

**MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMROH
RAMAH LANSIA DI KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN PROBOLINGGO**

SKRIPSI



**DODIK AFANDI
NIM: 211103040029**
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS DAKWAH
JANUARI 2026**

**MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMROH
RAMAH LANSIA DI KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN PROBOLINGGO**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
Oleh:
DODIK AFANDI
NIM: 211103040029 R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS DAKWAH
JANUARI 2026**

**MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMROH
RAMAH LANSIA DI KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN PROBOLINGGO**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
Disetujui Pembimbing
J E M B E R


Dr. Iman Turmudi, M.M
NIP. 197111231997031003

**MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMROH
RAMAH LANSIA DI KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN PROBOLINGGO**

SKRIPSI

Telah di uji dan di terima
untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah

Hari: Rabu
Tanggal: 17 Desember 2025

Tim Pengaji

Ketua

Sekretaris


Aprilya Fitriani, S.M.B., M.M
NIP. 199104232018012002


Muhammad Arif Mustaqim, M.Sosio.
NIP. 198711182023211016

Anggota:

1. Dr. H. Sofyan Hadi, MPd.
2. Dr. Imam Turmudi, M.M


Menyutujui
Dekan Fakultas Dakwah



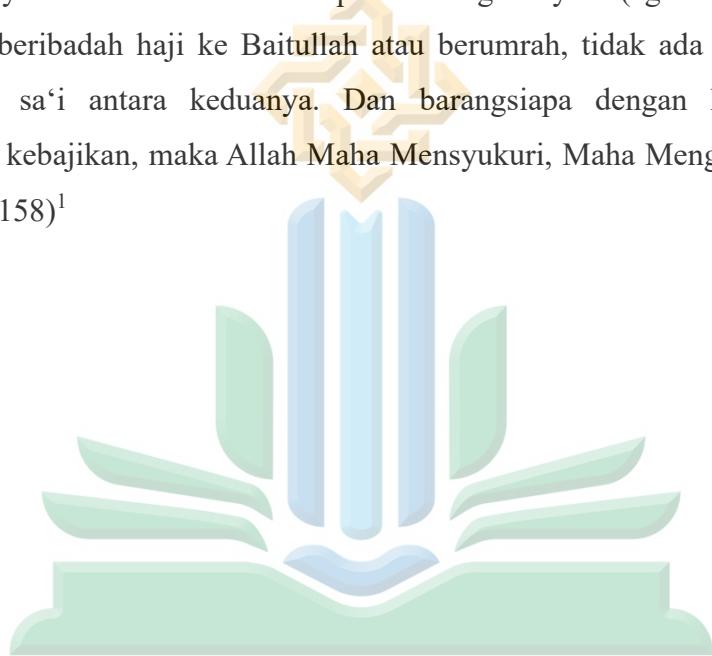
MOTTO

إِنَّ الصَّفَا وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطْوَّفَ بِهِمَا هُوَ مَنْ

تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلَيْهِ

Artinya:

“Sesungguhnya Safa dan Marwah merupakan sebagian syi‘ar (agama) Allah. Maka barangsiapa beribadah haji ke Baitullah atau berumrah, tidak ada dosa baginya mengerjakan sa‘i antara keduanya. Dan barangsiapa dengan kerelaan hati mengerjakan kebaikan, maka Allah Maha Mensyukuri, Maha Mengetahui.” (QS. Al-Baqarah: 158)¹

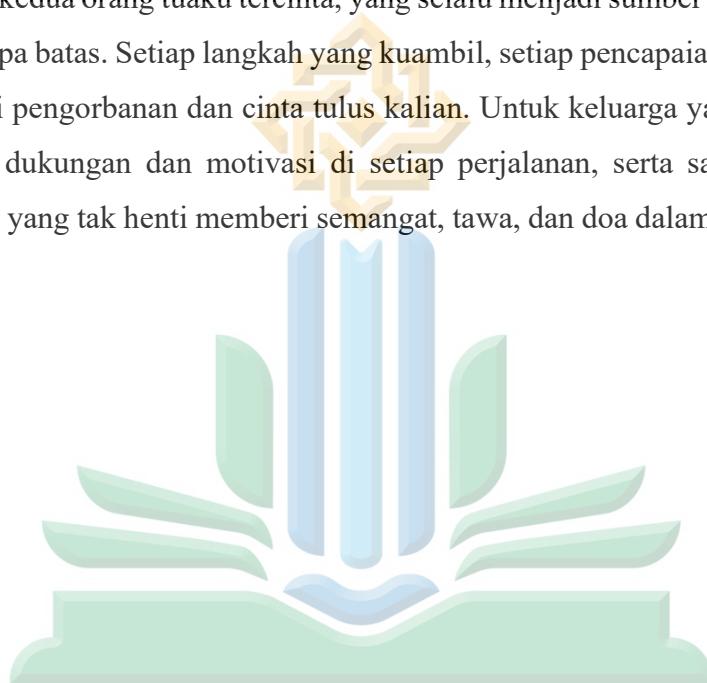


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Maknanya (QS. Al-Baqarah: 158)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan penuh rasa syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, kasih sayang, dan kekuatan yang diberikan serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW. Akhirnya saya mampu menyelesaikan skripsi ini. Karya sederhana ini kupersembahkan kepada mereka yang paling berarti dalam hidupku yaitu kepada kedua orang tuaku tercinta, yang selalu menjadi sumber doa, semangat dan kasih tanpa batas. Setiap langkah yang kuambil, setiap pencapaian yang kuraih, tak lepas dari pengorbanan dan cinta tulus kalian. Untuk keluarga yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi di setiap perjalanan, serta sahabat-sahabat seperjuangan yang tak henti memberi semangat, tawa, dan doa dalam suka maupun duka.



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan kemudahan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan lancar. Keberhasilan ini tentu tidak terlepas dari dukungan, doa, dan bantuan berbagai pihak yang telah berperan dalam proses penulisan karya ilmiah ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moral maupun material, serta mendoakan kelancaran penyusunan tugas akhir ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini belum sepenuhnya sempurna, sejalan dengan keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki. Meski demikian, penulis tetap berharap karya sederhana ini mampu memberikan kontribusi positif, memperluas wawasan, serta menjadi referensi yang bermanfaat bagi siapa pun yang membacanya. Dalam proses penulisan ini, penulis memperoleh banyak pengalaman berharga, serta menerima dukungan dan arahan dari berbagai pihak yang sangat berarti. Segala pencapaian dalam penulisan ini tentunya tidak terlepas dari doa, dorongan, dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan tulus, penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni S.Ag., MM selaku Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

2. Bapak Prof. Dr. Fawaizul Umam, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah, yang senantiasa memberikan arahan, dukungan, dan motivasi kepada seluruh mahasiswa, termasuk penulis.
3. Bapak Dr. Imam Turmudi, M.M yang telah senantiasa memberikan bimbingan, motivasi, serta wawasan baru yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini
4. Kepada Ibu Aprilya Fitriani, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan arahan, dukungan, dan kemudahan selama penulis menempuh studi hingga proses penyusunan skripsi ini
5. Kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Fakultas Dakwah beserta Staf Tata Usaha yang telah memberikan ilmu, bimbingan, serta pelayanan yang baik selama proses studi dan penyusunan skripsi ini.
6. Kepada Bapak Samsur, S.Ag., M.Pd.I. Selaku Kepala Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa karya tulis ini masih jauh dari kesempurnaan, mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ini di masa yang akan datang.

Jember, 6 Januari 2026

Penulis

ABSTRAK

Dodik Afandi,2025: *Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh Ramah Lansia Di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo*

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan Haji, Ramah Lansia, Kementerian Agama, Probolinggo.

Penyelenggaraan ibadah haji yang ramah lansia menjadi urgensi penting mengingat jumlah jamaah lanjut usia terus meningkat setiap tahun. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan manajemen pelayanan haji ramah lansia pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo, yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan layanan.

Penelitian ini berfokus: 1) Bagaimana manajemen pelayanan pada jamaah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo 2) Apa kendala pelayanan jamaah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. Penelitian ini juga bertujuan: 1) Untuk mendeskripsikan manajemen pelayanan pada jamaah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo 2) Apa kendala pelayanan jamaah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi serta diuji keabsahannya melalui triangulasi sumber, Teknik dan waktu

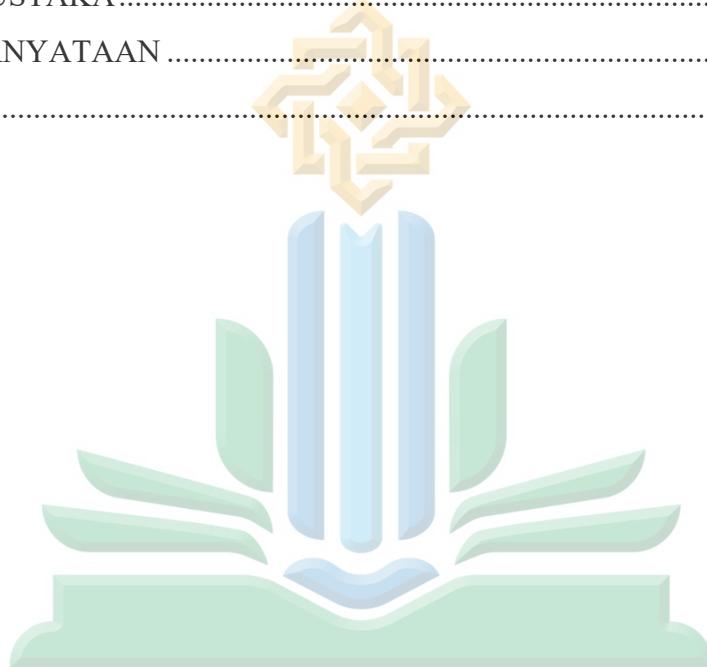
Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan pelayanan haji ramah lansia dilaksanakan melalui penyusunan program pembinaan, penguatan regulasi internal, serta pemetaan kebutuhan jamaah lansia. Pengorganisasian dilakukan dengan pembagian tugas yang jelas antara seksi penyelenggara haji dan tim pendukung. Pelaksanaan layanan mencakup manasik haji inklusif, pendampingan lansia, penyediaan fasilitas ramah lansia, serta koordinasi dengan tenaga kesehatan. Pengawasan dilakukan melalui evaluasi rutin serta tindak lanjut terhadap kendala yang ditemukan di lapangan. Kendala utama yang dihadapi meliputi keterbatasan anggaran, sumber daya manusia, dan sarana pendukung, namun dapat diatasi melalui optimalisasi koordinasi lintas lembaga serta peningkatan kualitas SDM. Dengan demikian, manajemen pelayanan haji ramah lansia pada Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo telah terlaksana cukup baik meskipun masih membutuhkan penguatan pada aspek sarana, pembiayaan, dan keberlanjutan program.

J E M B E R

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Pembahasan	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Penelitian Terdahulu.....	12
B. Kajian Teori.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi Penelitian.....	28
C. Subyek Penelitian.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data	33
E. Analisis Data	36
F. Keabsahan Data.....	40
G. Tahapan-Tahapan Penelitian	43
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	46

A.	Gambaran Objek Penelitian	46
B.	Penyajian Data dan Analisis.....	49
C.	Temuan Penelitian.....	73
	BAB V PENUTUP.....	83
A.	Kesimpulan	83
B.	Saran.....	84
	DAFTAR PUSTAKA	86
	SURAT PERNYATAAN	88
	LAMPIRAN	88



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Persamaan dan Perbedaan Studi Terdahulu	17
Tabel 4.1 Nama Kepala Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo	44
Tabel 4.2. Data Jamaah Lanjut Usia 2024	46



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Dalam etimologi, haji berarti "menuju" dan secara terminologi, haji berarti berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk beribadah kepada Allah dengan melakukan ibadah tertentu seperti wukuf, thawaf, sa'i melontar jumrah, dan amalan lainnya pada waktu dan tempat tertentu. Ini dilakukan untuk memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharap ridhanya.²

فِيهِ أَيْتُ بَيْنَتْ مَقَامُ إِبْرَاهِيمَ هَوَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ أَمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ

سَيِّلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: "Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim. Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam. "(QS. Ali Imran: 97). "³

Ibadah Haji adalah salah satu rukun Islam kelima, ibadah haji harus dilakukan oleh umat muslim yang mampu secara fisik dan finansial, yang harus

² Kementerian Agama RI, *Manasik Haji dan Umrah*, (Jakarta: Ditjen PHU, 2022), hlm. 3.

³ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2021), QS. Ali Imran: 97.

dilakukan sesuai dengan syarat, rukun, dan waktu yang telah ditentukan.⁴

Sebenarnya, ibadah haji dan umroh adalah serangkaian tindakan rohani yang dilakukan sesuai dengan kebijakan hati manusia terhadap Allah dengan melakukan pengorbanan dan rasa syukur.

وَأَدْنِ فِي النَّاسِ بِالْحَجَّ يَأْتُوكَ رَجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجْعٍ عَمِيقٍ

Artinya: “Deklarasikan (panggil) seluruh umat manusia untuk melaksanakan ibadah haji, niscaya mereka akan datang menemui Anda, dengan berjalan kaki dan naik kendaraan (kuda yang ceking/lincah) dari segala penjuru yang jauh. “(Qs. al-Hajj (22): 27).⁵

Perbedaan antara ibadah haji dan umroh terletak pada kewajiban, rukun, dan syaratnya. Ibadah umroh tidak dapat dilakukan pada bulan selain bulan haji, yaitu bulan Dzulhijjah. Untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh, seseorang harus memahami rukun dan syaratnya dengan cara yang diatur dalam syari'at Islam.⁶

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**
Indonesia memiliki undang-undang jelas tentang penyelenggaraan ibadah haji. Salah satu contohnya adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umroh, yang menekankan pentingnya pelayanan inklusif dan ramah terhadap jamaah yang lansia. Undang-undang ini menekankan bahwa pemerintah, dalam hal ini Kementerian Agama (Kemenag),

⁴ Kementerian Agama RI, *Buku Tuntunan Ibadah Haji*, (Jakarta: Ditjen PHU, 2021), hlm. 5.

⁵ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, QS. Al-Hajj: 27.

⁶ Wahbah Zuhaili, *Fiqh Islam wa Adillatuhu*, (Jakarta: Gema Insani, 2020), hlm. 112.

bertanggung jawab untuk menyediakan fasilitas dan layanan yang memadai bagi jamaah dengan kondisi fisik tertentu, termasuk lanjut usia.

Menurut Undang-Undang tentang kesejahteraan lanjut usia, lanjut usia adalah orang yang berusia 60 tahun ke atas.⁷ Data tahun 2010 menunjukkan bahwa lanjut usia dibagi menjadi empat kelompok: paruh baya dari 45 hingga 59 tahun, lanjut usia dari 60 hingga 74 tahun, lanjut usia dari 75 hingga 90 tahun, dan sangat tua. Menurut Smith, lanjut usia dibagi menjadi tiga kelompok: muda tua dari 65 hingga 74 tahun, setengah tua dari 57 hingga 85 tahun.

Mengatasi masalah yang ada, Kementerian Agama dan Kementerian Kesehatan telah membuat kebijakan baru tentang sistem tes kesehatan bagi calon jamaah haji yang akan dimulai pada tahun 2024. Kebijakan baru ini mencakup pemeriksaan kondisi medis, kognitif, dan mental calon jamaah haji serta tingkat kemampuan mereka sendiri untuk melakukan aktivitas sehari-hari.⁸ Namun, tujuan utama jamaah lanjut usia adalah menyelenggarakan ibadah haji dan umroh dengan lengkap dan sejahtera. Pelayanan dan perawatan yang baik kepada jamaah lanjut usia selama seluruh tahapan perjalanan dari Indonesia ke Makkah akan menentukan keberhasilan ibadah haji 2024. Jika sebelumnya penyelenggara ibadah haji hanya bertanggung jawab untuk menyediakan prasarana, sarana, makanan, logistik, layanan kesehatan, dan segala sesuatu yang diperlukan jamaah haji, maka tahun ini mereka harus

⁷ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah*, Lembaran Negara RI Tahun 2019.

⁸ Kementerian Kesehatan RI & Kementerian Agama RI, *Kebijakan Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji Lansia 2024*, Jakarta: Kemenkes-Kemenag, 2024.

bertindak dengan cara yang sensitif, peduli, dan ramah terhadap lansia. Tentu saja, penyelenggara harus memiliki pendekatan, taktik, dan metode yang ramah terhadap jamaah haji lanjut usia.

Bersamaan dengan tingginya keinginan orang Indonesia untuk melakukan haji pada usia tua. Namun, hal ini juga diiringi dengan masalah yang semakin kompleks dalam manajemen. Dibandingkan dengan jamaah lain, lanjut usia memerlukan layanan kesehatan, pendampingan, dan fasilitas yang lebih intensif. Selain itu, ditemukan bahwa kebutuhan lanjut usia belum sepenuhnya dipenuhi oleh fasilitas fisik, tenaga pendamping, dan prosedur administrasi. Saat berada di tanah suci, banyak jamaah yang lebih tua menghadapi kesulitan dalam mobilitas, kekurangan informasi, dan kekurangan bantuan medis.⁹

Salah satu tantangan terbesar dalam menjalankan manajemen pelayanan haji dan umroh bagi jamaah lanjut usia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo adalah memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan khusus jamaah lanjut usia. Kebijakan yang mengatur pelayanan lanjut usia belum diterapkan sepenuhnya. Fasilitas fisik seperti kursi roda dan aksesibilitas penginapan masih dianggap kurang. Begitu pula, jamaah lanjut usia sering kali tidak menerima pendampingan dan bantuan yang optimal. Hal ini berdampak pada kenyamanan dan keamanan lanjut selama ibadah haji dan umroh. Untuk memenuhi kebutuhan lanjut usia, manajemen pelayanan

⁹ Yaslis Ilyas, *Pelayanan Kesehatan Lansia di Indonesia*, (Jakarta: FKM UI, 2012), h. 15.

yang lebih efisien dan berkelanjutan diperlukan. Untuk memastikan bahwa jamaah haji yang lanjut usia dapat melakukan ibadah dengan lebih aman dan nyaman, kebijakan harus disesuaikan dengan kondisi fisik dan psikologis mereka.

Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo harus segera mengatasi perbedaan antara pelaksanaan pelayanan di lapangan dan peraturan melalui inovasi dan peningkatan fasilitas. Selain itu, kondisi sosial masyarakat Probolinggo yang heterogen, tingkat pemahaman ibadah jamaah yang beragam, serta perbedaan tingkat kemandirian fisik lansia turut memperkaya kompleksitas pelayanan yang harus dilakukan. Pemerintah melalui Kementerian Agama tidak hanya dituntut menjalankan regulasi, tetapi juga mampu menghadirkan inovasi dan strategi pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan jamaah lansia. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memotret secara empiris bagaimana manajemen pelayanan haji dan umroh ramah lansia dilaksanakan, sejauh mana efektivitasnya, serta faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi, sehingga dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan haji di masa mendatang, khususnya pada kelompok jamaah lanjut usia.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana manajemen pelayanan pada jamaah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo?
2. Apa kendala pelayanan jamaah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan manajemen pelayanan pada jamaah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo.
2. Untuk mendeskripsikan kendala pelayanani jamaah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo.

D. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa rumusan di atas terdapat manfaat secara teoritis dengan mengangkat penelitian ini:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai rujukan atau acuan dalam penyusunan karya ilmiah bidang Manajemen Dakwah khususnya mengenai manajemen pelayanan jamaah haji lanjut usia.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan peneliti mengenai manajemen pelayanan haji dan umrah jamaah lanjut usia. Penelitian ini juga untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan di Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember.

b. Bagi Program Studi Manajemen Dakwah

Peneliti berharap apa yang telah dibuat dapat memberikan wawasan pengetahuan dan memberikan kontribusi bagi perkembangan program studi Manajemen Dakwah

c. Bagi UIN KHAS JEMBER

Peneliti mengharapkan agar penelitian ini dapat bermanfaat sebagai menambah literatur guna kepentingan akademik perpustakaan UIN KHAS JEMBER serta juga menjadikan referensi bagi mahasiswa lain yang ingin melakukan penelitian terkait pembahasan ini.

d. Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan menjadi sebagai bahan evaluasi dalam mengembangkan lembaga, serta meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo.

e. Bagi Jamaah Haji

Penelitian ini diharapkan dapat menambah edukasi jamaah haji pentingnya pelayanan dalam melakukan ibadah haji khususnya di kota Probolinggo.

E. Definisi Istilah

1. Manajemen

Manajemen dalam penelitian ini dipahami sebagai suatu proses yang sistematis dan terencana yang meliputi kegiatan perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), serta pengawasan dan evaluasi (*controlling*) terhadap seluruh sumber daya yang dimiliki lembaga guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, manajemen berfungsi sebagai instrumen utama untuk memastikan seluruh layanan

berjalan sesuai dengan regulasi, kebutuhan jamaah, serta standar pelayanan yang berlaku.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah serangkaian aktivitas atau tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara kepada pihak yang dilayani dalam rangka memenuhi kebutuhan, memberikan kemudahan, serta menciptakan rasa aman, nyaman, dan kepuasan. Pelayanan tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan administratif, tetapi juga mencakup aspek sikap, komunikasi, perhatian, dan kepedulian terhadap kondisi penerima layanan.

3. Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan merupakan upaya pengelolaan pelayanan secara terencana dan terintegrasi yang meliputi perumusan kebijakan, pengaturan sistem kerja, pelaksanaan layanan, serta evaluasi berkelanjutan.

Manajemen pelayanan bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan agar sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan, khususnya jamaah haji dan umrah yang memiliki karakteristik dan kebutuhan yang beragam, termasuk jamaah lanjut usia.

4. Haji dan Umrah J E M B E R

Haji dan umrah adalah rangkaian ibadah dalam ajaran Islam yang dilaksanakan dengan mengunjungi Baitullah (Ka'bah) di Makkah untuk melaksanakan amalan tertentu sesuai dengan ketentuan syariat Islam. Haji merupakan ibadah wajib bagi umat Islam yang mampu secara fisik, mental, dan finansial, serta dilaksanakan pada waktu dan syarat yang telah

ditentukan. Sementara itu, umrah merupakan ibadah sunnah yang memiliki rangkaian amalan yang hampir serupa dengan haji, namun dapat dilaksanakan sepanjang tahun di luar waktu haji. Dalam penelitian ini, haji dan umrah dipahami sebagai kegiatan ibadah yang memerlukan pengelolaan dan pelayanan terpadu, khususnya dalam aspek pembinaan, pendampingan, serta pemenuhan kebutuhan jamaah.

5. Lanjut Usia (Lansia)

Lanjut usia atau lansia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas, yang umumnya mengalami perubahan dan penurunan kondisi fisik, kesehatan, daya tahan tubuh, serta kemampuan mobilitas. Kondisi tersebut menyebabkan lansia memiliki kebutuhan khusus dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah, sehingga memerlukan perhatian dan perlakuan yang berbeda dibandingkan jamaah usia produktif.

6. Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo

Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo adalah instansi pemerintah di tingkat kabupaten yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan urusan keagamaan, termasuk pembinaan, pengelolaan, dan pelayanan ibadah haji dan umrah. Dalam penelitian ini, Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo berperan sebagai lembaga penyelenggara dan pelaksana utama pelayanan haji dan umrah bagi masyarakat, termasuk jamaah lanjut usia.

F. Sistematika Pembahasan

Struktur pembahasan dalam skripsi mencakup penjelasan mengenai alur penyusunan, dimulai dari pendahuluan hingga bab penutup. Penulisan sistematika pembahasan disajikan secara deskriptif dan naratif, bukan dalam bentuk daftar isi. Pembahasan dalam skripsi ini dibagi menjadi lima bab. Untuk mempermudah pemahaman terhadap isi penelitian, penulis menyusun sistematika pembahasan yang meliputi hal-hal berikut.

BAB I

Bab satu mencakup informasi mengenai konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

BAB II

Bab dua, yaitu mencakup tentang kajian pustaka, penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, serta kajian teori

BAB III

Bab tiga merupakan metode penelitian yang berisikan pendekatan, jenis penelitian, Lokasi penelitian, subjek penelitian, Teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV

Bab empat mencakup penyajian data dan analisis serta pembahasan temuan dari hasil penelitian.

BAB V

Bab lima yaitu sebagai penutup yang berisi Kesimpulan dan saran yang diambil dari hasil penelitian.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahuluyang terkait dengan penelitian yang dilakukan, kemudian membuat ringkasannya baik penelitian skripsi, artikel jurnal ilmiah, tesis, disertasi, dan sebagainya.

1. Ahmad Fauzi, Siti Nur Aini dengan judul Manajemen Pelayanan Ibadah Haji terhadap Jamaah Lanjut Usia

Penelitian ini membahas pengelolaan pelayanan haji bagi jamaah lansia dengan menekankan pada aspek perencanaan pelayanan kesehatan, pendampingan ibadah, dan kesiapan petugas haji. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan petugas haji, observasi lapangan, serta studi dokumentasi terhadap kebijakan dan pedoman penyelenggaraan ibadah haji. Pendekatan ini dipilih agar peneliti dapat memahami secara komprehensif praktik pelayanan haji yang diberikan kepada jamaah lansia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan haji bagi jamaah lansia membutuhkan manajemen khusus, terutama pada tahap perencanaan. Aspek pelayanan kesehatan, pendampingan ibadah, serta kesiapan petugas menjadi faktor dominan dalam menentukan keberhasilan pelayanan. Penelitian ini juga menemukan bahwa kurang optimalnya koordinasi

antarpihak seringkali menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada jamaah lansia.

Penelitian ini relevan dengan penelitian penulis karena sama-sama membahas pelayanan haji bagi jamaah lansia. Namun, penelitian Fauzi dan Aini lebih menekankan aspek pelayanan kesehatan, sedangkan penelitian penulis mengkaji manajemen pelayanan haji dan umroh ramah lansia secara menyeluruh melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.¹⁰

2. Nur Hasanah dengan judul Kualitas Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan haji dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia, kejelasan prosedur, serta sikap empati petugas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Responden penelitian adalah jamaah haji yang telah mengikuti rangkaian pelayanan haji. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan berdasarkan beberapa dimensi pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan haji sangat dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia, kejelasan prosedur pelayanan, serta sikap empati petugas. Penelitian ini menegaskan bahwa dimensi empati dan responsivitas petugas memiliki pengaruh signifikan

¹⁰ Ahmad Fauzi dan Siti Nur Aini, "Manajemen Pelayanan Ibadah Haji terhadap Jamaah Lanjut Usia," *Jurnal Manajemen Dakwah* Vol. 6, No. 2 (2021): 145–150

terhadap kepuasan jamaah, terutama bagi jamaah yang memiliki kebutuhan khusus.

Relevansi penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada kajian pelayanan publik dalam penyelenggaraan ibadah haji. Namun demikian, penelitian Nur Hasanah tidak secara spesifik membahas jamaah lansia, sedangkan penelitian penulis secara khusus memfokuskan pada pelayanan ramah lansia.¹¹

3. M. Ridwan, Lailatul Fitriyah dengan judul: Implementasi Pelayanan Ramah Lansia dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana implementasi pelayanan ramah lansia serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus, sehingga peneliti dapat menggali data secara mendalam dari berbagai informan terkait.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan ramah lansia belum sepenuhnya optimal. Keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia menjadi kendala utama dalam penyediaan fasilitas dan pendampingan khusus bagi jamaah lansia. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa kebijakan afirmatif dari Kementerian Agama memberikan dampak positif terhadap peningkatan akses dan perhatian terhadap kebutuhan jamaah lansia.

¹¹ Nur Hasanah, “Kualitas Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji,” *Jurnal Administrasi Publik* Vol. 9, No. 1 (2021): 85–92

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis dalam hal fokus pada pelayanan ramah lansia. Perbedaannya terletak pada lokasi dan lingkup penelitian, di mana penelitian Ridwan dan Fitriyah dilakukan pada tingkat provinsi, sedangkan penelitian penulis dilakukan pada tingkat kabupaten dengan fokus implementasi manajemen pelayanan.¹²

4. Siti Maemunah dengan judul Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kebutuhan Jamaah Lansia

Penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan publik berbasis kebutuhan lansia mampu meningkatkan kepuasan dan kenyamanan kelompok usia lanjut. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif-analitis. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen kebijakan pelayanan publik. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan secara mendalam praktik pelayanan publik berbasis kebutuhan lansia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik yang disesuaikan dengan kebutuhan lansia mampu meningkatkan kepuasan dan kenyamanan penerima layanan. Pelayanan yang bersifat humanis, adaptif, dan responsif terhadap kondisi fisik serta psikologis lansia menjadi faktor kunci keberhasilan pelayanan.

¹² M. Ridwan dan Lailatul Fitriyah, "Implementasi Pelayanan Ramah Lansia dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji," *Jurnal Studi Keislaman dan Sosial* Vol. 10, No. 2 (2022): 198–205.

Penelitian ini relevan dengan penelitian penulis karena sama-sama menekankan pentingnya pelayanan berbasis kebutuhan jamaah lansia. Namun, penelitian Maemunah masih bersifat umum dalam konteks pelayanan publik, sedangkan penelitian penulis difokuskan pada pelayanan haji dan umroh.¹³

5. Hidayatullah, Rina Safitri dengan judul Strategi Manajemen Pelayanan Haji di Era Dominasi Jamaah Lansia

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan kebijakan publik. Data diperoleh melalui analisis dokumen kebijakan, wawancara dengan pemangku kepentingan, serta observasi terhadap implementasi kebijakan pelayanan haji.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meningkatnya jumlah jamaah lansia menuntut adanya perubahan strategi manajemen pelayanan haji, terutama pada aspek perencanaan dan pengawasan. Penelitian ini menekankan pentingnya penguatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan koordinasi lintas sektor, serta inovasi layanan yang ramah lansia.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis dalam kajian manajemen pelayanan haji bagi jamaah lansia. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, di mana penelitian ini lebih menekankan aspek

¹³ Siti Maemunah, “Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kebutuhan Jamaah Lansia,” *Jurnal Pelayanan Publik* Vol. 5, No. 1 (2023): 52–59

kebijakan nasional, sedangkan penelitian penulis menitikberatkan pada praktik implementasi di tingkat kabupaten.¹⁴

Tabel 2.1. Persamaan dan Perbedaan Studi Terdahulu

No.	Penulis & Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Ahmad Fauzi & Siti Nur Aini (2021)	Manajemen Pelayanan Ibadah Haji terhadap Jamaah Lanjut Usia	(1) Sama-sama mengkaji pelayanan haji bagi jamaah lansia; (2) Sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif; (3) Sama-sama menekankan pentingnya perencanaan dan kesiapan petugas; (4) Sama-sama melihat pelayanan lansia sebagai kelompok rentan; (5) Sama-sama menyoroti peran koordinasi antarpetugas	(1) Fokus penelitian lebih menekankan aspek kesehatan lansia; (2) Tidak mengkaji pelayanan umroh; (3) Tidak membahas fungsi manajemen secara komprehensif; (4) Lokasi penelitian berbeda; (5) Tidak menitikberatkan pada pelayanan ramah lansia secara sistematis
2.	Nur Hasanah (2021)	Judul: Kualitas Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji	(1) Sama-sama mengkaji pelayanan publik ibadah haji; (2) Sama-sama menilai kepuasan	(1) Menggunakan metode kuantitatif, bukan kualitatif; (2) Tidak fokus pada jamaah

¹⁴ Hidayatullah dan Rina Safitri, "Strategi Manajemen Pelayanan Haji di Era Dominasi Jamaah Lansia," *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik* Vol. 12, No. 1 (2024): 30–38

			jamaah; (3) Sama-sama menekankan peran SDM; (4) Sama-sama membahas empati petugas; (5) Sama-sama menempatkan jamaah sebagai penerima layanan	lansia; (3) Tidak mengkaji pelayanan umroh; (4) Fokus pada kualitas layanan, bukan manajemen pelayanan; (5) Tidak membahas kebijakan afirmatif lansia
3.	M. Ridwan, Lailatul Fitriyah (2022)	Implementasi Pelayanan Ramah Lansia dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji	(1) Sama-sama membahas pelayanan ramah lansia; (2) Sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif; (3) Sama-sama meneliti kelompok jamaah rentan; (4) Sama-sama menyoroti kendala SDM; (5) Sama-sama menilai implementasi kebijakan pelayanan	(1) Lokasi penelitian tingkat provinsi; (2) Tidak membahas fungsi manajemen secara lengkap; (3) Tidak mengkaji pelayanan umroh; (4) Fokus pada implementasi kebijakan, bukan manajemen pelayanan; (5) Tidak membahas pengawasan pelayanan
4.	Siti Maemunah (2023)	Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kebutuhan Jamaah Lansia	(1) Sama-sama menekankan pelayanan berbasis kebutuhan lansia; (2) Sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif; (3) Sama-sama menempatkan	(1) Konteks pelayanan publik umum; (2) Tidak fokus pada ibadah haji dan umroh; (3) Tidak membahas regulasi Kementerian Agama; (4) Tidak mengkaji manajemen

			lansia sebagai kelompok rentan; (4) Sama-sama menekankan pelayanan humanis; (5) Sama-sama mengaitkan pelayanan dengan kepuasan pengguna	pelayanan haji; (5) Lokasi dan objek penelitian berbeda
5.	Hidayatullah, Rina Safitri (2024)	Strategi Manajemen Pelayanan Haji di Era Dominasi Jamaah Lansia	(1) Sama-sama membahas manajemen pelayanan haji lansia; (2) Sama-sama menekankan pentingnya perencanaan dan pengawasan; (3) Sama-sama menyoroti kesiapan SDM; (4) Sama-sama menanggapi fenomena dominasi jamaah lansia; (5) Sama-sama menilai perlunya inovasi layanan	(1) Fokus pada kebijakan nasional; (2) Tidak membahas pelayanan umroh; (3) Tidak meneliti implementasi lapangan secara mendalam; (4) Tidak berfokus pada tingkat kabupaten; (5) Pendekatan penelitian lebih bersifat kebijakan makro

Perbedaan utama antara penelitian yang berjudul ‘Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh Ramah Lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo’ dengan lima penelitian sebelumnya terletak pada konteks

wilayah, fokus kajian, dan pendekatan analisis yang diterapkan. Penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo menekankan pada implementasi manajemen pelayanan haji dan umrah secara terpadu, bukan hanya haji seperti kebanyakan penelitian terdahulu. Kajian ini mencakup pelaksanaan manajemen, strategi pelayanan, serta koordinasi antar bagian dalam memberikan pelayanan ramah lansia yang efektif di tingkat daerah, dengan mempertimbangkan peran kebijakan, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta kepuasan jamaah lansia secara langsung.

B. Kajian Teori

1. Teori Manajemen

Manajemen merupakan elemen fundamental dalam setiap organisasi, termasuk organisasi pelayanan publik dan keagamaan. Keberhasilan suatu lembaga dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sangat ditentukan oleh bagaimana proses manajemen dijalankan.

Manajemen tidak hanya dipahami sebagai kegiatan teknis pengelolaan, tetapi juga sebagai seni dan ilmu dalam mengatur sumber daya agar dapat bekerja secara efektif dan efisien.¹⁵

Secara konseptual, manajemen didefinisikan sebagai suatu proses yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap berbagai sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan tertentu.¹⁶ George R. Terry menyatakan bahwa manajemen adalah

¹⁵ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), hlm. 12–15.

¹⁶ T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2014), hlm. 8–10.

proses khas yang terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Definisi ini menunjukkan bahwa manajemen bersifat dinamis dan berkelanjutan, bukan kegiatan yang bersifat statis atau sesaat.¹⁷

Henry Fayol juga mengemukakan bahwa manajemen mencakup fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengoordinasian, dan pengendalian sebagai upaya untuk memastikan seluruh aktivitas organisasi berjalan sesuai tujuan yang telah ditetapkan (Fayol). Sementara itu, Harold Koontz mendefinisikan manajemen sebagai upaya merancang dan memelihara suatu lingkungan di mana individu bekerja secara efektif dalam kelompok untuk mencapai tujuan bersama (Koontz & O'Donnell). Dari berbagai pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan proses terpadu yang melibatkan berbagai fungsi untuk mengelola organisasi secara terarah dan terstruktur.¹⁸

Daft menegaskan bahwa manajemen tidak hanya terkait pengaturan struktur organisasi, tetapi juga mencakup kemampuan adaptasi terhadap perubahan lingkungan, inovasi, serta penguatan kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan perkembangan paradigma manajemen modern yang

¹⁷ Winardi, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), hlm. 7.

¹⁸ Harold Koontz & Heinz Wehrich, *Essentials of Management*, 10th Edition (New York: McGraw-Hill, 2015), hlm. 4–7.

menempatkan kualitas pelayanan, kepuasan pengguna layanan, serta orientasi pada kebutuhan stakeholder sebagai fokus utama.¹⁹

Dalam konteks lembaga pemerintahan, manajemen memiliki peran strategis karena berkaitan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat. Manajemen yang baik akan menciptakan sistem kerja yang tertata, pembagian tugas yang jelas, serta mekanisme pengawasan yang efektif. Sebaliknya, lemahnya manajemen dapat berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan, ketidakefisienan kerja, serta ketidakpuasan masyarakat.

Fungsi manajemen secara umum meliputi empat aspek utama. Perencanaan (*planning*) merupakan tahap awal yang menentukan arah dan tujuan organisasi. Dalam perencanaan, ditetapkan tujuan yang ingin dicapai serta langkah-langkah strategis yang akan dilakukan. Pengorganisasian (*organizing*) merupakan proses pengaturan sumber daya, khususnya sumber daya manusia, melalui pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab agar setiap unsur organisasi dapat bekerja secara optimal. Pelaksanaan atau penggerakan (*actuating*) adalah upaya menggerakkan seluruh anggota organisasi agar melaksanakan tugas sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, dengan memanfaatkan kepemimpinan, komunikasi, dan motivasi. Pengawasan (*controlling*) merupakan proses pemantauan dan evaluasi untuk memastikan bahwa pelaksanaan kegiatan berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan organisasi.²⁰

¹⁹ Richard L. Daft, *Management*, 13th Edition, (Boston: Cengage, 2021), hlm. 8–12.

²⁰ Stephen P. Robbins & Mary Coulter, *Management*, (Harlow: Pearson, 2020), hlm. 32–35.

Keempat fungsi manajemen tersebut menjadi kerangka dasar dalam menganalisis manajemen pelayanan haji dan umroh. Penerapan fungsi manajemen yang baik akan berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah, khususnya jamaah lanjut usia yang membutuhkan pelayanan khusus dan pendekatan yang lebih manusiawi.

2. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban utama pemerintah sebagai penyelenggara negara. Pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.²¹ Pelayanan publik mencerminkan hubungan antara negara dan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan menjadi indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut Sinambela, pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah masyarakat yang memiliki kepentingan tertentu, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat tersebut.²² Pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan penyediaan layanan administratif, tetapi juga mencakup sikap, perilaku, dan kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat sebagai penerima layanan.

²¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

²² Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), hlm. 5–7.

Dalam praktiknya, pelayanan publik dituntut untuk memenuhi prinsip-prinsip dasar seperti transparansi, akuntabilitas, keadilan, kepastian hukum, serta profesionalisme. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan menciptakan kepuasan publik.

Kualitas pelayanan merupakan konsep penting dalam pelayanan publik. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan yang sering digunakan sebagai tolok ukur, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Bukti fisik berkaitan dengan kondisi sarana prasarana, fasilitas, dan penampilan petugas. Keandalan menunjukkan kemampuan petugas memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten. Daya tanggap mencerminkan kesigapan petugas dalam membantu dan merespons kebutuhan masyarakat. Jaminan berkaitan dengan kompetensi, sopan santun, serta kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan. Empati menunjukkan perhatian dan kedulian petugas terhadap kebutuhan individu penerima layanan.²³

Kelima dimensi tersebut sangat relevan dalam pelayanan haji dan umroh, terutama bagi jamaah lansia yang membutuhkan pelayanan yang lebih sabar, responsif, dan penuh empati.

3. Konsep Lanjut Usia (Lansia)

²³ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml & Leonard L. Berry, “*SERVQUAL Revisited: Critical Review and Future Directions*,” *Journal of Services Marketing*, Vol. 33, No. 2, 2019, hlm. 120–136.

Lanjut usia atau lansia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas. Lansia merupakan kelompok usia yang secara alamiah mengalami proses penuaan yang ditandai dengan penurunan fungsi biologis, psikologis, dan sosial.

Menurut *World Health Organization* (WHO), lanjut usia adalah kelompok usia yang telah memasuki tahap penuaan dengan berbagai perubahan fungsi tubuh secara alamiah. Sementara itu, beberapa ahli membagi lansia ke dalam kelompok tertentu, seperti lansia muda (60–74 tahun), lansia madya (75–90 tahun), dan lansia sangat tua (di atas 90 tahun). Klasifikasi ini menunjukkan bahwa kelompok lansia memiliki karakteristik yang beragam sehingga memerlukan penanganan yang berbeda sesuai kondisi fisik dan psikologisnya.²⁴

Secara biologis, lansia mengalami penurunan kekuatan otot, daya tahan tubuh, serta fungsi organ tubuh. Secara psikologis, lansia dapat mengalami perubahan emosi, penurunan daya ingat, serta peningkatan rasa cemas. Secara sosial, lansia cenderung membutuhkan perhatian dan dukungan lebih dari lingkungan sekitarnya. Kondisi ini menyebabkan lansia menjadi kelompok yang rentan dan membutuhkan perlindungan khusus.

Dalam pelaksanaan ibadah haji dan umroh, jamaah lansia menghadapi tantangan yang lebih berat dibandingkan jamaah usia muda. Rangkaian ibadah yang padat, kondisi cuaca ekstrem, serta aktivitas fisik

²⁴ World Health Organization, *World Report on Ageing and Health* (Geneva: WHO Press, 2015), hlm. 10–12.

yang intens dapat menjadi beban bagi lansia. Oleh karena itu, jamaah lansia memerlukan pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi fisik dan psikologis mereka agar dapat melaksanakan ibadah dengan aman dan nyaman.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci. Penelitian yang bersifat deskriptif ialah jenis penelitian di mana peneliti dapat menangkap fenomena dengan menunjukkan bukti - buktinya.

Adapun peneliti memilih jenis penelitian kuantitatif deskriptif karena jenis penelitian ini dapat memberikan deskripsi dan gambaran tentang fenomena yang dipelajari serta dapat membantu berbagi sumber data yang dikumpulkan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah dan hambatan yang dihadapi oleh pelayanan lanjut usia dan menemukan solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.²⁵

B. Lokasi Penelitian

KIAI HAIJI ACHMAD SIDDIQ

Lokasi penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo yang beralamat di Jl. Dr. Shaleh, Sumber Armi, Sumber Lele, Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo, Provinsi Jawa Timur. Lokasi ini dipilih karena Kementerian Agama adalah lembaga pemerintah yang secara

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2019, hlm. 9–10.

langsung bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan pengelolaan haji dan umroh, termasuk layanan untuk jamaah lanjut usia.

Kabupaten Probolinggo menarik karena memiliki jumlah jamaah haji lanjut usia yang signifikan setiap tahunnya, yang memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang menyeluruh tentang cara manajemen pelayanan haji dan umroh yang ramah lanjut usia. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang bagaimana manajemen pelayanan dilaksanakan di tingkat daerah karena Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo telah menerapkan berbagai kebijakan dan program untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah dengan kondisi fisik terbatas. Pemilihan lokasi ini juga didukung oleh kemudahan akses peneliti untuk mendapatkan informasi langsung tentang kegiatan pelayanan haji dan umroh, yang membuat hasil penelitian lebih akurat.²⁶

C. Subyek Penelitian

Subjek penelitian ini mencakup segala hal yang dapat tujuan dari penelitian ini. Fokus penelitian ditentukan oleh dengan menggunakan metode purposive. Teknik Purposive ialah menggunakan informasi diproses sesuai dengan persyaratan yang diperlukan. Pengumpulan subjek dilakukan dengan sengaja, mengambil hanya subjek tertentu yang memiliki atribut, karakteristik, kriteria, atau karakteristik khusus. Akibatnya, pengambilan sampelnya dilakukan tanpa sengaja.²⁷ Penentuan informan dalam penelitian ini

²⁶ Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo: Kemenag, 2024.

²⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017, hlm. 132.

menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan fokus dan tujuan penelitian. Informan yang dipilih merupakan pihak-pihak yang memiliki pengalaman, pengetahuan, serta keterlibatan langsung dalam perencanaan, pelaksanaan, dan penerimaan pelayanan haji dan umrah bagi jamaah lanjut usia.

Kepala Kementerian Agama dipilih sebagai informan kunci karena memiliki perspektif strategis terkait fungsi perencanaan dan pengawasan manajemen pelayanan. Informasi dari informan ini diperlukan untuk menggali kebijakan umum, regulasi internal, kendala struktural, serta arah pengembangan pelayanan haji dan umrah ramah lansia sebagaimana tercermin dalam pedoman wawancara pimpinan.

1. Menjabat sebagai pimpinan tertinggi di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo.
2. Memiliki kewenangan dalam perumusan kebijakan, pengambilan keputusan, serta pengawasan penyelenggaraan pelayanan haji dan umrah.
3. Memahami kebijakan dan strategi pelayanan haji dan umrah ramah lansia.

Staf PHU dipilih karena berperan langsung dalam pelaksanaan dan pengorganisasian pelayanan haji dan umrah ramah lansia. Informasi dari informan ini digunakan untuk menggali proses pelayanan, pembagian tugas petugas, bentuk pendampingan, fasilitas pendukung, serta kendala yang dihadapi dalam praktik pelayanan sebagaimana tertuang dalam pedoman wawancara staf PHU.

- 1) Berstatus sebagai pegawai atau staf pada seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU).
- 2) Terlibat langsung dalam proses pelayanan haji dan umrah, khususnya yang berkaitan dengan jamaah lanjut usia.
- 3) Memiliki pengalaman dalam pendampingan, pelayanan administrasi, dan koordinasi teknis pelayanan.

Pegawai administrasi dipilih untuk memperoleh data mendalam mengenai pelayanan administratif haji ramah lansia, termasuk kendala yang dihadapi jamaah lansia dalam pengurusan dokumen serta solusi yang dilakukan oleh petugas. Hal ini sejalan dengan pedoman wawancara khusus pegawai PHU bidang administrasi.

- 1) Bertugas pada bidang administrasi atau pengelolaan dokumen haji.
- 2) Terlibat langsung dalam verifikasi dan analisis kelengkapan dokumen jamaah haji lanjut usia.
- 3) Memahami prosedur administrasi serta kebijakan khusus bagi jamaah lansia.
- 4) Berpengalaman dalam memberikan bantuan administratif kepada jamaah lansia.

Jamaah lansia dipilih sebagai informan karena merupakan penerima langsung layanan, sehingga dapat memberikan informasi faktual mengenai pengalaman pelayanan, tingkat kenyamanan, sikap petugas, serta kebutuhan yang belum terpenuhi. Data dari jamaah lansia berfungsi sebagai pembanding

dan penguatan terhadap data yang diperoleh dari pihak penyelenggara dalam rangka triangulasi sumber.

- 1) Berusia 60 tahun ke atas sesuai dengan klasifikasi lanjut usia.
- 2) Merupakan jamaah haji atau umrah yang dilayani oleh Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo
- 3) Pernah mengalami secara langsung proses pelayanan haji dan/atau umrah.

Adapun subyek penelitian yang dianggap mampu memberikan wawasan tentang lokasi dan situasi dengan kriteria sebagai berikut:

1. Dr. H. Samsur, S.Ag., M.Pd.I. selaku Kepala Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo, yang memiliki peran strategis dalam perencanaan, pelaksanaan, serta pengawasan manajemen pelayanan haji dan umrah, khususnya pelayanan ramah lansia. Sebagai pimpinan tertinggi di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo, beliau bertanggung jawab terhadap kebijakan pelayanan, koordinasi antar bidang terkait, serta pengambilan keputusan yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji, termasuk penguatan layanan bagi jamaah lanjut usia.
2. Bapak Ervin syarif Arifin selaku pegawai bidang analisis kelengkapan dokumen haji di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. Pilihannya sebagai subjek penelitian didasarkan pada peran strategisnya dalam proses manajemen pelayanan haji, terutama dalam hal verifikasi dan analisis dokumen jamaah. Bapak Ervin sangat memahami prosedur, hambatan, dan

kebijakan yang diterapkan untuk melayani jamaah, termasuk jamaah lanjut usia yang membutuhkan perhatian khusus, sebagai pihak yang terlibat langsung dalam tahapan administratif penyelenggaraan haji. Selain itu, dia bertanggung jawab untuk memastikan bahwa berkas jamaah lengkap dan valid agar proses keberangkatan berjalan lancar sesuai dengan ketentuan.

Oleh karena itu, data dan wawancara yang dikumpulkan dari Bapak Ervin dianggap relevan dan dapat diandalkan untuk memberikan gambaran tentang cara manajemen pelayanan haji dan umroh pada lanjut usia dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo.

3. Bapak Saifur Rahman selaku Staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. Pemilihan beliau sebagai subjek penelitian didasarkan pada peran pentingnya dalam menjalankan dan mengawasi program haji dan umroh di tingkat kabupaten. Bapak Saifur Rahman, sebagai staf PHU, bertanggung jawab secara langsung atas berbagai aspek manajemen pelayanan, termasuk pembinaan jamaah, koordinasi dengan pihak terkait, dan pelaksanaan teknis pelayanan, termasuk untuk jamaah lanjut usia yang membutuhkan perhatian dan pendampingan khusus. Selain itu, dia memiliki pengetahuan dan pengalaman yang luas tentang kebijakan dan praktik pelayanan haji yang ramah lansia yang berlaku di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. Oleh karena itu, diharapkan data yang dia kumpulkan dapat memberikan informasi yang akurat dan mendalam tentang cara manajemen pelayanan haji dan umroh untuk jamaah lanjut usia di daerah tersebut dijalankan.

4. Bapak Hari S selaku Staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. Pemilihan beliau sebagai subjek penelitian keterlibatannya secara langsung dalam operasi pelayanan haji dan umroh adalah alasan mengapa dia dipilih sebagai subjek penelitian. Bapak hari memiliki pengalaman dalam menangani berbagai kebutuhan jamaah, termasuk jamaah lanjut usia yang membutuhkan pelayanan khusus. Karena pekerjaannya yang dekat dengan masyarakat, dia sangat berguna untuk memahami bagaimana sistem manajemen pelayanan dan kebijakan diterapkan di tingkat pelaksana. Selain itu, pandangannya dan pengalamannya di lapangan dapat memberikan gambaran tentang masalah dan pendekatan yang digunakan untuk memastikan bahwa pelayanan haji dan umroh berjalan dengan efisien dan ramah bagi lanjut usia di Kabupaten Probolinggo.
5. Bapak Sunirun dan Ibu Sulima jamaah lanjut usia Kabupaten Probolinggo. Dengan melakukan wawancara dengan jamaah, peneliti dapat memperoleh informasi langsung, mendalam, dan kontekstual tentang pengalaman, kendala, kepuasan, dan kebutuhan mereka terkait layanan, khususnya bagi lansia. Metode ini memungkinkan penelitian menangkap perspektif nyata dari penerima layanan, sehingga evaluasi tentang efektivitas, transparansi, dan kualitas layanan menjadi lebih akurat dan relevan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa teknik mengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yang, antara lain:

1. Observasi

Metode observasi ini berarti berada di lingkungan partisipan, yang berarti mengamati dan berpartisipasi secara langsung dalam kehidupan informan yang sedang diteliti. Dengan melakukan observasi, dapat memperoleh data yang lebih luas dan memahami makna yang ditunjukkan oleh informan berdasarkan hasilnya. Observasi ini akan difokuskan pada layanan yang diberikan kepada jamaah lanjut usia, untuk melihat apakah sudah sesuai dengan standarnya. Adapun data yang diperoleh dalam penggunaan teknik ini adalah:

- a. Interaksi yang berlangsung di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo
- b. Catatan kegiatan yang berada di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo.

2. Wawancara

Penelitian yang menggunakan wawancara adalah jenis penelitian yang membutuhkan wawancara langsung antara peneliti dan subjek. Untuk mendapatkan informasi yang diharapkan peneliti, durasi dan jumlah wawancara harus disesuaikan dengan situasi. Diharapkan data yang tidak palsu akan diperoleh melalui komunikasi langsung dengan subjek penelitian melalui tanya jawab. Pertama, peneliti membuat pertanyaan yang tepat.

Wawancara terstruktur digunakan untuk pengumpulan data ketika peneliti atau pengumpul data sudah tahu apa yang akan mereka kumpulkan. Dalam wawancara terstruktur ini, peneliti atau pengumpul data menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis dengan jawaban alternatif

yang telah disediakan, dan setiap subjek diberi pertanyaan yang sama, dan peneliti mencatat data.

3. Dokumentasi

Dokumentasi, dalam arti yang lebih luas, mencakup setiap proses pembuktian yang didasarkan pada sumber apa pun bersifat arkeologi, tulisan, lisan, atau gambaran. Sifat utama data ini adalah tidak terbatas ruang dan waktu, yang memungkinkan penyelidik mencari tahu sejarah.²⁸

Dengan mempertimbangkan berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa dokumen berfungsi sebagai sumber data untuk melengkapi penelitian. Sumber data lainnya, termasuk sumber tertulis, film, gambar, dan karya besar, semuanya memberikan informasi untuk proses penelitian.

Data yang dapat dikumpulkan selama proses dokumentasi yaitu:

- a. Sejarah berdirinya Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo
- b. Profil Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo
- c. Visi dan misi Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo
- d. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo
- e. Hasil dari wawancara

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2019, hlm. 224.

E. Analisis Data

1. Analisis Data

Analisis data merupakan proses sistematis untuk mengolah, menafsirkan, dan memahami data yang diperoleh selama penelitian berlangsung. Dalam penelitian kualitatif, analisis data tidak dilakukan setelah seluruh data terkumpul, melainkan dilakukan secara simultan sejak awal pengumpulan data hingga tahap akhir penelitian. Hal ini bertujuan agar peneliti dapat memahami fenomena yang diteliti secara mendalam dan kontekstual.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, sehingga analisis data dilakukan dengan menekankan pada makna, pemahaman, serta penafsiran terhadap fakta-fakta yang ditemukan di lapangan terkait manajemen pelayanan haji dan umrah ramah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. Data yang dianalisis bersumber dari hasil observasi, wawancara mendalam dengan informan, serta dokumentasi yang relevan dengan fokus penelitian.

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Ketiga tahapan tersebut saling berkaitan dan berlangsung secara terus-menerus selama proses penelitian.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahap awal dalam analisis data yang bertujuan untuk menyederhanakan, memilah, dan memfokuskan data mentah yang diperoleh dari lapangan. Data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi umumnya bersifat kompleks dan beragam, sehingga perlu diseleksi agar sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian.

Pada tahap ini, peneliti melakukan penyeleksian data dengan cara mengelompokkan informasi yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu manajemen pelayanan jamaah haji dan umrah lansia serta kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan tersebut. Data hasil wawancara dengan pegawai Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), petugas administrasi, serta jamaah lanjut usia dipilih berdasarkan tema-tema utama seperti perencanaan pelayanan, pengorganisasian petugas, pelaksanaan pelayanan di lapangan, dan pengawasan pelayanan.

Selain itu, data yang berkaitan dengan kendala pelayanan, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, keterbatasan sumber daya manusia, kondisi kesehatan jamaah lansia, serta hambatan administratif dan teknis juga direduksi dan diklasifikasikan secara sistematis. Data yang dianggap kurang relevan atau tidak berkaitan langsung dengan fokus penelitian tidak digunakan dalam analisis lanjutan.

Reduksi data dilakukan secara berkelanjutan sepanjang proses penelitian. Setiap kali peneliti memperoleh data baru dari lapangan, data tersebut langsung dianalisis dan disesuaikan dengan kategori yang telah

ditetapkan. Dengan demikian, proses reduksi data membantu peneliti untuk tetap fokus pada tujuan penelitian dan menghindari penumpukan data yang tidak diperlukan.

3. Penyajian Data

Setelah data direduksi, tahap selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data dilakukan untuk menyusun informasi yang telah diseleksi ke dalam bentuk yang lebih terorganisir sehingga mudah dipahami dan dianalisis. Dalam penelitian ini, penyajian data disusun dalam bentuk uraian naratif dan deskriptif yang menggambarkan kondisi nyata di lapangan.

Penyajian data disusun berdasarkan fokus penelitian dan kerangka teori yang digunakan, khususnya teori manajemen yang meliputi fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Data disajikan dengan menggabungkan hasil observasi, kutipan wawancara dari informan, serta data dokumentasi yang mendukung, sehingga menghasilkan gambaran yang utuh mengenai praktik manajemen pelayanan haji dan umrah ramah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo.

Dalam penyajian data, peneliti berupaya menggambarkan bagaimana kebijakan dan perencanaan pelayanan haji dan umrah diterapkan di tingkat kabupaten, bagaimana pembagian tugas dan koordinasi antar petugas dilakukan, serta bagaimana pelayanan tersebut dirasakan langsung oleh jamaah lanjut usia. Penyajian data juga menyoroti kesesuaian antara regulasi yang berlaku dengan implementasi pelayanan di lapangan.

Melalui penyajian data yang sistematis, peneliti dapat mengidentifikasi pola-pola tertentu, seperti bentuk pelayanan yang sudah berjalan dengan baik, aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan, serta hubungan antara manajemen pelayanan dengan tingkat kenyamanan dan kepuasan jamaah lansia. Penyajian data ini juga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis lanjutan dan pembahasan hasil penelitian pada bab berikutnya.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data

Tahap terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil reduksi dan penyajian data yang telah dianalisis secara mendalam. Kesimpulan yang dihasilkan tidak bersifat final sejak awal, melainkan bersifat sementara dan terus berkembang seiring dengan bertambahnya data dan pemahaman peneliti terhadap fenomena yang diteliti.

Verifikasi data dilakukan untuk memastikan keabsahan dan keakuratan kesimpulan yang diambil. Peneliti melakukan pengecekan ulang terhadap data yang diperoleh dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber, seperti hasil wawancara antar informan, hasil observasi lapangan, serta data dokumentasi. Teknik ini dilakukan untuk melihat konsistensi data dan menghindari kesalahan penafsiran.

Selain itu, peneliti juga melakukan klarifikasi kepada informan apabila ditemukan data yang kurang jelas atau memerlukan pendalaman lebih lanjut. Proses verifikasi ini penting untuk memastikan bahwa hasil

penelitian benar-benar mencerminkan kondisi nyata di lapangan dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Melalui proses analisis data yang sistematis dan berkesinambungan ini, peneliti berupaya memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai bagaimana manajemen pelayanan haji dan umrah ramah lansia dilaksanakan di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo, serta mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Hasil analisis data ini selanjutnya menjadi dasar dalam penyusunan bab penyajian data dan pembahasan hasil penelitian, serta dalam penarikan kesimpulan dan penyusunan rekomendasi pada bab penutup.²⁹

F. Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan unsur yang sangat penting dalam penelitian kualitatif karena menentukan tingkat kepercayaan dan kebenaran temuan penelitian. Penelitian kualitatif menekankan pada makna, proses, dan pemahaman terhadap suatu fenomena sosial secara mendalam, sehingga keabsahan data tidak diukur melalui uji statistik, melainkan melalui ketepatan metode, konsistensi data, serta kesesuaian antara data yang diperoleh dengan kondisi nyata di lapangan.

Dalam penelitian mengenai manajemen pelayanan haji dan umrah ramah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sebagai cara utama untuk menguji keabsahan

²⁹ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis*, California: Sage Publications, 2014

data. Penggunaan triangulasi bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar valid, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, serta untuk meminimalkan subjektivitas peneliti dalam menafsirkan data.

Triangulasi dalam penelitian ini dipahami sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara membandingkan dan mengecek kembali informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, berbagai teknik pengumpulan data, dan berbagai waktu pengumpulan data. Dengan demikian, kebenaran suatu data tidak hanya bergantung pada satu sumber atau satu cara pengumpulan data, tetapi diperkuat melalui pembandingan yang sistematis.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan data dan informasi yang diperoleh dari berbagai informan yang memiliki peran dan sudut pandang yang berbeda. Dalam penelitian ini, informan terdiri dari pegawai Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan pelayanan haji dan umrah, seperti staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), petugas administrasi haji, serta jamaah lanjut usia sebagai penerima layanan.

Data yang diperoleh dari pegawai Kementerian Agama, khususnya terkait perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pelayanan haji dan umrah ramah lansia, dibandingkan dengan data yang diperoleh dari jamaah lansia mengenai pengalaman mereka selama menerima pelayanan. Melalui perbandingan ini, peneliti dapat melihat kesesuaian antara kebijakan dan

prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh lembaga dengan praktik pelayanan yang dirasakan langsung oleh jamaah lanjut usia di lapangan.

Apabila ditemukan perbedaan atau ketidaksesuaian informasi antara satu informan dengan informan lainnya, peneliti melakukan pendalaman kembali melalui wawancara lanjutan atau klarifikasi kepada informan terkait. Hal ini dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih utuh dan objektif mengenai kondisi pelayanan haji dan umrah ramah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data hasil wawancara dengan informan tidak langsung dijadikan satu-satunya dasar analisis, tetapi dibandingkan dengan hasil observasi langsung serta data dokumentasi yang relevan.

Hasil wawancara mengenai pelaksanaan pelayanan haji dan umrah ramah lansia, seperti pendampingan jamaah lansia, pelayanan administrasi, dan fasilitas pendukung, dibandingkan dengan temuan observasi peneliti di lokasi penelitian. Selain itu, data tersebut juga diperkuat dengan dokumen resmi, seperti profil lembaga, struktur organisasi, arsip pelayanan haji, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan penyelenggaraan haji dan umrah.

Dengan menggunakan triangulasi teknik, peneliti dapat memastikan bahwa informasi yang diperoleh tidak bersifat subjektif atau

hanya berdasarkan persepsi informan semata, melainkan didukung oleh bukti nyata di lapangan dan data tertulis yang relevan.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dilakukan dengan cara mengumpulkan data pada waktu yang berbeda untuk melihat konsistensi informasi yang diberikan oleh informan. Wawancara dan observasi tidak hanya dilakukan dalam satu kesempatan, tetapi dilakukan pada beberapa waktu yang berbeda selama proses penelitian berlangsung.

Pengumpulan data pada waktu yang berbeda memungkinkan peneliti untuk mengetahui apakah informasi yang disampaikan oleh informan bersifat konsisten atau berubah-ubah sesuai dengan situasi tertentu. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat mencerminkan kondisi yang relatif stabil dan tidak dipengaruhi oleh faktor sesaat, seperti kondisi emosional informan atau situasi tertentu pada saat wawancara.³⁰

G. Tahapan-Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian merupakan rangkaian langkah sistematis yang dilakukan oleh peneliti sejak tahap perencanaan hingga penyusunan laporan penelitian. Tahapan ini disusun agar proses penelitian berjalan secara terarah, terkontrol, dan sesuai dengan kaidah metodologi ilmiah. Dalam penelitian mengenai manajemen pelayanan haji dan umroh ramah lansia di Kementerian

³⁰ Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2019, hlm. 371.

Agama Kabupaten Probolinggo, tahapan penelitian dibagi ke dalam dua tahap utama, yaitu tahap pralapangan dan tahap pelaksanaan lapangan.

1. Tahap Pra Lapangan

Tahap pra lapangan merupakan tahapan awal yang dilakukan peneliti sebelum terjun langsung ke lapangan. Pada tahapan ini peneliti terlebih dahulu merumuskan masalah penelitian, menentukan fokus serta tujuan penelitian yang akan dikaji. Selanjutnya peneliti melakukan studi pendahuluan melalui kajian pustaka, penelitian terdahulu, serta teori-teori yang relevan dengan manajemen pelayanan haji dan umrah ramah lansia. Setelah memperoleh gambaran awal mengenai objek penelitian, peneliti menyusun proposal penelitian sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian. Peneliti kemudian mengurus perizinan penelitian melalui kampus serta instansi terkait, dalam hal ini Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. Pada tahap ini peneliti juga menetapkan lokasi penelitian, menentukan subjek atau informan penelitian yang dianggap mampu memberikan data yang dibutuhkan, serta menyusun instrumen penelitian seperti pedoman wawancara, pedoman observasi, dan format dokumentasi. Selain itu, peneliti juga mempersiapkan segala kebutuhan teknis dan etis penelitian, termasuk kesiapan alat, jadwal penelitian, serta menjaga etika penelitian terhadap informan.

2. Tahap pelaksanaan lapangan

Tahap pelaksanaan lapangan merupakan tahap ketika peneliti secara langsung melakukan kegiatan penelitian di lokasi yang telah

ditentukan. Pada tahap ini peneliti melakukan orientasi lapangan dengan cara membangun komunikasi, memperkenalkan diri, serta menjalin hubungan baik dengan pihak Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo dan para informan penelitian. Selanjutnya peneliti mulai melakukan pengumpulan data melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan haji dan umrah ramah lansia, wawancara mendalam dengan pihak-pihak terkait seperti kepala kantor, staf penyelenggara haji dan umrah, petugas pelayanan, serta jamaah lansia sebagai penerima layanan, dan pengumpulan data melalui dokumentasi berupa arsip, foto kegiatan, dan dokumen pendukung lainnya. Seluruh data yang diperoleh kemudian dicatat dan diorganisasikan secara sistematis, serta dianalisis secara bertahap selama proses penelitian berlangsung. Untuk memastikan keabsahan data, peneliti melakukan triangulasi sumber, teknik, dan waktu agar data yang diperoleh benar-benar valid. Tahap pelaksanaan lapangan ini diakhiri dengan penarikan temuan sementara yang nantinya akan dilanjutkan pada proses analisis lanjutan dan penulisan hasil penelitian.³¹

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

³¹ Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2019, hlm. 60–64.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Profil Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo

Kantor Kementerian Agama Kab. Probolinggo yang berlokasi di Jl. KH. Hasan Genggong No. 235 Probolinggo Jawa Timur. Sebelum tahun 1981 Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo telah ada dengan sebutan nama Departemen Agama Kabupaten Probolinggo. Terhitung sejak tahun 1981. Departemen Agama dipecah menjadi Departemen Agama Kabupaten Probolinggo dan Departemen Agama Kodya Probolinggo sebagai wujud dari pada pemekaran wilayah, sedangkan mulai tahun 2002 Berubah lagi menjadi Departemen Agama Kota Probolinggo.

Nama Departemen Agama kemudian berubah menjadi Kementerian Agama sejak tahun 2010 sesuai dengan Peraturan Presiden nomor 47 Tahun 2009 dan KMA nomor 1 Tahun 2010 dan hingga sekarang Kementerian Agama benar-benar telah mampu mewujudkan Visi dan Misinya serta berperan aktif membantu pemerintah sesuai bidang tugas dan fungsinya; Pembinaan, pelayanan dan bimbingan dibidang bimbingan masyarakat Islam, pelayanan haji dan umrah, pengembangan zakat dan wakaf, pendidikan agama dan keagamaan, pondok pesantren, pendidikan agama Islam pada masyarakat dan pemberdayaan masjid, urusan agama, pendidikan agama, bimbingan masyarakat Kristen, Katolik, Hindu serta Budha sesuai pertaturan perundang-undangan yang berlaku; Pelaksanaan

kebijakan teknis dibidang pengelolaan administrasi dan informasi keagamaan; Pelayanan dan bimbingan dibidang kerukunan umat beragama; Pengkoordinasian, perencanaan, pengendalian dan pengawasan program; Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di Kabupaten Probolinggo. Sejak tahun 1973 sampai sekarang telah mengalami beberapa kali pergantian pimpinan yakni sebagai berikut:

Tabel 4.1

Nama Kepala Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo

No	Nama	Masa Jabatan
1.	Abdurrazak	1 Februari 1973 s/d 1 Oktober 1985
2.	Buchori	12 Oktober 1985 s/d 30 Oktober 1986
3.	H. Musoklib	30 Oktober 1986 s/d 1 Februari 1988
4.	H. Sajuti Ijlas	23 Maret 1989 s/d 15 Maret 1993
5.	H. Zahri	15 Maret 1993 s/d 26 Januari 1998
6.	H. Tauhid	26 Januari 1998 s/d 2001
7.	KH. Nur Chotim Zaini	3 Oktober 2001 s/d 1 Juni 2004
8.	H. Sholeh Fikri	2004 s/d 2008
9.	H. Moh. Sirajuddin, SH. M.Pd	2008-2011
10.	H. Moh. Fachrurrozi, SH. M.HI	September 2011 s/d Mei 2012
11.	H. Busthami, SH. M.HI	Juni 2012 s/d Desember 2016
12.	H. Santoso S.Ag. M.Pd	2017 s/d Juni 2019
13.	H. Ahmad Sruji Bahtiar, M.Pd	Juli 2019 s/d Maret 2023
14.	H. Samsur, S.Ag., M.Pd.I	2023 s/d Sekarang

Sumber: Staff PHU Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo

2. Visi Misi Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo

a. Misi

Terwujudnya masyarakat Indonesia yang taat beragama, rukun, cerdas dan sejahtera lahir batin dalam rangka mewujudkan Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong.

b. Visi

- a) Meningkatkan Pemahaman dan Pengamalan Ajaran Agama
- b) Memantapkan Kerukunan Intra dan Antar Umat Beragama
- c) Menyediakan Pelayanan Kehidupan Beragama Yang Merata dan Berkualitas
- d) Meningkatkan Pemanfaatan dan Kualitas Pengelolaan Potensi Ekonomi Keagamaan
- e) Mewujudkan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Yang Berkualitas dan Akuntabel
- f) Meningkatkan Akses dan Kualitas Pendidikan Umum Berciri Agama, Pendidikan Agama Pada Satuan Pendidikan Umum dan Pendidikan Keagamaan
- g) Mewujudkan Tatakelola Pemerintahan Yang Bersih, Akuntabel dan Terpercaya.

3. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo

- a. Kepala Kemenag : Samsur, S.Ag., M.Pd.I
- b. Kasubbag TU : Moh. Sa dun, S.Ag. M.Pd.i
- c. Kasi Pendma : Moh. Barzan, S.Ag., M. Pd.I.
- d. Kasi Pais : Moch. Sugianto, S. Kom
- e. Kasi Bimas Islam : Drs. Sholehuddin, M.Pd.I.
- f. Kasi PD Pontren : Dr. Didik Heriadi, M.Pd.I
- g. Kasi PHU : Drs. Taufieq, M. Pd. I.
- h. Gara Hindu : Sukariyanto, S.Ag.
- i. Gara Zawa : Yazid Zain, S. Ag.,

4. Data Jamaah Lanjut Usia Di Kabupaten Probolinggo Pada Tahun 2024

Tabel 4.2. Data Jamaah Lanjut Usia 2024

No	Nama	Usia
1.	Maimuna	100
2.	Bua	95
3.	Saliarsul	94
4.	Asia	91
5.	Karyati	91
6.	Jumina	91
7.	Sukarti	90
8.	Muhtar	90
9.	Sugiarto	89
10.	Romlah	88
11.	Muallim	86
12.	Sutajam	86
13.	Tima a	85
14.	Robiah	85
15.	Misti	85
16.	Arjak	85

17.	Suratmi	85
18.	Sumarto	84

Sumber: Staff PHU Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo

B. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian data pada bab ini merupakan hasil pengumpulan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi terkait manajemen pelayanan haji dan umroh ramah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. Data yang disajikan bertujuan untuk memberikan gambaran nyata mengenai pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji lansia.

1. Manajemen Pelayanan Pada Jamaah Lansia Di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo

Fokus penelitian pertama dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif bagaimana manajemen pelayanan haji dan umrah ramah lansia dilaksanakan di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. Pelayanan ramah lansia menjadi isu penting mengingat sebagian besar calon jamaah haji dan umrah berada pada rentang usia lanjut yang memiliki keterbatasan fisik, kesehatan, dan kemampuan adaptasi terhadap prosedur administratif yang kompleks. Oleh karena itu, kualitas pelayanan tidak cukup hanya dinilai dari kelengkapan prosedur, tetapi juga dari kemampuan lembaga dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan khusus jamaah lansia.

Analisis fokus penelitian ini menggunakan teori *Service Quality* (*SERVQUAL*) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry,

yang terdiri atas lima indikator utama, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kelima indikator tersebut digunakan untuk menilai kualitas manajemen pelayanan berdasarkan data wawancara, observasi langsung peneliti, serta dokumentasi pendukung.

a. **Bukti Fisik Pelayanan Jamaah Lansia (*Tangibles*)**

Bukti fisik (*tangibles*) merupakan salah satu dimensi penting dalam teori *service quality* yang berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana, fasilitas pelayanan, kelengkapan peralatan, serta penampilan petugas pelayanan. Dalam konteks pelayanan jamaah haji dan umrah ramah lansia, bukti fisik menjadi faktor yang sangat menentukan kenyamanan dan keamanan jamaah, mengingat kondisi fisik lansia yang cenderung mengalami keterbatasan mobilitas dan kesehatan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo, ditemukan bahwa secara umum fasilitas pelayanan telah disediakan dengan cukup memadai. Gedung pelayanan dilengkapi ruang tunggu, loket pelayanan, kursi bagi jamaah, serta papan informasi terkait prosedur pelayanan haji dan umrah. Namun demikian, dari perspektif pelayanan ramah lansia, masih terdapat beberapa aspek bukti fisik yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut.

Hasil wawancara dengan Kepala Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo, Dr. H. Samsur, S.Ag., M.Pd.I., menunjukkan bahwa pihak Kementerian Agama telah berupaya menyesuaikan

fasilitas pelayanan dengan kebutuhan jamaah lansia. Beliau menyampaikan:

“Kami menyadari bahwa jamaah lansia memiliki kebutuhan khusus, sehingga kami berupaya menyediakan fasilitas yang mendukung seperti kursi roda, ruang pelayanan yang mudah diakses, serta pengaturan ruang tunggu agar jamaah lansia merasa lebih nyaman saat mengurus administrasi haji dan umrah.” (Samsur, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 22 Desember 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya komitmen dari pimpinan dalam menyediakan bukti fisik pelayanan yang ramah terhadap jamaah lansia. Namun, pada tahap implementasi, ketersediaan fasilitas tersebut belum sepenuhnya optimal jika dibandingkan dengan jumlah jamaah lansia yang dilayani setiap tahunnya.

Hal senada disampaikan oleh Bapak Ervin Syarif Arifin, selaku pegawai bidang analisis kelengkapan dokumen haji. Berdasarkan hasil wawancara, beliau mengungkapkan:

“Kami memang sudah menyiapkan beberapa fasilitas dasar untuk jamaah lansia, seperti tempat duduk dan prioritas pelayanan. Namun, untuk fasilitas pendukung lainnya seperti kursi roda atau pendamping khusus, jumlahnya masih terbatas dan belum bisa menjangkau semua jamaah lansia yang datang bersamaan.” (Ervin, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 22 Desember 2025)

Dari pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa keterbatasan sarana fisik menjadi salah satu kendala dalam pelayanan jamaah lansia. Keterbatasan ini berdampak pada efektivitas pelayanan, terutama ketika jumlah jamaah lansia meningkat pada waktu tertentu. Selain dari pihak

petugas, peneliti juga memperoleh data dari jamaah lansia sebagai penerima langsung layanan.

Bapak Sunirun, salah satu jamaah haji lansia asal Kabupaten Probolinggo, menyampaikan pengalamannya sebagai berikut:

“Kami merasa terbantu dengan adanya kursi dan petugas yang mengarahkan, tetapi terkadang kami masih harus berdiri cukup lama saat menunggu giliran. Untuk kami yang sudah lanjut usia, berdiri lama tentu cukup melelahkan.” (Sunirun, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 24 Desember 2025)

Pengalaman jamaah tersebut menunjukkan bahwa meskipun fasilitas dasar telah tersedia, namun dari sisi kenyamanan fisik, pelayanan masih perlu ditingkatkan agar benar-benar sesuai dengan kondisi jamaah lansia.

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Sulima, jamaah lansia lainnya, yang mengatakan:

“Kami berharap fasilitasnya bisa lebih ramah untuk orang tua, seperti jalur khusus lansia atau tempat duduk yang lebih dekat dengan loket, supaya kami tidak terlalu capek saat mengurus keperluan haji.” (Sulima, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 24 Desember 2025)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa bukti fisik pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo sudah tersedia secara umum, namun belum sepenuhnya optimal dalam mendukung pelayanan ramah lansia. Keterbatasan jumlah fasilitas pendukung, seperti kursi roda, jalur akses khusus, dan

ruang tunggu prioritas lansia, masih menjadi catatan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan penyajian data dan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa dimensi bukti fisik (*tangibles*) dalam manajemen pelayanan jamaah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo telah menunjukkan adanya upaya penyediaan fasilitas pelayanan. Namun, fasilitas tersebut belum sepenuhnya memadai untuk memenuhi kebutuhan jamaah lansia secara optimal. Keterbatasan sarana pendukung dan belum adanya pengaturan khusus yang sepenuhnya ramah lansia menjadi faktor yang memengaruhi kenyamanan jamaah. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dan pengembangan fasilitas fisik agar pelayanan haji dan umrah bagi jamaah lansia dapat berjalan lebih efektif, aman, dan nyaman.

b. Keandalan Pelayanan Jamaah Lansia (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) merupakan dimensi dalam teori *service quality* yang berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan dapat dipercaya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan jamaah haji dan umrah ramah lansia, keandalan menjadi aspek yang sangat penting karena jamaah lansia umumnya memiliki keterbatasan dalam memahami prosedur administrasi yang kompleks serta rentan mengalami kebingungan apabila terjadi kesalahan atau ketidaksesuaian pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo, keandalan pelayanan jamaah lansia tercermin dalam ketepatan petugas dalam memproses administrasi haji dan umrah, konsistensi penerapan prosedur pelayanan, serta ketelitian dalam memberikan informasi kepada jamaah lansia.

Hasil wawancara dengan Bapak Ervin Syarif Arifin, selaku pegawai bidang analisis kelengkapan dokumen haji, menunjukkan bahwa pihak Kementerian Agama memberikan perhatian khusus terhadap keakuratan pelayanan bagi jamaah lansia. Beliau menyampaikan:

“Dalam melayani jamaah lansia, kami sangat berhati-hati dalam memeriksa kelengkapan dokumen. Kami pastikan semua berkas sesuai prosedur agar tidak terjadi kesalahan yang bisa menyulitkan jamaah di kemudian hari.” (Ervin, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 22 Desember 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa petugas berupaya menjaga keandalan pelayanan melalui ketelitian dalam proses administrasi. Ketepatan dalam pemeriksaan dokumen menjadi aspek penting karena kesalahan administrasi dapat berdampak langsung pada kelancaran keberangkatan jamaah haji, terutama bagi jamaah lansia yang memiliki keterbatasan waktu dan kondisi kesehatan.

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Saifur Rahman, selaku Staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU). Berdasarkan hasil wawancara, beliau menjelaskan:

“Kami berusaha memberikan pelayanan yang konsisten kepada seluruh jamaah, termasuk jamaah lansia. Prosedur pelayanan sudah jelas, dan kami mengikuti aturan yang ada agar pelayanan berjalan tertib dan tidak menimbulkan kebingungan.” (Saifur, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 22 Desember 2025)

Dari pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa keandalan pelayanan tidak hanya dilihat dari ketepatan hasil pelayanan, tetapi juga dari konsistensi petugas dalam menerapkan prosedur yang berlaku. Konsistensi ini penting agar jamaah lansia mendapatkan pelayanan yang sama dan tidak merasa dibedakan secara negatif. Selain itu, Kepala Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo, Dr. H. Samsur, S.Ag., M.Pd.I., menegaskan bahwa keandalan pelayanan merupakan salah satu prioritas utama dalam penyelenggaraan pelayanan haji dan umrah. Beliau menyatakan:

“Kami selalu menekankan kepada seluruh petugas agar memberikan pelayanan yang dapat dipercaya dan sesuai aturan. Jamaah lansia harus merasa yakin bahwa proses pelayanan yang mereka jalani benar dan tidak bermasalah.” (Samsur, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 22 Desember 2025)

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIO
Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keandalan pelayanan telah menjadi bagian dari kebijakan internal lembaga, meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat tantangan tertentu.

Dari sisi jamaah sebagai penerima layanan, Bapak Sunirun, jamaah lansia asal Kabupaten Probolinggo, menyampaikan pengalamannya sebagai berikut:

“Pelayanannya cukup jelas dan tertib. Petugas menjelaskan tahapan-tahapan dengan baik, sehingga kami merasa lebih

tenang dalam mengurus administrasi haji.” (Sunirun, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 24 Desember 2025)

Sementara itu, Ibu Sulima, jamaah lansia lainnya, juga menyampaikan:

“Kami merasa terbantu karena petugas tidak sering mengubah-ubah informasi. Apa yang disampaikan di awal biasanya sama sampai proses selesai.” (Sulima, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 24 Desember 2025)

Berdasarkan pengalaman jamaah tersebut, dapat disimpulkan bahwa keandalan pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo telah dirasakan secara langsung oleh jamaah lansia, khususnya dalam hal konsistensi informasi dan ketepatan prosedur pelayanan.

Hasil observasi peneliti juga menunjukkan bahwa petugas pelayanan haji dan umrah menjalankan tugasnya sesuai dengan alur pelayanan yang telah ditentukan. Setiap jamaah diarahkan untuk mengikuti tahapan pelayanan secara sistematis, mulai dari pemeriksaan dokumen, pemberian informasi, hingga pendampingan administrasi lanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keandalan pelayanan telah diupayakan melalui sistem kerja yang terstruktur.

Berdasarkan penyajian data dan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa dimensi keandalan (*reliability*) dalam manajemen pelayanan jamaah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo telah berjalan dengan cukup baik. Petugas mampu

memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku, sehingga menumbuhkan rasa percaya dan ketenangan bagi jamaah lansia. Namun demikian, pelayanan masih perlu ditingkatkan melalui penyederhanaan alur administrasi dan penguatan pendampingan agar keandalan pelayanan dapat dirasakan secara lebih optimal oleh seluruh jamaah lansia.

c. Daya Tanggap Pelayanan Jamaah Lansia (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan dimensi dalam teori *service quality* yang berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu pengguna layanan secara cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan yang muncul. Dalam pelayanan haji dan umrah ramah lansia, daya tanggap menjadi sangat penting karena jamaah lansia sering kali mengalami keterbatasan fisik, kesulitan memahami informasi, serta membutuhkan bantuan segera ketika menghadapi kendala selama proses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo, daya tanggap pelayanan terhadap jamaah lansia terlihat dari sikap petugas yang sigap dalam memberikan bantuan, kesediaan menjelaskan ulang informasi, serta kecepatan merespons keluhan atau kesulitan yang dialami jamaah lansia.

Hasil wawancara dengan Bapak Saifur Rahman, selaku Staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), menunjukkan bahwa petugas

berusaha untuk bersikap proaktif terhadap jamaah lansia. Beliau menyampaikan:

“Jika melihat jamaah lansia tampak kebingungan atau kesulitan, kami langsung mendekati dan membantu, tanpa harus menunggu mereka meminta pertolongan.” (Saifur, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 22 Desember 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa petugas tidak hanya menunggu permintaan bantuan, tetapi juga aktif mengamati kondisi jamaah lansia dan segera memberikan respon yang dibutuhkan. Sikap proaktif ini menjadi indikator penting dalam menilai daya tanggap pelayanan.

Hal serupa disampaikan oleh Bapak Hari S, selaku Staf PHU Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. Dalam wawancara, beliau menyatakan:

“Jamaah lansia biasanya membutuhkan penjelasan lebih pelan dan berulang. Kami berusaha melayani dengan sabar dan tidak terburu-buru, agar mereka benar-benar paham.” (Hari, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 22 Desember 2025)

Dari pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa daya tanggap tidak hanya berkaitan dengan kecepatan pelayanan, tetapi juga dengan kesediaan petugas untuk menyesuaikan cara komunikasi sesuai dengan kondisi jamaah lansia.

Dari sisi pimpinan, Kepala Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo, Dr. H. Samsur, S.Ag., M.Pd.I., menegaskan bahwa

responsivitas petugas merupakan bagian dari komitmen pelayanan lembaga. Beliau menyampaikan:

“Kami selalu mengingatkan petugas agar cepat merespons kebutuhan jamaah, khususnya jamaah lansia. Pelayanan tidak boleh kaku dan harus menyesuaikan kondisi jamaah di lapangan.” (Samsur, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 22 Desember 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan telah menjadi bagian dari kebijakan internal lembaga, terutama dalam konteks pelayanan ramah lansia. Selain dari pihak petugas, peneliti juga memperoleh data dari jamaah lansia sebagai penerima langsung layanan. Ibu Sulima, jamaah lansia asal Kabupaten Probolinggo, menyampaikan pengalamannya sebagai berikut:

“Ketika kami bertanya atau merasa bingung, petugas langsung membantu dan menjelaskan dengan sabar. Kami tidak merasa diabaikan.” (Sulima, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 24 Desember 2025)

Sementara itu, Bapak Sunirun juga menyampaikan:
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HATIACHMAD SIDDO
JEMBER

Pengalaman jamaah tersebut menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan telah dirasakan secara nyata oleh jamaah lansia, baik dari segi kecepatan maupun sikap petugas dalam memberikan bantuan.

Hasil observasi peneliti juga memperkuat temuan tersebut. Peneliti melihat bahwa petugas pelayanan haji dan umrah cukup sigap

dalam mengarahkan jamaah lansia ke loket yang sesuai, membantu pengisian formulir, serta memberikan penjelasan tambahan apabila jamaah terlihat mengalami kesulitan. Meskipun jumlah petugas terbatas, respons petugas terhadap jamaah lansia tergolong cepat dan tidak menunda-nunda pelayanan.

Berdasarkan penyajian data dan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dalam manajemen pelayanan jamaah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo telah berjalan dengan baik. Petugas menunjukkan sikap sigap, proaktif, dan responsif dalam membantu jamaah lansia serta menanggapi kebutuhan dan kesulitan yang muncul selama proses pelayanan. Meskipun demikian, peningkatan jumlah petugas atau pengaturan sistem pelayanan yang lebih efektif tetap diperlukan agar daya tanggap pelayanan dapat terus terjaga, terutama pada saat volume jamaah lansia meningkat.

- d. Jaminan dan Kepastian Pelayanan Jamaah Lansia (*Assurance*)
Jaminan dan kepastian (*assurance*) merupakan dimensi dalam teori *service quality* yang berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, serta keyakinan kepada pengguna layanan melalui kompetensi, sikap profesional, serta kejelasan informasi yang diberikan. Dalam pelayanan haji dan umrah ramah lansia, dimensi assurance menjadi sangat penting karena jamaah lansia

umumnya membutuhkan kepastian prosedur, rasa aman, serta kepercayaan terhadap petugas yang melayani mereka.

Berdasarkan hasil penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo, jaminan dan kepastian pelayanan jamaah lansia tercermin dalam sikap profesional petugas, kejelasan informasi yang disampaikan, serta kemampuan petugas dalam menenangkan jamaah lansia selama proses pelayanan administrasi haji dan umrah.

Hasil wawancara dengan Kepala Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo, Dr. H. Samsur, S.Ag., M.Pd.I., menunjukkan bahwa pemberian rasa aman dan kepastian kepada jamaah lansia menjadi perhatian khusus dalam pelayanan. Beliau menyampaikan:

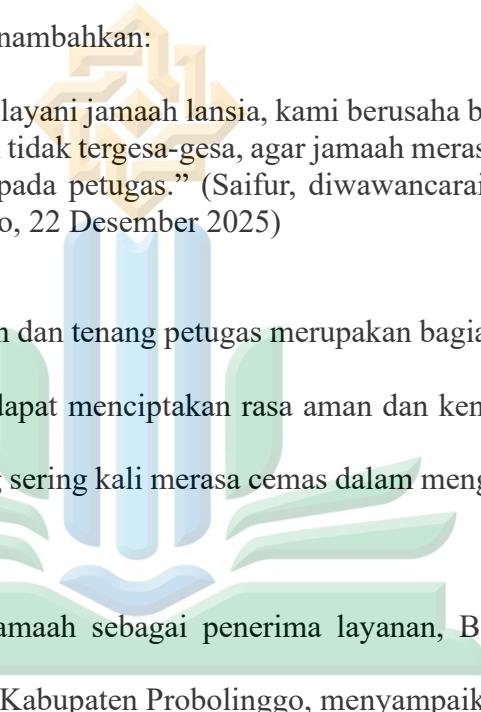
“Kami menekankan kepada seluruh petugas agar memberikan pelayanan yang profesional dan jelas, sehingga jamaah lansia merasa aman dan percaya bahwa proses yang dijalani sesuai dengan ketentuan yang berlaku.” (Samsur, diwawancarai oleh penulis, Probolinggo, 22 Desember 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa aspek assurance telah menjadi bagian dari kebijakan dan arahan pimpinan dalam penyelenggaraan pelayanan haji dan umrah ramah lansia.

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Ervin Syarif Arifin, selaku pegawai bidang analisis kelengkapan dokumen haji. Dalam wawancara, beliau menyatakan:

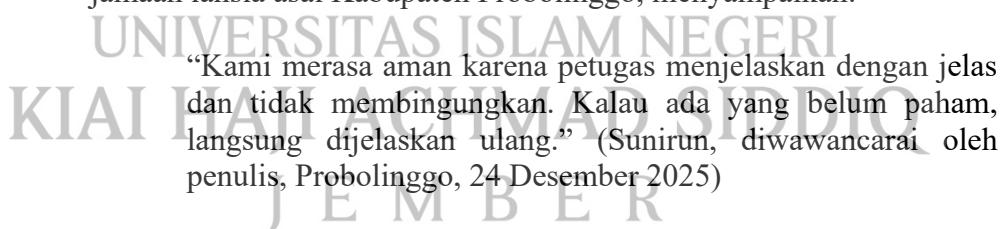
“Kami selalu memastikan bahwa informasi yang kami sampaikan kepada jamaah lansia benar dan tidak menimbulkan salah paham. Jika ada perubahan aturan, kami jelaskan secara perlahan agar jamaah merasa yakin.” (Ervin, diwawancarai oleh penulis, Probolinggo, 22 Desember 2025)

Pernyataan ini menunjukkan bahwa jaminan pelayanan tidak hanya diberikan melalui sikap petugas, tetapi juga melalui keakuratan dan kejelasan informasi yang disampaikan kepada jamaah lansia. Selain itu, Bapak Saifur Rahman, selaku Staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), menambahkan:


“Dalam melayani jamaah lansia, kami berusaha bersikap sopan, tenang, dan tidak tergesa-gesa, agar jamaah merasa dihargai dan percaya kepada petugas.” (Saifur, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 22 Desember 2025)

Sikap sopan dan tenang petugas merupakan bagian penting dari assurance karena dapat menciptakan rasa aman dan kenyamanan bagi jamaah lansia yang sering kali merasa cemas dalam menghadapi proses administrasi.

Dari sisi jamaah sebagai penerima layanan, Bapak Sunirun, jamaah lansia asal Kabupaten Probolinggo, menyampaikan:


“Kami merasa aman karena petugas menjelaskan dengan jelas dan tidak membingungkan. Kalau ada yang belum paham, langsung dijelaskan ulang.” (Sunirun, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 24 Desember 2025)

Sementara itu, Ibu Sulima juga menyampaikan:

“Pelayanannya membuat kami tenang. Petugasnya ramah dan bisa dipercaya, jadi kami tidak ragu mengikuti arahan yang diberikan.” (Sulima, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 24 Desember 2025)

Pengalaman jamaah tersebut menunjukkan bahwa jaminan dan kepastian pelayanan telah dirasakan secara langsung oleh jamaah lansia, khususnya dalam hal kejelasan informasi dan sikap profesional petugas.

Hasil observasi peneliti juga menunjukkan bahwa petugas pelayanan haji dan umrah menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami oleh jamaah lansia. Petugas terlihat berusaha menjaga intonasi bicara yang tenang serta memberikan penjelasan secara bertahap, sehingga jamaah lansia tidak merasa tertekan atau terburu-buru. Hal ini memperkuat aspek assurance dalam pelayanan.

Berdasarkan penyajian data dan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa dimensi jaminan dan kepastian (*assurance*) dalam manajemen pelayanan jamaah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo telah berjalan dengan baik. Petugas mampu memberikan rasa aman, kepercayaan, dan kepastian kepada jamaah lansia melalui sikap profesional, kejelasan informasi, serta komunikasi yang menenangkan. Meskipun demikian, peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan pelayanan ramah lansia tetap diperlukan agar kualitas jaminan pelayanan dapat terus ditingkatkan.

e. Empati Pelayanan Jamaah Lansia (*Empathy*)

Empati (*empathy*) merupakan dimensi dalam teori *service quality* yang berkaitan dengan perhatian secara individual, kepedulian, serta kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan dan kondisi

pengguna layanan. Dalam pelayanan haji dan umrah ramah lansia, empati menjadi aspek yang sangat penting karena jamaah lansia memiliki keterbatasan fisik, psikologis, serta membutuhkan pendekatan pelayanan yang lebih manusiawi dan personal.

Berdasarkan hasil penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo, empati pelayanan jamaah lansia tercermin dari sikap petugas yang sabar, ramah, peduli, serta kesediaan untuk memberikan pendampingan khusus sesuai dengan kondisi masing-masing jamaah lansia.

Hasil wawancara dengan Bapak Saifur Rahman, selaku Staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), menunjukkan bahwa petugas berusaha memahami kondisi jamaah lansia secara personal. Beliau menyampaikan:

“Dalam melayani jamaah lansia, kami tidak bisa menyamakan perlakunya dengan jamaah yang lebih muda. Kami harus lebih sabar dan memahami keterbatasan mereka.” (Saifur, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 22 Desember 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa empati telah menjadi bagian dari sikap kerja petugas dalam memberikan pelayanan kepada jamaah lansia.

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Hari S, Staf PHU, yang mengungkapkan:

“Jika jamaah lansia terlihat lelah atau kesulitan, kami berusaha memberi waktu lebih dan tidak memaksakan mereka mengikuti alur pelayanan yang terlalu cepat.” (Hari, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 22 Desember 2025)

Dari pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa empati diwujudkan melalui penyesuaian tempo pelayanan sesuai dengan kondisi jamaah lansia.

Dari sisi pimpinan, Kepala Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo, Dr. H. Samsur, S.Ag., M.Pd.I., menegaskan pentingnya pendekatan empatik dalam pelayanan. Beliau menyatakan:

“Pelayanan haji dan umrah bagi jamaah lansia tidak cukup hanya mengikuti prosedur, tetapi juga harus dilandasi kepedulian dan empati agar jamaah merasa diperhatikan dan dihargai.” (Samsur, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 22 Desember 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa empati menjadi nilai yang ditanamkan dalam budaya pelayanan di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. Selain dari pihak petugas, peneliti juga memperoleh data dari jamaah lansia sebagai penerima layanan. Ibu Sulima, jamaah lansia asal Kabupaten Probolinggo, menyampaikan:

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
“Petugasnya sabar sekali. Kalau kami lambat atau salah paham, tidak dimarahi, malah dibantu pelan-pelan.” (Sulima, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 24 Desember 2025)

Sementara itu, Bapak Sunirun juga mengungkapkan:

“Kami merasa diperhatikan. Petugasnya tidak cuek dan mau mendengarkan keluhan kami.” (sunirun, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 24 Desember 2025)

Pengalaman jamaah tersebut menunjukkan bahwa empati pelayanan telah dirasakan secara langsung oleh jamaah lansia, baik dari segi sikap maupun perhatian petugas.

Hasil observasi peneliti juga menunjukkan bahwa petugas sering kali mendahulukan jamaah lansia dalam antrean, membantu jamaah lansia mengisi formulir, serta memberikan pendampingan tambahan ketika jamaah mengalami kesulitan. Tindakan-tindakan tersebut mencerminkan adanya perhatian individual yang menjadi inti dari dimensi empati dalam *service quality*.

Berdasarkan penyajian data dan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa dimensi empati (*empathy*) dalam manajemen pelayanan jamaah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo telah berjalan dengan baik. Petugas menunjukkan sikap peduli, sabar, dan memberikan perhatian individual kepada jamaah lansia, sehingga jamaah merasa dihargai dan diperhatikan. Meskipun demikian, penguatan sistem pendampingan dan kebijakan khusus bagi jamaah lansia tetap diperlukan agar empati pelayanan dapat terimplementasi secara lebih konsisten dan berkelanjutan.

2. Kendala Pelayanan Jamaah Lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo

a. Kendala Sarana dan Prasarana Pelayanan Jamaah Lansia

Kendala sarana dan prasarana menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan jamaah haji lansia di

Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi, diketahui bahwa fasilitas ramah lansia yang tersedia masih belum sepenuhnya memadai jika dibandingkan dengan jumlah jamaah lansia yang dilayani setiap tahunnya.

Kepala Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo, Dr. H. Samsur, S.Ag., M.Pd.I., menyampaikan bahwa pihaknya sebenarnya telah berupaya menyediakan fasilitas pelayanan yang mendukung kebutuhan jamaah lansia. Namun beliau mengakui bahwa kondisi di lapangan belum sepenuhnya ideal. Beliau menyatakan:

“Kami menyadari bahwa jamaah lansia memiliki kebutuhan khusus, sehingga kami berupaya menyediakan fasilitas yang mendukung seperti kursi roda, ruang pelayanan yang mudah diakses, serta pengaturan ruang tunggu agar jamaah lansia merasa lebih nyaman saat mengurus administrasi haji dan umrah.” (Samsur, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 22 Desember 2025)

Hal tersebut diperkuat oleh keterangan Bapak Ervin Syarif Arifin, selaku pegawai bidang analisis kelengkapan dokumen haji, yang menjelaskan bahwa fasilitas pendukung lansia sebenarnya sudah ada, namun jumlahnya masih terbatas. Ia menuturkan:

“Kami memang sudah menyiapkan beberapa fasilitas dasar untuk jamaah lansia, seperti tempat duduk dan prioritas pelayanan. Namun, untuk fasilitas pendukung lainnya seperti kursi roda atau pendamping khusus, jumlahnya masih terbatas dan belum bisa menjangkau semua jamaah lansia yang datang bersamaan.” (Ervin, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 22 Desember 2025)

Penerima layanan juga memberikan keterangan terkait kendala sarana dan prasarana tersebut. Salah satu jamaah lansia, Bapak Sunirun, mengungkapkan pengalamannya:

“Kami merasa terbantu dengan adanya kursi dan petugas yang mengarahkan, tetapi terkadang kami masih harus berdiri cukup lama saat menunggu giliran. Untuk kami yang sudah lanjut usia, berdiri lama tentu cukup melelahkan.” (Sunirun, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 24 Desember 2025)

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Sulima, jamaah lansia lainnya, yang berharap adanya peningkatan fasilitas pelayanan:

“Kami berharap fasilitasnya bisa lebih ramah untuk orang tua, seperti jalur khusus lansia atau tempat duduk yang lebih dekat dengan loket, supaya kami tidak terlalu capek saat mengurus keperluan haji.” (Sulima, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 24 Desember 2025)

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kendala sarana dan prasarana pelayanan jamaah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo terletak pada keterbatasan fasilitas fisik yang belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan jamaah lansia. Meskipun telah tersedia beberapa sarana pendukung, namun jumlah dan kualitasnya belum optimal sehingga berpengaruh pada kenyamanan dan efektivitas pelayanan.

Dalam perspektif manajemen pelayanan publik, keterbatasan sarana ini menunjukkan bahwa perencanaan fasilitas belum sepenuhnya menyesuaikan dengan karakteristik pengguna layanan, khususnya jamaah lansia yang membutuhkan fasilitas khusus.

Kendala sarana dan prasarana menjadi hambatan nyata dalam pelayanan jamaah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. Meskipun pelayanan telah berjalan, keterbatasan fasilitas ramah lansia menyebabkan kenyamanan jamaah lansia belum optimal dan perlu menjadi perhatian serius dalam peningkatan kualitas pelayanan.

b. Kendala Sumber Daya Manusia (SDM) Pelayanan Jamaah Lansia

Keterbatasan sumber daya manusia (SDM) juga menjadi kendala penting dalam pelayanan jamaah haji lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, diketahui bahwa jumlah petugas serta kompetensi khusus dalam menangani jamaah lansia masih belum optimal sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima oleh jamaah.

Secara kelembagaan, Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo telah berupaya memaksimalkan kinerja petugas dalam memberikan pelayanan yang responsif, ramah, dan profesional kepada jamaah, terutama jamaah lansia. Hal ini ditegaskan oleh Kepala Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo, Dr. H. Samsur, S.Ag., M.Pd.I., yang menekankan pentingnya kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan:

“Kami selalu mengingatkan petugas agar cepat merespons kebutuhan jamaah, khususnya jamaah lansia. Pelayanan tidak

boleh kaku dan harus menyesuaikan kondisi jamaah di lapangan.” (Samsur, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 22 Desember 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa secara kebijakan, pihak Kementerian Agama telah memberikan perhatian serius terhadap pelayanan ramah lansia. Namun, pada praktiknya, keterbatasan jumlah petugas serta belum meratanya kompetensi pelayanan lansia masih menjadi tantangan. Berdasarkan hasil penelitian dijelaskan bahwa:

“Kendala sumber daya manusia dalam pelayanan jamaah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo terletak pada keterbatasan jumlah petugas dan belum optimalnya kompetensi khusus pelayanan lansia. Kondisi ini mempengaruhi konsistensi dan kualitas pelayanan yang diterima jamaah lansia.”

Kondisi tersebut memberikan dampak langsung pada proses pendampingan jamaah lansia. Ketika jumlah jamaah yang datang cukup banyak, petugas seringkali kewalahan karena harus melayani jamaah dalam jumlah besar dengan kebutuhan yang berbeda-beda. Di sisi lain, jamaah lansia membutuhkan perhatian khusus, penjelasan yang lebih sederhana, serta panduan yang lebih intensif dibandingkan jamaah usia produktif.

J E M B E R

Hal ini juga terlihat dari pengalaman jamaah lansia sebagai penerima layanan. Ibu Sulima, salah satu jamaah lansia, mengungkapkan bahwa petugas memang responsif, namun tetap memerlukan pendampingan yang lebih intensif karena kondisi lansia yang rentan merasa bingung:

“Ketika kami bertanya atau merasa bingung, petugas langsung membantu dan menjelaskan dengan sabar. Kami tidak merasa diabaikan.” (Sulima, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 24 Desember 2025)

Pengalaman serupa juga disampaikan oleh Bapak Sunirun, jamaah lansia lainnya, yang merasakan bahwa pelayanan sudah cukup baik namun tetap membutuhkan ketelatenan petugas:

“Pelayanannya cepat. Kalau ada yang kurang jelas, petugas langsung menjelaskan ulang tanpa marah atau terburu-buru.” (Sunirun, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 24 Desember 2025)

Dari pernyataan jamaah tersebut dapat dipahami bahwa secara kualitas, sikap petugas sudah menunjukkan ketanggapan dan kesabaran. Namun, dari sisi jumlah dan kompetensi khusus, SDM masih memerlukan penguatan. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi reliability dan responsiveness dalam teori Service Quality (SERVQUAL) belum sepenuhnya terpenuhi secara maksimal. Reliability menuntut pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan, sementara responsiveness menuntut kesiapsiagaan petugas dalam merespons kebutuhan jamaah secara cepat dan tepat. Keterbatasan SDM membuat kedua dimensi tersebut belum dapat diwujudkan sepenuhnya, terutama pada kondisi pelayanan dengan intensitas jamaah yang tinggi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kendala sumber daya manusia menjadi salah satu faktor krusial dalam pelayanan jamaah

lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. Upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu diarahkan pada penambahan jumlah petugas, pelatihan khusus pelayanan lansia, serta penguatan kompetensi komunikasi dan pendampingan agar pelayanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan prinsip pelayanan ramah lansia.

c. Kendala Administrasi dan Prosedur Pelayanan Jamaah Lansia

Kendala administrasi dan prosedur pelayanan juga menjadi salah satu tantangan utama dalam pelayanan jamaah haji lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, diketahui bahwa prosedur administrasi yang diterapkan sudah sesuai dengan regulasi yang berlaku, namun dalam praktiknya masih dirasakan cukup rumit bagi sebagian jamaah lansia.

Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Ervin Syarif Arifin, selaku pegawai bagian analisis kelengkapan dokumen haji. Beliau menjelaskan bahwa secara standar, alur administrasi telah mengikuti aturan resmi, namun bagi jamaah lansia hal tersebut seringkali menjadi kendala karena banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi. Dalam wawancara beliau menyatakan:

“Prosedur administrasi sudah sesuai aturan, tetapi bagi jamaah lansia sering kali dirasa rumit karena banyak dokumen yang harus dipenuhi.” (Ervin, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 22 Desember 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa secara normatif prosedur sudah berjalan sesuai ketentuan, namun secara praktis belum sepenuhnya ramah bagi jamaah lansia. Kompleksitas persyaratan administratif membuat sebagian jamaah lansia kesulitan memahami tahapan yang harus dilalui. Kondisi ini semakin terasa berat bagi jamaah yang tidak didampingi keluarga atau pendamping.

Hal tersebut diperkuat oleh keterangan dari pihak jamaah lansia sebagai penerima langsung layanan. Salah satu jamaah lansia, Ibu Sulima, menjelaskan pengalamannya:

“Kadang kami bingung dengan persyaratan berkas. Kalau tidak didampingi keluarga, agak kesulitan.” (Sulima, diwawancara oleh penulis, Probolinggo, 22 Desember 2025)

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa keterbatasan pemahaman administrasi, daya ingat, serta kemampuan adaptasi terhadap proses birokrasi menjadi faktor yang menyebabkan jamaah lansia mengalami hambatan dalam pengurusan administrasi haji. Bagi sebagian jamaah lansia, proses administrasi yang melibatkan pengisian formulir, pemeriksaan dokumen, dan tahapan verifikasi dianggap cukup membebani.

Jika dikaitkan dengan teori *service quality*, kendala ini menunjukkan bahwa dimensi *reliability* (keandalan) dan *assurance* (jaminan kepastian) belum terlaksana secara maksimal. Prinsip *reliability* menuntut adanya kemudahan, kejelasan, dan kesederhanaan dalam prosedur pelayanan. Namun, kenyataan di lapangan

menunjukkan bahwa alur administrasi masih terasa kompleks bagi jamaah lansia. Sementara itu, dimensi assurance menuntut adanya rasa aman dan kepastian dalam pelayanan. Ketika jamaah merasa bingung dan kesulitan, maka rasa aman tersebut belum sepenuhnya tercapai.

Meskipun demikian, prosedur administrasi yang diterapkan pada dasarnya telah sesuai dengan regulasi yang berlaku, termasuk merujuk pada kebijakan penyelenggaraan ibadah haji sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019. Hanya saja, implementasinya masih memerlukan penyesuaian agar lebih ramah terhadap jamaah lansia, misalnya melalui pendampingan administratif yang lebih intensif, penyediaan petugas khusus, penyederhanaan alur pelayanan, atau pemberian penjelasan dengan bahasa yang lebih sederhana dan mudah dipahami.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kendala administrasi dan prosedur pelayanan jamaah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo terletak pada kompleksitas prosedur yang belum sepenuhnya disesuaikan dengan kondisi fisik, kognitif, dan psikologis jamaah lansia. Oleh karena itu, diperlukan inovasi pelayanan administratif yang lebih adaptif, efektif, dan ramah lansia agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal serta memberikan rasa aman dan kemudahan bagi jamaah lansia.

C. Temuan Penelitian

1. Manajemen Pelayanan Pada Jamaah Lansia Di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo

Fokus penelitian ini menganalisis bagaimana manajemen pelayanan haji dan umrah ramah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo dilaksanakan dengan menggunakan teori *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Teori ini menilai kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai dasar analisis terhadap data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terkait pelayanan jamaah haji lansia.

a. Bukti Fisik Pelayanan Jamaah Lansia (*Tangibles*)

Dalam teori *Service Quality*, dimensi *tangibles* berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana, ketersediaan fasilitas pelayanan, kelengkapan peralatan, serta penampilan petugas sebagai representasi kualitas layanan. Dalam konteks pelayanan jamaah haji lansia, dimensi ini menjadi sangat penting karena berkaitan langsung dengan kenyamanan dan keamanan lansia yang memiliki keterbatasan mobilitas serta kesehatan.

Berdasarkan hasil temuan penelitian, Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo telah berupaya menyediakan fasilitas

pelayanan yang mendukung kebutuhan jamaah lansia. Fasilitas tersebut tidak hanya mencakup kelengkapan sarana fisik pelayanan administrasi, tetapi juga dukungan fasilitas yang menunjang proses pembinaan dan pendampingan jamaah lanjut usia. Ketersediaan sarana fisik ini menunjukkan keselarasan dengan konsep SERVQUAL, bahwa kualitas pelayanan dapat tercermin melalui kesiapan fasilitas dan lingkungan pelayanan yang memadai. Dengan adanya fasilitas pelayanan yang baik, jamaah lansia merasa lebih nyaman, aman, serta terbantu dalam menjalankan proses administratif maupun persiapan ibadah.

b. Keandalan Pelayanan (*Reliability*)

Dimensi *reliability* dalam teori SERVQUAL mengacu pada kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan secara konsisten, tepat, akurat, dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan yang *reliable* akan menumbuhkan rasa percaya dari pengguna layanan karena mereka merasa memperoleh pelayanan yang pasti dan tidak merugikan.

J E M B E R
Temuan penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan haji lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo dilaksanakan secara sistematis melalui penerapan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Sistem manajemen yang terstruktur tersebut memastikan bahwa pelayanan yang diberikan berjalan sesuai dengan standar

operasional serta kebijakan yang berlaku. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan dapat dikatakan memiliki tingkat keandalan yang baik, karena mampu memberikan jaminan kepastian proses layanan kepada jamaah lansia. Hal ini sejalan dengan konsep *reliability* dalam teori *SERVQUAL* yang menekankan pentingnya konsistensi dan ketepatan dalam pemberian layanan.

c. Ketanggapan Petugas (*Responsiveness*)

Dalam teori *Service Quality*, *responsiveness* merujuk pada kesediaan dan kesiapan petugas dalam memberikan bantuan serta pelayanan yang cepat kepada pengguna. *Responsivitas* menjadi indikator penting karena menunjukkan sejauh mana lembaga pelayanan memiliki sensitivitas dan perhatian terhadap kebutuhan penerima layanan.

Berdasarkan hasil temuan, petugas Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo menunjukkan responsivitas yang baik dalam melayani jamaah lansia. Hal ini terlihat dari kesiapan petugas dalam memberikan pendampingan administrasi, bantuan teknis, serta respons cepat terhadap berbagai kebutuhan jamaah lanjut usia. Petugas tidak hanya menjalankan tugas secara prosedural, tetapi juga responsif terhadap kondisi fisik dan keterbatasan jamaah. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan sudah mencerminkan penerapan dimensi *responsiveness* sebagaimana dijelaskan dalam teori *SERVQUAL*, yaitu

memberikan pelayanan secara cepat, tepat, serta penuh kesiapan sehingga jamaah lansia merasa terbantu dan diperhatikan.

d. Jaminan dan Kepastian Pelayanan (*Assurance*)

Dimensi *assurance* berkaitan dengan rasa aman, kepercayaan, dan kepastian yang diberikan oleh lembaga pelayanan melalui kompetensi petugas, sikap profesional, serta kejelasan informasi yang diberikan kepada pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan ramah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo memberikan jaminan pelayanan yang cukup baik. Petugas memiliki pengetahuan yang memadai terkait prosedur pelayanan haji, memahami kebutuhan jamaah lansia, serta mampu memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami. Selain itu, adanya sistem pengawasan dan evaluasi pelayanan semakin memperkuat jaminan kualitas layanan yang diterima oleh jamaah. Kondisi ini selaras dengan konsep *assurance* dalam teori *SERVQUAL* yang menekankan pentingnya profesionalitas petugas dan kejelasan prosedur sebagai bentuk jaminan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

e. Empati terhadap Jamaah Lansia (*Empathy*)

Dimensi *empathy* dalam teori *SERVQUAL* menekankan pentingnya perhatian individual, pemahaman terhadap kebutuhan khusus pengguna layanan, serta sikap peduli dalam memberikan pelayanan. Dalam konteks jamaah lansia, empati menjadi aspek

fundamental karena lansia membutuhkan pendekatan yang lebih humanis dan personal.

Berdasarkan hasil temuan penelitian, pelayanan ramah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo dilaksanakan dengan memperhatikan aspek empati yang cukup kuat. Petugas memberikan perhatian khusus terhadap kondisi fisik dan psikologis jamaah lansia, serta melakukan pendampingan intensif untuk memastikan mereka merasa aman, nyaman, dan tidak terbebani dalam menjalankan proses pelayanan maupun pelaksanaan ibadah. Pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan lansia ini menunjukkan keselarasan dengan dimensi *empathy* dalam teori *SERVQUAL*, bahwa kualitas pelayanan yang baik bukan hanya diukur dari aspek prosedural, tetapi juga dari sejauh mana lembaga mampu memahami serta peduli terhadap kondisi penerima layanan.

2. Kendala Pelayanan Jamaah Lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, ditemukan bahwa pelayanan jamaah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo masih menghadapi beberapa kendala yang memengaruhi optimalisasi pelayanan ramah lansia.

a. Kendala sarana dan prasarana pelayanan

Fasilitas pendukung lansia seperti kursi roda, jalur akses khusus, ruang tunggu prioritas, dan fasilitas pendukung lainnya masih terbatas

jumlahnya sehingga belum sepenuhnya mampu mengakomodasi seluruh jamaah lansia yang datang secara bersamaan. Beberapa jamaah masih merasakan kelelahan karena harus menunggu cukup lama akibat keterbatasan fasilitas yang tersedia.

b. Kendala sumber daya manusia (SDM)

Meskipun petugas telah berusaha memberikan pelayanan terbaik, namun jumlah petugas yang terbatas dan belum seluruhnya memiliki kompetensi khusus dalam pelayanan lansia menyebabkan pelayanan belum berjalan maksimal. Kondisi ini menuntut adanya penambahan tenaga serta peningkatan kompetensi melalui pelatihan khusus pelayanan lansia agar pelayanan lebih efektif dan humanis.

c. Kendala administrasi dan prosedur pelayanan

Secara normatif prosedur administrasi sudah sesuai standar, namun bagi jamaah lansia prosedur tersebut masih dirasakan cukup rumit karena banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi. Jamaah lansia yang tidak didampingi keluarga sering mengalami kesulitan dalam memahami alur administrasi dan kelengkapan dokumen yang harus disiapkan, sehingga menimbulkan kebingungan dan ketidaknyamanan dalam proses pengurusan haji

Secara umum, temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan jamaah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo pada dasarnya telah berjalan dengan cukup baik, namun masih memerlukan penguatan dari aspek fasilitas fisik, kesiapan sumber daya manusia,

serta penyederhanaan prosedur administrasi agar pelayanan benar-benar ramah lansia dan mampu memenuhi kebutuhan jamaah secara optimal.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Manajemen pelayanan pada jamaah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo dapat disimpulkan sebagai berikut. Pada dimensi *tangibles*, telah tersedia sarana pelayanan seperti ruang tunggu, loket pelayanan, kursi, papan informasi, dan sebagian fasilitas pendukung lansia meskipun masih terbatas. Pada dimensi *reliability*, pelayanan administrasi dan prosedur haji dilaksanakan secara sistematis sehingga membantu kelancaran jamaah lansia. Pada dimensi *responsiveness*, petugas menunjukkan kesigapan dalam membantu jamaah, memberikan arahan, serta merespons kebutuhan lansia. Pada dimensi *assurance*, pelayanan diberikan oleh petugas yang memahami prosedur dan memiliki kompetensi sehingga memberikan rasa aman bagi jamaah lansia. Sementara pada dimensi *empathy*, pelayanan yang diberikan menunjukkan kepedulian, perhatian, serta sikap humanis terhadap kondisi fisik dan psikologis jamaah lansia. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan jamaah lansia telah berjalan cukup baik dan mencerminkan penerapan teori manajemen dan konsep *SERVQUAL*, meskipun masih diperlukan penyempurnaan terutama dalam optimalisasi fasilitas fisik dan pemerataan pelayanan agar seluruh jamaah lansia dapat merasakan pelayanan yang benar-benar ramah lansia.

2. Kendala Pelayanan Jamaah Lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah kendala yang menghambat optimalisasi pelayanan ramah lansia. Dari perspektif *SERVQUAL*, kendala terlihat terutama pada dimensi *tangibles*, yaitu keterbatasan sarana dan prasarana seperti kursi roda, aksesibilitas fasilitas, penataan ruang tunggu, serta fasilitas pendukung lainnya yang belum sepenuhnya memadai jika dibandingkan jumlah jamaah lansia yang dilayani. Selain itu, pada dimensi empathy dan responsiveness, pendampingan belum merata kepada seluruh jamaah lansia karena keterbatasan jumlah petugas dan belum adanya petugas khusus yang secara penuh bertugas mendampingi lansia. Hal ini berdampak pada masih adanya lansia yang merasa kelelahan, kurang nyaman, dan kurang mendapatkan bantuan optimal selama proses pelayanan. Secara keseluruhan, Bab IV menyimpulkan bahwa kendala pelayanan jamaah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo berkaitan dengan kesiapan fasilitas, ketersediaan SDM, serta konsistensi implementasi kebijakan. Oleh karena itu, dibutuhkan penguatan kebijakan berbasis kebutuhan lansia, peningkatan kelengkapan fasilitas ramah lansia, penambahan serta penguatan kompetensi petugas pendamping, serta pengawasan yang lebih intensif agar pelayanan benar-benar selaras dengan teori manajemen pelayanan dan konsep *SERVQUAL* dalam mewujudkan pelayanan haji dan umrah yang aman, nyaman, dan humanis bagi jamaah lansia.

B. Saran

1. Bagi peneliti

Selanjutnya diharapkan penelitian berikutnya dapat memperluas kajian dengan menelaah efektivitas program pendampingan lansia di berbagai daerah atau melakukan perbandingan antar Kementerian Agama kabupaten/kota. Selain itu, penting untuk mengevaluasi dampak pendekatan digital dalam pelayanan lansia guna menemukan model pelayanan yang paling adaptif dan manusiawi.

2. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber informasi terkait manajemen pelayanan jamaah haji lanjut usia yang dapat dijadikan referensi bagi pihak akademisi maupun praktisi bidang pelayanan publik dan keagamaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang inklusif dan berkeadilan.

3. Bagi Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo

Diharapkan dapat memperkuat pelatihan komunikasi petugas, memperluas kanal informasi yang mudah dipahami oleh jamaah lansia, serta meningkatkan sinergi antara KBIH, tenaga kesehatan, dan keluarga jamaah untuk memastikan pelayanan haji yang lebih efektif, efisien, dan transparan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Said Loekman Tamheryaan, Wahab Tuanaya, dan Mike J. Rolobessy, “Optimalisasi Pelayanan Haji Ramah Lansia pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku,” *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 12, No. 1, 2024
- Ahmad Fauzi dan Siti Nur Aini, “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji terhadap Jamaah Lanjut Usia,” *Jurnal Manajemen Dakwah* Vol. 6, No. 2 (2021)
- Harold Koontz & Heinz Weihrich, *Essentials of Management*, 10th Edition (New York: McGraw-Hill, 2015)
- Hellen Oktarina Sari, Fatimah Yunus, dan Yunida Een Fryanti, “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lansia,” *Jurnal Bimbingan dan Konseling Islam*, Vol. 6, No. 2, 2022,
- Hidayatullah dan Rina Safitri, “Strategi Manajemen Pelayanan Haji di Era Dominasi Jamaah Lansia,” *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik* Vol. 12, No. 1 (2024)
- Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo: Kemenag, 2024.
- Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: *Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an*, 2021), QS. Ali Imran: 97.
- Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, QS. Al-Hajj: 27
- Kementerian Agama RI, *Buku Tuntunan Ibadah Haji*, (Jakarta: Ditjen PHU, 2021)
- Kementerian Agama RI, *Manasik Haji dan Umrah*, (Jakarta: Ditjen PHU, 2022)
- Kementerian Kesehatan RI & Kementerian Agama RI, *Kebijakan Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji Lansia 2024*, Jakarta: Kemenkes–Kemenag, 2024.
- Kementrian Agama RI, *AL-Qur'an dan Maknanya* (QS. Al-Baqarah: 158)
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017,
- Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2019),
- M. Ridwan dan Lailatul Fitriyah, “Implementasi Pelayanan Ramah Lansia dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji,” *Jurnal Studi Keislaman dan Sosial* Vol. 10, No. 2 (2022)

Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2019) T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2014)

Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis, California: Sage Publications*, 2014

Nur Hasanah, "Kualitas Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Ibadah Hajji," *Jurnal Administrasi Publik* Vol. 9, No. 1 (2021)

Parasuraman, Valarie A. Zeithaml & Leonard L. Berry, "SERVQUAL Revisited: Critical Review and Future Directions," *Journal of Services Marketing*, Vol. 33, No. 2, 2019.

Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah*, Lembaran Negara RI Tahun 2019

Richard L. Daft, *Management*, 13th Edition, (Boston: Cengage, 2021)

Siti Maemunah, "Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kebutuhan Jamaah Lansia," *Jurnal Pelayanan Publik* Vol. 5, No. 1 (2023)

Stephen P. Robbins & Mary Coulter, *Management*, 15th Edition (Harlow: Pearson, 2020).

Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Wahbah Zuhaili, *Fiqh Islam wa Adillatuhu*, (Jakarta: Gema Insani, 2020)

Winardi, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2018)

World Health Organization, *World Report on Ageing and Health* (Geneva: WHO Press, 2015)

Yaslis Ilyas, *Pelayanan Kesehatan Lansia di Indonesia*, (Jakarta: FKM UI, 2012)

SURAT PERNYATAAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Dodik Afandi
Nim	:	211103040029
Prodi	:	Manajemen Dakwah
Fakultas	:	Dakwah
Institusi	:	Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan klaim dari pihak lain maka saya bersedia untuk diproses sesuai perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 20 November 2025

Saya yang menyatakan

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**
J E M B E R

Dodik Afandi
NIM: 211103040029




**KEMENTERIANAGAMAREPUBLIKINDONESIA FAKULTAS
DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAIHAIJACHMADSIDDIQJEMBER**
 email : fakultasdakwah@unkhas.ac.id website : <http://fdakwah.unkhas.ac.id/>
 ISO 9001 CERTIFIED
 ISO 14001 CERTIFIED

Nomor : B. 2096 /Un.22/D.3.WD.1/PP.00.9/
 Lampiran:-
 Hal : Permohonan Tempat Penelitian Skripsi
 07 Mei 2025

Yth.
 Samsur S. Ag., M.Pd.I

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
 Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut :

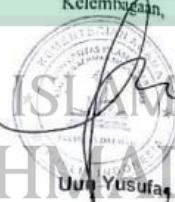
Nama	: Dodik Afandi
NIM	211103040029
Fakultas	Dakwah
Program Studi	Manajemen Dakwah
Semester	VIII (delapan)

Dalam rangka penyelesaian / penyusunan skripsi, yang bersangkutan
 mohon dengan hormat agar diberi ijin mengadakan penelitian / riset selama
 ± 30 hari di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Penelitian yang akan dilakukan berjudul "Implementasi Manajemen
 Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah Terhadap Jamaah Haji Lanjut Usia;
 Studi PLHUT Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo"

Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan
 terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

a.n. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan
 Kelembagaan,

 Dr. Yusuf

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PROBOLINGGO**

Jalan KH. Hasan Genggong Nomor 235 Probolinggo 67215,
Telepon (0335) 421232 Faximili (0335) 421232;
Website : probolinggo.kemenag.go.id; E-mail: kabprobolinggo@kemenag.go.id

Nomor : B- 2894 /Kk.13.08.1/TL.00/07/2025

31 Juli 2025

Sifat : Segera

Lampiran : 1 Lembar

Perihal : Jawaban Permohonan Tempat Penelitian Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan

Universitas Islam Negeri Kyai Achmad Siddiq

Jember

Menindaklanjuti Surat Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Universitas Negeri Kyai Achmad Siddiq Jember nomer : B.2090/Un.22/D.3.WD.1/PP.00.9/5/2025 tanggal 07 Mei 2025 perihal Permohonan Tempat Penelitian Skripsi , maka dengan ini memberikan izin kepada Mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : DODIK AFANDI
NIM : 211103040029
Fakultas : Dakwah
Program Study : Manajemen Dakwah
Untuk melakukan penelitian skripsi di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo

Demikian, surat balasan ini kami buat untuk ditindaklanjuti sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDIQ**
Kepala
Samsur



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.
Token : jyXzTjh6



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN PROBOLINGGO
Jalan KH. Hasan Genggong Nomor 235 Probolinggo 67215,
Telepon (0335) 421232 Faximili (0335) 421232;
Website : probolinggo.kemenag.go.id; E-mail : kabprobolinggo@kemenag.go.id

SURAT KETERANGAN TELAH SELESAI PENELITIAN

Nomor : B-3234/Kk.13.08.1/TL.00/08/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: SAMSUR, S.Ag., M.Pd.I.
Pangkat/Gol	: Pembina Tk.I (IV/b)
Selaku	: Kepala Kantor Kementerian Agama Kab.Probolinggo

Menerangkan bahwa nama di bawah ini :

Nama	: Dodik Afandi
NIM	: 211103040029
Fakultas	: Dakwah
Prodi	: Manajemen Dakwah
Universitas	: UIN KH. Achmad Siddiq

Telah melaksanakan kegiatan Penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo tertanggal 31 Juli 2025 s/d 05 Agustus 2025.

Demikian dan atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**



Dokumen ini telah ditandai tangani secara elektronik.
Token : 73IOeg

PEDOMAN WAWANCARA

A. (Kepala Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo

1. Bagaimana kebijakan umum Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo dalam penyelenggaraan pelayanan haji dan umrah bagi jamaah lanjut usia?
2. Apa saja pertimbangan khusus yang digunakan dalam *perencanaan pelayanan haji ramah lansia?
3. Apakah terdapat regulasi atau pedoman internal yang secara khusus mengatur pelayanan jamaah lansia?
4. Kendala apa saja yang paling sering dihadapi dalam meningkatkan pelayanan ramah lansia?
5. Strategi apa yang dilakukan pimpinan untuk mengatasi keterbatasan SDM dan anggaran?
6. Bagaimana harapan ke depan terkait peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah lansia?

B. Pedoman Wawancara untuk Staf Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU)

1. Bagaimana proses pelayanan haji dan umrah yang diberikan kepada jamaah lansia sejak pendaftaran hingga keberangkatan?
2. Apakah terdapat perlakuan atau prosedur khusus bagi jamaah lansia dalam pelayanan administrasi?
3. Bagaimana pembagian tugas antar petugas dalam melayani jamaah lanjut usia?
4. Fasilitas apa saja yang disediakan untuk mendukung kenyamanan jamaah lansia?
5. Bagaimana bentuk pendampingan yang diberikan kepada jamaah lansia selama proses pelayanan?
6. Kendala apa yang sering muncul dalam melayani jamaah lansia di lapangan?

7. Menurut Anda, aspek apa yang masih perlu ditingkatkan agar pelayanan lebih ramah lansia?

C. Pedoman Wawancara untuk Pegawai PHU

1. Bagaimana proses pengelolaan dokumen jamaah haji lanjut usia?
2. Apakah jamaah lansia mengalami kendala tertentu dalam pengurusan administrasi?
3. Bentuk bantuan apa yang diberikan kepada jamaah lansia dalam melengkapi dokumen haji?
4. Apakah ada kebijakan khusus dalam pelayanan administrasi bagi jamaah lansia?
5. Kendala apa yang paling sering dihadapi dalam pelayanan administrasi jamaah lansia?
6. Bagaimana solusi yang biasanya dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut?

D. Pedoman Wawancara untuk Jamaah Lanjut Usia

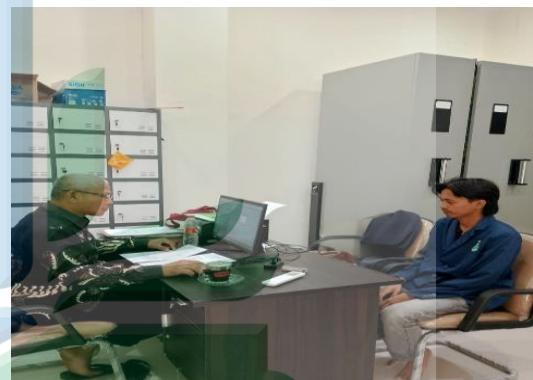
1. Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu selama mendapatkan pelayanan haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo?
2. Apakah Bapak/Ibu merasa pelayanan yang diberikan sudah ramah terhadap jamaah lansia?
3. Pelayanan apa yang paling membantu Bapak/Ibu selama proses pengurusan haji/umrah?
4. Apakah terdapat kesulitan yang dialami selama proses pelayanan?
5. Bagaimana sikap dan perhatian petugas terhadap jamaah lansia?
6. Fasilitas apa yang menurut Bapak/Ibu masih perlu ditingkatkan?
7. Apakah Bapak/Ibu merasa aman dan nyaman selama proses pelayanan?
8. Saran apa yang ingin Bapak/Ibu sampaikan untuk perbaikan pelayanan haji dan umrah lansia ke depan?

LAMPIRAN



Gambar. Wawancara dengan bapak Ervin petugas PHU

Gambar. Wawancara dengan bapak hari selaku staf PHU



Gambar. Wawancara dengan jamaah lansia dengan bapak sunirun dan ibu sulima

Gambar. Wawancara dengan bapak Saifur selaku staf PHU



Gambar. Wawancara dengan bapak samsur selaku kepala kemenag kabupaten probolinggo

BIODATA PENULIS



Nama	: Dodik Afandi
NIM	: 211103040029
Tempat, Tanggal lahir	: Situbondo, 22 Maret 2002
Alamat	: Jl. Raya Wringin Rt 002 Rw 007, Buduan, Suboh, Situbondo
Email	: dodikafandi7@gmail.com
Fakultas	UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
Prodi	: Dakwah : Manajemen Dakwah
Riwayat pendidikan	J E M B E R
1.	TK : Nurul Huda
2.	SD : SD Negri 1 Dawuan
3.	SMP : SMP Negri 2 Suboh
4.	MA : MAN 1 Situbondo
5.	Universitas : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember