

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan mayoritas beragama Islam. Sudah menjadi impian setiap umat muslim untuk bisa menginjakkan kaki ke tanah suci untuk melaksanakan rukun Islam yang kelima, yaitu menunaikan haji bila mampu. Allah berfirman dalam QS. Ali Imran: 97

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ  
وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

*Artinya: Padanya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.<sup>1</sup>*

Ibadah Haji merupakan salah satu rukun Islam yang menjadi dambaan bagi umat muslim. Setiap tahun, Indonesia sebagai negara dengan populasi muslim terbesar di dunia mengirimkan jemaah haji yang signifikan. Pada 2023, kuota haji jemaah Indonesia berada di angka 221.000. Jumlah ini mencakup 203.320 jemaah reguler dan 17.680 jemaah khusus. Dari jumlah tersebut terdapat 30% atau sekitar 67.000 jemaah kelompok lansia.<sup>2</sup> Pada 2024, kuota haji Indonesia mencapai 241.000. Jumlah ini menjadi yang terbanyak sepanjang sejarah dibanding tahun-tahun

---

<sup>1</sup> “Al-Quran Surat Ali 'Imran Ayat 97: Arab, Latin, Terjemah Dan Tafsir Serta Petunjuk Tajwid,” accessed January 17, 2026, <https://quran.arina.id/quran-tajwid/ali-imran/ayat-97>.

<sup>2</sup> “Berhaji Dan Lansia,” accessed January 17, 2026, <https://ayosehat.kemkes.go.id/berhaji-dan-lansia>.

sebelumnya. Perlu dipahami bahwa kuota haji Indonesia pada 2024 lalu mendapat tambahan dari Saudi sebesar 20.000 kuota. Kuota utama yang diberikan kepada Indonesia yaitu 221.000. Secara total, jumlah kuota haji 241.000 itu mencakup 213.320 jemaah reguler dan 27.680 jemaah khusus. Jemaah haji reguler yang masuk kategori lansia dengan usia 65 tahun ke atas berjumlah sekitar 45.000 orang.<sup>1</sup>

Pada tahun 2025 adalah 221.000 orang. Kuota ini terdiri dari 203.302 jemaah haji reguler, 17.680 jemaah haji khusus, 10.166 jemaah prioritas lanjut usia, 685 pembimbing Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU), dan 1.572 petugas haji daerah.<sup>2</sup>

Jemaah haji lansia merupakan kelompok yang memiliki karakteristik berbeda dibandingkan jemaah usia produktif. Lansia umumnya mengalami penurunan kondisi fisik, keterbatasan mobilitas, penurunan daya ingat, serta memiliki kerentanan terhadap gangguan kesehatan. Situasi tersebut menjadikan jemaah haji lansia sangat bergantung pada pelayanan petugas, khususnya sejak berada di Asrama Haji Embarkasi sebagai tahap awal sebelum keberangkatan ke Tanah Suci. Asrama haji berperan penting sebagai tempat transit, pembinaan, dan persiapan fisik, sehingga kualitas pelayanan di lokasi ini menjadi faktor penentu kenyamanan dan kesiapan jemaah haji lansia.

---

<sup>1</sup> “Ada 45 Ribu Jemaah Haji Lansia Tahun 2024, Ini Upaya Pemerintah,” accessed January 17, 2026, <https://nu.or.id/nasional/ada-45-ribu-jemaah-haji-lansia-tahun-2024-ini-upaya-pemerintah-nWeCB>.

<sup>2</sup> “Kuota Haji 2025 Untuk Jemaah Reguler, Lansia, Pembimbing, Dan Petugas Daerah,” accessed January 17, 2026, <https://databoks.katadata.co.id/demografi/statistik/677df24f1b1c3/kuota-haji-2025-untuk-jemaah-reguler-lansia-pembimbing-dan-petugas-daerah>.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Pasal 14 mengatur bahwa menteri memberikan prioritas kuota kepada jemaah haji lanjut usia berdasarkan urutan usia tertua dalam persentase tertentu, dan ketentuan lebih lanjut mengenai prioritas tersebut diatur dalam Peraturan Menteri.<sup>3</sup> Lansia merupakan tahapan terakhir dalam proses kehidupan yang sering kali mengalami perubahan dalam aspek sosial dan emosional. Seorang manusia yang telah memasuki umur 65 tahun biasanya disebut lansia. Ibadah haji memerlukan ibadah fisik yang memerlukan kesehatan yang prima. Penyelenggara ibadah haji, dinas kesehatan menjadi pemangku kepentingan kesehatan jemaah haji. Meningkatnya jumlah jemaah haji lansia setiap tahun, diperlukan upaya untuk mengoptimalkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan fisik mereka. Sehingga kebijakan yang diusulkan mampu memberikan acuan pelatihan bagi petugas haji, penyediaan fasilitas ramah lansia, serta pembentukan kelompok dukungan selama perjalanan.<sup>4</sup>

Pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji lansia di Asrama Haji Embarkasi mencakup berbagai aspek, di antaranya pelayanan kesehatan, pelayanan konsumsi, dan pelayanan administrasi. Ketiga bentuk pelayanan ini memiliki keterkaitan langsung dengan kondisi dan kebutuhan lansia. Pelayanan kesehatan berperan dalam memastikan kesiapan fisik dan rasa nyaman jemaah haji lansia,

---

<sup>3</sup> “UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2025 TENTANG PERUBAHAN KETIGA ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 2019 TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DAN UMRAH,” accessed January 17, 2026, <https://www.regulasip.id/book/23892/read>.

pelayanan konsumsi berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan gizi dan kenyamanan fisik, sementara pelayanan administrasi menyangkut kepastian, ketenangan, dan kelancaran proses keberangkatan. Apabila salah satu aspek pelayanan tersebut tidak berjalan dengan baik, maka dapat berdampak langsung pada kondisi fisik, dan kesiapan jemaah haji lansia dalam menjalani ibadah haji.

Namun, keberhasilan pelayanan tidak hanya dapat dilihat dari terpenuhinya standar operasional atau kelengkapan fasilitas semata. Pelayanan publik pada dasarnya akan dinilai dari sudut pandang penerima layanan. Dalam hal ini, penilaian jemaah haji lansia terhadap pelayanan petugas menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan sering kali dinilai berdasarkan standar operasional atau capaian administratif. Namun, penilaian semacam ini belum sepenuhnya mampu menggambarkan bagaimana pelayanan tersebut dirasakan dan dimaknai oleh penerima layanan, khususnya oleh kelompok lansia. Padahal, pelayanan yang secara prosedural dinilai baik belum tentu memberikan pengalaman yang positif bagi jemaah haji lansia apabila tidak disertai dengan sikap tanggap dan perhatian terhadap kondisi mereka.

Teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman melalui model *SERVQUAL* menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat melalui beberapa dimensi, di antaranya *responsiveness* dan *empathy*. *Responsiveness* berkaitan dengan kesigapan dan kesiapan petugas dalam membantu serta *merespons* kebutuhan jemaah, sedangkan *empathy* berkaitan dengan perhatian, kesabaran, dan kemampuan petugas memahami kondisi

individu penerima layanan. Kedua dimensi ini menjadi sangat penting dalam konteks pelayanan jemaah haji lansia, karena lansia tidak hanya membutuhkan layanan yang cepat, tetapi juga layanan yang manusiawi dan penuh kepedulian.

Di sisi lain, untuk memahami kualitas pelayanan secara lebih mendalam, diperlukan pendekatan yang tidak hanya menilai pelayanan dari sudut pandang penyedia layanan, tetapi juga dari sudut pandang penerima layanan itu sendiri. Pendekatan fenomenologi memandang pengalaman sebagai fenomena yang hadir dalam kesadaran individu dan dimaknai secara subjektif berdasarkan pengalaman hidup yang dialaminya. Dalam perspektif ini, pengalaman jemaah haji lansia terhadap pelayanan dipahami sebagai pemaknaan subjektif atas pelayanan yang mereka terima, bukan sekadar penilaian objektif terhadap standar pelayanan.

Maka dari itu, kenyamanan selama di Asrama Haji menjadi titik awal penting dalam membangun semangat dan kesiapan jemaah menghadapi rangkaian ibadah haji yang penuh tantangan. Pelayanan kesehatan, pelayanan konsumsi dan pelayanan administrasi yang nyaman dapat memberikan kesan yang baik bagi para jemaah haji khususnya jemaah haji lansia. Seiring meningkatnya jumlah jemaah haji lansia dari tahun ke tahun, pelayanan berbasis ramah lansia menjadi kebutuhan yang mendesak. Kementerian Agama Republik Indonesia bahkan secara resmi telah menetapkan kebijakan haji ramah lansia sebagai prioritas pelayanan haji sejak tahun 2023. Lansia sebagai kelompok yang rentan membutuhkan pendekatan pelayanan yang lebih personal, sabar, dan berorientasi pada kenyamanan. Faktor-faktor seperti

keterbatasan fisik, penurunan daya ingat, dan kebutuhan akan pendampingan menjadikan mereka sangat bergantung pada perhatian dan kesiapsiagaan petugas di lapangan.<sup>5</sup>

Di sinilah peran petugas haji di Asrama Embarkasi menjadi sangat penting. Petugas tidak hanya bertugas menjalankan fungsi administratif, tetapi juga menjadi figur utama dalam memberikan rasa aman, nyaman, dan dihargai kepada jemaah, khususnya jemaah haji lansia. Pelayanan yang diberikan oleh petugas baik dari segi sikap, komunikasi, bantuan fisik, maupun penyediaan fasilitas berpengaruh besar terhadap Pengalaman jemaah haji lansia terhadap kualitas penyelenggaraan haji secara keseluruhan. Pengalaman ini penting karena itu membentuk tingkat kenyamanan dan bahkan kesehatan psikologis jemaah sebelum berangkat ke Arab Saudi.

Dalam pelaksanaan ibadah haji, pelayanan bagi jemaah haji lansia menjadi salah satu fokus perhatian yang terus dievaluasi dan dikembangkan oleh para petugas haji dari tahun ke tahun. Berbagai perubahan signifikan telah terjadi di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin guna memberikan pelayanan yang lebih nyaman dan memadai bagi jemaah haji lansia. Salah satu contoh nyata terlihat dari perubahan struktur kerja dari semula berbasis seksi menjadi berbasis bidang, yang memungkinkan pelayanan lebih terarah dan spesifik. Sebelumnya, tidak terdapat ruang khusus bagi jemaah haji lansia, tetapi sejak tiga tahun terakhir telah disediakan area khusus untuk kebutuhan dan pelayanan jemaah haji lansia, yang membawa perubahan signifikan bagi

---

<sup>5</sup> Yuliana Fadilla "Implementasi Pelayanan Haji Ramah Lansia bagi Jemaah Lansia Tahun 2023."

kualitas pelayanan yang diterima jemaah.

Namun, berbagai kendala juga terlihat jelas. Salah satunya terkait dengan keterbatasan jumlah tenaga petugas, terutama untuk pelayanan jemaah haji lansia, yang disebabkan oleh keterbatasan anggaran dan struktur kerja. Bahkan, dari struktur yang dahulu terdiri dari seksi dengan staf lengkap, kini hanya terdiri dari bidang dengan jumlah tenaga terbatas, mengakibatkan beban kerja yang tinggi bagi petugas yang tersedia. Hal ini juga memengaruhi kemampuan pelayanan yang dapat diberikan kepada jemaah haji lansia, terutama terkait pendampingan dan kebutuhan khusus lainnya.

Meskipun demikian, berbagai inovasi pelayanan terus dikembangkan. Salah satu contoh adalah keberadaan pendamping jemaah sakit, yakni tenaga khusus dari bidang perhubungan yang dapat memberikan bantuan lebih intensif bagi jemaah haji lansia yang membutuhkan perawatan atau perhatian khusus. Kolaborasi dengan pihak eksternal juga mulai dijalin lebih erat, khususnya dengan pelibatan mahasiswa dari jurusan Haji dan Umrah, yang memberikan tenaga pendamping dengan semangat dan antusiasme tinggi. Keberadaan tenaga dari kalangan akademisi ini tidak hanya membantu pelaksanaan pelayanan, tetapi juga memberikan nilai edukasi bagi para mahasiswa yang dapat mempelajari pola kerja di lapangan secara langsung.

Fenomena ini menunjukkan bahwa pelayanan bagi jemaah haji lansia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin berada dalam perubahan yang signifikan, dengan berbagai upaya adaptasi dari pihak pelaksana. Meski belum sepenuhnya ideal, langkah-langkah ini memberikan titik terang bagi upaya

mewujudkan pelayanan yang lebih ramah dan bermartabat bagi jemaah haji lansia. Hal ini juga sejalan dengan kebutuhan untuk terus memahami Pengalaman jemaah haji lansia itu sendiri terkait pelayanan yang mereka terima, guna mengidentifikasi hambatan, kebutuhan, serta harapan yang dapat dijadikan landasan bagi perbaikan pelayanan di masa mendatang.

Oleh karena itu, penelitian yang menggali pengalaman subjektif jemaah haji lansia dalam menerima pelayanan termasuk bagaimana mereka merasakan sikap responsif dan empatik petugas selama berada di Asrama Haji masih sangat terbatas. Inilah yang menjadi dasar penting dilakukannya penelitian ini, guna memahami pelayanan haji tidak hanya sebagai prosedur administratif, tetapi sebagai pengalaman manusiawi yang membentuk rasa aman, nyaman, dan dihargai bagi jemaah haji lansia. Dengan demikian, peneliti telah merancang judul skripsi yaitu: **“Narasi Pengalaman Jemaah Haji Lansia Terhadap Pelayanan Petugas Haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengalaman jemaah haji lansia dalam menerima pelayanan kesehatan, konsumsi, dan administrasi di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin?
2. Bagaimana dimensi kualitas pelayanan terutama *responsiveness* dan *empathy* dinilai dan dialami oleh jemaah haji lansia?



### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengalaman jemaah haji lansia dalam menerima pelayanan kesehatan pelayanan konsumsi dan pelayanan administrasi selama berada di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui pengalaman jemaah haji lansia terhadap dimensi *responsiveness* dan *empathy* dalam pelayanan selama berada di Asrama Haji.

### D. Kegunaan Penelitian

Adapun didalam penelitian ini terdapat manfaat dan kegunaan yang penting, yaitu:

#### 1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, memperluas wawasan dan berguna sebagai bahan masukan untuk peneliti dan diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian berikutnya tentang Pengalaman narasi jemaah haji lansia terhadap pelayanan petugas haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tahun 2025.

#### 2. Secara Praktis

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan pemahaman baru bagi petugas dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji lansia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. penelitian ini diharapkan dapat mendorong terwujudnya pelayanan yang lebih baik sehingga jemaah haji lansia merasa lebih nyaman, dan tenang selama berada di Asrama Haji sebelum

keberangkatan ke Tanah Suci.

## E. Definisi Istilah

### 1. Pengalaman

Pengalaman adalah seluruh peristiwa, pengamatan langsung, partisipasi, atau perasaan yang pernah dialami, dijalani, dan dirasakan oleh seseorang sepanjang hidupnya. Menurut Wahono dan Rusmiyanto, pengalaman adalah suatu peristiwa atau kejadian yang pernah dialami oleh seseorang, terutama kejadian yang selalu diingat.<sup>6</sup> Pengalaman tidak sekadar kejadian yang lewat, melainkan akumulasi dari interaksi masa lalu yang membentuk pengetahuan, keterampilan, karakter, dan cara pandang seseorang terhadap dunia. Ini mencakup aktivitas yang dilakukan secara terus-menerus sehingga menghasilkan keahlian tertentu.

Dalam *perspektif fenomenologi*, pengalaman dipahami sebagai fenomena yang hadir dalam kesadaran individu. Husserl menjelaskan bahwa pengalaman merupakan bentuk kesadaran manusia terhadap dunia sebagaimana dunia itu dialami, bukan sebagaimana dijelaskan secara teoritis atau dinilai dari luar (Husserl). Artinya, pengalaman tidak dapat dilepaskan dari sudut pandang orang yang mengalaminya. Setiap individu dapat memiliki pengalaman yang berbeda meskipun berada dalam situasi yang sama, karena pengalaman dipengaruhi oleh kondisi fisik, psikologis, latar

---

<sup>6</sup> Ferlina Loi, "Kemampuan Mengungkapkan Pengalaman Kelas Ix-C Tahun Ajaran 2021/2022" 1, no. 2 (2022): 307–16.

belakang, serta konteks kehidupan masing-masing individu.<sup>7</sup>

## 2. Jemaah haji lansia

Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 sebagaimana disebutkan adanya pemberian prioritas kuota kepada jemaah haji lanjut usia yang berusia paling rendah 65 tahun.<sup>8</sup> Jemaah haji lansia adalah peserta haji yang berusia 65 tahun ke atas dengan berbagai macam kendala seperti sedang mengidap penyakit. tentunya jemaah haji lansia memerlukan perhatian khusus dari segi pelayanan kesehatan, konsumsi, dan pelayanan administrasi. Dari kedatangan jemaah haji lansia memasuki Aula Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sampai dengan keberangkatan jemaah haji lansia menuju Arab Saudi harus di berikan layanan khusus dan di utamakan. Serta tidak lupa memberikan bimbingan manasik haji lansia secara khusus, dengan adanya manasik haji khusus lansia dapat meningkatkan kesiapan mental, fisik, dan spiritual jemaah haji lansia.<sup>9</sup>

## 3. Petugas Haji

Petugas haji adalah individu yang diangkat oleh pemerintah atau lembaga terkait untuk membantu dan memfasilitasi para jemaah haji selama mereka berada di Asrama Haji dan di Tanah Suci. Tugas mereka sangat

---

<sup>7</sup> Sulbha Wagh, "Research Guides: Public Health Research Guide: Primary & Secondary Data Definitions," accessed December 16, 2025, <https://researchguides.ben.edu/c.php?g=282050&p=4036581>.

<sup>8</sup> "Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 - Pusat Data Hukumonline," October 13, 2009, <https://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/lt4af3c27570c04/undangundang-nomor-36-tahun-2009/document/>.

<sup>9</sup> Wanidhiya istna Nazila, Yuyun Affandi. *Persepsi Jemaah Terhadap Manasik Haji Ramah Lansia di Kota Semarang*

beragam, mulai dari memberikan pelayanan administratif, medis, hingga memberikan panduan ibadah kepada jemaah. Petugas haji pun memiliki peran yang sangat vital dalam mendukung kelancaran ibadah haji dan memastikan para jemaah bisa melaksanakan ibadah dengan nyaman dan tanpa hambatan<sup>10</sup>

Mereka tidak hanya memberikan pelayanan pada jemaah haji lansia, mereka juga memberikan sambutan yang ramah sikap empati, ketanggapan dalam membantu jemaah haji lansia kapan pun mereka membutuhkan bantuan para petugas, memberikan bimbingan ibadah secara khusus serta memberikan ketepatan informasi dan menjalin komunikasi yang baik terhadap para jemaah haji lansia.

#### 4. Pelayanan Haji

Pelayanan haji adalah memenuhi kebutuhan jemaah haji dengan bekerjasama dengan instansi terkait yang ditunjuk oleh pemerintah.<sup>11</sup> Pelayanan haji dalam penelitian ini dioperasionalkan sebagai seluruh bentuk layanan yang diberikan kepada jemaah haji, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan, pelayanan konsumsi, dan pelayanan administrasi. Penelitian menggunakan teori *SERVQUAL* yang menjelaskan kualitas pelayanan melalui dua dimensi, yaitu *Responsiveness* (daya tanggap) dan *Empathy* (empati).

---

<sup>10</sup> Eka Purwitasari, "Apa Itu Petugas Haji Dan Apa Saja Syaratnya? Simak Di Sini! - Rumah Zakat," November 14, 2024, <https://www.rumahzakat.org/petugas-haji-dan-syaratnya/>.

<sup>11</sup> Khasanah Umi Azizatul, "Analisis Kepuasan Jemaah Haji Pada Pelayanan Akomodasi Dan Konsumsi Asrama Haji Lampung," 24AD.

- a. *Responsiveness*, Jemaah merasa sangat terbantu oleh kecepatan dan kesigapan petugas dalam menangani keluhan kesehatan, kesulitan administrasi, maupun kebutuhan konsumsi. Ini adalah faktor paling menentukan kenyamanan jemaah haji lansia.
- b. *Emphaty*, Keramahan, kesabaran, nada bicara yang lembut, dan perhatian personal menjadi faktor penting bagi lansia yang merasa rentan secara fisik maupun emosional.<sup>12</sup>

## 5. UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Fasilitas resmi yang digunakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan sebagai tempat transit dan pembinaan jemaah haji, khususnya dari wilayah Kalimantan Selatan sebelum ke Arab Saudi.

### F. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini oleh: Siti Nuria Ulha Fatiha, Yuyun Afandi, Vina Darissurraya, Abdul Rozak dan Hatta Abdul Malik<sup>13</sup> dalam jurnal yang berjudul “Peran Satgas Haji dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah haji lansia di Asrama Haji Donohudan” Penelitian ini mengenai peran dan tantangan Satuan Tugas Haji di Mukadimah Donohudan bertujuan untuk menganalisis bagaimana petugas haji melayani jemaah lanjut usia serta hambatan yang mereka hadapi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan

---

<sup>12</sup> Rektor Universitas et al., “Dokumen Ini Telah Ditanda Tangan Secara Elektronik. Token : F0LpSm,” 2024, 2022–25.

<sup>13</sup> Siti Nuriya et al., “Peran Satgas Haji Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Lansia Di Asrama Haji Donohudan,” *Kamaya: Jurnal Ilmu Agama* 8, no. 1 (February 14, 2025): 142–56, <https://doi.org/10.37329/KAMAYA.V8I1.4049>.

dokumentasi. Informan dipilih menggunakan teknik *Snowball Sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun fasilitas di Mukadimah Donohudan tergolong memadai, masih terdapat kekurangan terutama pada fasilitas yang diperuntukkan bagi penyandang disabilitas dan lansia. Tantangan utama yang dihadapi petugas meliputi hambatan komunikasi, penanganan fisik yang membutuhkan tenaga lebih besar, serta kesulitan membangun kepercayaan dari lansia yang ragu menerima bantuan, termasuk membimbing lansia yang pikun dalam mengikuti prosedur. Penelitian ini memberikan kontribusi penting terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan haji, khususnya bagi jemaah lanjut usia. Persamaan peneliti ini sama-sama berfokus pada Jemaah haji lansia pada pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji. Penelitian tersebut sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dan pengumpulan data menggunakan wawancara serta observasi langsung di lapangan, yang membedakan penelitian tersebut lebih menitik beratkan kajian pada peran dan tantangan yang dihadapi oleh petugas haji, seperti hambatan komunikasi, penanganan fisik lansia yang memerlukan energi ekstra, serta kesulitan membimbing lansia yang mengalami kepikunan dalam menjalankan prosedur. Sedangkan yang peneliti teliti fokus pada Pengalaman (penilaian dan tanggapan) jemaah haji lansia terhadap pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

Penelitian oleh: Yuliana Fadilla Nim 2010411320020<sup>14</sup> yang merupakan buku berjudul “Implementasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Bagi Jemaah Haji Lansia Tahun 2023 di Kota Banjarmasin”. Penyelenggaraan ibadah haji memiliki

---

<sup>14</sup> YULIANA FADILLA, “IMPLEMENTASI PELAYANAN HAJI RAMAH LANSIA BAGI JEMAAH HAJI LANSIA TAHUN 2023 DI KOTA BANJARMASIN,” July 24, 2024, <https://digilib.ulm.ac.id/archive/digital/detailed.php?code=35244>.

antusias yang tinggi dari masyarakat, tidak ada batasan umur maksimal dalam menunaikan ibadah haji selama kondisi kesehatan memungkinkan sesuai dengan standar kesehatan haji. Terlebih masyarakat yang masuk dalam kategori lanjut usia. Pelayanan haji ramah lansia (lanjut usia) merupakan sebuah program dalam skala nasional dan menjadi tema besar dalam penyelenggaraan ibadah haji tahun 2023 oleh Kementerian Agama. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan serta mengetahui faktor penghambat Implementasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Bagi Jemaah Haji Lansia Tahun 2023 di Kota Banjarmasin. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, proses penelitian yang dilakukan yaitu dengan mengamati, mengumpulkan dan kemudian menganalisis data yang sifatnya deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknis analisis datanya menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Bagi Jemaah Haji Lansia Tahun 2023 di Kota Banjarmasin dilaksanakan dengan cukup baik. Persamaan penelitian ini sama-sama fokus pada jemaah haji lansia terhadap pelayanan dan yang membedakan penelitian tersebut saat masih berada di kota belum memasuki asrama haji embarkasi. Sedangkan yang peneliti teliti fokus pada bagaimana Pengalaman jemaah haji lansia terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas haji lansia ketika sudah tiba di asrama haji mulai dari jemaah haji lansia turun dari bus hingga jemaah haji lansia naik bus kembali menuju bandara dan siap menunaikan ibadah haji.

Zidan Al Mahasin, Kurnia Muhajarah<sup>15</sup> dalam jurnal UIN Walisongo Semarang, yang berjudul “Optimalisasi Manajemen Pelayanan Haji Prioritas Lansia pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati (perspektif psikososial)”. Peningkatan jumlah jemaah haji lanjut usia memerlukan pendekatan pelayanan yang holistik, termasuk aspek psikososial. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi optimalisasi pelayanan haji ramah lansia dengan pendekatan psikososial pada Kantor Kementerian Agama. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk memahami tantangan dan peluang dalam implementasi pendekatan ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala dan peluang dalam pelayanan haji ramah lansia serta merumuskan strategi optimalisasi yang sesuai. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, penelitian ini melibatkan wawancara mendalam di lokasi manasik haji. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan bagi lansia masih menghadapi kendala dalam aspek infrastruktur, sumber daya manusia, dan teknologi. Dukungan emosional, interaksi sosial, dan kesiapan mental lansia memainkan peran penting dalam keberhasilan pelaksanaan ibadah haji. Persamaan penelitian ini sama-sama merujuk pada pelayanan jamaah haji lansia ketika tiba di asrama haji dan yang membedakan adalah peneliti tersebut tidak hanya fokus pada pelayanan namun pada kendala yang sedang di hadapi dalam pelayanan haji lansia. Sedangkan yang peneliti teliti mengenai pelayanan jemaah haji lansia pada pelayanan di asrama haji ketika jemaah sudah tiba di asrama haji, mulai dari jemaah haji lansia turun dari bus tiba di asrama haji hingga jemaah haji lansia naik ke bus menuju bandara

---

<sup>15</sup> Zidan Al Mahasin dan Kurnia Muhajah, “Optimalisasi Manajemen Pelayanan Haji Prioritas Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati (Perspektif Psikososial) | Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial,” 2025, <https://dinastirev.org/JMPIS/article/view/4490>.



untuk berangkat ke tanah suci menjalankan ibadah haji.

### **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, signifikasi penelitian, definisi istilah, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

**BAB II** : Kajian Teori, terdiri dari teori yang menjelaskan tentang Pengalaman lansia dan pelayanan haji, serta kerangka berpikir.

**BAB III** : Metode Penelitian, terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan pengecekan keabsahan data.

**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 Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Hasil penelitian yang berisikan Pengalaman jemaah haji lansia terhadap pelayanan petugas haji mengenai kepuasan dan kenyamanan tahun 2025 dan faktor-faktor yang memengaruhi kenyamanan jemaah haji lansia selama berada di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

**BAB V** : Penutup, memuat kesimpulan dan rekomendasi.

