

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap Muslim yang memenuhi syarat kemampuan perjalanan (*istita'ah*) diwajibkan untuk menunaikan ibadah Haji dan Umrah. Barangsiapa yang mengabaikan kewajiban ini meskipun ia mampu, ia akan menanggung dosa. Sebaliknya, jika ia melaksanakannya, maka ia akan memperoleh pahala. Kewajiban Haji sebagai rukun Islam kelima hanya mengikat untuk satu kali pelaksanaan seumur hidup. Setelah menyelesaikan ibadah wajib pertama, individu tersebut dianggap telah menuntaskan kewajibannya. Selanjutnya, setiap pelaksanaan Haji atau Umrah yang kedua dan seterusnya ditetapkan sebagai amalan sunnah. Hal ini menggambarkan betapa esensial dan sakralnya pelaksanaan rukun Islam kelima ini, yang hanya diwajibkan satu kali bagi umat Islam (Sulistiono, 2018). Indonesia, sebagai salah satu negara dengan alokasi kuota haji terbesar di dunia, telah menetapkan total kuota Jemaah Haji Reguler untuk Tahun 1446 Hijriah/2025 Masehi.

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 1196 Tahun 2024, Kuota Haji Reguler ditetapkan sebanyak 203.320 jemaah. Dari total tersebut, KMA secara spesifik mengalokasikan 5 persen kuota prioritas bagi Jemaah Haji Lanjut Usia atau setara dengan 10.166 orang. Sehubungan dengan hal tersebut, Asrama Haji Embarkasi menjadi salah satu fase yang krusial dalam rangkaian ibadah Haji (Alamsyah, 1994). Fasilitas ini berperan ganda, peran utamanya adalah

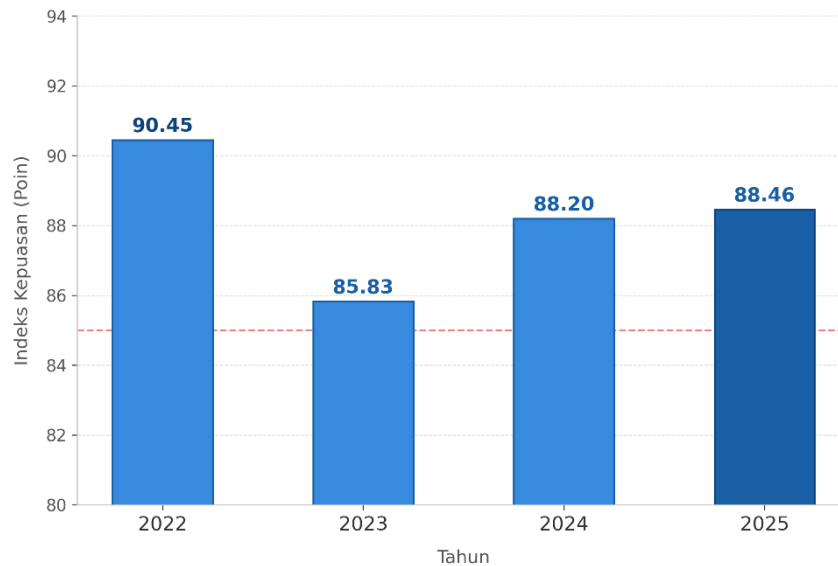
memfasilitasi jemaah dengan tujuan mengondisikan kesiapan fisik serta aspek psikologis. Secara operasional, fasilitas ini juga berfungsi sebagai tempat untuk menyelesaikan seluruh proses administratif serta dokumen akhir jemaah sebelum diberangkatkan ke Tanah Suci.

Asrama Haji Embarkasi Jakarta Pondok Gede, sebagai salah satu lokasi keberangkatan haji di Indonesia, menghadapi tantangan spesifik dalam memenuhi kebutuhan khusus, terutama bagi jemaah lanjut usia (berusia lebih dari 60 tahun). Jemaah lansia sering kali mengalami permasalahan kesehatan, sementara pada dimensi psikologis, mereka menunjukkan peningkatan sensitivitas emosional (Faidatin, 2023). Manifestasi perubahan ini diindikasikan oleh kecenderungan mudah tersinggung, munculnya gejala kecemasan (*anxiety*), hingga berkembangnya kondisi depresi (Nurhidayati, 2025).

Merespons kebutuhan tersebut, regulasi yang mendasari penyelenggaraan haji saat ini yakni Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah, 2025. Pasal 3 Undang-Undang tersebut menegaskan bahwa penyelenggara ibadah haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah agar dapat melaksanakan ibadah dengan aman, nyaman, tertib, dan sesuai ketentuan syariat Islam untuk sebesar-besarnya kemanfaatan jemaah.

Badan Pusat Statistik (BPS) secara rutin merilis Indeks Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (IKJHI) setiap tahun penyelenggaraan. Data IKJHI empat tahun

terakhir menunjukkan tren yang fluktuatif sebagaimana terlihat pada gambar berikut.



Sumber: Survei Kepuasan Jemaah Haji Indonesia (SKJHI), Badan Pusat Statistik, 2022–2025

Gambar tersebut menunjukkan bahwa IKJHI mengalami penurunan signifikan pada tahun 2023 sebesar 4,62 poin dari angka 90,45 pada tahun 2022 menjadi 85,83, sebelum kembali meningkat secara bertahap menjadi 88,20 pada tahun 2024 dan mencapai 88,46 pada tahun 2025. Meskipun seluruh capaian tersebut secara konsisten masuk dalam kategori “sangat memuaskan”, fluktuasi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan haji masih menghadapi tantangan yang bersifat dinamis dan memerlukan evaluasi berkelanjutan di setiap lini pelayanan (Badan Pusat Statistik, 2025).

Pada skala yang lebih spesifik, hasil pengawasan haji tahun 2025 oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Agama mencatat bahwa layanan embarkasi secara umum dinilai sangat memuaskan dengan skor kepuasan mencapai 85,88, dengan fasilitas yang dinilai ramah lansia, dan profesional. Meski demikian,

pengawasan tersebut juga menemukan sejumlah catatan perbaikan terkait sarana kamar mandi dan fasilitas *fast track* yang memerlukan tindak lanjut (Inspektorat Jenderal Kementerian Agama RI, 2025). Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun skor kepuasan sudah tinggi, masih terdapat aspek-aspek teknis yang bersentuhan langsung dengan kenyamanan fisik jemaah haji lansia yang belum optimal.

Dalam upaya mengoptimalkan efisiensi dan kualitas layanan, Pemerintah Indonesia mengimplementasikan model Pelayanan *One Stop Service* (OSS) di Asrama Haji Embarkasi Jakarta Pondok Gede. Program OSS ini dirancang untuk mengintegrasikan seluruh proses *Custom, Immigration, and Quarantine* (CIQ) secara terpusat dalam satu lokasi yaitu Gedung Serba Guna 2 (Triyanto & Apriyanto, 2023). Pelaksanaan layanan ini melibatkan koordinasi antar instansi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dari berbagai entitas, termasuk Kementerian Haji, Kementerian Kesehatan, dan Imigrasi. Oleh karena itu, Asrama Haji Embarkasi Jakarta Pondok Gede menjalankan peran dan fungsi krusial yang menuntut alokasi sumber daya ekstra untuk menjamin kelancaran pelaksanaan Ibadah Haji.

Penelitian terdahulu (Insani, 2023) telah mengkaji bahwa model *One Stop Service* PPIH di Embarkasi Jakarta dinilai efektif dalam hal percepatan dan ketepatan waktu layanan sesuai dengan target perencanaan yang ditetapkan. Meskipun OSS telah berhasil menciptakan efisiensi proses manajerial dan administrasi, efisiensi tersebut belum sepenuhnya berbanding lurus dengan kenyamanan jemaah, khususnya bagi kelompok rentan. Terdapat indikasi bahwa

flow OSS yang padat justru menciptakan hambatan fisik baru bagi jemaah lansia, menciptakan celah antara pengaruh prosedural dan pengalaman *end-user* atau kepada jemaah. Beberapa permasalahan yang teridentifikasi setelah observasi, adalah sebagai berikut.

Banyaknya Jemaah Haji lansia di Embarkasi Jakarta menjadi tantangan besar dalam sistem pelayanan satu pintu (OSS). Data rekapitulasi keberangkatan jemaah haji Provinsi DKI Jakarta tahun 2025 menunjukkan bahwa 19,5 persen jemaah adalah lansia, sementara sebagian besar dari mereka tidak didampingi oleh keluarga atau pendamping resmi selama proses di asrama haji. Kondisi ini menyulitkan jemaah lansia tatkala harus berpindah dari satu loket ke loket lain untuk mengurus dokumen keberangkatan, pemeriksaan kesehatan, pemasangan gelang identitas, hingga pencairan *Living Cost*, sehingga alur pelayanan yang seharusnya efisien justru menjadi kurang lancar bagi kelompok rentan ini. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kelelahan fisik dan tekanan psikologis pada jemaah lansia, yang pada akhirnya berdampak langsung pada tingkat kenyamanan mereka selama proses persiapan keberangkatan di Asrama Haji.

Berdasarkan identifikasi permasalahan di atas, meskipun program OSS terbukti meningkatkan efisiensi manajerial, diperlukan perluasan fokus penelitian untuk menganalisis dampaknya dari perspektif pengguna akhir (*end-user effectiveness*). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur secara empiris pengaruh program OSS terhadap tingkat kenyamanan jemaah saat proses *check-in* sebelum memasuki kamar Asrama Haji. Temuan empiris dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konkrit kepada Pengelola

Asrama Haji Embarkasi Jakarta Pondok Gede dan Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) untuk meningkatkan mutu pelayanan. Secara khusus, rekomendasi ini berkontribusi pada optimalisasi alokasi sumber daya dan fasilitas, terutama yang ditujukan bagi jemaah prioritas lanjut usia, sehingga tujuan pelayanan optimal sesuai amanat Undang-Undang dapat dicapai secara komprehensif.

1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang, peneliti merumuskan masalah penelitian yang ada sebagai berikut: Bagaimana pengaruh program *one stop service* dalam meningkatkan kenyamanan jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Jakarta Pondok Gede?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dibuat, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu, Untuk mengetahui dan mengukur pengaruh program *one stop service* dalam meningkatkan kenyamanan jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Jakarta Pondok Gede.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang penulis harapkan dari penelitian ini antara lain:

1.4.1 Secara Akademik

Diharapkan, penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, khususnya mengenai manajemen operasional dengan menyediakan data kuantitatif dalam memahami pengaruh implementasi sistem *One Stop Service* (OSS) terhadap kenyamanan dan aksesibilitas jemaah lanjut usia. Selain

memberikan kontribusi keilmuan, diharapkan temuan penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya terkait evaluasi kebijakan pelayanan haji ramah lansia ataupun menjadi bahan penunjang dalam proses pembelajaran.

1.4.2 Secara Praktik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengelola tempat penelitian, yaitu UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta Pondok Gede untuk meningkatkan pelaksanaan program OSS, khususnya dalam penanganan jemaah prioritas (lansia). Selain itu, temuan dalam penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH), baik skala regional maupun nasional, untuk memperbaiki standar pelayanan haji ramah lansia di setiap embarkasi. Dengan begitu, dampak dari penelitian ini diharapkan tidak terbatas pada perbaikan teknis di Embarkasi Jakarta Pondok Gede saja, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan bagi seluruh jemaah haji Indonesia.

1.5 Kerangka Pemikiran

1.5.1 Landasan Teoritis

1.5.1.1 *One Stop Service*

One Stop Service (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) adalah pola pelayanan publik yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat untuk memangkas birokrasi. Konsep ini diadopsi dalam penyelenggaraan ibadah haji untuk menyatukan layanan *Custom, Immigration, and Quarantine* (CIQ) serta pembagian *Living Cost* dan gelang identitas. Secara teoritis OSS

bertujuan untuk menyederhanakan prosedur dan mempercepat waktu layanan (Refiani & Muhajarah, 2024).

Dalam penelitian ini, kualitas implementasi program OSS diukur menggunakan lima dimensi yang diadaptasi dari instrumen *Service Quality* (SERVQUAL) Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dengan pendekatan pengukuran *Service Performance* Cronin dan Taylor (1992). Kelima dimensi tersebut dipilih karena mampu merepresentasikan kinerja aktual program OSS sebagaimana yang dirasakan langsung oleh jemaah haji lanjut usia. Adapun kelima dimensi tersebut adalah:

1) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Mencakup kelengkapan fasilitas fisik yang tersedia selama proses OSS, termasuk ketersediaan kursi roda, dan ruang tunggu yang kondusif, serta kejelasan petunjuk arah yang mendukung kemudahan akses jemaah lansia.

2) *Reliability* (Keandalan)

Mengukur kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, dan dapat diandalkan. Dalam konteks OSS pada penyelenggaraan ibadah haji, dimensi ini menilai ketepatan alur prosedur CIQ dari awal hingga selesai tanpa kesalahan administrasi.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berkaitan dengan kecepatan dan kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan jemaah haji lansia, termasuk efisiensi waktu tunggu (*waiting time*) selama menjalani seluruh alur pelayanan OSS.

4) *Assurance* (Jaminan)

Mencakup kompetensi, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam menanamkan kepercayaan kepada jemaah. Dimensi ini menilai kejelasan dan kepastian informasi prosedur yang disampaikan kepada jemaah lansia selama proses OSS.

5) *Empathy* (Empati)

Mengacu pada perhatian personal dan kepedulian petugas terhadap kondisi dan kebutuhan spesifik jemaah haji lanjut usia, termasuk kemampuan berkomunikasi dengan santun dan membantu mobilitas jemaah selama proses berlangsung.

1.5.1.2 Kenyamanan Jemaah Haji

Kenyamanan Jemaah, berkaitan dengan aspek psikologis dan fisik, terutama bagi jemaah lansia (*Elderly Care*) (Mardhatillah, 2019). Kenyamanan diukur dari minimnya tingkat kelelahan fisik, perasaan tenang tidak cemas atau bingung (Gustari & Angraini, 2024), dan adanya fasilitas ramah lansia, seperti kursi roda dan pendamping.

Kenyamanan merupakan kondisi yang sifatnya subjektif yang dapat diukur dari pengalaman yang dialami oleh suatu individu. Berdasarkan teori *Comfort* (K. Kolcaba, 1994), terdapat empat dimensi kenyamanan yang menjadi indikator dasar, yaitu:

1) *Physical Comfort* (Kenyamanan Fisik)

Berkaitan dengan mekanisme sensasi tubuh dan keseimbangan fisik (*homeostasis*) jemaah lansia, indikator ini berfokus pada upaya

meminimalisir kelelahan fisik saat menjalani proses pelayanan OSS di asrama haji.

2) *Psychospiritual Comfort* (Kenyamanan Psikospiritual)

Mengacu pada kesadaran internal diri yang meliputi ketenangan batin, harga diri, dan fokus spiritual. Dalam penelitian ini kenyamanan psikospiritual diwujudkan melalui penciptaan suasana yang bebas dari rasa cemas (*anxiety*) atau kebingungan terhadap suatu prosedur.

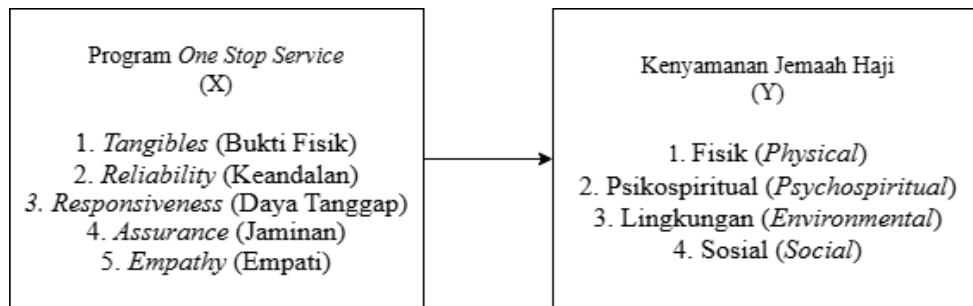
3) *Environmental Comfort* (Kenyamanan Lingkungan)

Kenyamanan lingkungan diwujudkan melalui penciptaan suasana ruang tunggu yang kondusif dan tertata. Hal ini meliputi pengaturan suhu ruangan yang sejuk, pencahayaan yang terang namun tidak menyilaukan, pengendalian tingkat kebisingan agar tidak gaduh, serta penyediaan petunjuk arah yang jelas dan mudah dibaca.

4) *Social Comfort* (Kenyamanan Sosial)

Aspek sosiokultural menitikberatkan pada interaksi humanis antara petugas dengan jemaah. Hal ini mencakup kemampuan petugas untuk berkomunikasi dengan pendekatan yang santun, menghargai nilai-nilai budaya jemaah, serta peka terhadap kendala bahasa yang sering dialami lansia.

1.5.2 Kerangka Konseptual



Bagan kerangka konseptual di atas mengilustrasikan alur logika penelitian mengenai hubungan kausalitas antara pelaksanaan Program *One Stop Service* (OSS) dengan tingkat kenyamanan jemaah haji. Dalam model ini, Program OSS diposisikan sebagai variabel independen (Variabel X) yang kinerjanya diukur secara spesifik menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan (*Service Quality*). Kelima dimensi tersebut meliputi bukti fisik (*tangibles*) yang mencakup kelengkapan dan kelayakan fasilitas layanan, keandalan (*reliability*) dalam memberikan pelayanan yang akurat dan sesuai prosedur, daya tanggap (*responsiveness*) petugas dalam membantu jemaah dengan sigap, jaminan (*assurance*) yang mampu menumbuhkan rasa aman dan percaya, serta empati (*empathy*) yang mencerminkan kepedulian dan perhatian personal dari para petugas. Variabel tersebut diasumsikan memiliki pengaruh langsung yang ditandai dengan garis panah yang mengarah ke kanan terhadap variabel dependen (Variabel Y), yaitu kenyamanan jemaah haji. Tingkat kenyamanan ini dievaluasi secara komprehensif menggunakan empat konteks pengalaman sesuai Teori *Comfort Kolcaba*, meliputi kenyamanan fisik (*physical*) yang berkaitan dengan sensasi dan kondisi tubuh, psikospiritual (*psychospiritual*) yang mencakup

ketenangan batin dan pemenuhan kebutuhan spiritual, lingkungan (*environmental*) yang mengacu pada suasana dan kondisi fasilitas fisik, serta sosial (*social*) yang berhubungan dengan kualitas interaksi dengan petugas dan sesama jemaah. Secara keseluruhan, kerangka ini menegaskan hipotesis dasar penelitian bahwa setiap upaya peningkatan kualitas pelayanan pada kelima dimensi Program OSS tersebut akan berkontribusi positif dan signifikan dalam mewujudkan kenyamanan yang holistik bagi jemaah haji, khususnya bagi jemaah kelompok lanjut usia, selama menjalani masa persiapan di asrama embarkasi.

1.6 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, diduga bahwa pelayanan *One Stop Service* (OSS) mempengaruhi tingkat kenyamanan jemaah haji lansia dalam proses penerimaan di asrama.

H0: Pelayanan *One Stop Service* tidak berpengaruh terhadap tingkat kenyamanan jemaah haji lansia di Asrama Haji Embarkasi Jakarta Pondok Gede.

H1: Pelayanan *One Stop Service* berpengaruh terhadap tingkat kenyamanan jemaah haji lansia di Asrama Haji Embarkasi Jakarta Pondok Gede.

1.7 Langkah-langkah Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Asrama Haji Embarkasi Jakarta Pondok Gede terletak di Jl. Raya Pondok Gede, RT.1/RW.1, Pinang Ranti, Kec. Makasar, Kota Administrasi Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13560.

1.7.2 Paradigma Dan Pendekatan

Paradigma positivisme digunakan dalam penelitian ini karena menitikberatkan pada aplikasi metode ilmiah, pengumpulan data kuantitatif, dan analisis statistik untuk menginvestigasi hubungan sebab-akibat antara prosedur layanan dan kenyamanan pengguna (Muhajirin, 2024). Dengan pendekatan kuantitatif, dimana data mengenai persepsi jemaah terhadap layanan di Asrama Haji dapat diukur dan dianalisis secara numerik. Dalam konteks tersebut, skala pengukuran dan kuesioner digunakan dengan pertanyaan yang dapat dijawab dengan angka atau nilai numerik (skor), yang selanjutnya dianalisis secara statistik untuk memperoleh pemahaman yang valid tentang hubungan antara layanan *one stop service* dengan variabel kenyamanan jemaah lansia yang diteliti.

1.7.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kausalitas yang dilandasi oleh pendekatan kuantitatif. Secara konseptual, metode kausalitas merupakan jenis penelitian yang dirancang untuk menguji hipotesis mengenai hubungan sebab akibat antarvariabel, yakni untuk membuktikan secara empiris apakah suatu variabel mampu memberikan pengaruh terhadap variabel lainnya (Miftachul, n.d.). Dalam penelitian ini, metode tersebut diimplementasikan untuk menguji pengaruh Program *One Stop Service* (OSS) sebagai variabel independen (X) terhadap kenyamanan jemaah haji lanjut usia sebagai variabel dependen (Y) di Asrama Haji Embarkasi Jakarta Pondok Gede Tahun 2025. Metode ini dipilih karena dinilai paling sesuai untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat melalui serangkaian proses pengumpulan,

pengolahan, dan analisis data secara statistik, serta interpretasi data guna menjawab hipotesis yang telah dirumuskan.

1.7.4 Jenis Data Dan Sumber Data

1.7.4.1 Data Primer

Data primer dalam penelitian ini terdiri dari data yang diperoleh langsung dari responden, yaitu jemaah haji lanjut usia (atau pendampingnya) di Asrama Haji Embarkasi Jakarta Pondok Gede. Data ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner untuk mengukur persepsi mereka mengenai Program layanan OSS dan kenyamanan yang dirasakan oleh jemaah (Sulung & Muspawi, 2024).

1.7.4.2 Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara pihak lain, yang bersumber dari studi kepustakaan maupun dokumentasi institusi. Sumber data ini meliputi buku-buku literatur, jurnal ilmiah (Rahmadi, 2011). Selain itu, data sekunder yang digunakan juga mencakup dokumen-dokumen resmi, mulai dari regulasi pemerintah seperti Undang-Undang No. 14 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

1.7.5 Populasi Dan Sampel

1.7.5.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Jemaah Haji kategori Lanjut Usia (Lansia), merupakan jemaah asal Provinsi DKI Jakarta, dan diberangkatkan melalui UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta Pondok Gede (JKG) pada musim haji Tahun 1446 H / 2025 M (Creswell, 2010). Populasi ini mencakup

jemaah prioritas lansia yang secara otomatis diwajibkan melalui prosedur layanan *One Stop Service* (OSS). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah jemaah haji lansia pada tahun 2025 yaitu sebanyak 1591 orang dari data rekapitulasi keberangkatan jemaah haji Provinsi DKI Jakarta tahun 2025.

1.7.5.2 Sampel

Kriteria sampel yang ditetapkan adalah: 1) Jemaah haji berusia 60 tahun ke atas, 2) Terdaftar di Embarkasi Jakarta Pondok Gede tahun 2025, dan 3) Telah selesai mengikuti seluruh rangkaian alur *One Stop Service* hingga masuk ke kamar asrama, 4) Merupakan jemaah haji asal Provinsi DKI Jakarta. Jumlah sampel akan dihitung menggunakan rumus Slovin untuk memastikan keterwakilan data yang valid secara statistik (Sinaga, 2014).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Batas toleransi kesalahan (Margin Error) sebesar 10%

Populasi Jemaah Haji Lansia di Embarkasi Jakarta Pondok Gede dan berasal dari Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2025 yaitu sebanyak 1591 orang, maka:

1) Hitung kuadrat batas toleransi kesalahan:

$$e = 10\% = 0,10 \quad e^2 = (0,10)^2 = 0,01$$

2) Hitung penyebut:

$$1 + Ne^2 = 1 + (1.591 \times 0,01)$$

$$1 + (1.591 \times 0,01) = 1 + 15,91$$

$$1 + 15,91 = 16,91$$

3) Hitung ukuran sampel (n):

$$n = \frac{1.591}{1 + 1.591 (0,01)}$$

$$n = \frac{1.591}{1 + 15,91}$$

$$n = \frac{1.591}{16,91}$$

$$n = 94,09$$

Maka jumlah sampel dari populasi dari 94,09 dibulatkan menjadi 95 responden.

Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah sampel yang diperoleh adalah 94,09 yang kemudian dibulatkan menjadi 95 responden. Selanjutnya, pemilihan 95 responden dari total populasi tersebut dilakukan menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu teknik non-probabilitas di mana responden dipilih berdasarkan kesediaan dan ketersediaan jemaah haji lanjut usia yang kebetulan ditemui peneliti di lokasi penelitian pada saat proses *One Stop Service* berlangsung, dengan tetap memenuhi kriteria sampel yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sebelum instrumen penelitian disebarkan kepada 95 responden sebagai sampel utama, peneliti terlebih dahulu melakukan uji coba instrumen (*tryout*) kepada 30 orang jemaah haji lanjut usia yang memenuhi kriteria populasi penelitian ini. Ketiga puluh responden uji coba ini merupakan kelompok yang berbeda dan tidak termasuk ke dalam 95 responden yang digunakan pada pengambilan data utama, guna

menghindari bias respons akibat pengisian kuesioner secara berulang. Uji coba dilakukan dengan tujuan untuk mengukur validitas dan reliabilitas item pernyataan sebelum instrumen digunakan secara menyeluruh pada pengumpulan data utama.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

1.7.6.1 Kuesioner

Penelitian ini menggunakan kuesioner (angket) sebagai teknik pengumpulan data utama. Kuesioner dinilai sangat efektif untuk penelitian ini karena memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data secara terstruktur dari jemaah haji lansia mengenai pengalaman mereka selama proses *One Stop Service* (OSS). Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2013). Dalam konteks ini, fenomena yang diukur adalah persepsi jemaah terhadap program layanan OSS (Variabel X) dan Kenyamanan Jemaah (Variabel Y).

Variabel-variabel tersebut diuraikan menjadi indikator variabel, yang kemudian digunakan sebagai titik awal untuk menyusun butir-butir instrumen yang berbentuk pernyataan. Responden (jemaah haji lansia/pendamping) diminta untuk memberikan tanggapan atas pernyataan tersebut. Setiap jawaban diberi bobot skor menggunakan Skala *Likert* sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Skala *Likert*

No	Alternatif Jawaban	Nilai Skala Positif	Nilai Skala Negatif
1	Sangat Setuju (SS)	5	1

No	Alternatif Jawaban	Nilai Skala Positif	Nilai Skala Negatif
2	Setuju	4	2
3	Netral	3	3
4	Tidak Setuju	2	4
5	Sangat Tidak Setuju	1	5

Selanjutnya, operasional variabel kenyamanan jemaah dalam penelitian ini mencakup empat dimensi utama berdasarkan teori *comfort*. Masing-masing diukur dengan menggunakan indikator-indikator yang relevan dan diukur oleh jemaah dengan menggunakan Skala *Likert* untuk memahami persepsi mereka terhadap kenyamanan yang mereka rasakan.

Tabel 1. 2 Operasional Variabel

No	Variabel	Dimensi	Indikator
1	Program <i>One Stop Service</i> (X)	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1. Kelengkapan fasilitas pendukung (kursi roda, dan petunjuk arah) di area pelaksanaan OSS
			2. Kondisi fisik gedung dan kenyamanan ruang tunggu selama proses OSS berlangsung
		<i>Reliability</i> (Keandalan)	3. Konsistensi dan ketepatan alur prosedur pelayanan CIQ dari awal hingga selesai
			4. Kemampuan petugas memberikan pelayanan yang akurat dan bebas dari kesalahan administrasi
		<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	5. Kecepatan petugas dalam merespon kebutuhan dan pertanyaan jemaah haji lansia

No	Variabel	Dimensi	Indikator
			6. Efisiensi waktu tunggu (<i>Waiting Time</i>) jemaah selama menjalani alur OSS
		<i>Assurance</i> (Jaminan)	7. Kejelasan dan kepastian informasi prosedur yang disampaikan oleh petugas
			8. Kompetensi dan profesionalisme petugas dalam menangani jemaah haji lansia
		<i>Empathy</i> (Empati)	9. Kepedulian dan perhatian personal petugas terhadap kondisi dan kebutuhan jemaah lansia
			10. Kemampuan petugas berkomunikasi dengan santun dan membantu dalam mobilitas jemaah lansia
2	Kenyamanan Jemaah Haji (Y)	Fisik (<i>Physical</i>)	1. Tingkat kelelahan Jemaah Haji lansia
			2. Kenyamanan istirahat
			3. Kemudahan mobilitas ketika berpindah dari satu layanan ke layanan lainnya
		Psikospiritual (<i>Psychospiritual</i>)	4. Ketenangan batin ketika proses pelayanan
			5. Kesiapan mental Jemaah Haji
			6. Tingkat kecemasan terhadap prosedur yang dihadapi

No	Variabel	Dimensi	Indikator
		Lingkungan (<i>Environmental</i>)	7. Visual / Tanda yang ada di dalam gedung ketika pelaksanaan program OSS
			8. Suasana ruangan pelaksanaan OSS
			9. Aksesibilitas toilet dan musholla di gedung pelaksanaan OSS
		Sosial (<i>Social</i>)	10. Komunikasi antara jemaah dan petugas terkait prosedur, serta kejelasan informasi
			11. Sikap petugas dalam melayani Jemaah Haji
			12. Dukungan dan bantuan sosial (Pendampingan selama proses berlangsung)

1.7.6.2 Dokumentasi

Dokumentasi untuk menghimpun data dari berbagai sumber literatur tertulis, yang mencakup catatan resmi, transkrip, dan agenda operasional yang berkorelasi dengan variabel penelitian (Kusumastuti, 2020). Berdasarkan sifat datanya yang faktual dan historis, dokumentasi berperan dalam menyediakan landasan kontekstual yang komprehensif untuk menginterpretasikan kondisi empiris di lapangan. Secara spesifik, instrumen dokumentasi ini difungsikan untuk menggali data pendukung terkait implementasi program *One Stop Service* (OSS) serta profil demografis jemaah lansia di Asrama Haji Embarkasi Jakarta Pondok Gede periode 2025.

1.7.6.3 Observasi

Observasi didefinisikan sebagai aktivitas pengamatan dan pendokumentasian secara sistematis terhadap fakta-fakta empiris yang relevan dengan kebutuhan penelitian. Dalam struktur metodologi, observasi merupakan fondasi utama ilmu pengetahuan, mengingat para peneliti beroperasi berdasarkan data konkret. Data tersebut dihasilkan melalui proses observasi yang mentransformasikan fenomena dunia nyata menjadi fakta saintifik yang teruji (Abubakar, 2021).

1.8 Teknik Analisis Data

1.8.1 Analisis Deskriptif

Dalam kerangka metodologi kuantitatif, analisis deskriptif terhadap responden diaplikasikan sebagai teknik pengolahan data primer yang berfungsi untuk mendeskripsikan karakteristik fundamental subjek penelitian berdasarkan data yang dihimpun melalui kuesioner (Sugiyono, 2013). Secara substansial, teknik ini tidak diarahkan untuk menguji hipotesis, melainkan difokuskan pada penyajian informasi awal yang sistematis mengenai profil responden serta distribusi respons yang diperoleh.

Tujuan utama dari prosedur ini adalah untuk memaparkan data demografis subjek, yang mencakup variabel usia, jenis kelamin, kualifikasi asal, serta latar belakang profesional. Selain itu, analisis ini berperan dalam mengidentifikasi kecenderungan (tendensi) jawaban responden terhadap instrumen penelitian. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memfasilitasi pemahaman yang

komprehensif bagi pembaca mengenai profil dan latar belakang sampel penelitian secara integratif.

1.8.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas

1.8.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas juga disebut sebagai uji keabsahan dalam penelitian. Uji ini digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kriteria utama yang harus terpenuhi dalam penelitian kuantitatif adalah valid, reliabel, dan obyektif. Validitas data penelitian ditunjukkan oleh skor uji validitas yang sesuai antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Widodo S.S. et al., 2023).

Dalam konteks penelitian ini, uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa butir-butir pertanyaan mengenai Program *One Stop Service* (Variabel X) dan Kenyamanan Jemaah Haji Lanjut Usia (Variabel Y) benar-benar mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing skor item (pertanyaan) dengan skor total variabel tersebut, di mana skor total merupakan penjumlahan dari keseluruhan item. Untuk menguji validitas kuesioner, peneliti menggunakan bantuan perangkat lunak statistik IBM SPSS *Statistics for Windows* Versi 27.0.1, dengan taraf signifikansi sebesar 5% (0,05). Uji coba instrumen dilakukan kepada 30 responden, sehingga diperoleh derajat kebebasan $(df) = n - 2 = 30 - 2 = 28$, dengan nilai r tabel pada taraf signifikansi 5% untuk $df = 28$ sebesar 0,3610. Berikut adalah standar keputusan untuk uji validitas:

- a) Jika nilai r hitung lebih besar ($>$) dari nilai r tabel, maka butir pertanyaan kuesioner tersebut dikatakan valid.
- b) Jika nilai r hitung lebih kecil ($<$) dari nilai r tabel, maka butir pertanyaan kuesioner tersebut dikatakan tidak valid.

1.8.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut Bandur (2013) uji reliabilitas merujuk pada stabilitas alat ukur yang digunakan dan konsistensinya dari waktu ke waktu. Dengan kata lain, hal ini mengacu pada kemampuan alat ukur untuk memberikan hasil yang sama ketika digunakan pada waktu yang berbeda. Tentu saja, tidak mungkin hasil yang sama dapat diperoleh setiap saat, karena adanya variasi dalam kondisi penggunaan alat ukur, serta perubahan pada populasi dan sampel.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas sangat penting untuk memastikan bahwa kuesioner yang mengukur variabel Program OSS dan Kenyamanan Jemaah memberikan hasil yang konsisten apabila diujikan ulang kepada jemaah lansia yang berbeda namun memiliki karakteristik yang sama.

Secara teknis, pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika nilai koefisien (r hitung / *Cronbach's Alpha*) $> 0,6$ berarti item pertanyaan atau variabel tersebut dikatakan reliabel (andal).
- b) Jika nilai koefisien (r hitung / *Cronbach's Alpha*) $< 0,6$ berarti item pertanyaan atau variabel tersebut dikatakan tidak reliabel (tidak andal).

1.8.3 Uji Asumsi Klasik

1.8.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio (Novia et al., 2025). Mengingat penelitian ini menggunakan metode regresi linear sederhana (statistik parametrik) untuk menganalisis pengaruh *One Stop Service* (OSS) terhadap kenyamanan jemaah haji, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi, yaitu data skor jawaban dari responden harus berasal dari distribusi normal. Jika data tidak berdistribusi normal, atau jika ukuran sampel kecil dan data bersifat nominal atau ordinal, maka metode yang digunakan harus dialihkan ke statistik non-parametrik (Sudjana, 2009).

Dalam penelitian ini, uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari kuesioner jemaah haji lansia terdistribusi normal atau tidak. Dasar pengambilan keputusan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov adalah sebagai berikut:

- a) Jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* $> 0,05$, maka H_0 diterima yang berarti data berdistribusi normal.
- b) Jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* $< 0,05$, maka H_0 ditolak yang berarti data tidak berdistribusi normal.

1.8.3.2 Uji Linearitas

Uji linearitas dikategorikan sebagai prosedur pengujian persyaratan (*pre-requisite test*) yang diimplementasikan sebelum melakukan pengujian hipotesis terkait analisis korelasi maupun regresi. Prosedur ini difungsikan

untuk memverifikasi apakah hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) memiliki tren linear (Widyastuti, 2022). Sebagai ilustrasi, jika variabel X merepresentasikan skor motivasi belajar dan variabel Y mencerminkan hasil belajar, maka uji linearitas digunakan untuk mengonfirmasi bahwa korelasi di antara keduanya membentuk garis lurus (linear). Secara teknis, pengujian ini dijalankan dengan mengevaluasi dua hipotesis utama, yakni menguji aspek kelinearan regresi serta menentukan keberartian koefisien regresi tersebut.

1.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas diaplikasikan untuk memastikan tidak adanya korelasi antara variabel pengganggu (residual) dengan variabel independen dalam sebuah model regresi. Secara teoretis, asumsi ini mengharuskan varians dari residual bersifat konstan (homoskedastisitas) di sepanjang rentang nilai variabel bebas, guna menjamin validitas dan keakuratan model dalam melakukan estimasi. Apabila varians residual tersebut tidak konstan atau justru berubah-ubah mengikuti besar kecilnya nilai variabel bebas, maka model regresi dapat dikatakan mengalami gejala heteroskedastisitas, yang pada akhirnya dapat mengurangi ketepatan hasil estimasi yang dihasilkan.

Untuk mendeteksi ada tidaknya gejala heteroskedastisitas tersebut, penelitian ini menggunakan Uji Glejser, yaitu suatu metode yang dilakukan dengan cara meregresikan nilai absolut dari residual terhadap variabel independen dalam model. Dibandingkan dengan pendekatan visual melalui

grafik *scatterplot*, Uji Glejser dipilih karena mampu memberikan kesimpulan yang lebih terukur dan tidak bergantung pada interpretasi subjektif peneliti dalam membaca pola sebaran titik pada grafik (Indartini, n.d.). Kriteria pengambilan keputusan pada uji ini adalah apabila nilai signifikansi (Sig.) dari variabel bebas lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi terbebas dari gejala heteroskedastisitas atau bersifat homoskedastisitas. Sebaliknya, apabila nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dinyatakan mengalami gejala heteroskedastisitas.

1.8.4 Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana merupakan salah satu alat statistik yang digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan data masa lalu, atau untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh satu variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel terikat (*dependent*).

Dalam penelitian ini, regresi linear sederhana digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh Program OSS terhadap Tingkat Kenyamanan Jemaah Haji Lansia di Asrama Haji Embarkasi Jakarta Pondok Gede. Persamaan umum regresi linear sederhana yang digunakan adalah:

$$Y = \alpha + \beta X + e$$

Keterangan:

Y = Variabel Dependen (Tingkat Kenyamanan Jemaah Haji Lansia)

α = Konstanta (Nilai prediksi Kenyamanan Y apabila Program OSS X bernilai 0)

β = Koefisien Regresi (Nilai peningkatan atau penurunan kenyamanan bagi setiap perubahan satu satuan kualitas layanan OSS)

X = Variabel Independen (Program OSS)

e = *Error Term* (Residual / Faktor lain yang tidak diteliti)

1.8.5 R-Square atau Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa baik suatu model regresi mampu menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Dalam penelitian ini, Program *One Stop Service* (OSS) berperan sebagai variabel independen yang kualitas pelaksanaannya diukur melalui lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), sedangkan variabel dependennya adalah tingkat kenyamanan jemaah haji lanjut usia yang diukur melalui empat konteks kenyamanan yaitu fisik, psikospiritual, lingkungan, dan sosial. Analisis koefisien determinasi ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar persentase variasi tingkat kenyamanan jemaah haji lanjut usia selama menjalani proses penerimaan di Asrama Haji Embarkasi Jakarta Pondok Gede yang dapat dijelaskan oleh variasi kualitas pelaksanaan Program OSS. Semakin tinggi nilai R^2 dan semakin mendekati angka 1 atau 100%, maka semakin besar dan dominan kontribusi Program OSS dalam membentuk tingkat kenyamanan jemaah haji lanjut usia.

1.8.6 Uji Hipotesis

1.8.6.1 Uji T atau Uji Parsial

Uji statistik t ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen (Tingkat Kenyamanan Jemaah Haji Lansia) dipengaruhi secara signifikan

oleh variabel independen Program OSS secara parsial atau individual. Dalam konteks regresi linear sederhana, uji t bertujuan untuk menguji signifikansi koefisien regresi yang dihasilkan. Dasar pengambilan keputusan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- a) Jika nilai probabilitas (Sig.) $> 0,05$ atau nilai t hitung $< t$ tabel, maka H_0 diterima. Artinya, tidak ada pengaruh yang signifikan dari Program OSS terhadap Kenyamanan Jemaah Lansia (koefisien regresi dianggap tidak signifikan).
- b) Jika nilai probabilitas (Sig.) $< 0,05$ atau nilai t hitung $> t$ tabel, maka H_0 ditolak (dan H_1 diterima). Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan dari Program OSS terhadap Kenyamanan Jemaah Lansia (koefisien regresi dianggap signifikan).