

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang menuntut kesiapan fisik, mental, dan spiritual dari setiap jemaah. Hal ini sejalan dengan firman Allah Swt. dalam QS. Ali ‘Imran/3:97:

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

Artinya: “Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana.”¹

Ayat ini menegaskan bahwa pelaksanaan ibadah haji berkaitan erat dengan kemampuan (*istitha'ah*), baik secara fisik, mental, maupun kemampuan penunjang lainnya. Dalam konteks penyelenggaraan haji di Indonesia, tantangan pelayanan semakin kompleks karena Indonesia merupakan negara dengan jumlah jemaah haji terbesar di dunia. Pada penyelenggaraan ibadah haji 1446 H/2025 M, Indonesia memperoleh kuota sebanyak 221.000 jemaah, yang terdiri atas 203.320 jemaah haji reguler dan 17.680 jemaah haji khusus.² Besarnya jumlah jemaah tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji tidak hanya menuntut kesiapan administratif dan logistik, tetapi juga kesiapan pelayanan yang adaptif terhadap kebutuhan kelompok rentan, termasuk jemaah lanjut usia.

¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, QS. Ali ‘Imran/3:97.

² Kementerian Agama Republik Indonesia, “Menag: Indonesia Dapat 221 Ribu Kuota Haji 1446 H/2025 M,” 19 Juni 2024.

Lansia (lanjut usia) merupakan kelompok individu yang telah memasuki tahap akhir dalam siklus kehidupan manusia. Menurut World Health Organization (WHO), lansia umumnya dikategorikan mulai usia 60 tahun ke atas, yang terbagi menjadi tiga kelompok, yaitu usia 60–74 tahun (lanjut usia), 75–90 tahun (tua), dan di atas 90 tahun (sangat tua).³ Di Indonesia, batasan lansia juga ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, yang menyatakan bahwa seseorang dikategorikan sebagai lansia sejak usia 60 tahun ke atas.⁴ Kondisi lanjut usia sebagai fase menurunnya kekuatan fisik sejalan dengan firman Allah Swt. dalam QS. Ar-Rum/30:54:

اللَّهُ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ ضَعْفٍ ثُمَّ جَعَلَ مِنْ بَعْدِ ضَعْفٍ قُوَّةً ثُمَّ جَعَلَ مِنْ بَعْدِ قُوَّةٍ
ضَعْفًا وَشَيْبَةً

Artinya: “Allah-lah yang menciptakan kamu dari keadaan lemah, kemudian Dia menjadikan (kamu) setelah keadaan lemah itu menjadi kuat, kemudian Dia menjadikan (kamu) setelah kuat itu lemah (kembali) dan beruban.”⁵

Ayat ini menunjukkan bahwa penurunan kondisi fisik pada usia lanjut merupakan bagian dari siklus kehidupan manusia. Dengan bertambahnya usia, seseorang umumnya mengalami penurunan fungsi fisik, penurunan daya tahan tubuh, serta peningkatan risiko penyakit degeneratif. Kondisi ini menjadikan lansia sebagai kelompok yang memerlukan perhatian khusus dalam penyelenggaraan ibadah haji, terutama karena

³ World Health Organization (WHO), klasifikasi usia lanjut.

⁴ Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia.

⁵ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, QS. Ar-Rum/30:54.

ibadah haji menuntut mobilitas tinggi, ketahanan fisik, dan kemampuan beradaptasi terhadap cuaca ekstrem serta kepadatan aktivitas ibadah.

Karakteristik lansia yang berbeda dari jamaah usia muda, baik secara fisik maupun psikologis, menuntut pelayanan yang lebih khusus, inklusif, dan responsif. Mereka membutuhkan alat bantu, fasilitas ramah lansia, pendampingan yang memadai, serta layanan kesehatan yang terintegrasi. Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah telah mencanangkan program Haji Ramah Lansia sebagai upaya memberikan pelayanan yang lebih manusiawi dan adaptif, melalui penyediaan fasilitas fisik, pelayanan kesehatan terintegrasi, pelatihan petugas, dan edukasi manasik yang lebih sesuai dengan kondisi jamaah lansia.⁶ Bahkan, isu ramah lansia dan disabilitas menjadi salah satu fokus penting dalam penyelenggaraan kesehatan haji tahun 2025.⁷

Urgensi program tersebut semakin nyata jika dikaitkan dengan panjangnya masa tunggu keberangkatan haji. Tingginya minat masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah haji menyebabkan antrian keberangkatan semakin panjang. Di Kalimantan Selatan, data per 17 Desember 2024 menunjukkan bahwa jumlah *waiting list* jamaah haji mencapai 134.451 orang dengan estimasi masa tunggu sekitar 36 tahun.⁸

⁶ Alya Rahmayani Siregar dan Hasan Sazali, "Haji Ramah Lansia Antara Kenyataan dan Tantangan Istitha'ah Kesehatan," *As-Syirkah*, vol. 3, no. 2, 2024.

⁷ Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, "Wujudkan Haji Ramah Lansia dan Disabilitas 1446H/2025M, Ini Kebijakan Strategis Kemenkes dalam Penyelenggaraan Kesehatan Haji," 17 April 2025.

⁸ Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan, "Tahun 2025 Indonesia Dapat 221 Ribu Kuota Haji, Kakanwil Ajak Masyarakat Bersyukur dan Berterimakasih Untuk Pemerintah," 20 Juni 2024

Panjangnya antrian ini menyebabkan banyak calon jemaah baru memperoleh kesempatan berangkat ketika telah memasuki usia lanjut, sehingga kebutuhan terhadap sistem pelayanan haji yang ramah lansia menjadi semakin mendesak.

Fenomena meningkatnya jumlah jemaah lansia juga terlihat secara nasional. Berdasarkan data SISKOHAT Kementerian Agama, jumlah jemaah haji lansia Indonesia pada tahun 2023 mencapai 66.943 jiwa.⁹ Angka tersebut menegaskan bahwa lansia kini menjadi bagian signifikan dalam penyelenggaraan ibadah haji nasional. Dengan komposisi jemaah yang semakin banyak didominasi kelompok usia lanjut, pendekatan pelayanan haji tidak lagi dapat disamakan sepenuhnya dengan pelayanan bagi jemaah usia produktif, tetapi harus dirancang dengan mempertimbangkan keterbatasan dan kebutuhan khusus lansia.

Jemaah lansia memiliki risiko kesehatan yang lebih tinggi selama menjalankan ibadah haji. Kementerian Kesehatan menjelaskan bahwa kerentanan jemaah lansia dipengaruhi oleh proses penuaan, penyakit kronis atau komorbid, kelelahan, dehidrasi, stres perjalanan, serta penyesuaian terhadap iklim dan lingkungan baru. Evaluasi penyelenggaraan kesehatan haji 2024 menunjukkan terdapat 461 jemaah wafat, dan 80,5% dari jumlah tersebut merupakan jemaah berusia 60 tahun ke atas. Penyebab kematian

⁹ Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Papua Barat, "Haji Ramah Lansia," memuat data SISKOHAT jemaah haji lansia Indonesia tahun 2023 sebanyak 66.943 jiwa.

tertinggi adalah penyakit jantung sebesar 37,9%.¹⁰ Data ini menunjukkan bahwa kelompok lansia menghadapi risiko kesehatan yang serius selama penyelenggaraan ibadah haji, sehingga membutuhkan strategi pelayanan preventif dan responsif sejak sebelum keberangkatan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Siregar dan Sazali,¹¹ dijelaskan bahwa program Haji Ramah Lansia mencakup berbagai layanan seperti penyediaan tenda khusus, kursi roda, serta tenaga medis yang siaga. Namun, mereka juga menyoroti bahwa pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala, terutama di tingkat teknis. Beberapa tantangan tersebut meliputi keterbatasan tenaga kerja, sarana dan prasarana yang belum memadai, serta koordinasi yang belum optimal di antara instansi pelaksana. Dengan demikian, program yang dirancang secara ideal di tingkat pusat belum sepenuhnya terealisasi pada tingkat implementasi, khususnya di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Asrama Haji.

UPT Asrama Haji merupakan titik awal pelayanan jemaah haji sebelum mereka diberangkatkan ke Arab Saudi. Pada tahap inilah masa transisi dari kehidupan domestik menuju lingkungan ibadah haji dimulai, sehingga UPT Asrama Haji menjadi ruang yang sangat penting dalam mempersiapkan kesiapan fisik, mental, dan administratif jemaah. Bagi jemaah lansia, kualitas pelayanan pada tahap embarkasi sangat menentukan

¹⁰ Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, "Wujudkan Haji Ramah Lansia dan Disabilitas 1446H/2025M, Ini Kebijakan Strategis Kemenkes dalam Penyelenggaraan Kesehatan Haji," 17 April 2025

¹¹ Alya Rahmayani Siregar dan Hasan Sazali, "Haji Ramah Lansia Antara Kenyataan dan Tantangan Istitha'ah Kesehatan," *As-Syirkah*, vol. 3, no. 2, 2024.

kenyamanan, rasa aman, dan kesiapan mereka dalam menghadapi perjalanan panjang serta rangkaian ibadah di Tanah Suci. Oleh karena itu, strategi pelayanan di UPT Asrama Haji menjadi indikator penting dari keberhasilan implementasi program Haji Ramah Lansia secara keseluruhan.

UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin merupakan salah satu embarkasi yang memiliki posisi strategis di kawasan Kalimantan. Embarkasi ini melayani jemaah dari Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah, termasuk dari wilayah-wilayah yang memiliki keterbatasan akses terhadap pelayanan kesehatan dan informasi. Jemaah yang dilayani memiliki latar belakang sosial, ekonomi, pendidikan, dan pengalaman perjalanan yang beragam. Sebagian di antaranya adalah jemaah lanjut usia yang belum terbiasa melakukan perjalanan jarak jauh, terlebih lagi perjalanan internasional. Kondisi ini menambah kompleksitas pelayanan di embarkasi, karena petugas tidak hanya dituntut memberikan pelayanan administratif dan logistik, tetapi juga pendampingan fisik, edukatif, dan psikososial.

Kompleksitas tersebut tampak dari data jemaah haji yang diberangkatkan melalui Embarkasi Banjarmasin. Berdasarkan data Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan melalui SISKOHAT, jumlah jemaah haji yang diberangkatkan melalui Embarkasi Banjarmasin pada tahun 2023 sebanyak 2.617 orang, tahun 2024 sebanyak 5.853 orang, dan tahun 2025 sebanyak 5.502 orang. Dari total jemaah tahun 2025 tersebut, sebanyak 1.417 orang merupakan jemaah lansia berusia di

atas 65 tahun, atau sekitar 25% dari total jemaah.¹² Data ini menunjukkan bahwa satu dari empat jemaah yang dilayani di Embarkasi Banjarmasin merupakan lansia, sehingga kebutuhan terhadap pelayanan yang ramah lansia di embarkasi ini bukan lagi bersifat tambahan, melainkan kebutuhan utama dalam penyelenggaraan layanan.

Dewi dan Qodarsasi¹³ dalam penelitiannya menekankan bahwa keberhasilan program Haji Ramah Lansia sangat bergantung pada sinergi antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan masyarakat. Dalam praktiknya, koordinasi antar aktor pelaksana di tingkat lapangan seringkali belum berjalan optimal. Perbedaan persepsi, lemahnya komunikasi lintas sektor, serta belum adanya pedoman teknis yang seragam menjadi penyebab utama kurang sinkronnya implementasi. Akibatnya, program yang seharusnya dapat berjalan dengan baik justru terhambat oleh persoalan manajerial dan struktural.

Aspek spiritual juga memegang peran penting dalam pelayanan haji, khususnya bagi jemaah lansia yang membutuhkan kesiapan mental dan batin. Konseling keagamaan terbukti mampu mengurangi kecemasan dan meningkatkan kesiapan spiritual lansia. Namun, pendekatan ini belum sepenuhnya diintegrasikan secara optimal dalam pelayanan UPT, padahal sangat relevan untuk mendukung ketenangan, keyakinan, dan semangat

¹² Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan, *Data Jemaah Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2023–2025 (SISKOHAT)*, diakses pada Selasa, 14 April 2026.

¹³ Siti Malaiha Dewi dan Umi Qodarsasi, “Collaborative Governance Analysis in the Implementation of ‘Elderly Friendly Hajj’ Policy in Indonesia,” *KnE Social Sciences*, vol. 9, no. 7, 2024.

jemaah lansia dalam menjalani seluruh rangkaian ibadah.¹⁴ Selain itu, kesiapan petugas juga sangat menentukan keberhasilan program Haji Ramah Lansia. Petugas harus memiliki kompetensi teknis sekaligus empati yang tinggi, terutama dalam aspek kesehatan, logistik, komunikasi, dan pendampingan. Pelatihan khusus bagi petugas terbukti dapat meningkatkan hasil pelayanan terhadap jemaah lansia, namun belum diketahui sejauh mana pelatihan tersebut diterapkan secara optimal di Embarkasi Banjarmasin.¹⁵

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, diketahui bahwa implementasi program Haji Ramah Lansia telah mulai dijalankan melalui layanan prioritas bagi jemaah lansia. Hal ini menunjukkan adanya upaya nyata dalam menjawab kebutuhan lansia secara lebih spesifik. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala teknis dan struktural yang dapat mempengaruhi efektivitas program tersebut. Di sisi lain, adanya jumlah jemaah lansia yang cukup besar di Embarkasi Banjarmasin semakin mempertegas pentingnya strategi pelayanan yang benar-benar disusun berdasarkan kondisi riil di lapangan.

Meskipun kebijakan Haji Ramah Lansia telah ditetapkan secara nasional melalui pedoman dan regulasi Kementerian Agama, praktik

¹⁴ Robi'ah Umami Kulsum, "Pemanfaatan Model Konseling Spiritual pada Layanan Haji Lansia," *Wawasan*, vol. 8, no. 2, 2024.

¹⁵ Probosuseno dkk., "Innovative Education Training Program of Hajj Healthcare Workers Improves the Outcomes of Indonesian Elderly Hajj Pilgrims," *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, vol. 41, no. 2, 2022, hlm. 365–376.

pelayanan di setiap embarkasi dapat menunjukkan variasi implementasi pada tingkat pelaksana teknis. Di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, ditemukan adanya penyesuaian layanan seperti penyediaan ruang khusus lansia serta pelayanan langsung menuju kamar, yang tidak sepenuhnya sama dengan pola pelayanan satu atap sebagaimana diatur dalam pedoman nasional. Kondisi ini menunjukkan adanya strategi implementasi lokal yang berkembang dalam pelaksanaan program, sehingga penting untuk dikaji bagaimana strategi tersebut dijalankan, apa saja bentuk program yang mendukungnya, serta faktor-faktor apa yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya.

Dengan mempertimbangkan besarnya jumlah jemaah haji Indonesia, panjangnya masa tunggu keberangkatan, meningkatnya proporsi jemaah lansia, tingginya risiko kesehatan yang mereka hadapi, serta besarnya jumlah jemaah lansia di Embarkasi Banjarmasin, maka penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan. Kesenjangan antara kebijakan ideal dengan kenyataan implementasi di lapangan mendorong perlunya analisis terhadap strategi program yang diterapkan di tingkat pelaksana. Penelitian ini secara khusus akan mengkaji strategi program Haji Ramah Lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai pelaksanaan kebijakan di tingkat lokal sekaligus menjadi dasar bagi perumusan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan bagi jemaah lansia. Oleh karena itu, penulis tertarik

melakukan penelitian yang berjudul “Strategi Program Haji Ramah Lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana strategi program Haji Ramah Lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat strategi Program Haji Ramah Lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk menganalisis bagaimana strategi program Haji Ramah Lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.
2. Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan strategi program haji ramah lansia yang diterapkan UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

D. Signifikansi/Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam berbagai aspek, baik secara akademik, praktis, maupun kebijakan:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya literatur dan pengembangan kajian di bidang manajemen pelayanan publik,

khususnya pelayanan keagamaan yang inklusif bagi kelompok rentan seperti lansia. Dengan mengkaji strategi program Haji Ramah Lansia dari perspektif pelaksanaan di tingkat Unit Pelaksana Teknis (UPT), penelitian ini memberikan perspektif baru dalam studi kebijakan publik berbasis kebutuhan lokal dan pendekatan humanistik.

2. Secara Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pengelola UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dalam melakukan evaluasi dan peningkatan layanan. Temuan-temuan mengenai kekuatan, tantangan, dan praktik baik dalam pelaksanaan program Haji Ramah Lansia dapat digunakan untuk merancang strategi pelayanan yang lebih efektif, adaptif, dan responsif terhadap jemaah lansia.

E. Definisi Operasional

1. Strategi

Strategi dalam penelitian ini merujuk pada serangkaian langkah yang dilakukan oleh UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin pada tahun 2025 dalam mengimplementasikan kebijakan nasional “Haji Ramah Lansia.” Strategi dipahami sebagai upaya pengelola UPT dalam menyiapkan, menjalankan, serta mengevaluasi program sesuai dengan kondisi dan kebutuhan di lapangan. Dalam konteks penelitian ini, strategi tidak dimaknai sebagai perumusan kebijakan di tingkat

pusat, melainkan sebagai strategi pelaksanaan yang mencakup penyesuaian program, pengelolaan sumber daya, koordinasi pelaksana, penyediaan fasilitas ramah lansia, serta evaluasi terhadap pelaksanaan layanan bagi jemaah lansia.

2. Program Haji Ramah Lansia

Program Haji Ramah Lansia merujuk pada kebijakan Kementerian Agama Republik Indonesia yang bertujuan memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan jemaah haji lanjut usia. Program ini mencakup penyediaan fasilitas fisik (seperti jalur khusus, kursi roda, dan ruang ramah lansia), pelayanan kesehatan, pendampingan petugas, bimbingan manasik khusus, serta pendekatan spiritual yang menyesuaikan kondisi psikis dan sosial lansia. Dalam penelitian ini, fokus utamanya adalah pada bagaimana program lansia diimplementasikan secara nyata oleh UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

3. UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin merupakan unit pelaksana teknis di bawah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan yang bertanggung jawab dalam pelayanan pra-keberangkatan jemaah haji. Unit ini berperan sebagai pelaksana kebijakan dan penyedia layanan terintegrasi, meliputi akomodasi, pemeriksaan kesehatan, serta bimbingan manasik. Dalam penelitian ini, UPT menjadi lokasi utama untuk mengkaji strategi

implementasi program Haji Ramah Lansia pada tingkat pelaksana teknis.

F. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Alya Rahmayani Siregar dan Hasan Sazali dalam jurnal *As-Syirkah* tahun 2024 dengan judul “Haji Ramah Lansia Antara Kenyataan dan Tantangan Istitha'ah Kesehatan” membahas pelaksanaan program Haji Ramah Lansia dari perspektif kebijakan dan tantangan kesehatan. Menggunakan metode deskriptif-kualitatif, penelitian ini mengungkap bahwa meskipun Kementerian Agama telah menyediakan tenda khusus dan layanan kesehatan bagi jamaah lansia, pelaksanaannya masih belum merata di seluruh wilayah. Salah satu tantangan utama yang ditemukan adalah minimnya tenaga pendamping serta kurangnya pemerataan informasi kepada jemaah. Penelitian ini relevan dengan penelitian di UPT Asrama Haji Banjarmasin karena sama-sama mengevaluasi praktik pelayanan haji bagi lansia. Namun, fokus Siregar dan Sazali lebih condong ke ranah kebijakan nasional dan tantangan teknis medis, sedangkan penelitian di Banjarmasin akan menggali strategi implementasi lokal secara lebih detail dan aplikatif di lapangan.¹⁶
2. Penelitian oleh Siti Malaiha Dewi dan Umi Qodarsasi yang dimuat dalam *KnE Social Sciences* pada tahun 2024 berjudul “*Collaborative*

¹⁶ Siregar, Alya Rahmayani, dan Hassan Sazali. “Haji Ramah Lansia Antara Kenyataan dan Tantangan Istitha'ah Kesehatan.” *As-Syirkah*, vol. 3, no. 2, 2024.

Governance Analysis in the Implementation of 'Elderly Friendly Hajj' Policy in Indonesia” mengeksplorasi peran tata kelola kolaboratif dalam pelaksanaan kebijakan Haji Ramah Lansia. Dengan menggunakan pendekatan analisis kualitatif berbasis model collaborative governance, penelitian ini menemukan bahwa koordinasi antar lembaga seperti Kementerian Agama, Kementerian Kesehatan, dan sektor swasta masih lemah dan seringkali terjadi tumpang tindih tugas. Studi ini menekankan pentingnya integrasi lintas sektor dalam mewujudkan pelayanan yang efektif bagi lansia. Persamaannya dengan penelitian di Banjarmasin terletak pada upaya memahami hambatan implementasi kebijakan, namun perbedaan utama ada pada lingkup analisis—penelitian Dewi dan Qodarsasi berfokus pada aspek makro dan tata kelola lintas instansi, sementara penelitian di Banjarmasin akan menelaah strategi langsung dari sisi pelaksana teknis UPT.¹⁷

3. Penelitian oleh Robi'ah Umi Kulsum dalam jurnal *Wawasan* tahun 2024 dengan judul “*Pemanfaatan Model Konseling Spiritual pada Layanan Haji Lansia*” meneliti peran konseling spiritual dalam meningkatkan kesiapan mental jemaah lansia. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara kepada jemaah dan pembimbing, Kulsum menemukan bahwa konseling spiritual

¹⁷ Dewi, Siti Malaiha, dan Umi Qodarsasi. “*Collaborative Governance Analysis in the Implementation of 'Elderly Friendly Hajj' Policy in Indonesia.*” *KnE Social Sciences*, vol. 9, no. 7, 2024.

memberikan efek positif dalam mengurangi kecemasan, meningkatkan ketenangan batin, serta memperkuat kesiapan spiritual para lansia menjelang keberangkatan haji. Penelitian ini sejalan dengan fokus penelitian di Banjarmasin karena keduanya menekankan perlunya pendekatan khusus untuk lansia. Namun, fokus Kulsum lebih dominan pada aspek spiritual dan psikologis, sedangkan penelitian di UPT Banjarmasin akan meninjau aspek strategis manajemen pelayanan secara menyeluruh yang mencakup, tapi tidak terbatas pada, spiritualitas.¹⁸

G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sistematika penulisan yang terdiri dari 5 bab dan masing-masing terdapat beberapa sub bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

BAB II: Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

BAB III: Kajian Teori, terdiri dari teori yang menjelaskan tentang Strategi dan faktor pendukung dan penghambat program haji

¹⁸ Kulsum, Robi'ah Ummi. "Pemanfaatan Model Konseling Spiritual pada Layanan Haji Lansia." *Wawasan*, vol. 8, no. 2, 2024.

ramah lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin serta kerangka berfikir.

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan, terdiri dari data umum meliputi gambaran lokasi penelitian, sejarah singkat, tugas dan fungsi, visi misi, struktur pegawai, sarana dan prasarana di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Hasil penelitian yang berisi tentang Strategi dan faktor pendukung dan penghambat di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tahun 2025.

BAB V: Penutup. memuat simpulan dan rekomendasi.