

## ABSTRAK

**Dwi Nur Aulia.** 220104030067, Narasi Pengalaman Jemaah Haji Lansia Terhadap Pelayanan Petugas Haji Di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025. Dr. H. M. Abduh, MA. Pembimbing I dan Hj. Jumi Herlita. M.Sc Pembimbing II Pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin 2026.

**Kata Kunci:** **Jemaah Haji Lansia, Kualitas Pelayanan, Responsiveness, Empathy, Asrama Haji Embarkasi.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengalaman jemaah haji lansia dalam menerima pelayanan kesehatan, konsumsi, dan administrasi di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, serta menganalisis bagaimana dimensi responsiveness dan empathy dipersepsikan dan dialami oleh jemaah haji lansia. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap tujuh (7) jemaah haji lansia yang dipilih secara purposive dan dianalisis secara tematik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan jemaah haji lansia tidak hanya bersifat prosedural, tetapi berorientasi pada rasa aman, kemudahan akses, dan interaksi personal yang empatik. Pada pelayanan kesehatan, jemaah merasakan keamanan melalui pemeriksaan yang teliti dan penjelasan yang jelas. Pada pelayanan konsumsi, pengantaran makanan ke kamar menciptakan kenyamanan fisik dan suasana sosial yang hangat. Pada pelayanan administrasi, prosedur yang tertib dan pengantaran dokumen ke kamar mengurangi kebingungan dan kecemasan.

Dimensi responsiveness dan empathy dipersepsikan sebagai satu kesatuan pelayanan yang manusiawi. Responsiveness dimaknai sebagai pelayanan proaktif yang meringankan beban melalui inisiatif petugas dan desain layanan yang adaptif, sedangkan empathy dimaknai sebagai penghargaan terhadap martabat jemaah melalui komunikasi yang sabar dan personal. Penelitian ini menyimpulkan bahwa integrasi antara responsiveness dan empathy menjadi kunci keberhasilan pelayanan ramah lansia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.