

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Data Umum

1. Gambar Lokasi Penelitian

Gambar 4.1 Lokasi Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin



Sumber: Google Maps

UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin berada di Kota Banjarbaru, Provinsi Kalimantan Selatan. Kota Banjarbaru merupakan salah satu bagian dari wilayah provinsi Kalimantan Selatan yang ibu kotanya terletak di kota Banjarbaru sendiri. Kota Banjarbaru resmi menjadi ibu kota provinsi Kalimantan Selatan pada tahun 2022. Berdasarkan dari data Badan Pusat Statistik tahun 2022, Kota Banjarbaru memiliki penduduk sebanyak 258.753 jiwa dengan luas wilayah 305, 242 KM persegi. Diketahui dari Kota Banjarbaru dalam Angka Tahun 2022 yang dikeluarkan BPS, letak Kota Banjarbaru secara astronomis berada di antara $3^{\circ} 25'40''$ sampai $3^{\circ}28'37''$ Lintang Selatan dan $114^{\circ}41'22''$ sampai

114°54'25" Bujur Timur. Terkait dengan lokasinya, kota Banjarbaru masuk ke dalam zona Waktu Indonesia Tengah (WITA).

Berikut batas-batas wilayah Kota Banjarbaru:

- a. Timur: Kec. Karang Intan, Kab. Banjar
- b. Barat: Kec. Gambut, Kab. Banjar
- c. Selatan: Kab. Tanah Laut
- d. Utara: Kec. Martapura, Kab. Banjar

2. Sejarah Singkat UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dibuka pada tanggal 21 November 1984 di bawah pimpinan Bapak H. A. Chalik Dachlan selaku PJS Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Dibangun di atas tanah milik Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan. Sehingga diputuskan pada tanggal 15 Maret 1986 dibawah pimpinan H. M. Umar Yasin, BA selaku Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Pembuatan UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dibebankan kepada APBN pada tahun 1984-1985. Total bangunan yang ingin didirikan pada saat itu sebanyak 12 bangunan yang terdiri dari 8 bangunan asrama jemaah yaitu: Madinah, Bir Ali, Mina, Muzdalifah, Arafah, Shafa, Marwah dan Tan'im. Terdapat 2 buah ruang makan, 1 buah dapur dan 1 buah aula Jeddah. Pada masa itu, jemaah haji dari Kalimantan Selatan menggunakan Asrama

Embarkasi Balikpapan dan Embarkasi Surabaya sampai tahun 2002, hingga asrama haji menjadi tempat transit. Sesuai melalui tuntutan dan keinginan yang banyak disampaikan oleh para orang Banjar dalam forum Aruh Ganal, pada tahun 2000 terjadi pertemuan besar Banjar dari berbagai pelosok tanah air seperti Malaysia, Singapura, Brunei Darussalam bahkan Arab Saudi. Saat itu, Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan sedang berjuang untuk melaksanakan Embarkasi Haji sendiri yaitu Embarkasi Banjarmasin.

UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin pada mulanya hanyalah Asrama Transit Provinsi dengan sarana dan prasarana yang sedikit sekali. Demi mencukupi kebutuhan asrama haji, masyarakat bekerjasama memberikan bantuan ataupun donasi untuk melengkapi sarana dan prasarana asrama haji, antara lain: saat itu, pihak Keluarga Gubernur Bapak H. Sjachriel Darham menyumbangkan masjid untuk asrama haji itulah yang dinamakan “Masjid Syahraza Muhtadin” (nama cucu Gubernur). Bapak H. Ikhsanuddin Husin, selaku Wakil Bupati Tanah Laut secara langsung menyerahkan Miniatur Ka’bah tersebut. Pada tahun 2004, jemaah Haji Embarkasi Banjarmasin yang baru kembali dari Tanah Suci membantu pengaspalan jalan dan perbaikan gedung asrama yang sudah lama.

Pada tahun 2002, diputuskan untuk memperluas “Asrama Haji Menengah” sesuai dengan tren saat ini dan persiapan dilakukan mulai tahun 2003 dan seterusnya. Saat itu, KANWIL Departemen Agama Provinsi

Kalimantan Selatan membangun tambahan sarana dan prasarana, seperti: gedung asrama jemaah sa'i dan aziziyah, 1 gedung Poliklinik, 1 aula Makkah, 1 Masjid Syahraza Muhtadin, 1 mushola, 2 counter bank untuk penukaran mata uang dan miniatur tempat ibadah haji seperti Ka'bah, bukit Shafa serta bukit Marwah dan Jamarat. Pada tahun 2004 menjadi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin untuk melayani jemaah haji dari Provinsi Kalimantan Selatan dan Provinsi Kalimantan Tengah.

3. Tugas dan Fungsi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

a. Tugas

Tugas utama UPT Asrama Haji Embarkasi adalah menyediakan akomodasi, fasilitas, serta berbagai macam layanan pendukung bagi jemaahhaji maupun masyarakat.

b. Fungsi

Fungsi Asrama Haji mempunyai misi melayani keberangkatan dan kedatangan jemaah haji melalui layanan CIQ (Custom atau bea cukai, Imigrasi dan Karantina). Pelayanan yang diberikan menurut tata cara yang disediakan oleh asrama haji berupa: pelayanan satu atap (one stop service), pelayanan akomodasi, pelayanan kesehatan, catering (makan), pemantapan manasik haji, pelayanan keamanan, pelayanan imigrasi dan pelayanan transportasi.

Selain memberikan pelayanan prima kepada calon jemaah haji yang akan berangkat ke Tanah Suci dan jemaah yang datang dari Tanah Suci, maka selama di luar musim haji pihak asrama haji membuka peluang kepada

instansi pemerintah atau swasta atau masyarakat, baik secara perorangan maupun kelompok untuk menggunakan fasilitas yang dimiliki asrama haji. Ditawarkan beberapa fasilitas yang dimiliki oleh UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yaitu: 2 Aula yang mampu menampung lebih dari 350 orang, kamar menginap sebanyak 201 kamar yang mampu menampung 696 orang, tempat parkir yang luas, Masjid asrama haji, kemudian area manasik haji dan umrah serta fasilitas lainnya. Pelayanan publik yang disediakan oleh UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin meliputi: pelayanan akomodasi. Pelayanan akomodasi adalah pelayanan yang diberikan oleh asrama haji kepada jemaah haji dan masyarakat umum. Pelayanan tersebut merupakan layanan penginapan atau hotel.

Selain itu, terdapat fasilitas asrama haji seperti: aula dan Gedung yang dapat digunakan untuk melaksanakan kegiatan manasik, pesta pernikahan, wisuda, seminar dan acara lainnya dengan kapasitas yang cukup banyak.

4. Visi dan Misi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

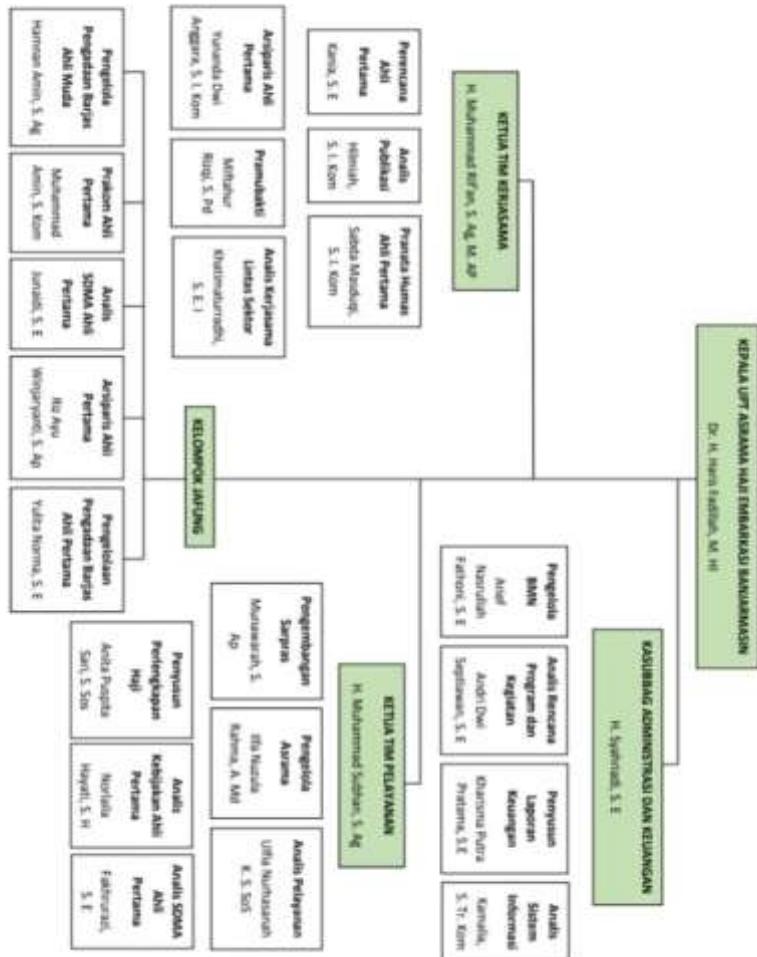
Visi: “Mewujudkan Pengelolaan Asrama Haji Yang Handal Dalam Pelayanan Terhadap Jemaah Haji Dan Masyarakat”.

Misi:

- a. Menata Organisasi dan Tata Kelola Asrama.
- b. Meningkatkan Sumber Daya Manusia Pengelolaan Asrama Haji yang Profesional.
- c. Meningkatkan Pelayanan Prima Kepada Jemaah Haji dan Pengguna Jasa Lainnya.

- d. Struktur Pegawai UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.
 - e. Sarana dan Prasarana UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

5. Strukur Pegawai UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin



Gambar 4.1 Struktur Pegawai

Sumber: Kantor Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

- a. Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Pasal 8 kepala UPT Asrama Haji Embarkasi memiliki tugas memimpin dan melaksanakan sebuah pengelola asrama hajieembarkasi dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

b. Subbagian Administrasi dan Keuangan

Pasal 9 Sub Bagian Administrasi dan Keuangan adalah menginformasikan, mengumumkan, mengevaluasi dan melaporkan rencana dan program, keuangan, barang milik negara, kepegawaian, tata usaha dan pengelolaan.

c. Seksi Pelayanan

Pasal 10 tanggung jawab Pelayanan Asrama adalah menyediakan akomodasi, katering, pelayanan keagamaan, kesehatan, keamanan, kebersihan dan pelayanan lainnya di asrama haji.

d. Seksi Kerja Sama

Pasal 11 Seksi Kerjasama memiliki tugas adalah melaksanakan kerjasama, koordinasi, pembinaan, pelayanan bea cukai, imigrasi, karantina, kesehatan, keamanan, transportasi dan city check in dengan instansi terkait, Asrama Haji Embarkasi antara Asrama Haji Transit dan Asrama Haji yang dikelola oleh pemerintah daerah provinsi dan pengembangan usaha.

e. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok kegiatan terdiri dari pegawai Fungsional terdiri dari tenaga fungsional yang terbagi dalam berbagai bidang kegiatan sesuai dengan bidang keahliannya. Setiap masing-masing Kelompok Jabatan Fungsional dikoordinasikan oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk oleh Kepala Asrama Haji Embarkasi. Jumlah pegawai aktif ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja. Kemudian jenis dan tingkat jabatan fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

6. Sarana dan Prasarana UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dilengkapi dengan fasilitas yang mendukung bagi kelancaran operasional haji maupun di luar operasional haji.

Berikut beberapa fasilitas, sarana dan prasarana yang ada yaitu:

- a) Gedung-gedung
- b) Aula
- c) Ruang rapat
- d) Gedung VIP
- e) Masjid
- f) Area manasik
- g) Poliklinik
- h) *Counter*
- i) SISKOHAT
- j) Ruang catering
- k) Ruang cuci
- l) *Power house*
- m) Instalasi air bersih
- n) Area parkir
- o) Koperasi dan kantin
- p) *Rest area*
- q) Pos keamanan

B. Hasil Penelitian

1. Pengalaman Jemaah Haji Lansia dalam Menerima Pelayanan

a. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan bagi jemaah haji lansia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin telah dipersiapkan dua jam sebelum kedatangan jemaah haji. Petugas kesehatan dan petugas layanan jemaah haji lansia melakukan koordinasi dan persiapan ruang pelayanan kesehatan, termasuk penataan ruangan, penyediaan peralatan medis, serta fasilitas pendukung yang disesuaikan dengan kebutuhan jemaah haji lansia. Ruang pelayanan kesehatan disiapkan dalam kondisi bersih, tertata, dan relatif tenang, sehingga memberikan suasana yang lebih nyaman bagi jemaah haji lansia untuk menjalani pemeriksaan kesehatan.

Selain ruang pemeriksaan, petugas juga menyiapkan fasilitas pendukung seperti kursi tunggu dengan jumlah yang memadai, kursi roda, serta air minum hangat yang dapat digunakan oleh jemaah haji lansia dengan kondisi fisik tertentu. Ketersediaan fasilitas ini menjadi bagian dari pengalaman awal jemaah haji lansia saat tiba di asrama haji dan membantu mereka merasa lebih siap dalam menjalani rangkaian pemeriksaan kesehatan.

Ketika jemaah haji tiba di asrama haji, petugas pelayanan jemaah haji lansia segera membantu jemaah yang memiliki keterbatasan fisik. Petugas dengan sigap mengarahkan jemaah haji lansia yang membutuhkan bantuan menuju ruang pelayanan kesehatan dengan

menggunakan kursi roda atau pendampingan langsung. Pemeriksaan kesehatan dibedakan berdasarkan kategori jemaah, di mana jemaah haji lansia mendapatkan pelayanan di ruang prioritas, sedangkan jemaah haji nonlansia menjalani pemeriksaan di ruang lain yang telah disediakan. Meskipun demikian, terdapat beberapa jemaah haji lansia yang memilih mengikuti rangkaian kegiatan awal di ruang pelayanan administrasi karena merasa kondisi kesehatannya masih memungkinkan untuk mengikuti antrean pelayanan.

1) Proses Pemeriksaan

Proses pemeriksaan kesehatan jemaah haji lansia berlangsung secara sistematis dan berurutan. Pemeriksaan meliputi pengecekan tekanan darah, kadar gula darah, serta pemantauan kondisi fisik secara umum. Pemeriksaan kesehatan dilakukan pada dua tahap, yaitu saat awal kedatangan jemaah di asrama haji dan menjelang keberangkatan ke bandara. Pemeriksaan ini bertujuan untuk memastikan kondisi kesehatan jemaah haji lansia tetap terpantau sebelum melanjutkan perjalanan ibadah haji.

Proses pemeriksaan tidak berlangsung lama, namun dilakukan dengan teliti sesuai dengan alur pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan. Jemaah haji lansia dilayani sesuai dengan urutan pemeriksaan sehingga tidak terjadi penumpukan atau antrean panjang. Kondisi ini menciptakan suasana pemeriksaan yang lebih tertib dan tidak tergesa-gesa.

Pelayanan kepada jemaah haji lansia membutuhkan pendekatan khusus dibandingkan jemaah haji usia produktif. Sejak awal kedatangan, petugas sudah mengidentifikasi jemaah haji lansia yang membutuhkan bantuan tambahan, seperti kursi roda atau pendampingan menuju ruang pemeriksaan kesehatan. Selain kami memperhatikan mana jemaah haji yang kesulitan dalam berjalan kami juga punya data jemaah haji lansia dari petugas daerah masing-masing yang memerlukan pelayanan khusus. Kadang kita kada bisa berpatok *lawan* data itu aja, bisa jadi ada jemaah haji lansia yang memang kada temasuk kedalam data tersebut.¹

Bapak Hidayatturahman selaku kepala bidang lansia dan disabilitas mengatakan bahwa, pelayanan terhadap jemaah haji lansia dilakukan dengan pendekatan khusus sejak awal kedatangan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Petugas tidak menyamakan pelayanan jemaah haji lansia dengan jemaah haji usia produktif, melainkan lebih memperhatikan kondisi fisik dan kebutuhan tambahan yang mungkin diperlukan, seperti penggunaan kursi roda atau pendampingan menuju ruang pelayanan kesehatan. Petugas tidak hanya bergantung pada data administrasi, tetapi juga melakukan pengamatan langsung terhadap jemaah haji lansia yang mengalami kesulitan berjalan atau membutuhkan bantuan tambahan. Sikap ini menunjukkan adanya kepekaan petugas dalam menyesuaikan pelayanan dengan kondisi nyata jemaah haji lansia di lapangan, sehingga pelayanan yang diberikan tetap tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan jemaah haji lansia.

¹ Wawancara dengan Kepala Bidang Lansia dan Disabilitas Bapak Hidayaturrahman, di Kantor Wilayah Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Senin, 20 Oktober 2025.

Kami selaku petugas berusaha menciptakan suasana ruangan yang nyaman, ruangan bersih, fasilitas khusus lansia kaya kursi roda, penyediaan minuman hangat agar jemaah haji lansia tidak merasa cemas saat pemeriksaan kesehatan. Selama proses pemeriksaan kami petugas selalu siap sedia kalau jemaah haji lansia membutuhkan bantuan misalnya jemaah haji lansia mau ke wc kami antarkan sidin ke wc, pokoknya kami dampingi jemaah haji lansia itu sampai selesai pemeriksaan kesehatan setelah itu kami antar ke kamar masing-masing.²

Bapak Arif Ramahman selaku tim pembantu pada bidang lansia mengatakan bahwa petugas berupaya menciptakan ruangan pelayanan kesehatan yang nyaman dan ramah bagi jemaah haji lansia. Kenyamanan diwujudkan melalui kebersihan ruangan, penyediaan fasilitas khusus seperti kursi roda, serta minuman hangat untuk membantu mengurangi rasa cemas saat pemeriksaan. Selain itu, petugas selalu siap mendampingi dan membantu jemaah haji lansia selama proses pemeriksaan, termasuk mengantar ke kamar kecil jika diperlukan. Setelah pemeriksaan selesai, jemaah haji lansia juga diantar kembali ke kamar masing-masing. Pelayanan yang penuh perhatian ini membentuk rasa nyaman bagi jemaah haji lansia selama menerima pelayanan kesehatan di asrama haji.

Pemeriksaan kesehatannya cepat, kada nunggu lama. Ditanyakan jua apakah ada keluhan yang aku rasakan.³

Jemaah haji lain juga mengungkapkan pengalaman serupa:

Pemeriksannya sesuai giliran dan teratur, kada terburu-buru pas pemeriksaan kesehatan.⁴

² Wawancara dengan Tim Pembantu di Bidang Lansia dan Disabilitas, Bapak Arif Rahman, di Kantor Wilayah Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Senin, 20 Oktober 2025.

³ Wawancara dengan Jemaah haji lansia, Bapak H. Arbani Muhammad Sabbeh, di Awam Bangkal kabupaten Banjar, 13 Desember 2025.

⁴ Wawancara dengan Jemaah haji lansia, Ibu Hj. Raudah di Loktabat Utara Banjarbaru, 17 Desember 2025.

Selama proses pemeriksaan berlangsung, petugas pelayanan jemaah haji lansia dan petugas kesehatan tetap berada di ruang pelayanan kesehatan untuk memberikan pendampingan. Kehadiran petugas memudahkan jemaah haji lansia memperoleh bantuan secara langsung apabila mengalami kesulitan, seperti membutuhkan pendampingan ke kamar kecil atau bantuan mobilitas. Jemaah haji lansia menyampaikan bahwa pendampingan tersebut membantu mereka merasa lebih nyaman selama menjalani pemeriksaan kesehatan.

Pelayanan kesehatan terhadap jemaah haji lansia dilakukan dengan pendekatan yang disesuaikan dengan kondisi lansia. Petugas tidak hanya bergantung pada data administrasi, tetapi juga melakukan pengamatan langsung terhadap kondisi jemaah haji lansia di lapangan. Jemaah yang mengalami kesulitan berjalan atau membutuhkan bantuan tambahan segera mendapatkan pendampingan yang sesuai. Dalam beberapa kasus, pemeriksaan kesehatan menghasilkan tindakan lanjutan apabila ditemukan kondisi kesehatan tertentu. Salah satu informan menyampaikan bahwa petugas segera melakukan tindakan ketika ditemukan kondisi kesehatan yang memerlukan penanganan lebih lanjut.

Waktu aku diperiksa, darahku kurang, jadi dokter *menyuruh* aku dibawa ke rumah sakit. Petugasnya langsung cepat *membawa* ke rumah sakit.⁵

⁵ Wawancara dengan jemaah haji lansia, Ibu Hj. Rustinah, di Awam Bangkal Kabupaten Banjar, 13 Desember 2025.

Sebelum tindakan diberikan, petugas kesehatan terlebih dahulu menjelaskan kondisi kesehatan yang dialami serta alasan dilakukannya tindakan tersebut. Penjelasan ini membantu jemaah haji lansia memahami proses penanganan yang akan dilakukan.

Sebelum diberi tindakan, petugas menjelaskan kondisi *awakku* dan alasan pengobatannya, supaya aku *tahu* penanganannya dan merasa tenang.⁶

2) Interaksi dengan Petugas

Interaksi antara jemaah haji lansia dan petugas pelayanan kesehatan berlangsung secara komunikatif dan penuh perhatian. Petugas melayani jemaah haji dengan sikap ramah, sabar, dan tenang, sehingga jemaah haji merasa nyaman untuk berinteraksi serta menyampaikan keluhan kesehatan yang dirasakan. Suasana pelayanan tidak terkesan tergesa-gesa dan membantu menciptakan kondisi pemeriksaan yang lebih kondusif.

Dalam interaksi tersebut, petugas memberikan penjelasan mengenai kondisi kesehatan dan penggunaan obat-obatan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami. Penjelasan disampaikan secara perlahan dan disesuaikan dengan kemampuan pemahaman jemaah haji lansia, sehingga jemaah dapat memahami tujuan pemeriksaan dan pengobatan yang diberikan.

⁶ Wawancara dengan jemaah haji lansia Ibu Hj. Sabariah di Awam Bangkal Kabupaten Banjar, 13 Desember 2025.

Aku merasa aman, karena sebelum diberi obat petugasnya menjelaskan dulu. Jadi aku *kada* takut dan yakin obatnya baik *sagan* aku.⁷

Selain itu, interaksi yang terjalin juga ditandai dengan sikap profesional petugas selama memberikan pelayanan. Petugas secara aktif menanyakan keluhan jemaah haji lansia, berbicara dengan sopan, serta menunjukkan penampilan yang rapi selama menjalankan tugas. Hal ini membentuk rasa percaya jemaah haji lansia terhadap pelayanan kesehatan yang diterima.

Selama diperiksa, petugas kesehatan *bepandirnya* sopan dan ramah. Aku dilayani dengan sabar, dijelas *akannya* pelan-pelan sesuai keadaan aku yang sudah *tuha*. Petugasnya juga memperhatikan penyakit bawaan aku dan rutin menanyakan keadaan sampai *handak* masuk bus menuju bandara petugasnya masih *menakuni* apakah ada keluhan, jadi aku merasa diperhatikan banar.⁸

Jemaah haji lansia merasakan sikap sabar dari petugas kesehatan selama proses pelayanan. Petugas berkomunikasi dengan sopan dan ramah, serta melayani dengan penuh kesabaran sesuai dengan kondisi jemaah haji lansia. Penjelasan diberikan secara perlahan sehingga mudah dipahami, terutama terkait kondisi kesehatan dan penanganan yang diperlukan. Selain itu, perhatian petugas tidak hanya diberikan saat pemeriksaan berlangsung, tetapi juga berlanjut hingga menjelang keberangkatan ke bandara dengan tetap menanyakan kondisi dan keluhan yang dirasakan. Sikap ini membuat jemaah haji lansia merasa

⁷ Wawancara dengan Jemaah haji lansia Ibu Hj.St. Murah, di Awam Bangkal Kabupaten Banjar, 13 Desember 2025

⁸ Wawancara dengan Jemaah haji lansia Ibu Hj. Sabariah, di Awam Bangkal Kabupaten Banjar, 13 Desember 2025.

benar-benar diperhatikan dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang manusiawi serta berkesinambungan.

Setiap kali diperiksa, petugasnya ramah dan *kada suah menunjukkan* sikap *kada* sabar. Kondisi kesehatan aku selalu ditanyakan, petugas memberi perhatian lebih karena aku ada penyakit bawaan. Aku merasa dilayani dengan baik lawan diperhatikan *banar*.⁹

Petugas kesehatan menunjukkan sikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji lansia. Keramahan dan kesabaran petugas tercermin dari cara melayani tanpa menunjukkan sikap tergesa-gesa atau tidak sabar. Petugas secara konsisten menanyakan kondisi kesehatan jemaah haji lansia dan memberikan perhatian lebih karena adanya penyakit bawaan. Pelayanan yang demikian membuat jemaah haji lansia merasa dilayani dengan baik, diperhatikan secara serius, serta menumbuhkan rasa nyaman dan aman selama menjalani pemeriksaan kesehatan.

Memperhatikan banar petugasnya aku ngalih *bejalan batis* sudah *kada tapi* kuat lagi, petugasnya *meingat akan sagan meumpati* rangkaian wajib haji aja yang sunnahnya *kada usah terlalu di gawi kalo kada kuat*.¹⁰

Petugas haji juga mengingatkan akan kondisi tubuh yang sudah rentan agar tidak terlalu banyak melakukan kegiatan yang sunnah jika tidak mampu, agar Jemaah haji lansia bisa fokus untuk mengikuti rangkaian ibadah haji yang wajib.

⁹ Wawancara dengan Jemaah haji lansia Ibu Hj. Masmurah, di Awam Bangkal Kabupaten Banjar, 13 Desember 2025.

¹⁰ Wawancara dengan Jemaah haji lansia Ibu H. Arbani Muhammad Sabbeh, di Awam Bangkal Kabupaten Banjar, 13 Desember 2025.

3) Bukti Fisik Pendukung

Pengalaman jemaah haji lansia dalam menerima pelayanan kesehatan turut dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas pendukung. Fasilitas seperti ruang pemeriksaan yang bersih, kursi roda, serta tas kesehatan yang berisi perlengkapan dasar kesehatan disediakan oleh petugas. Petugas juga memberikan penjelasan mengenai kegunaan perlengkapan tersebut.

Jemaah haji lansia menyampaikan:

Petugas memberi tas kesehatan isinya masker, oralit, dan dijelaskan kegunaannya. Tepakai banar pas di tanah suci.¹¹

Ibu Hj. Masmurah mengungkapkan bahwa, tas kesehatan yang diberikan oleh petugas sangat berguna selama berada di tanah suci, semua perlengkapan yang benar-benar dipakai dan membantu mereka menjaga kesehatan. Tas ini disediakan dengan rapi dan lengkap, sehingga memudahkan jemaah untuk menggunakan kapan pun dibutuhkan, membuat pengalaman mereka lebih nyaman dan terencana dengan baik.

Ruangan kesehatannya bersih, disediakan kursi roda untuk jemaah haji lansia. Aku *semalam* masih kawa aja *bejalan jar* petugas *kadapapa* duduk aja biar di antar akan ke ruang pemeriksaan kesehatan, itu sangat membantu *banar sagan* yang sudah *tuha nih* jadi kawa *kada* tapi *uyuh*.¹²

¹¹ Wawancara dengan Jemaah haji lansia Ibu Hj. Masmurah, di Awam Bangkal Kabupaten Banjar, 13 Desember 2025

¹² Wawancara dengan Jemaah haji lansia Ibu Hj. Raudah, di Loktabat Utara Banjarbaru, 17 Desember 2025

Ibu Hj. Raudah menilai dengan adanya kursi roda ini sangat membantu para jemaah haji lansia. pengadaan kursi roda dikhkususkan untuk jemaah haji lansia yan kesulitan untuk berjalan jauh. Namun, bisa saja kursi roda ini digunakan untuk para jemaah haji umumnya yang mengalami masalah pada kondisi fisik.

4) Dampak Emosional

Rangkaian pengalaman pelayanan kesehatan yang diterima jemaah haji lansia menimbulkan perasaan aman, tenang, dan percaya. Pemeriksaan kesehatan yang dilakukan secara teratur, pendampingan petugas selama proses pemeriksaan, serta komunikasi yang jelas membantu mengurangi kecemasan jemaah haji lansia sebelum keberangkatan. Jemaah haji lansia merasakan bahwa kondisi kesehatan mereka diperhatikan dan dipantau secara berkelanjutan selama berada di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Secara umum, pelayanan kesehatan yang diberikan membantu jemaah haji lansia merasa lebih aman, terbantu, dan siap secara fisik, meskipun masih perlu perbaikan dalam pengelolaan ruang pelayanan kesehatan.

b. Pelayanan Konsumsi

Jemaah haji pada saat di asrama haji mendapatkan pelayanan konsumsi sebanyak 3 kali makan, pada saat awal kedatangan makanan diberikan dengan box/kotakan, makan malam disediakan di ruangan makan secara prasmanan dan makan pagi disediakan secara prasmanan.

Bagi jemaah haji lansia yang berada di ruangan prioritas, petugas haji akan mengantarkan langsung makanan sehingga jemaah haji lansia bisa sambil makan ketika menunggu giliran pemeriksaan kesehatan. Untuk jemaah haji lansia mereka tidak mengambil makanan langsung ke ruangan makan, namun para petugas yang akan mengantarkan makanan langsung ke kamar mereka masing-masing sehingga, memudahkan mereka agar tidak kelelahan cukup untuk beristirahat sebelum melakukan perjalanan panjang ke tanah suci. Namun, ada beberapa jemaah haji lansia yang ingin makan langsung diruangan makan dikarenakan ingin mengikuti teman dan merasa diri mereka sanggup untuk berjalan. Terkadang, petugas haji lansia menemani jemaah haji lansia ketika sedang makan sambil ngobrol santai hingga membuat jemaah haji lansia merasa nyaman karena mendapatkan perhatian khusus dari petugas haji lansia.

1) Aspek Fungsional

Aspek fungsional dalam pelayanan konsumsi yang diterima jemaah haji lansia meliputi ketepatan waktu penyajian makanan, kebersihan makanan dan peralatan makan, serta kualitas makanan yang disesuaikan dengan kondisi fisik lansia. Berdasarkan pengalaman informan, makanan disajikan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, sehingga jemaah tidak perlu menunggu dalam waktu lama dan dapat menjaga kondisi tubuh sebelum melanjutkan aktivitas lainnya.

Kebersihan makanan dan peralatan makan juga menjadi bagian penting dari pengalaman jemaah haji lansia dalam menerima pelayanan konsumsi. Jemaah menyampaikan bahwa makanan disajikan dalam

kondisi bersih dan tertata rapi, serta menggunakan peralatan makan yang layak pakai. Kondisi tersebut membuat jemaah merasa lebih aman dan nyaman saat mengonsumsi makanan yang disediakan selama berada di asrama haji.

Dari segi kualitas, makanan yang disajikan dirasakan sesuai dengan kebutuhan jemaah haji lansia. Menu makanan disiapkan dengan tekstur yang lebih lembut dan rasa yang tidak terlalu kuat, sehingga mudah dikonsumsi oleh jemaah yang memiliki keterbatasan fisik, seperti gangguan gigi atau pencernaan. Penyesuaian kualitas makanan ini membantu jemaah memenuhi kebutuhan dasar makan dan menjaga kondisi fisik menjelang keberangkatan.

Kami paham kalau jemaah haji lansia itu cepat lelah. Jadi untuk yang kesulitan turun ke ruang makan, kami antarkan makanan kotak langsung ke kamar. Supaya mereka bisa istirahat dan kada perlu antri dengan jemaah haji non lansia.¹³

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa petugas memahami kondisi fisik jemaah haji lansia yang mudah merasa lelah. Oleh karena itu, petugas menyesuaikan pelayanan konsumsi dengan memberikan pengantaran makanan langsung ke kamar bagi jemaah haji lansia yang mengalami kesulitan menuju ruang makan. Pelayanan ini bertujuan agar jemaah haji lansia dapat tetap memenuhi kebutuhan makan tanpa harus mengantre atau berjalan jauh bersama jemaah haji non-lansia. Dengan adanya pengantaran makanan ke kamar, jemaah haji lansia dapat

¹³ Wawancara dengan Seksi Petugas Haji Lansia di Lansia dan Disabilitas, Bapak Muhammad Pahri, di Kantor Wilayah Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Senin, 20 Oktober 2025.

beristirahat dengan lebih nyaman dan tidak merasa terbebani secara fisik.

Ruangan makannya bersih dan rapi, *amunnya makan tempatnya bersih ni kita jadi nyaman juga.*¹⁴

Ibu Hj. Sabariah mengungkapkan bahwa, kondisi ruang makan dan area konsumsi di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dinilai bersih dan nyaman. Jemaah haji lansia menyampaikan bahwa ruangan makan tertata dengan rapi, meja dan kursi dalam kondisi bersih, serta kebersihan area makan terjaga. Kondisi ini membuat Jemaah haji lansia merasa lebih nyaman pada saat mengonsumsi makanan.

Makanannya di sediakan prasmanan bisa *bepilih menu sorang, nyaman aja dijangkaunya karna parak lawan meja makan kada salang jauh membawa.*¹⁵

Ibu Hj. Masmurah menilai, penyediaan makanan dengan bentuk prasmanan dapat memudahkan jemaah haji lansia memilih makanan sesuai dengan porsi agar tidak mubazir dan sesuai dengan selera masing-masing. Hal ini membuat jemaah haji makan sesuai dengan kebutuhan dan tidak membuat makanan terbuang karena mengambil porsi makan sesuai dengan kebutuhan mereka masing-masing.

Makanannya datang tepat waktu sesuai jam makan, *kada nunggu lama.*¹⁶

¹⁴ Wawancara dengan jemaah haji lansia Ibu Hj.Sabariah di Awam Bangkal Kabupaten Banjar, 13 Desember 2025

¹⁵ Wawancara dengan Jemaah haji lansia, Ibu Hj.Masmurah, di Awam Bangkal Kabupaten Banjar, 13 Desember 2025.

¹⁶ Wawancara dengan Jemaah haji lansia, Ibu Hj. Rustinah, di Awam Bangkal Kabupaten Banjar, 13 Desember 2025

Jemaah haji lansia juga menyatakan bahwa pengantaran makanan ke kamar membuat mereka tidak perlu mengantre atau membawa makanan sendiri. Pelayanan konsumsi yang demikian memberikan rasa nyaman dan membantu jemaah haji lansia dalam menjaga kondisi fisik selama berada di asrama haji.

Makananya datang tepat waktu aja sesuai lawan jam makan *kada salang lawas mehadang. Pas hanyar* datang langsung diberi box makan, makan malam, makan pagi sebelum berangkat ke bandara.¹⁷

Makanan datang dengan tepat waktu tanpa harus menunggu lama, dan jumlah makanan yang diberikan sesuai dengan yang di janjikan yaitu tiga kali makan selama berada di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Pengalaman ini menunjukkan bahwa layanan konsumsi disesuaikan dengan kondisi jemaah haji lansia, sehingga mereka tetap dapat memenuhi kebutuhan makan tanpa merasa terbebani oleh keterbatasan fisik.

Alhamdulillah aman aja pang, dari awal sudah *dipadahi* makanannya dijaga kebersihannya diperiksa juga sebelum dibagikan ke kami jadi yakin aman aja.¹⁸

Sejak awal petugas telah menjelaskan bahwa makanan yang diberikan dijaga kebersihannya dan terlebih dahulu diperiksa sebelum dibagikan. Penjelasan tersebut membuat jemaah haji lansia merasa yakin bahwa makanan yang diterima aman untuk dikonsumsi. Adanya kepastian mengenai kebersihan dan keamanan makanan menumbuhkan

¹⁷ Wawancara dengan Jemaah haji lansia Bapak H. Arbani Muhammad Sabbeh, di Awam Bangkal Kabupaten Banjar, 13 Desember 2025.

¹⁸ Wawancara dengan jemaah haji lansia Ibu Hj. Raudah, di Loktabat Utara Banjarbaru, 17 Desember 2025

rasa nyaman jemaah haji lansia terhadap pelayanan konsumsi yang diberikan.

2) Inovasi Layanan

Selain penyajian makanan secara umum, jemaah haji lansia juga merasakan adanya layanan pengantaran makanan langsung ke kamar bagi jemaah yang membutuhkan. Layanan ini diberikan kepada jemaah haji lansia yang memiliki keterbatasan fisik atau kondisi kesehatan tertentu sehingga kesulitan menuju ruang makan.

Bagi jemaah haji lansia, layanan pengantaran makanan ke kamar tidak hanya dipandang sebagai bentuk efisiensi pelayanan, tetapi juga sebagai perhatian terhadap keterbatasan fisik yang mereka alami. Jemaah merasa terbantu karena tidak harus memaksakan diri untuk berjalan jauh atau berdiri lama saat mengambil makanan.

Petugas me antar akan makanan box ke kamar, jadi *kada* perlu antri ke ruang makan.¹⁹

Sementara itu Ibu Hj.St. Murah Mengatakan dengan pengantaran makanan langsung kekamar Jemaah haji lansia, hal ini sangat memudahkan jemaah haji lansia yang kesulitan atau memiliki keterbatasan kondisi fisik ini sangat membantu dan membuat jemaah haji merasa sangat diperhatikan sehingga menimbulkan rasa nyaman.

¹⁹ Wawancara dengan Jemaah haji lansia Ibu Hj.St.Murah, di Awam Bangkal Kabupaten Banjar, 13 Desember 2025



Sumber: Dokumentasi peneliti

Nyaman banar tu pang makan salang diantar akan ke kamar kada salang meambil sorang, dilayani banar pang pas di asrama haji semalam lawan petugasnya.²⁰

Ibu Hj. Masniah menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas membuat beliau merasa nyaman. Petugas haji lansia selalu memperhatikan kebutuhan jemaah haji lansia agar terciptanya rasa tenang sebelum jemaah haji harus melakukan perjalanan panjang menuju tanah suci, maka dari itu selain kebutuhan yang harus terpeuhi dengan baik para petugas juga memperhatikan kondisi fisik jemaah haji lansia dengan keadaan baik dan merasa nyaman. Beberapa jemaah haji lansia membagikan pengalaman yang sama terkait pelayanan konsumsi yang langsung di antarkan ke kamar jemaah haji.

²⁰ Wawancara dengan Jemaah haji lansia Ibu Hj. Masniah di Loktabat Utara Banjarbaru, 17 Desember 2025.

3) Dimensi Sosio-Emosional

Selain aspek fungsional dan inovasi layanan, jemaah haji lansia juga merasakan dimensi sosio-emosional dalam pelayanan konsumsi. Interaksi antara petugas dan jemaah saat pendistribusian makanan menjadi pengalaman tersendiri bagi jemaah haji lansia. Petugas tidak hanya mengantarkan makanan, tetapi juga menyapa, menanyakan kondisi jemaah, serta memastikan makanan dapat dikonsumsi dengan baik.

Interaksi tersebut membuat aktivitas makan yang biasanya bersifat rutin berubah menjadi momen yang lebih hangat dan menyenangkan bagi jemaah haji lansia. Jemaah merasa diperhatikan dan tidak sekadar menerima makanan, tetapi juga merasakan adanya hubungan interpersonal dengan petugas.

Makananku di antar akan ke kamar *lawan* petugas tepat waktu, petugasnya membantui membuka akan makananku, *dikawaninya juga* aku *rahatan* makan sambil bepandiran jadi *rami* sambil *bedudukan* dimuka kamar.²¹

Ibu Hj.St. Murah menjelaskan bahwa makanan yang disediakan bagi jemaah haji lansia diantar langsung ke kamar oleh petugas, sehingga mereka tidak perlu keluar atau mengantre untuk mengambil makanannya. Setiap kotak makanan juga dibantu dibuka oleh petugas, sehingga jemaah haji lansia dapat langsung menikmati hidangan tanpa kesulitan. Selain itu, selama proses makan, petugas mendampingi dan

²¹ Wawancara dengan Jemaah haji lansia Ibu Hj. Rustinah, di Awam Bangkal Kabupaten Banjar, 13 Desember 2025.

memastikan jemaah haji lansia merasa nyaman, memungkinkan mereka untuk bersantai sambil berbincang atau berinteraksi dengan sesama jemaah haji lansia di depan kamar.

Petugasnya ramah, murah senyum juga bila membagikan makanan kena dibawainya bepandiran sambil mengawani makan jadi rame juga.²²

Ibu Hj.St. Murah mengatakan bahwa pelayanan konsumsi yang diberikan tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan makan, tetapi juga pada aspek empati dan kenyamanan jemaah haji lansia. Sikap petugas yang ramah dan murah senyum saat membagikan makanan, disertai dengan pendampingan dan komunikasi ringan selama jemaah haji lansia makan, menciptakan suasana yang hangat dan menyenangkan. Pendekatan ini membuat jemaah haji lansia merasa ditemani, diperhatikan, dan tidak merasa sendiri, sehingga pengalaman makan menjadi lebih nyaman dan berkesan.

Pelayanan konsumsi di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin disesuaikan dengan kondisi fisik jemaah haji lansia yang mudah merasa lelah. Bagi jemaah haji lansia yang mengalami kesulitan menuju ruang makan, petugas mengantarkan makanan box/kotakan langsung ke kamar. Pengantaran ini dilakukan agar jemaah haji tidak perlu berjalan jauh atau mengantre bersama jemaah haji nonlansia, sehingga jemaah haji lansia dapat tetap beristirahat dengan nyaman. Kondisi fisik ruang

²² Wawancara dengan Jemaah haji lansia Ibu Hj. St. Murah, di Awam Bangkal Kabupaten Banjar, 13 Desember 2025.

makan dinilai bersih, rapi, dan tertata dengan baik. Meja dan kursi makan dalam keadaan bersih, serta area konsumsi terjaga kebersihannya, sehingga jemaah haji lansia merasa nyaman saat makan.

Penyediaan makanan dengan sistem prasmanan memudahkan jemaah haji lansia memilih menu dan porsi sesuai kebutuhan. Jarak antara meja makan dan area pengambilan makanan tidak terlalu jauh, sehingga mudah dijangkau oleh jemaah haji lansia. Bagi jemaah haji yang menerima pengantaran makanan ke kamar, pelayanan ini dirasakan sangat membantu karena petugas mengantarkan makanan secara langsung tanpa harus diminta. Hal ini membuat jemaah haji merasa diperhatikan dan tidak terbebani secara fisik menjelang perjalanan menuju tanah suci. Secara keseluruhan, bukti fisik pelayanan konsumsi terlihat dari ketersediaan makanan box yang diantarkan ke kamar, kebersihan dan penataan ruang makan, serta sistem prasmanan yang mudah dijangkau. Sarana fisik tersebut mendukung kenyamanan jemaah haji lansia selama berada di asrama haji.

c. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin telah dipersiapkan oleh petugas sejak dua jam sebelum kedatangan jemaah haji. Sebelum pelayanan dimulai, petugas memastikan ruang pelayanan dalam keadaan bersih, rapi, sejuk, serta dilengkapi dengan kursi tunggu yang cukup sesuai jumlah jemaah haji per daerah. Penataan ruang ini bertujuan agar jemaah haji dapat menunggu dengan tertib dan tetap merasa nyaman meskipun harus melalui proses antrean.

Di dalam ruang pelayanan administrasi, meja-meja disusun mengikuti alur pembagian dokumen. Proses dimulai dari pembagian paspor dan penempelan nomor kursi pesawat pada tas pasport, kemudian dilanjutkan dengan penyerahan *living cost* beserta tanda terima, pemasangan *id card* atau tanda pengenal, serta pemasangan gelang identitas. Seluruh dokumen administrasi telah disiapkan sebelumnya dan disusun secara rapi berdasarkan regu, sehingga memudahkan petugas dalam proses pembagian dan mengurangi risiko kesalahan atau tertukarnya dokumen.

Pembagian dokumen dilakukan secara berurutan dengan memanggil nama jemaah haji sesuai regu masing-masing. Sebelum paspor diserahkan, petugas terlebih dahulu memastikan kesesuaian identitas jemaah haji. Setelah itu, petugas memasangkan nomor kursi pesawat pada tas paspor, memasang *id card* dan gelang identitas, serta menyerahkan *living cost*. Alur pelayanan yang jelas dan teratur membuat proses administrasi dapat dipahami dengan mudah oleh jemaah haji.

Setelah seluruh dokumen jemaah haji non-lansia selesai dibagikan di ruang pelayanan, petugas kemudian menyusun kembali dokumen khusus jemaah haji lansia. Dokumen tersebut tidak dibagikan di aula, melainkan diantarkan langsung ke kamar masing-masing jemaah haji lansia. Langkah ini dilakukan untuk meminimalisir risiko kehilangan dokumen serta mengurangi kelelahan jemaah haji lansia yang harus mengantre. Saat menyerahkan dokumen, petugas memberikan penjelasan secara perlahan dan satu per satu mengenai fungsi serta pentingnya setiap dokumen agar jemaah haji lansia memahami dan dapat menjaganya dengan baik.

Meskipun pada dasarnya jemaah haji lansia tidak diwajibkan mengikuti penerimaan administrasi di ruang aula, terdapat beberapa jemaah haji lansia yang memilih untuk mengikuti proses pembagian secara langsung karena merasa kondisi fisiknya masih mampu. Hal tersebut diperbolehkan oleh petugas selama jemaah haji yang bersangkutan merasa sanggup mengikuti antrean.

1) Prosedur Yang Jelas

Pelayanan administrasi bagi jemaah haji lansia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dilaksanakan melalui prosedur yang jelas dan tertib. Pengantaran dokumen dilakukan secara perorangan, sehingga setiap jemaah menerima pelayanan secara bergantian sesuai dengan urutan yang telah ditetapkan. Proses ini disertai dengan pengecekan data untuk memastikan kesesuaian identitas dan kelengkapan dokumen sebelum diserahkan kepada jemaah. Penyerahan dokumen dilakukan secara berurutan dan tidak tergesa-gesa, sehingga jemaah haji lansia memiliki waktu yang cukup untuk menerima dan memahami dokumen yang diberikan.

Kejelasan alur pelayanan administrasi ini membuat jemaah haji lansia mengetahui dengan pasti tahapan yang harus dilalui, mulai dari penerimaan dokumen hingga penyelesaian proses administrasi. Jemaah tidak merasa kebingungan mengenai urutan pelayanan maupun peran yang harus mereka lakukan. Proses yang terstruktur tersebut menciptakan pengalaman pelayanan yang terprediksi, sehingga jemaah haji lansia dapat mengikuti pelayanan administrasi dengan lebih tenang.

Kami petugas haji selalu memastikan kondisi ruangan sebelum memberikan pelayanan kepada jemaah haji. Memastikan ruangan dalam keadaan bersih, kursi yang cukup untuk jemaah haji, ruangan dingin tidak panas sehingga membuat jemaah haji merasakan nyaman saat mendapatkan pelayanan. Penerimaan dokumen untuk jemaah haji lansia kami khususkan yaitu kami antar langsung ke kamar masing-masing, tapi ada beberapa jemaah haji lansia yang ingin mengikuti langsung proses pembagian dokumen di aula itu kdpp kalau memang kondisi fisik mereka menyanggupi untuk antri.²³

Bapak Hidayatturrahman mengatakan bahwa, petugas haji berupaya menciptakan kenyamanan pelayanan sejak dari kesiapan ruangan. Sebelum pelayanan diberikan, petugas memastikan kondisi ruangan bersih, tersedia tempat duduk yang cukup, serta suhu ruangan tetap sejuk agar jemaah haji merasa nyaman selama menerima pelayanan. Dalam pelayanan administrasi, petugas memberikan perlakuan khusus bagi jemaah haji lansia dengan mengantarkan dokumen langsung ke kamar masing-masing. Kebijakan ini dilakukan untuk mengurangi kelelahan jemaah haji lansia dan memudahkan mereka dalam menerima dokumen tanpa harus mengantre di aula pelayanan.

Untuk meminimalisir dokumennya hilang, jadi kami simpan dulu, lalu kami antar langsung ke kamar ketika pembagian dokumen jemaah haji non lansia sudah selesai. Kami jelaskan satu-satu supaya jemaah haji lansia ini paham.²⁴

Bapak Muhammad Pahri mengatakan bahwa, petugas menerapkan langkah khusus untuk mengurangi risiko kehilangan dokumen jemaah

²³ Wawancara dengan Kepala Bidang Lansia dan Disabilitas Bapak Hidayaturrahman, di Kantor Wilayah Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Senin, 20 Oktober 2025.

²⁴ Wawancara dengan Seksi Bidang Lansia dan Disabilitas Bapak Muhammad Pahri,di Kantor Wilayah Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Senin, 20 Oktober 2025.

haji lansia. Dokumen tidak langsung dibagikan bersamaan dengan jemaah haji non-lansia, tetapi disimpan terlebih dahulu oleh petugas dan baru diantarkan ke kamar setelah proses pembagian selesai. Cara ini dilakukan agar dokumen lebih aman dan tidak tertukar. Selain itu, petugas juga memberikan penjelasan secara langsung dan satu persatu kepada jemaah haji lansia mengenai dokumen yang diterima. Penjelasan ini bertujuan agar jemaah haji lansia benar-benar memahami fungsi dan cara menjaga dokumen tersebut. Pendekatan yang sabar dan terperinci ini membantu jemaah haji lansia merasa lebih tenang bahwa dokumen penting mereka berada dalam pengelolaan yang baik oleh petugas.

Ruangannya bersih, kursinya tersusun rapi sesuai daerah masing-masing, pembagian administrasinya juga antri sesuai dengan nomor regu kena dipanggil namanya. satu-satu²⁵

Ibu Hj. Masmurah mengatakan bahwa ruangan pelayanan administrasi tersusun dengan rapi dalam keadaan bersih. Hal ini sangat penting dan menjadi perhatian para petugas untuk mengutamakan kenyamanan jemaah haji, dari segi kerapian dan kebersihan. Karena jemaah haji dalam pelayanan administrasi harus menunggu beberapa waktu untuk menunggu pemanggilan maka dari itu, petugas harus memberikan kenyamanan untuk para jemaah haji. Hal ini sejalan dengan pernyataan beberapa informan lain yang menyampaikan pandangan serupa.

²⁵ Wawancara dengan jemaah haji lansia, Ibu Hj.Masmurah di Awam Bangkal Kabupaten Banjar.

Amun pembagiaannya cepat aja pembagian dokumennya, habis pembukaan setumat langsung pemanggilan nama-namanya, antriannya pang yang meolah lawas tu karna banyak *jua kalo* jemaahnya.²⁶

Ibu Hj.Sabariah mengatakan bahwa, proses pembagian dokumen administrasi dirasakan berjalan dengan cepat dan terstruktur. Setelah kegiatan awal dilaksanakan, petugas langsung melanjutkan dengan pemanggilan nama jemaah haji secara bergiliran, sehingga alur pelayanan dapat dipahami dengan baik oleh jemaah haji lansia. Meskipun jumlah jemaah haji yang dilayani cukup banyak, proses antrean tetap berjalan secara tertib. Waktu menunggu yang relatif lebih lama dipahami sebagai hal yang wajar karena banyaknya jemaah haji, bukan sebagai bentuk keterlambatan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa jemaah haji lansia menilai pelayanan administrasi sudah dilakukan secara sesuai prosedur dan dapat diandalkan. Secara keseluruhan, pelayanan administrasi tersebut membentuk penilaian yang cukup positif dari jemaah haji lansia. Kecepatan petugas dalam membagikan dokumen serta keteraturan dalam proses pemanggilan memberikan rasa percaya dan membuat jemaah haji merasa bahwa pelayanan administrasi telah dijalankan dengan baik.

2) Layanan Proaktif

Pelayanan administrasi bagi jemaah haji lansia juga ditandai oleh adanya layanan yang bersifat proaktif. Petugas administrasi tidak

²⁶ Wawancara dengan jemaah haji lansia Ibu Hj.Sabariah di Awam Bangkal Kabupaten Banjar.

menunggu jemaah haji lansia datang ke lokasi pelayanan, tetapi secara aktif mengantarkan dokumen langsung ke kamar jemaah. Pola pelayanan ini dilakukan untuk memudahkan jemaah haji lansia dalam menerima dokumen tanpa harus berpindah tempat atau berjalan jauh.

Pengantaran dokumen ke kamar dipersepsikan sebagai bentuk antisipasi petugas terhadap keterbatasan mobilitas yang dimiliki oleh sebagian jemaah haji lansia. Dengan layanan tersebut, jemaah tidak perlu menghadapi kesulitan fisik maupun kelelahan yang berpotensi muncul apabila harus mendatangi lokasi pelayanan administrasi. Pelayanan ini juga membantu mengurangi kemungkinan jemaah mengalami kebingungan terkait lokasi pelayanan atau urutan proses administrasi yang harus diikuti.

Selain memudahkan dari sisi fisik, layanan proaktif ini memberikan kejelasan bagi jemaah haji lansia mengenai proses administrasi yang sedang berlangsung. Jemaah haji lansia menerima dokumen secara langsung dari petugas disertai dengan penjelasan singkat mengenai tahapan yang telah dan akan dilalui. Kondisi ini membuat jemaah merasa lebih terbantu dan tidak merasa kesulitan dalam mengikuti proses administrasi.

Aku *kada umpat* penerimaan administrasi di ruangan, dokumen pun aku langsung di antar kekamar *lawan* petugasnya.²⁷

²⁷ Wawancara dengan Jemaah haji lansia, Bapak H.Arbani Muhammad Sabbeh, di Awam Bangkal Kabupaten Banjar

Memang, seharusnya jemaah haji lansia tidak diwajibkan untuk ikut serta dalam penerimaan administrasi di aula pelayanan administrasi, akan tetapi ada beberapa Jemaah haji lansia yang merasa bahwa diri mereka kuat dan ingin mengikuti proses penerimaan langsung di ruangan pelayanan administrasi hal ini diperbolehkan jika memang mereka merasa kuat untuk mengikuti proses antrean.

Dokumenku langsung di antar ke kamar, *kada* ingat jam berapa lah, sekitaran jam delapan malam diantarnya. Awalnya bingung juga melihat Kawan sekamar *ni* sudah dibagi akan gelang segala passport kenapa aku *baluman jarku ni*, sekalinnya di *padah akan lawan* petugas khusus lansia di antar akan langsung ke kamar *jar*.²⁸

Ibu Hj.St. Murah mengungkapkan bahwa, pelayanan administrasi bagi jemaah haji lansia diberikan dengan perlakuan khusus sesuai dengan kondisi dan kebutuhan mereka. Dokumen administrasi tidak harus diambil sendiri oleh jemaah haji lansia melainkan diantarkan langsung ke kamar. Hal ini memudahkan jemaah haji lansia yang memiliki keterbatasan fisik dan mengurangi keharusan untuk mengikuti antrean. Meskipun pada awalnya jemaah haji lansia merasa bingung karena melihat jemaah haji lain telah menerima dokumen lebih dulu, penjelasan dari petugas membantu jemaah haji lansia memahami bahwa terdapat mekanisme khusus bagi jemaah haji lansia. Setelah mendapatkan penjelasan tersebut, jemaah haji lansia dapat menerima pelayanan dengan lebih tenang dan merasa diperhatikan, Pelayanan

²⁸ Wawancara dengan Jemaah haji lansia,Ibu Hj.St.Murah di Awam Bangkal Kabupaten Banjar, 13 Desember 2025.

administrasi yang diantar langsung ke kamar mencerminkan adanya keandalan petugas dalam menyesuaikan pelayanan dengan kondisi jemaah haji lansia. Pola pelayanan ini membentuk penilaian baik karena jemaah haji lansia merasa diprioritaskan dan diperlakukan dengan baik selama berada di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

3) Komunikasi Yang Memberdayakan

Pelayanan administrasi bagi jemaah haji lansia juga ditandai oleh komunikasi petugas yang jelas dan mudah dipahami. Dalam proses penyerahan dokumen, petugas tidak hanya memberikan berkas administrasi, tetapi juga menjelaskan fungsi masing-masing dokumen serta cara penyimpanannya. Penjelasan disampaikan dengan bahasa yang sederhana dan tidak menggunakan istilah yang rumit, sehingga dapat dipahami dengan baik oleh jemaah haji lansia.

Melalui komunikasi tersebut, jemaah haji lansia memperoleh pemahaman mengenai kegunaan dokumen yang mereka terima dan pentingnya menjaga dokumen tersebut selama pelaksanaan ibadah haji.

Penjelasan yang diberikan membantu jemaah mengetahui apa yang harus dilakukan dengan dokumen tersebut dan kapan dokumen digunakan. Hal ini membuat jemaah merasa lebih mampu mengelola dokumen administrasi yang dimilikinya.

Komunikasi yang jelas dan mudah dipahami ini memberikan rasa percaya diri bagi jemaah haji lansia dalam menghadapi proses administrasi. Jemaah tidak merasa sepenuhnya bergantung pada

petugas, karena telah memperoleh informasi yang cukup untuk memahami peran dan tanggung jawabnya terkait dokumen yang diterima. Kondisi ini membantu jemaah mengikuti tahapan administrasi dengan lebih mandiri.

Pas awal menerima dokumen, aku sempat kebingungan alurnya kemana, tapi petugas cepat menanggapi dipadahinya begamatan mbantu membimbing sampai semua proses bisa aku pahami sampai selesai pembagian dokumen.²⁹

Ibu Hj.Rustinah mengungkapkan bahwa petugas administrasi di asrama haji tanggap dan sigap merespon kebingungan jemaah haji lansia saat menerima dokumen penting. Salah satu jemaah haji menceritakan bahwa pada awal proses pembagian dokumen, ia sempat bingung mengenai alur dan tahapan yang harus dilalui. Petugas langsung menanggapi kebingungan tersebut dengan membimbing secara langsung, memberikan arahan, dan menjelaskan setiap langkah hingga seluruh proses pembagian dokumen dapat dipahami dengan jelas. Pendekatan ini membuat jemaah haji lansia merasa didampingi, diperhatikan, dan lebih tenang selama menerima dokumen, sehingga mereka dapat mengikuti proses administrasi dengan nyaman dan tanpa kesulitan.

Pas petugas meantar akan dokumenku ke kamar karna kada tau ini saga napa aja jadi banyak betakun aku, dipadah akannya ini sebagai tanda identitas kita selama di arab Saudi jar kaya ktp juga amunnya di Indonesia. Sukur sabar aja inya memadah akan ngarannya sudah tuha nih apa kada tapi paham lagi sudah.³⁰

²⁹ Wawancara dengan jemaah haji lansia Ibu Hj.Rustinah di Awam Bangkal Kabupaten Banjar, 13 Desember 2025.

³⁰ Wawancara dengan Jemaah haji lansia Ibu Hj.Masmurah di Awam Bangkal Kabupaten Banjar, 13 Desember 2025.

Ibu Hj. Masmurah mengatakan bahwa petugas administrasi tidak hanya menyerahkan dokumen, tetapi juga memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami kepada jemaah haji lansia. Ketika jemaah haji belum memahami fungsi dokumen yang diterima dan mengajukan banyak pertanyaan, petugas dengan sabar menjelaskan kegunaan dokumen tersebut sebagai identitas resmi selama berada di Arab Saudi. Penjelasan disampaikan dengan bahasa yang sederhana dan disesuaikan dengan kondisi jemaah haji lansia, sehingga jemaah haji dapat memahami informasi yang diberikan. Sikap sabar dan komunikatif petugas membuat jemaah haji merasa terbantu dan tidak sungkan untuk bertanya, meskipun memiliki keterbatasan pemahaman karena faktor usia. Pernyataan tersebut diperkuat oleh beberapa jemaah haji lain yang mengungkapkan pengalaman yang sama pada pelayanan administrasi.

Aku kada khawatir dokumenku hilang karna petugasnya menjelas akan bujur-bujur lawan petugasnya langsung yang memasuk akan kedalam tas passport.³¹

Bapak H. Arbani Muhammad Sabbeh menyampaikan bahwa mereka merasa tidak khawatir dokumen akan hilang karena petugas memberikan penjelasan yang jelas dan rinci mengenai cara penyimpanan dokumen. Petugas tidak hanya menjelaskan secara lisan, tetapi juga langsung membantu memasukkan dokumen ke dalam tas paspor yang telah disediakan. Tindakan tersebut memberikan kepastian

³¹ Wawancara dengan Jemaah haji lansia Bapak H. arbani Muhammad Sabbeh di Awam Bangkal Kabupaten Banjar, 13 Desember 2025.

dan rasa nyaman bagi jemaah haji lansia, karena dokumen penting disimpan dengan benar dan berada di bawah pengawasan petugas yang memahami prosedur administrasi. Jemaah haji lansia lainnya juga mengungkapkan pengalaman yang sama terkait komunikasi yang jelas dan baik yang membuat jemaah haji lansia memahami kelengkapan administrasi dengan baik.

2. Persepsi dan Pengalaman terhadap Dimensi *Responsiveness* dan *Empathy*

a. Dimensi *Responsiveness*

Responsiveness dalam pelayanan yang diterima oleh jemaah haji lansia tampak dari kecepatan dan kesiapsiagaan petugas dalam merespons kebutuhan selama berada di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Jemaah haji lansia merasakan bahwa petugas tidak menunda pelayanan dan segera memberikan respons ketika dibutuhkan. Petugas sigap memperhatikan kondisi jemaah serta memberikan bantuan tanpa harus menunggu permintaan secara berulang.

Daya tanggap petugas juga terlihat dari sikap proaktif dalam memberikan pelayanan. Petugas tidak hanya menunggu jemaah menyampaikan keluhan, tetapi secara aktif menanyakan kondisi dan kebutuhan jemaah haji lansia selama proses pelayanan berlangsung. Respons yang cepat dan tepat ini membuat jemaah merasa diperhatikan dan tidak merasa diabaikan dalam proses pelayanan.

Selain itu, *responsiveness* tercermin dari kemampuan petugas dalam menindaklanjuti kebutuhan jemaah dengan segera dan sesuai prosedur. Ketika jemaah menyampaikan kebutuhan terkait pelayanan kesehatan, konsumsi, maupun

administrasi, petugas merespons dengan cepat dan memberikan solusi yang jelas. Kejelasan tindakan yang diberikan membantu jemaah haji lansia memahami bahwa kebutuhan mereka ditangani secara serius.

1) Pelayanan Kesehatan

Biasanya kalau ada keluhan kesehatan mendadak, kami mengutamakan respons cepat dan *kada* menunda. Kami langsung mendekati jemaah haji lansia yang mengeluh dan menanyakan apa yang dirasakan. Petugas berusaha berbicara dengan suara yang tenang supaya jemaah haji *kada* semakin panik, Setelah itu kami bawa jemaah haji lansia ke klinik kesehatan supaya lekas dapat penanganan.³²

Bapak Hidayaturrahman mengatakan bahwa, petugas memiliki kesiap siagaan tinggi dalam menangani kondisi darurat pada jemaah haji lansia. Ketika muncul keluhan kesehatan, petugas segera mengambil inisiatif untuk memastikan kondisi jemaah haji tersebut tanpa penundaan. Pendekatan yang digunakan bersifat menenangkan, sehingga jemaah haji tidak merasa cemas berlebihan. Setelah kondisi awal diketahui, petugas langsung mengarahkan jemaah haji ke fasilitas kesehatan agar penanganan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat. Namun, jika jemaah sudah tidak sanggup untuk berjalan pemeriksaan akan dilakukan dikamar saja petugas yang menghampiri jemaah haji tersebut. Ini mencerminkan pelayanan yang sigap, peduli, pada kesehatan jemaah haji.

Pas di asrama semalam tu pina pusing kepala tegang kalo lh handak periksa Kesehatan tu. Petugas kesehatannya cepat aja mbahtu pas

³² Wawancara dengan Kepala Bidang Lansia dan Disabilitas Bapak Hidayaturrahman, di Kantor Wilayah Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Senin, 20 Oktober 2025.

aku menyampaikan keluhan, semua gejalaku diperhatikannya *bujur-bujur*, jadi aku merasa tenang pelayanannya terasa teratur kada terburu-buru.³³

Ibu Hj. Rustinah mengungkapkan bahwa, jemaah haji lansia merasa bahwa petugas kesehatan menunjukkan respons yang cepat dan penuh perhatian ketika mereka mengalami keluhan. Jemaah haji lansia menceritakan bahwa saat berada di asrama pada awal kedatangan, ia merasakan pusing dan ketegangan sebelum menjalani pemeriksaan kesehatan. Begitu ia menyampaikan keluhannya, petugas segera menanggapi dengan sigap, menanyakan kondisi secara detail, dan memperhatikan semua gejala yang dirasakannya dengan seksama. Proses pemeriksaan dilakukan secara teratur dan tertib, tanpa kesan terburu-buru, sehingga informan merasa tenang dan nyaman. Pendekatan yang cermat ini tidak hanya membantu mengatasi keluhan secara tepat waktu, tetapi juga menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan jemaah terhadap pelayanan kesehatan di asrama haji.

2) Pelayanan Konsumsi

Makananku di antar akan ke kamar *lawan* petugas, petugasnya *membantui* membuka akan makananku, *dikawaninya* *jua* aku *rahatan* makan sambil *bepandiran* jadi *rami* sambil *bedudukan* dimuka kamar.³⁴

Ibu Hj.St. Murah menjelaskan bahwa makanan yang disediakan bagi jemaah haji lansia diantar langsung ke kamar oleh petugas, sehingga mereka tidak perlu keluar atau mengantre untuk mengambil

³³ Wawancara dengan Jemaah haji lansia Ibu Hj.Rustinah di Awam Bangkal Kabupaten Banjar, 13 Desember 2025.

³⁴ Wawancara dengan Jemaah haji lansia Ibu Hj.St.Murah, di Awam Bangkal Kabupaten Banjar, 13 Desember 2025.

makanannya. Setiap kotak makanan juga dibantu dibuka oleh petugas, sehingga jemaah haji lansia dapat langsung menikmati hidangan tanpa kesulitan. Selain itu, selama proses makan, petugas mendampingi dan memastikan jemaah haji lansia merasa nyaman, memungkinkan mereka untuk bersantai sambil berbincang atau berinteraksi dengan sesama jemaah haji lansia di depan kamar.

3) Pelayanan Administrasi

Pas awal menerima dokumen, aku sempat kebingungan alurnya kemana, tapi petugas cepat menanggapi *dipadahinya begamatan* mbahtu membimbing sampai semua proses bisa aku pahami sampai selesai pembagian dokumen.³⁵

Ibu Hj.Rustinah mengungkapkan bahwa petugas administrasi di asrama haji tanggap dan sigap merespon kebingungan jemaah haji lansia saat menerima dokumen penting. Salah satu jemaah haji menceritakan bahwa pada awal proses pembagian dokumen, ia sempat bingung mengenai alur dan tahapan yang harus dilalui. Petugas langsung menanggapi kebingungan tersebut dengan membimbing secara langsung, memberikan arahan, dan menjelaskan setiap langkah hingga seluruh proses pembagian dokumen dapat dipahami dengan jelas. Pendekatan ini membuat jemaah haji lansia merasa didampingi, diperhatikan, dan lebih tenang selama menerima dokumen, sehingga mereka dapat mengikuti proses administrasi dengan nyaman dan tanpa kesulitan.

³⁵ Wawancara dengan jemaah haji lansia Ibu Hj.Rustinah di Awam Bangkal Kabupaten Banjar, 13 Desember 2025.

Petugasnya bekerja dengan rapi dan tertib. Cara petugas menjelas akan sopan, berpakaian rapi, *mbahtu* menjelaskan fungsi dokumen ni apa apa aja yang dibagikan meolah sorang jadi yakin bahwa petugas memahami tugasnya. jadi *kada* merasa khawatir dokumen *behilangan* karena semuanya dibagikan secara langsung lawan jelas.³⁶

Ibu Hj.Sabariah mengungkapkan bahwa yang sikap profesional petugas administrasi terlihat dari cara kerja yang rapi dan tertib selama proses pembagian dokumen. Petugas menyampaikan penjelasan dengan bahasa yang sopan, didukung oleh penampilan yang rapi, serta memberikan keterangan mengenai fungsi setiap dokumen yang dibagikan. Penjelasan yang dilakukan secara jelas dan satu per satu membuat jemaah memahami dokumen yang diterima, sehingga menumbuhkan keyakinan bahwa petugas benar-benar memahami tugas dan tanggung jawabnya. Kondisi ini membuat jemaah tidak merasa khawatir terhadap kemungkinan hilangnya dokumen, karena seluruh administrasi dibagikan secara langsung, jelas, dan terkontrol dengan baik oleh petugas.

b. Dimensi *Empathy*

Empati dalam pelayanan dipersepsikan oleh jemaah haji lansia sebagai sikap petugas yang memahami keterbatasan fisik dan kebutuhan khusus yang mereka miliki. Petugas tidak hanya menjalankan tugas secara administratif atau teknis, tetapi menunjukkan perhatian personal dalam setiap interaksi pelayanan.

³⁶ Wawancara dengan Jemaah haji lansia Ibu Hj.Sabariah di Awam Bangkal Kabupaten Banjar, 13 Desember 2025.

Sikap ini terlihat dari cara petugas memperlakukan jemaah dengan sabar, tidak terburu-buru, serta menyesuaikan cara berkomunikasi dengan kondisi lansia.

Perhatian personal juga tercermin dari kebiasaan petugas yang secara aktif menanyakan kondisi jemaah haji lansia, baik sebelum maupun selama pelayanan berlangsung. Petugas berusaha memastikan bahwa jemaah merasa nyaman dan memahami setiap proses yang dijalani. Cara petugas berbicara yang pelan, sopan, dan mudah dipahami membuat jemaah merasa dihargai dan diperhatikan sebagai individu, bukan sekadar penerima layanan.

Selain itu, empati dipersepsikan melalui sikap petugas yang peka terhadap kondisi jemaah tanpa harus menunggu jemaah menyampaikan kesulitan secara langsung. Petugas memperhatikan ekspresi, kondisi fisik, dan respons jemaah selama pelayanan, sehingga mampu menyesuaikan perlakuan sesuai kebutuhan masing-masing jemaah haji lansia. Sikap ini membuat jemaah merasa tidak diperlakukan sama rata dengan jemaah usia produktif, melainkan dilayani sesuai dengan kondisi mereka.

1) Pelayanan Kesehatan

Selama diperiksa, petugas kesehatan bepandirnya sopan dan ramah. Aku dilayani dengan sabar, dijelas akannya pelan-pelan sesuai keadaan aku yang sudah tuha. Petugasnya juga memperhatikan penyakit bawaan aku dan rutin menanyakan keadaan sampai handak masuk bus menuju bandara petugasnya masih menakuni apakah ada keluhan, jadi aku merasa diperhatikan banar.³⁷

Ibu Hj. Sabariah mengatakan bahwa jemaah haji lansia merasakan sikap empati dari petugas kesehatan selama proses pelayanan. Petugas

³⁷ Wawancara dengan jemaah haji lansia, Ibu Hj. Sabariah, di Awam Bangkal kabupaten Banjar, 13 Desember 2025.

berkomunikasi dengan sopan dan ramah, serta melayani dengan penuh kesabaran sesuai dengan kondisi jemaah haji lansia. Penjelasan diberikan secara perlahan sehingga mudah dipahami, terutama terkait kondisi kesehatan dan penanganan yang diperlukan. Selain itu, perhatian petugas tidak hanya diberikan saat pemeriksaan berlangsung, tetapi juga berlanjut hingga menjelang keberangkatan ke bandara dengan tetap menanyakan kondisi dan keluhan yang dirasakan. Sikap ini membuat jemaah haji lansia merasa benar-benar diperhatikan dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang manusiawi serta berkesinambungan.

Setiap kali diperiksa, petugasnya ramah dan kada suah menunjukkan sikap kada sabar. Kondisi kesehatan aku selalu ditanyakan, petugas memberi perhatian lebih karena aku ada penyakit bawaan. Aku merasa dilayani dengan baik lawan diperhatikan banar.³⁸

Ibu Hj. Masmurah mengatakan bahwa petugas kesehatan menunjukkan sikap empati dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji lansia. Keramahan dan kesabaran petugas tercermin dari cara melayani tanpa menunjukkan sikap tergesa-gesa atau tidak sabar. Petugas secara konsisten menanyakan kondisi kesehatan jemaah haji lansia dan memberikan perhatian lebih karena adanya penyakit bawaan. Pelayanan yang demikian membuat jemaah haji lansia merasa dilayani

³⁸ Wawancara dengan Jemaah haji lansia Ibu Hj.Masmurah di Awam Bangkal Kabupaten Banjar, 13 Desember 2025.

dengan baik, diperhatikan secara serius, serta menumbuhkan rasa nyaman dan aman selama menjalani pemeriksaan kesehatan.

Beberapa jemaah haji lansia membagikan penggalaman yang sama terkait petugas yang sabar dalam memberikan pelayanan.

2) Pelayanan Konsumsi

Kami selalu sabar dalam melayani jemaah haji lansia itu kadang satu penjelasan kada langsung paham, apalagi soal jadwal atau dokumen. Jadi mun belum paham, kami ulangi lagi pelan-pelan. Kada busa dipaksa cepat, karena nanti malah bingung. Biasanya kami jelaskan pakai bahasa sehari-hari, kada pakai istilah yang susah. Mun masih bingung juga, kami contohkan langsung. Yang penting jemaah haji lansia merasa nyaman, merasa dibimbing dan merasa diperhatikan.³⁹

Bapak Hidayaturrahman mengatakan bahwa petugas menyadari keterbatasan jemaah haji lansia dalam menerima informasi, terutama terkait jadwal dan administrasi. Oleh karena itu, pelayanan diberikan dengan kesabaran tinggi, tanpa menuntut jemaah haji untuk cepat memahami penjelasan. Ketika jemaah haji lansia belum mengerti, petugas bersedia mengulangi penjelasan secara perlahan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami. Bahkan, jika diperlukan, petugas langsung memberikan contoh agar informasi lebih jelas. Pendekatan ini mencerminkan bahwa pelayanan tidak hanya berorientasi pada penyampaian informasi, tetapi juga pada pendampingan dan perhatian. Sikap tersebut membuat jemaah haji lansia merasa nyaman, dibimbing, dan tidak ditinggalkan dalam proses pelayanan.

Kami memang harus sabar, itu sudah jadi bagian tugas. Lansia itu sering lupa, jadi wajar mun mereka nanya berulang. Kami kada

³⁹ Wawancara dengan Kepala Bidang Lansia dan Disabilitas Bapak Hidayaturrahman, di Kantor Wilayah Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Senin, 20 Oktober 2025.

pernah bosan menjelaskan, malah kami ulangi dengan cara yang berbeda supaya mereka lebih paham. Kadang kami datangi lagi ke kamar, memastikan mereka benar-benar ingat. Kalau sudah paham, biasanya jemaah terlihat lebih tenang dan percaya diri. Itu yang kami harapkan dari semua pelayanan yang kami berikan.⁴⁰

Bapak Muhammad Pahri mengatakan bahwa, kesabaran merupakan bagian penting dalam pelayanan kepada jemaah haji lansia. Petugas memahami bahwa kondisi usia sering membuat jemaah haji lansia mudah lupa, sehingga pertanyaan yang muncul berulang kali dianggap sebagai hal yang wajar, bukan sebagai beban. Oleh karena itu, petugas tetap bersedia memberikan penjelasan kembali dengan pendekatan yang berbeda agar lebih mudah dipahami. Upaya mendatangi kembali jemaah haji lansia ke kamar menunjukkan adanya kepedulian untuk memastikan informasi benar-benar diterima dan diingat. Ketika jemaah haji lansia sudah memahami penjelasan yang diberikan, mereka terlihat lebih tenang dan yakin dalam menjalani kegiatan. Kondisi ini mencerminkan bahwa pelayanan yang sabar dan berulang mampu menumbuhkan rasa aman serta kepercayaan diri pada jemaah haji lansia.

Dalam memberikan pelayanan kami harus benar-benar sabar menganggap jemaah haji lansia sudah seperti orang tua kami sendiri, dari situlah kami menggambarkan bagaimana kami harus memberikan pelayanan yang baik dan ramah.⁴¹

Bapak Arif Rahman mengatakan bahwa sikap sabar petugas muncul dari cara pandang mereka terhadap jemaah haji lansia, yaitu dengan memposisikan jemaah haji lansia seperti orang tua sendiri. Cara

⁴⁰ Wawancara dengan Seksi Petugas Haji Lansia di Lansia dan Disabilitas, Bapak Muhammad Pahri, di Kantor Wilayah Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Senin, 20 Oktober 2025.

⁴¹ Wawancara dengan Tim Pembantu di Bidang Lansia dan Disabilitas, Bapak Arif Rahman, di Kantor Wilayah Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Senin, 20 Oktober 2025.

pandang ini membentuk perilaku pelayanan yang lebih ramah, penuh perhatian, dan tidak terburu-buru. Dengan menganggap jemaah haji lansia sebagai keluarga, petugas lebih mudah memahami keterbatasan lansia serta menyesuaikan cara berkomunikasi dan melayani. Pendekatan ini membuat pelayanan tidak hanya berfokus pada tugas, tetapi juga pada rasa empati, sehingga jemaah haji lansia merasa dihormati, diperhatikan, dan nyaman selama berada di asrama haji.

Petugasnya ramah, murah senyum jua *bila* membagikan makanan *kena dibawainya bepandiran sambil mengawani* makan jadi rame jua⁴².

Ibu Hj.St. Murah mengatakan bahwa pelayanan konsumsi yang diberikan tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan makan, tetapi juga pada aspek empati dan kenyamanan jemaah haji lansia. Sikap petugas yang ramah dan murah senyum saat membagikan makanan, disertai dengan pendampingan dan komunikasi ringan selama jemaah haji lansia makan, menciptakan suasana yang hangat dan menyenangkan. Pendekatan ini membuat jemaah haji lansia merasa ditemani, diperhatikan, dan tidak merasa sendiri, sehingga pengalaman makan menjadi lebih nyaman dan berkesan.

3) Pelayanan Administrasi

Mun petugasnya ramah ni rasa *nyaman* jua makan, *bila* handak minta bantuan kada takutan jadinya sorang.⁴³

⁴² Wawancara dengan Jemaah haji lansia, Ibu Hj.St.Murah di Awam Bangkal Kabupaten Banjar, 13 Desember 2025.

⁴³ Wawancara dengan Jemaah haji lansia Ibu Hj.Masmurah, di Awam Bangkal kabupaten Banjar, 13 Desember 2025.

Ibu Hj. Masmurah mengungkapkan bahwa sikap ramah petugas berpengaruh langsung terhadap rasa nyaman jemaah haji lansia saat menerima pelayanan konsumsi. Keramahan petugas membuat jemaah haji lansia merasa lebih tenang ketika makan dan tidak merasa sungkan atau takut untuk meminta bantuan. Kondisi ini menciptakan suasana pelayanan yang hangat dan mendukung, sehingga jemaah haji lansia merasa diperhatikan dan lebih percaya diri dalam menyampaikan kebutuhan mereka.

Waktu petugas membagikan dokumen petugasnya ramah berataan maka ada yang pina ketuju begaya tu jadi rame, pokonya nyaman banar pelayanannya pas di asrama haji semalam.⁴⁴

Bapak H. Arbani Muhammad Sabbeh mengatakan bahwa suasana pembagian dokumen berlangsung dengan nyaman karena petugas melayani dengan sikap ramah dan bersahabat. Keramahan petugas, disertai cara berinteraksi yang santai dan menyenangkan, membuat jemaah haji lansia merasa tidak tegang serta menikmati proses pelayanan. Kondisi ini menciptakan suasana yang akrab dan hangat, sehingga pelayanan administrasi dirasakan nyaman dan menyenangkan.

Petugasnya pas meantar akan dokumen ke kamar baikan seberataan, aku bingung passport *ni kena* dikeluar akan kah disimpan aja, di jelas *akannya begamatan* nyaman *banar pang*.⁴⁵

⁴⁴ Wawancara dengan Jemaah haji lansia Bapak H. arbani Muhammad Sabbeh di Awam Bangkal Kabupaten Banjar, 13 Desember 2025.

⁴⁵ Wawancara dengan Jemaah haji lansia Ibu Hj. Masniah di Loktabat Utara Banjarbaru, 17 Desember 2025.

Ibu Hj. Masniah, dan beberapa jemaah haji lansia lainnya mengatakan bahwa jemaah haji lansia merasakan sikap petugas yang baik dan ramah saat mengantarkan dokumen ke kamar. Ketika jemaah merasa bingung mengenai apakah paspor perlu dikeluarkan atau cukup disimpan, petugas segera memberikan penjelasan secara perlahan dan mudah dipahami. Cara penyampaian yang tenang dan jelas membuat jemaah merasa nyaman, tidak kebingungan, serta lebih yakin dalam menyimpan dokumen penting dengan benar. Hal ini menunjukkan adanya perhatian dan empati petugas terhadap kondisi jemaah haji lansia dalam pelayanan administrasi.

C. Pembahasan

1. Pengalaman jemaah haji lansia dalam menerima pelayanan kesehatan, konsumsi, dan administrasi

a. Transaksi Pelayanan yang Dihumanisasikan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengalaman jemaah haji lansia dalam menerima pelayanan kesehatan, konsumsi, dan administrasi di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tidak lagi dipersepsikan sebagai sekadar transaksi prosedural, melainkan sebagai interaksi yang bersifat manusiawi. Hal ini menandakan adanya pergeseran praktik pelayanan dari pendekatan administratif menuju pendekatan berbasis kebutuhan dan kondisi subjektif jemaah haji lansia.

Dalam perspektif teori *SERVQUAL*, dua dimensi yang paling dominan membentuk pengalaman positif Jemaah haji lansia adalah *responsiveness* dan

empathy.⁴⁶ Kedua dimensi ini tidak hanya hadir sebagai konsep normatif, tetapi terwujud secara nyata dalam praktik pelayanan sehari-hari. Bagi jemaah haji lansia, keterbatasan fisik, penurunan daya ingat, serta kecemasan menghadapi proses haji membuat mereka sulit beradaptasi dengan sistem pelayanan yang menuntut mobilitas tinggi dan pemahaman prosedural yang kompleks. Oleh karena itu, daya tanggap petugas yang bersifat proaktif menjadi faktor kunci dalam membangun rasa aman dan kenyamanan. Temuan ini memperkuat pandangan Parasuraman bahwa *responsiveness* memiliki peran penting dalam mengurangi ketidakpastian dan kecemasan penerima layanan, terutama pada kelompok rentan.

Fleksibilitas waktu pelayanan, seperti pemeriksaan kesehatan yang dilakukan tanpa tekanan waktu dan tidak terburu-buru, juga memperlihatkan bahwa responsiveness tidak semata-mata soal cepat, tetapi tepat sesuai kondisi penerima layanan. Pelayanan yang terlalu cepat justru dapat menjadi sumber stres bagi lansia. Dengan demikian, *responsiveness* dalam penelitian ini bersifat adaptif, bukan mekanis. Bagi jemaah haji lansia, keterbatasan fisik, penurunan daya ingat, serta kecemasan menghadapi proses haji membuat mereka sulit beradaptasi dengan sistem pelayanan yang menuntut mobilitas tinggi dan pemahaman prosedural yang kompleks. Oleh karena itu, daya tanggap petugas yang bersifat proaktif menjadi faktor kunci dalam membangun rasa aman dan kenyamanan. Temuan ini memperkuat pandangan Parasuraman bahwa *responsiveness* memiliki peran

⁴⁶ “PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual ± Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen).”

penting dalam mengurangi ketidakpastian dan kecemasan penerima layanan, terutama pada kelompok rentan.⁴⁷

Fleksibilitas waktu pelayanan, seperti pemeriksaan kesehatan yang dilakukan tanpa tekanan waktu dan tidak terburu-buru, juga memperlihatkan bahwa *responsiveness* tidak semata-mata soal cepat, tetapi tepat sesuai kondisi penerima layanan. Pelayanan yang terlalu cepat justru dapat menjadi sumber stres bagi lansia. Dengan demikian, *responsiveness* dalam penelitian ini bersifat adaptif, bukan mekanis.

Empati dipersepsikan oleh jemaah haji lansia sebagai sikap petugas yang memahami keterbatasan fisik dan kebutuhan khusus mereka.⁴⁸ Petugas tidak hanya menjalankan tugas sesuai standar operasional, tetapi juga menunjukkan perhatian personal melalui cara berbicara yang lembut, kesabaran dalam memberikan penjelasan, serta kesediaan mendampingi jemaah dalam setiap tahapan pelayanan.

Penggunaan bahasa yang disederhanakan dalam penjelasan medis dan administratif merupakan bentuk konkret empati yang sangat dirasakan manfaatnya oleh jemaah haji lansia. Penjelasan yang terlalu teknis atau cepat berpotensi menimbulkan kebingungan dan kecemasan. Dengan menyesuaikan bahasa dan tempo komunikasi, petugas membantu jemaah memahami proses pelayanan tanpa merasa terintimidasi oleh sistem.

⁴⁷ Renny Hardini and Singgih Santoso, “Effect of Service Quality (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, & Tangible) and Cost Perception on Satisfaction and Positive Word of Mouth of UKDW Faculty of Medicine Students,” *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)* 11, no. 2 (2025): 291–316, <https://doi.org/10.35384/jemp.v11i2.821>.

⁴⁸ “Haji Ramah Lansia: Layanan Jadi Aspek Kritis Yang Harus Dipahami Petugas | Geriatri.Co.Id,” accessed January 28, 2026, <https://www.geriatri.co.id/artikel/2106/haji-ramah-lansia-layanan-jadi-aspek-kritis-yang-harus-dipahami-petugas>.

Dalam teori *SERVQUAL*, empati menekankan pada perlakuan individual dan perhatian personal. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa empati menjadi dimensi yang sangat menentukan karena lansia tidak hanya membutuhkan pelayanan yang benar secara prosedural, tetapi juga pelayanan yang membuat mereka merasa dihargai sebagai manusia, bukan sekadar objek layanan.⁴⁹ Ketika petugas menunjukkan empati, jemaah haji lansia merasakan bahwa keberadaan mereka diakui dan kebutuhannya dipahami.

Salah satu temuan penting dalam penelitian ini adalah perubahan cara jemaah haji lansia memaknai pelayanan yang mereka terima. Jemaah haji tidak merasa “diurus” secara sepikak, tetapi merasa “dilayani” dengan penghormatan terhadap martabat dan kondisi mereka. Perbedaan ini signifikan karena konsep “diurus” cenderung menempatkan lansia sebagai pihak pasif dan bergantung, sementara “dilayani” menempatkan mereka sebagai subjek yang memiliki hak atas kenyamanan dan perhatian.

Praktik pengantaran makanan dan dokumen ke kamar, serta pendampingan dalam proses administrasi, menunjukkan bahwa pelayanan disusun berdasarkan logika kebutuhan lansia, bukan efisiensi sistem semata. Hal ini memperkuat teori pengalaman kognitif yang menyatakan bahwa individu menilai pelayanan berdasarkan apa yang paling mereka rasakan dan anggap bermakna. Bagi jemaah haji lansia, perhatian kecil dan perlakuan personal memiliki dampak besar terhadap pengalaman keseluruhan.

⁴⁹ Ifa Panny Sakti, Febrina Secsaria Handini, and Anastasia Sri Sulartri, “Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan Lansia,” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan* 21, no. 2 (2026): 91, <https://doi.org/10.26753/jikk.v21i2.1847>.

Pembahasan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan haji ramah lansia tidak cukup diukur melalui kelengkapan fasilitas atau kepatuhan terhadap SOP. Yang lebih menentukan adalah bagaimana petugas mampu menerjemahkan *responsiveness* dan *empathy* ke dalam praktik nyata yang kontekstual. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan haji bagi lansia sangat bergantung pada kualitas interaksi manusiawi antara petugas dan jemaah.

Dengan demikian, pelayanan yang dihumanisasikan bukan hanya meningkatkan kenyamanan jemaah haji lansia selama berada di asrama haji, tetapi juga berkontribusi pada kesiapan psikologis mereka dalam menjalani rangkaian ibadah haji. Pelayanan yang *responsif* dan empatik pada tahap pra-keberangkatan menjadi fondasi penting dalam menciptakan pengalaman ibadah yang lebih tenang dan bermakna bagi jemaah haji lansia.

b. Konstruksi Rasa Aman Melalui Kejelasan dan Kepastian

Berdasarkan hasil penelitian, rasa aman menjadi pengalaman psikologis utama yang dirasakan oleh jemaah haji lansia selama menerima pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Rasa aman ini terbentuk melalui kejelasan dan kepastian dalam proses pelayanan yang dijalani.⁵⁰ Proses pelayanan yang tertib, berurutan, dan dapat diprediksi membuat jemaah haji lansia memahami alur pelayanan, sehingga mengurangi kebingungan dan kecemasan yang sering muncul pada kelompok usia lanjut.

⁵⁰ Ananda Intan Pratiwi, “Implementasi Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik Kualitas Pelayanan Di Kelurahan,” *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2, no. 6 (2022): 74–86, <https://aksilogi.org/index.php/praja/article/view/714>.

Kejelasan prosedur pelayanan mencerminkan dimensi *responsiveness*, yaitu kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat dan terstruktur. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menjelaskan bahwa *responsiveness* berkaitan dengan kesiapan dan kecepatan petugas dalam membantu pengguna layanan serta memberikan informasi yang dibutuhkan secara jelas.⁵¹ Dalam konteks pelayanan haji lansia, predikabilitas proses seperti antrean berurutan dan jadwal pelayanan yang konsisten menjadi bentuk nyata dari daya tanggap tersebut.

Selain itu, transparansi informasi yang diberikan secara proaktif turut memperkuat rasa aman jemaah haji lansia. Penjelasan mengenai kondisi kesehatan, tujuan tindakan, serta fungsi dokumen administrasi dengan bahasa yang sederhana memberikan kepastian bagi jemaah. Menurut Kotler dan Keller, kejelasan informasi dalam pelayanan berperan penting dalam membangun persepsi kualitas dan mengurangi ketidakpastian yang dirasakan oleh pengguna layanan.⁵²

Rasa aman juga dikonstruksi melalui kompetensi petugas yang terdemonstrasi selama pelayanan berlangsung. Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan, memberikan penjelasan yang konsisten, serta didukung oleh fasilitas yang memadai menumbuhkan kepercayaan jemaah terhadap sistem pelayanan. Kondisi ini sejalan dengan konsep assurance, di mana pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas menciptakan rasa percaya dan aman bagi penerima layanan Parasuraman et al.

⁵¹ Ari Setyaningrum and Herlin Hidayat, "Setyaningrum Dan Hidayat 247-260 MIX," *Jurnal Ilmiah Manajemen VI*, no. 2 (2016).

⁵²

Dalam konteks ibadah haji yang sarat dengan ketidakpastian fisik dan psikologis, kejelasan dan kepastian pelayanan di tahap embarkasi menjadi fondasi penting bagi jemaah haji lansia. Kepercayaan yang terbentuk sejak awal pelayanan berperan sebagai landasan psikologis yang mendukung kesiapan jemaah dalam melanjutkan rangkaian ibadah haji dengan lebih tenang dan yakin.

c. Fasilitas Fisik sebagai Penanda Perhatian yang Kasat Mata

Fasilitas fisik dalam pelayanan haji lansia tidak hanya berfungsi sebagai sarana pendukung, tetapi juga berperan sebagai penanda simbolik (*symbolic marker*) yang mengomunikasikan perhatian institusi terhadap kebutuhan khusus jemaah. Keberadaan fasilitas seperti kursi roda, ruang pelayanan yang bersih dan nyaman, serta penyediaan makanan lunak tidak bersifat netral, melainkan menyampaikan pesan bahwa institusi memahami keterbatasan fisik dan kondisi khusus yang dimiliki oleh jemaah haji lansia.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas pelayanan mencakup fasilitas fisik, peralatan, serta penampilan petugas yang dapat diamati secara langsung oleh pengguna layanan. Dimensi ini menjadi isyarat awal bagi penerima layanan dalam membentuk persepsi terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Dalam konteks pelayanan haji lansia, fasilitas fisik yang disiapkan secara khusus berfungsi sebagai *representasi konkret* dari kesiapan dan kepedulian penyelenggara layanan.

Selain itu, Bitner menjelaskan bahwa lingkungan fisik pelayanan (*servicescape*) memiliki peran penting dalam membentuk *respons kognitif* dan

emosional pengguna layanan.⁵³ Lingkungan yang dirancang sesuai dengan kebutuhan pengguna akan memengaruhi persepsi kenyamanan, keamanan, serta kualitas interaksi antara petugas dan penerima layanan. Dengan demikian, fasilitas fisik yang memadai tidak hanya mendukung aktivitas pelayanan, tetapi juga memperkuat kualitas interaksi yang terjadi di dalamnya.

Kualitas fisik pelayanan yang dirasakan jemaah haji lansia berkontribusi pada pembentukan kesan holistik terhadap pelayanan yang diterima. Fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan lansia memperkuat pesan perhatian yang sebelumnya disampaikan melalui sikap dan komunikasi petugas. Kombinasi antara kualitas fisik dan kualitas interaksi ini menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan bermakna bagi jemaah haji lansia selama berada di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

d. Integrasi Layanan sebagai Ekosistem Kenyamanan

Pengalaman pelayanan yang diterima jemaah haji lansia pada bidang kesehatan, konsumsi, dan administrasi tidak berdiri sendiri, melainkan saling terhubung dan membentuk satu kesatuan pengalaman. Kenyamanan yang dirasakan pada satu bidang pelayanan berkontribusi dalam menurunkan tingkat stres jemaah, sehingga meningkatkan kesiapan psikologis mereka dalam menerima pelayanan pada bidang lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan dipersepsikan sebagai suatu ekosistem yang saling mendukung, bukan sebagai layanan yang terpisah-pisah.

⁵³ Hardini and Santoso, “Effect of Service Quality (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, & Tangible) and Cost Perception on Satisfaction and Positive Word of Mouth of UKDW Faculty of Medicine Students.”

Menurut Kotler dan Keller, pengalaman layanan (*service experience*) bersifat holistik, di mana persepsi jemaah haji dibentuk dari akumulasi interaksi yang terjadi di berbagai titik layanan. Pengalaman positif yang konsisten di berbagai aspek pelayanan akan memperkuat persepsi kualitas secara keseluruhan. Dalam konteks pelayanan haji lansia, keterpaduan antara pelayanan kesehatan, konsumsi, dan administrasi menciptakan rasa nyaman yang berkelanjutan selama jemaah berada di asrama haji.

Selain itu, Schmitt menekankan bahwa pengalaman jemaah haji terbentuk melalui rangkaian pengalaman sensorik, emosional, dan kognitif yang saling berinteraksi. Ketika jemaah haji lansia merasa nyaman secara fisik, mendapatkan makanan yang sesuai, serta menjalani proses administrasi yang jelas dan tertib, beban psikologis yang mereka rasakan berkurang. Penurunan beban stres ini memungkinkan jemaah untuk lebih menerima dan menilai pelayanan berikutnya secara positif.

Integrasi pelayanan tersebut membentuk siklus umpan balik positif, di mana pengalaman baik pada satu bidang memperkuat kepercayaan dan kenyamanan pada bidang lainnya. Akumulasi pengalaman ini kemudian mengkristal menjadi persepsi umum jemaah haji lansia bahwa seluruh pelayanan yang diterima di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin berjalan dengan baik. Persepsi menyeluruh ini menjadi indikator penting keberhasilan pelayanan, terutama bagi kelompok lansia yang memiliki kerentanan fisik dan psikologis lebih tinggi.

2. Persepsi dan Pengalaman terhadap Dimensi Responsiveness dan Empathy

a. Pembahasan terhadap Responsiveness

Bagi jemaah haji lansia, *responsiveness* tidak dimaknai semata-mata sebagai kecepatan petugas dalam merespons keluhan yang disampaikan, tetapi lebih sebagai kemampuan sistem pelayanan dan petugas untuk mengantisipasi kebutuhan sebelum jemaah mengungkapkannya secara langsung. Temuan ini menunjukkan bahwa kecepatan respons memang penting, namun yang lebih berkesan bagi jemaah haji lansia adalah inisiatif proaktif petugas dalam memberikan pelayanan.

Dalam konteks lansia, *responsiveness* dialami sebagai upaya pengurangan beban kognitif dan fisik. Pelayanan yang diberikan langsung ke kamar, baik dalam bentuk pelayanan kesehatan, konsumsi, maupun administrasi, menghilangkan kebutuhan jemaah untuk memahami alur ruang yang rumit, berpindah tempat, atau menunggu dalam antrean. Kondisi ini sangat bermakna bagi jemaah haji lansia yang memiliki keterbatasan fisik dan daya konsentrasi yang menurun, sehingga pelayanan menjadi lebih mudah diakses dan tidak melelahkan.

Responsiveness juga dipersepsikan sebagai penghilangan rasa “takut merepotkan”. Sikap petugas yang secara aktif menawarkan bantuan tanpa menunggu permintaan membuat jemaah haji lansia merasa kebutuhan mereka dianggap wajar, bukan sebagai beban tambahan bagi petugas. Perasaan ini mendorong jemaah untuk lebih terbuka dalam menyampaikan kondisi atau kebutuhan yang dirasakan, tanpa rasa sungkan atau khawatir mengganggu pelayanan.

Selain itu, *responsiveness* yang bersifat proaktif menciptakan rasa terjaga bagi jemaah haji lansia.⁵⁴ Respons cepat terhadap kondisi yang muncul, sebagaimana dialami oleh beberapa informan, membangun persepsi bahwa petugas selalu waspada dan siap membantu. Meskipun tidak selalu disertai pengawasan secara langsung, *responsivitas* ini membentuk rasa perlindungan *psikologis*, seolah-olah jemaah berada dalam sistem pelayanan yang terus memperhatikan kondisi mereka.

Temuan ini sejalan dengan konsep *responsiveness* dalam kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu kesediaan dan kesiapan petugas dalam membantu pengguna layanan serta memberikan pelayanan secara tepat. Namun, dalam konteks jemaah haji lansia, *responsiveness* berkembang melampaui kecepatan teknis menjadi bentuk pelayanan yang antisipatif dan berorientasi pada kebutuhan spesifik pengguna. Dengan demikian, *responsiveness* berperan penting dalam menciptakan kenyamanan dan rasa aman bagi jemaah haji lansia selama berada di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

b. Pembahasan terhadap Empathy

Empathy dalam pelayanan terhadap jemaah haji lansia tidak dimaknai sebatas sikap ramah atau kesopanan formal petugas. *Empathy* dipersepsi sebagai bentuk pengakuan terhadap martabat dan keunikan jemaah sebagai individu lanjut usia yang memiliki keterbatasan fisik, sensorik, dan psikologis. Pengakuan ini tercermin dalam cara petugas menyesuaikan komunikasi, menggunakan bahasa

⁵⁴ Maria Tsourela et al., “Customer Experience in Public Organizations: A Multidimensional Analysis,” *Proceedings 2024, Vol. 111, Page 9 111*, no. 1 (February 20, 2025): 9, <https://doi.org/10.3390/PROCEEDINGS2024111009>.

tubuh yang menghormati, serta memperhatikan detail kontekstual yang berkaitan dengan kondisi jemaah haji lansia.

Dalam praktik pelayanan, *empathy* dialami jemaah melalui komunikasi yang menyesuaikan kondisi lansia. Petugas berbicara dengan kecepatan yang lebih lambat, volume suara yang jelas, serta melakukan pengulangan informasi apabila diperlukan. Penyesuaian ini membantu jemaah haji lansia memahami informasi yang disampaikan tanpa merasa tertekan atau dipermalukan karena keterbatasan yang dimiliki. Bentuk komunikasi seperti ini menunjukkan kesediaan petugas untuk masuk ke dalam perspektif lansia, bukan memaksakan standar komunikasi umum.

Empathy juga tampak dalam pengakuan terhadap kondisi fisik dan psikologis jemaah haji lansia. Bahasa tubuh petugas, seperti menyesuaikan posisi tubuh saat berinteraksi, dipersepsikan sebagai bentuk penghormatan dan pengakuan keberadaan jemaah sebagai subjek pelayanan. Gestur tersebut memiliki makna simbolik yang kuat karena melawan stigma umum terhadap lansia sebagai pihak yang lemah dan pasif. Jemaah merasa dihargai dan diperlakukan setara dalam interaksi pelayanan.

Selain itu, *empathy* diwujudkan melalui layanan yang melibatkan jemaah secara personal. Bantuan yang diberikan tidak bersifat mekanis, tetapi disertai dengan percakapan ringan dan interaksi sosial yang hangat. Interaksi semacam ini mengubah tindakan teknis pelayanan menjadi pengalaman sosial yang bermakna bagi jemaah haji lansia. Hubungan yang terbangun tidak lagi dipersepsikan sekadar sebagai relasi petugas dan penerima layanan, tetapi mendekati hubungan kekeluargaan yang akrab dan menenangkan.

Empathy petugas juga tercermin dari cara berpikir yang holistik terhadap kebutuhan jemaah haji lansia. Perhatian petugas tidak berhenti pada pemberian layanan inti, tetapi juga mempertimbangkan kemampuan jemaah dalam menjalani tindak lanjut dari pelayanan tersebut. Dengan mempertimbangkan bagaimana jemaah akan memahami dan mematuhi arahan yang diberikan, petugas menunjukkan kepedulian terhadap keberlanjutan kondisi jemaah, bukan hanya penyelesaian tugas sesaat. Pendekatan ini memperkuat persepsi jemaah bahwa petugas benar-benar memahami situasi mereka secara menyeluruh.

Temuan ini sejalan dengan konsep *empathy* dalam kualitas pelayanan yang menekankan perhatian individual dan pemahaman terhadap kebutuhan spesifik pengguna layanan Parasuraman, Zeithaml, & Berry. Dalam konteks jemaah haji lansia, *empathy* berkembang menjadi praktik pelayanan yang menghargai martabat, membangun kedekatan sosial, dan memperhatikan keberlanjutan kesejahteraan jemaah.

c. Hubungan Simbiosis antara Responsiveness dan Empathy

Temuan penelitian menunjukkan bahwa *responsiveness* dan *empathy* tidak bekerja secara terpisah, melainkan saling berinteraksi dan memperkuat dalam membentuk pengalaman pelayanan jemaah haji lansia. Keduanya hadir sebagai satu kesatuan praksis yang menentukan bagaimana pelayanan dipersepsikan dan dirasakan oleh jemaah, bukan sekadar apa yang dilakukan, tetapi juga bagaimana tindakan tersebut dijalankan.

Responsiveness tanpa disertai *empathy* cenderung dipersepsikan sebagai pelayanan yang dingin dan mekanistik. Pelayanan memang diberikan dengan cepat

dan tepat, namun apabila tidak disertai sikap yang menghargai, jemaah haji lansia tetap merasa sebagai objek pelayanan. Kecepatan dan ketepatan semata belum cukup untuk membangun rasa nyaman apabila tidak diiringi dengan perhatian personal dalam proses interaksi.

Sebaliknya, *empathy* tanpa *responsiveness* juga dirasakan kurang bermakna bagi jemaah haji lansia. Sikap ramah, sabar, dan mau mendengarkan keluhan akan kehilangan nilai praktis apabila tidak diikuti oleh tindakan nyata yang menyelesaikan kebutuhan jemaah. Dalam konteks lansia yang memiliki keterbatasan fisik dan ketahanan psikologis yang rentan, perhatian tanpa tindak lanjut tidak mampu memberikan rasa aman yang dibutuhkan.

Dalam temuan penelitian ini, *responsiveness* dan *empathy* hadir secara bersamaan dan membentuk hubungan simbiosis.⁵⁵ *Responsiveness* yang bersifat proaktif tercermin dari inisiatif petugas dalam memberikan pelayanan sebelum jemaah menyampaikan kebutuhan secara langsung. Namun, tindakan *responsif* tersebut tidak dilakukan secara mekanis, melainkan dijawab oleh empati dalam cara penyampaian, sikap, dan interaksi petugas dengan jemaah haji lansia.

Keterpaduan antara apa yang dilakukan (*what is done*) dan bagaimana tindakan tersebut dilakukan (*how it is done*) melahirkan pengalaman pelayanan yang utuh dan berkesan. Inisiatif seperti pengantaran dokumen atau pelayanan yang diberikan secara langsung dipersepsikan tidak hanya sebagai bentuk kecepatan dan kesiapan petugas, tetapi juga sebagai tindakan yang menghormati kondisi dan

⁵⁵ Mary Bitner, “Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees,” *Journal of Marketing*, January 1, 1992, https://www.academia.edu/92713110/Servicescapes_The_Impact_of_Physical_Surroundings_on_Customers_and_Employees.

martabat jemaah haji lansia. Kombinasi ini menghasilkan rasa aman, dihargai, dan dipercaya oleh jemaah selama menerima pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

Secara konseptual, temuan ini sejalan dengan pandangan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menempatkan *responsiveness* dan *empathy* sebagai dimensi kunci dalam kualitas pelayanan. Namun, penelitian ini menunjukkan bahwa bagi jemaah haji lansia, nilai kedua dimensi tersebut terletak pada keterpaduannya. *Responsiveness* yang dijalankan dengan empati menghasilkan pengalaman pelayanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga manusiawi.