

Peran Satgas Haji dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Lansia di Asrama Haji Donohudan

Siti Nuriya Ulha Fatiha*, Yuyun Affandi, Vina Darissurayya,
Abdul Rozaq, Hatta Abdul Malik

Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Indonesia

*2101056057@student.walisongo.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the role and challenges faced by the Hajj Task Force in serving elderly pilgrims at Donohudan Embarkation. The main challenges that the task force often faces when serving elderly pilgrims include effective communication, physical handling of the elderly which requires extra energy, and building the trust of elderly pilgrims who are often hesitant to accept help. Another difficulty is guiding elderly people who are senile to follow procedures. The research method uses qualitative research with a descriptive approach. Data collection techniques used in-depth interviews, participatory observation, and documentation. The informants in this study were selected using the Snowball Sampling technique, in this technique the researcher starts with one or two individuals, then they recommend other individuals to be sampled. The results show that although the facilities at Donohudan Embarkation are adequate, some shortcomings still exist, especially in terms of facilities for the disabled and elderly. The biggest challenges faced by the Task Force in serving elderly pilgrims are communication, physical handling that requires extra energy, and building trust from elderly pilgrims who are often hesitant to accept help. This research contributes to improving the quality of Hajj services, especially for elderly pilgrims.

Keywords: Role of Task Force; Hajj; Services; Elderly Congregation

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran dan tantangan yang dihadapi oleh satgas haji dalam melayani jemaah lansia di embarkasi donohudan. Tantangan utama yang sering dihadapi satgas saat melayani jemaah lansia meliputi komunikasi yang efektif, penanganan fisik lansia yang memerlukan tenaga *ekstra*, serta membangun kepercayaan jemaah lansia yang sering ragu menerima bantuan. Kesulitan lainnya adalah membimbing lansia yang pikun untuk mengikuti prosedur juga menjadi hambatan. Metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Narasumber dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *snowball sampling*, dalam teknik ini peneliti memulai dengan satu atau dua individu, kemudian mereka merekomendasikan individu lainnya untuk dijadikan sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun fasilitas di embarkasi donohudan cukup memadai, beberapa kekurangan masih ada, terutama dalam hal fasilitas untuk disabilitas dan lansia. Tantangan terbesar yang dihadapi satgas dalam melayani jemaah lansia adalah komunikasi, penanganan fisik yang memerlukan tenaga *ekstra*, dan membangun kepercayaan dari jemaah lansia yang sering ragu menerima bantuan. Penelitian ini memberikan kontribusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji, terutama bagi jemaah lansia.

Kata Kunci: Peran Satgas; Haji; Pelayanan; Jemaah Lansia

Pendahuluan

Ibadah haji adalah rukun islam yang kelima dan merupakan kewajiban bagi setiap muslim yang berakal serta mampu melaksanakannya, ibadah haji sendiri dilakukan di waktu tertentu dan dengan rangkaian ibadah tertentu juga (Noor, 2018). Orang-orang yang berusaha untuk menunaikan ibadah haji (*istitha'ah*) termasuk dalam golongan yang taat karena mengikuti perintah-Nya (Affandi, 2021). Menunaikan ibadah haji sekali seumur hidup adalah kewajiban bagi setiap muslim yang merdeka, mualaf, memiliki cukup kemampuan finansial untuk menanggung biaya pergi dan pulang ke negaranya, telah memenuhi kewajiban utang, memiliki tempat tinggal, pakaian yang layak, dan juga melebihi dari biaya hidup orang yang menjadi tanggung jawabnya selama ditinggal pergi sampai pulangnya (Romli, 2018).

Selain sebagai sebuah ibadah, haji menjadi sangat penting karena merupakan perjalanan suci bagi umat islam untuk menyempurnakan agama islam mereka. Seperti yang kita ketahui, minat umat islam di indonesia untuk melaksanakan ibadah haji terus mengalami peningkatan setiap tahunnya (Arifin, 2018). Hal tersebut menyebabkan waktu tunggu jemaah haji di indonesia untuk bisa berangkat ke tanah suci menjadi sangat panjang yang menjadikan pemberangkatan jemaah relatif lama, sehingga persoalan lansia akan selalu muncul dan tidak dapat dihindarkan (Widyarini, 2016). Peran pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, dalam penyelenggaraan ibadah haji meliputi tidak hanya pembuatan *regulasi* dan penyediaan fasilitas, tetapi juga memastikan agar jemaah haji mendapatkan pengalaman yang aman, nyaman, dan memuaskan (Yunus, Dako, Faisal & Mohamad, 2024).

Pemerintah dalam pelaksanaan haji setiap tahunnya terus menghadapi berbagai tantangan, baik yang terjadi di luar negeri maupun di dalam negeri. Sebenarnya, penyelenggaraan ibadah haji merupakan bagian dari pelayanan publik, yang dalam pelaksanaannya harus memberikan pelayanan yang terbaik dan seoptimal mungkin. Penyelenggaraan ibadah haji selalu berhubungan dengan kualitas, yang berarti pelaksanaannya harus dilakukan dengan baik. Dalam hal ini, kualitas menjadi suatu hal yang harus dipenuhi oleh kementerian agama (Abidin, 2019). Pada dasarnya, kemampuan manusia terbatas sementara kebutuhannya tidak terbatas.

Untuk memenuhi kebutuhan yang tak terbatas dengan kemampuan yang terbatas, manusia merasa perlu untuk membagi pekerjaan, tugas, dan tanggung jawab. Dengan pembagian kerja tersebut, pekerjaan yang berat dan sulit dapat diselesaikan dengan baik, sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai (Choliq, 2011). Lansia atau lanjut usia merujuk pada individu yang telah mencapai usia 60 tahun atau lebih. Lansia (>60 tahun) sering kali memiliki masalah hingga keluhan yang menyangkut dengan kesehatan dan mobilitas. Seiring bertambahnya usia, kemampuan fisik, mental, dan juga fungsi anggota seseorang cenderung menurun dan mengalami perubahan. Hal ini terlihat dari perubahan fisik seperti kulit yang mengendur dan keriput, rambut yang memutih, gigi yang tanggal, serta penurunan fungsi indera penglihatan dan pendengaran.

Selain itu, lansia juga lebih mudah merasa lelah, rentan jatuh, daya ingatnya berkurang, dan gerakannya menjadi lebih lambat dan kurang lincah. Perubahan psikis pada lansia (di atas 60 tahun) juga meliputi peningkatan sensitifitas emosional, seperti mudah tersinggung, cemas, hingga depresi (Sisi & Ismahmudi, 2020). Jumlah jemaah haji lansia di indonesia tercatat sebanyak 45.678 orang, yang setara dengan sekitar 21,4% dari total keseluruhan jemaah. Di embarkasi donohudan, sekitar 30% dari total 35.977 jemaah haji merupakan lansia, yang berarti ada sekitar 10.793 jemaah lansia yang turut serta dalam perjalanan suci ini. Embarkasi donohudan merupakan tempat atau akomodasi sementara untuk pemberangkatan maupun pemulangan jemaah haji dari dan ke tanah air untuk jemaah haji asal Provinsi Jawa Tengah dan DIY.

Adapun tujuan dari adanya asrama haji adalah untuk pengkondisian fisik dan juga mental jemaah saat melakukan perjalanan ibadah ke tanah suci. Selain itu, tempat ini juga berfungsi sebagai tempat istirahat sementara bagi jemaah haji sebelum berangkat ke arab saudi dan setelah pulang dari sana, dalam rangka operasional pelayanan haji (Nada, 2022). Embarkasi Donohudan sendiri merupakan salah satu titik pemberangkatan haji di indonesia yang menghadapi tantangan dalam memenuhi kebutuhan khusus terutama jemaah lansia (>60 tahun). Dalam undang-undang nomor 13 tahun 2008 jo undang-undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji pasal 3 mengamanatkan bahwasanya penyelenggaraan ibadah haji adalah tugas nasional yang menjadi tanggung jawab pemerintah, dengan tujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terbaik bagi jemaah haji, sehingga mereka dapat melaksanakan ibadah sesuai dengan ajaran agama islam.

Untuk mendukung terwujudnya tujuan tersebut maka para satgas mengupayakan semaksimal mungkin dalam hal pelayanan jemaah baik saat pemberangkatan maupun pemulangan (Anasom & Hasanah, 2021). Dengan meningkatnya jumlah jemaah haji, khususnya jemaah lansia yang memiliki kebutuhan khusus dan berisiko tinggi (risti), permasalahan dalam pelayanan ibadah haji menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan, demi kelancaran penyelenggaraan ibadah haji (Tamheryaan, Tuanaya & Rolobessy, 2024). Kementerian agama republik indonesia (kemenag) mengeluarkan kebijakan pelayanan haji ramah lansia pada musim haji tahun 1444 H/2023 M, konsep penyelenggaraan ini memiliki fokus untuk memberikan pelayanan terbaik serta sebagai wujud pengabdian kepada jemaah haji lansia (Syahidah, Nurhayati, Suherman & Iqbal, 2024).

Satgas haji, sebagai tim yang sudah dibentuk guna meningkatkan kualitas pelayanan serta memiliki tanggung jawab yang besar dalam menyediakan dukungan yang diperlukan. Mereka berperan dalam memastikan bahwa fasilitas yang ada ramah lansia, memberikan pendampingan selama proses administrasi, serta menyediakan informasi yang jelas mengenai tahapan ibadah yang dibutuhkan oleh jemaah. Program haji ramah lansia telah melahirkan berbagai inisiatif untuk memperbaiki aksesibilitas dan kenyamanan bagi jemaah haji lanjut usia (Siregar & Sazali, 2024). Peran Satgas haji sangat dibutuhkan oleh para jemaah khususnya jemaah lansia (>60 tahun), karena satgas haji sangat diharapkan untuk bisa berperan penting dalam mendampingi, memantau kesehatan, memberikan informasi, mengatur transportasi, dan juga memastikan aksesibilitas bagi jemaah lansia, dengan demikian, para jemaah lansia dapat menjalankan ibadah haji dalam keadaan yang aman dan nyaman.

Penelitian yang membahas tentang kualitas pelayanan di asrama haji terhadap peran satgas haji dalam meningkatkan pelayanan bagi jemaah lansia masih terbatas, hal ini juga didasarkan pada hasil penelitian sebelumnya yang relevan yaitu penelitian yang dilakukan oleh tia muta'alimah agustin yang berjudul evaluasi pelayanan petugas haji ramah lansia tahun 2023 oleh kantor kementerian agama wilayah jawa tengah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan fungsi manajemen dalam mencapai tujuan pelayanan pada penyelenggaraan haji telah dilaksanakan dengan baik, meskipun masih ada beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Selain itu, respon terhadap pelayanan publik dapat diterima dengan baik, dan mayoritas jemaah haji lansia memberikan penilaian yang menyatakan kepuasan (Agustin & Muhajarah, 2024).

Pada penelitian yang dilakukan oleh zulfa nurul widdatul awalayah yang berjudul peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji melalui optimalisasi petugas penyelenggara ibadah haji (ppih) dalam pemberangkatan dan pemulangan jemaah haji. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan PPIH embarkasi solo pada tahun 2022 berjalan dengan baik, mulai dari penerapan perencanaan,

pengorganisasian, penggerak, pengawasan, dan evaluasi. Jamaah haji menerima berbagai pelayanan, termasuk masuk ke asrama, kesehatan, akomodasi, konsumsi, instruksi tentang manasik ibadah, paspor haji, gelang identitas, biaya hidup, biaya hidup selama di arab saudi, dan layanan keberangkatan ke bandara halim perdana kusuma (Awaliyah & Yasfin, 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh Wildayati et al., yang berjudul optimalisasi pelayanan haji dalam meningkatkan kepuasan jemaah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan jemaah bisa ditunjang dengan adanya fasilitas yang memadai, profesionalitas staff dalam melayani, dan terjaminnya keamanan jemaah (Wildayati, 2019). Dari beberapa penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan dengan penelitian ini, maka penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan judul peran satgas haji dalam peningkatan kualitas pelayanan jemaah lansia di asrama haji donohudan.

Penelitian ini berfokus pada peran satgas haji dalam meningkatkan pelayanan bagi jemaah lansia, hal tersebut termasuk penanganan kebutuhan khusus untuk jemaah lansia, seperti dalam aspek kesehatan, mobilitas, dan kenyamanan selama berada di asrama haji donohudan. Sehingga penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini masih perlu dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui peran penting satgas haji dalam meningkatkan kualitas pelayanan jemaah lansia di asrama haji donohudan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja peran satgas haji dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jemaah lansia di asrama haji donohudan, dan tantangan yang dihadapi oleh satgas haji dalam memberikan pelayanan kepada jemaah lansia di asrama haji donohudan.

Metode

Penelitian tentang peran satgas haji dalam peningkatan kualitas pelayanan jemaah lansia di asrama haji donohudan ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Objek dalam penelitian ini adalah satgas haji di embarkasi donohudan tahun 2024, dengan jumlah satgas sekitar 270 orang. Pemilihan sample berdasarkan teknik *snowball sampling*, dalam teknik ini peneliti memulai dengan satu atau dua individu, kemudian mereka merekomendasikan individu lainnya untuk dijadikan *sample*. Penelitian ini menggunakan sumber data *primer* yang diperoleh dari wawancara dengan satgas, serta menggabungkan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, *observasi* partisipatif, dan dokumentasi. Setiap wawancara difokuskan pada lima dimensi *servqual*: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, dengan pertanyaan yang dirancang untuk menggali pengalaman satgas yang memungkinkan peneliti untuk mendalami dan menanyakan berbagai aspek terkait tugas dan tanggung jawab dalam memberikan layanan, tantangan yang dihadapi, serta inisiatif yang diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif, yang dilakukan dengan cara menguraikan hasil penelitian dalam bentuk uraian tertulis kemudian mengelompokkan data sesuai fokus penelitian (Wildayati, 2019).

Hasil dan Pembahasan

Pada tahun 2023, sebanyak 64% dari total jemaah yang diberangkatkan adalah lansia. Melihat jumlah lansia yang cukup besar, kementerian agama mengusung tema haji ramah lansia sebagai upaya untuk memastikan para jemaah haji terutama yang berusia lanjut, dapat melaksanakan ibadah haji dengan penuh kenyamanan dan kebahagiaan setelah penundaan selama dua tahun akibat pandemi covid-19. Dalam hal ini, peran satgas haji sangat penting, dengan menyediakan layanan pendampingan yang *intensif*,

memastikan fasilitas yang memadai, serta memberikan perhatian khusus terhadap kesehatan jemaah lansia, agar mereka dapat menjalankan ibadah haji dengan lancar dan penuh kenyamanan (Sari & Mahendra, 2024). Satgas haji sendiri merupakan tim yang memiliki tanggung jawab dalam memastikan kelancaran dan keamanan operasional selama pelaksanaan ibadah haji, baik dari sisi administrasi, transportasi, hingga pelayanan selama di embarkasi donohudan.

Kenyamanan dan juga keamanan para jemaah khususnya jemaah lansia sangat diutamakan dan juga diprioritaskan. Maka dari itu, untuk mencapai suatu pelayanan yang baik para satgas wajib memastikan kepuasan jemaah dengan memenuhi standar pelayanan yang telah ditentukan. Hal tersebut bisa dibuktikan dengan adanya tanggung jawab dari para satgas saat melayani jemaah, para satgas juga dituntut untuk mampu melayani para jemaah secara cepat dan tepat, memiliki pengetahuan dan juga kemampuan yang baik, memahami kebutuhan jemaah, serta mampu berkomunikasi secara baik dan sabar dengan para jemaah terkhusus dengan jemaah lansia, karena jemaah lansia seringkali memiliki keterbatasan dalam penglihatan dan juga pendengaran

1. Peran Satgas Haji dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Lansia

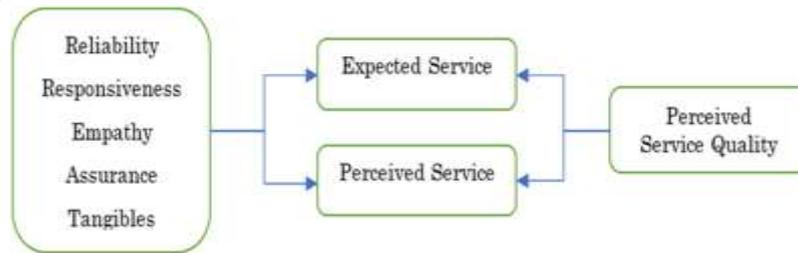
Dalam peningkatan kualitas pelayanan terhadap jemaah lansia di embarkasi donohudan, satgas berperan penting di dalamnya. Menurut Soekanto, peran adalah aspek yang bersifat dinamis dari kedudukan (status) seseorang. Ketika seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan statusnya, maka ia telah menjalankan peran tersebut. Selain itu, peran juga merujuk pada tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh individu atau lembaga yang memegang posisi tertentu dalam suatu situasi sosial (Soerjono, 1990). Kementerian agama republik indonesia mengeluarkan kebijakan pelayanan haji yang ramah lansia ini pada musim haji tahun 1444 H/2023 M dan telah disiapkan secara menyeluruh.

Beberapa pelayanan haji yang ramah lansia termasuk penyediaan pendamping dan fasilitas, pemeriksaan kesehatan yang bertahap, pelatihan manasik, dan penerapan kebijakan prioritas tidak diragukan lagi. Adapun tujuan dibuatnya kebijakan tersebut adalah untuk memastikan bahwa jemaah haji lansia tidak kelelahan dan memiliki waktu yang cukup untuk bersantai, sehingga mereka dapat menyelesaikan ibadah haji mereka dengan baik dan sempurna (Syahidah, Nurhayati, Suherman & Iqbal, 2024). Satgas haji sendiri merupakan tim yang memiliki tanggung jawab dalam memastikan kelancaran dan keamanan operasional selama pelaksanaan ibadah haji, baik dari sisi administrasi, transportasi, hingga pelayanan selama di embarkasi donohudan.

Kenyamanan dan juga keamanan para jemaah khususnya jemaah lansia sangat diutamakan dan juga diprioritaskan. Maka dari itu, untuk mencapai suatu pelayanan yang baik para satgas harus memastikan kepuasan jemaah dengan memenuhi standar pelayanan yang telah ditentukan. Hal tersebut bisa dibuktikan dengan adanya tanggung jawab dari para satgas saat melayani jemaah, para satgas juga diharapkan mampu memberikan pelayanan kepada jemaah dengan cepat dan akurat, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik, serta memahami kebutuhan jemaah. Serta mampu berkomunikasi secara baik dan sabar dengan para jemaah terkhusus dengan jemaah lansia, karena jemaah lansia seringkali memiliki keterbatasan dalam penglihatan dan juga pendengaran.

Adapun pendekatan yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan yang diberikan oleh satgas kepada jemaah lansia adalah dengan menggunakan model *servqual* (*service quality*) yang dikembangkan oleh parasuraman, zeithaml, dan berry. Dengan adanya model *servqual* kita dapat membandingkan dua faktor utama, yakni persepsi jemaah lansia atas layanan nyata yang mereka terima (*perceived service*) dengan

layanan sesungguhnya yang diberikan oleh para satgas sesuai dengan yang diharapkan atau diinginkan oleh jemaah lansia (*expected service*) (Novirasari & Desrianty, 2014). Lima komponen dalam teori ini yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.



Gambar 1. Model *Servqual*
(Sumber: Parasuraman Zeithaml & Berry, 1988)

a. *Tangibles*

Tangibles dalam bahasa Indonesia memiliki arti bukti fisik. Dalam komponen ini mencakup fasilitas fisik seperti perlengkapan, penampilan staf dan sarana komunikasi, mengingat jasa tidak bisa diperhatikan secara kasat mata, pelanggan sering kali mengandalkan kondisi yang tampak sebagai dasar untuk mengevaluasi jasa tersebut. Bukti fisik yang dimaksud disini adalah pelayanan yang nyata, dapat dilihat, serta dapat dirasakan langsung oleh jemaah. Adapun bukti fisik yang dimaksud disini ialah sarana dan prasarana yang ada di embarkasi donohudan, seperti ruang tunggu, kamar, toilet, serta para satgas yang selalu berseragam dan berpenampilan menarik (Sari & Manullang, 2019).

Tabel 1. Hasil Wawancara Satgas tentang Komponen *Tangibles*

Narasumber	<i>Tangibles</i>		
	Penampilan Fisik	Penampilan Staf	Penampilan Peralatan
Yanto	Fasilitas bagus, nyaman, dan bersih	Para satgas mengenakan seragam	Kerapihan dan kebersihan bagus dan terjaga
Raka	Kondisi fasilitasnya masih kurang seperti ruang tunggu jemaah terlalu gelap dan panas, kamar jemaah juga perlu diperbaiki	Para satgas selalu mengenakan seragam seperti rompi dan tanda pengenal	Cukup bersih dan rapi penataannya
Mustofa	Kondisi fisik tergolong layak dan sudah disediakan toilet khusus untuk lansia	Staff wajib mengenakan seragam dan <i>id card</i> satgas	Kebersihan dan kerapian selalu terjaga agar jemaah merasa nyaman
Icha	Kondisi fasilitas cukup baik dan bersih, tetapi masih ada kekurangan untuk toilet disabilitas dan lansia	PPIH embarkasi dan satgas embarkasi wajib mengenakan seragam sebagai tanda pengenal guna memudahkan jemaah jika ingin bertanya	Cukup bersih dan rapi karena tim kebersihan sangat sigap membersihkan dan merapikan

Wahyu	Fasilitas sudah layak ditempati oleh jemaah, toilet yang ada disetiap gedung masih bagus dan layak digunakan.	Setiap tahun seragam satgas selalu berubah, para satgas juga wajib mengenakan tanda pengenal atau card ketika keluar masuk asrama	Kebersihan asrama sudah bagus karena tim kebersihan yang selalu siap siaga membersihkan setiap sudut ruangan
-------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sumber: Data Riset

Berdasarkan hasil tabel di atas, dalam hal bukti fisik (*tangibles*) Yanto, Mustofa & Wahyu menyatakan bahwa secara umum, fasilitas di embarkasi donohudan sudah cukup baik. Mereka menyoroti kebersihan dan kerapian yang terjaga dengan baik, terutama di area seperti ruang tunggu, kamar jemaah, dan toilet, yang selalu terjaga kebersihannya dan tertata dengan rapi. Namun, Raka & Icha memberikan beberapa masukan yang perlu diperhatikan. Mereka mencatat bahwa ruang tunggu kurang terang, yang menunjukkan bahwa pencahayaan di ruangan tersebut tidak cukup optimal, sehingga membuat jemaah merasa kurang nyaman. Selain itu, mereka juga menyoroti perlunya perbaikan pada kondisi kamar jemaah, yang dapat mencakup peningkatan fasilitas seperti tempat tidur, perlengkapan mandi, atau ventilasi yang kurang memadai. Raka & Icha juga mengingatkan tentang pentingnya penyediaan fasilitas toilet yang lebih ramah disabilitas dan lansia, seperti penambahan pegangan yang lebih memadai, ruang yang lebih luas, dan aksesibilitas yang lebih baik bagi pengguna kursi roda dan lansia.

b. *Reliability*

Reliability dalam bahasa indonesia memiliki arti kehandalan. Kehandalan yang dimaksud disini yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara cepat, akurat, konsisten dan terpercaya sesuai dengan janji yang telah dibuat. Hal ini berarti bahwa pelayanan harus baik dari segi kualitas, waktu, maupun hasil yang diinginkan oleh jemaah. Kepuasan jemaah adalah tingkat perasaan yang muncul pada jemaah sebagai hasil dari kinerja layanan yang diterima, dibandingkan dengan harapan yang dimilikinya. Untuk kehandalan yang dapat kita lihat dari para satgas saat melayani jemaah salah satunya adalah ketika para satgas selalu konsisten memberikan informasi-informasi kepada jemaah (Marzuq & Andriani, 2022).

Tabel 2. Hasil Wawancara Satgas tentang Komponen *Reliability*

Narasumber	<i>Reliability</i>
Yanto	Gangguan terkait keterlambatan atau ketidaksesuaian jadwal diserahkan ke pihak daerah. Jika ada jemaah sakit atau lansia yang tidak layak berangkat, seperti karena flu atau demensia, mereka akan dikembalikan ke daerah dan keluarga. Keterlambatan kedatangan di donohudan sangat minim karena sudah mengikuti jadwal dari pemerintah daerah.
Raka	Jika ada rombongan jemaah yg telat ya solusinya cuma menunggu, kalau belum lengkap acara belum dimulai
Mustofa	Masalah yang sering terjadi adalah penundaan keberangkatan jemaah karena kesehatan. Jika ada jemaah dengan demensia atau kondisi fisik kurang, tetap berangkat dengan pendamping dari wakil karu atau karom.
Icha	Para satgas akan melakukan evaluasi di bidang masing-masing, dan jika tidak ada solusi, kepala bidang akan menghadap pimpinan PPIH untuk rapat evaluasi.

Wahyu	Memberitahukan petugas dan jemaah tentang kendala, memberikan akomodasi tambahan, koordinasi dengan petugas daerah mengenai keterlambatan jadwal, dan menginformasikan perkembangan kendala kepada jemaah.
-------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sumber: Data Riset

Hasil wawancara mengenai kehandalan (*reliability*) menggambarkan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan dapat dipercaya. Untuk menjamin kualitas layanan yang baik, layanan tersebut harus memenuhi standar yang jelas, tegas, transparan, efisien, terjangkau, dan adil. Pelayanan yang terpercaya adalah pelayanan yang konsisten dan kompeten, di mana konsistensi ini memberikan jaminan kepada jemaah bahwa pelayanan tersebut dapat diandalkan (Sanadi & Djunaedi, 2024). Hal ini terlihat dari para satgas yang menekankan bahwa pelaksanaan jadwal di asrama haji donohudan sangat diutamakan, meskipun terkadang ada gangguan seperti keterlambatan atau masalah kesehatan jemaah.

Apabila ada jemaah yang sakit atau tidak memenuhi syarat untuk berangkat, mereka akan segera dipulangkan ke daerah asal untuk mendapatkan perawatan lebih lanjut. Yanto & Wahyu sepakat bahwa koordinasi dengan pihak terkait sangat penting untuk menangani keterlambatan jadwal, sementara raka lebih fokus pada upaya mencari solusi bagi rombongan yang terlambat berangkat. Mustofa lebih menekankan pada penanganan masalah kesehatan jemaah, memastikan mereka mendapat perawatan yang sesuai jika diperlukan. Icha menambahkan bahwa evaluasi atas masalah yang terjadi selama kegiatan harus dilakukan untuk memastikan adanya perbaikan di masa depan dan agar masalah serupa tidak terulang.

c. *Responsiveness*

Responsiveness dalam bahasa indonesia memiliki arti daya tanggap. Dalam komponen ini mencakup kecepatan dan ketanggapan dalam memberikan pelayanan. Ketanggapan yang dimaksud disini adalah respon satgas saat mendapat permintaan tentang kebutuhan, pertanyaan, keluhan serta masukan yang diberikan oleh para jemaah. Para satgas dituntut untuk selalu tanggap dalam hal melayani para jemaah terkhusus jemaah lansia, dikarenakan jemaah lansia yang banyak memiliki keterbatasan, maka jemaah lansia harus selalu diutamakan (Sakir, 2024).

Tabel 3. Hasil Wawancara Satgas Tentang Komponen *Responsiveness*

Narasumber	<i>Responsiveness</i>		
	Kecepatan Tanggapan	Ketersediaan Layanan	Kesediaan Membantu
Yanto	Wajib siap tanggap dan cepat dalam merespon permintaan dan keluhan jemaah.	Selalu menyediakan bantuan kepada jemaah dalam hal mobilitas	Saat ada keluhan jemaah dapat melapor melalui petugas haji, ketua kloter, atau media elektronik. Selama petugas tahu akan langsung ditindak lanjuti secepat mungkin
Raka	Merespon keluhan dan permintaan jemaah secepat kilat	Dalam hal mobilitas disediakan mobil khusus untuk lansia dan ambulance	Untuk mengajukan keluhan cukup laporkan ke petugas, dan keluhan akan langsung ditanggapi oleh petugas terkait

Mustofa	Merespons keluhan dan permintaan jemaah secepatnya	Tersedianya mobilisasi seperti <i>ambulance</i> , klinik, dan <i>call center</i> 24 jam di asrama haji donohudan	Keluhan atau masukan dapat diajukan ke staf yang berjaga 24 jam di setiap lantai gedung, untuk menangani kebutuhan jemaah secepat mungkin
Icha	Melayani jemaah dengan sangat tanggap dan cepat saat ada keluhan dan permintaan dari jemaah	Dengan fasilitas medis seperti kursi roda, ambulans, dan armada keberangkatan/pemulangan, satgas embarkasi akan membantu jemaah haji lansia sesuai prosedur yang ditetapkan	Kami akan menghubungi bidang terkait untuk meninjau masalah, menyelesaikan di tingkat bidang, dan jika tidak ada solusi, akan ditindaklanjuti ke PPIH.
Wahyu	Satgas selalu standby di tiap ruangan untuk membantu lansia dan merespons keluhan jemaah, serta mengadakan rapat evaluasi berkala.	Tersedia banyak kursi roda, ambulans 24 jam, dan penerapan OSS untuk mempermudah kegiatan di embarkasi, sehingga jemaah dapat lebih banyak beristirahat sebelum penerbangan	Memberitahukan petugas dan jemaah tentang kendala, memberikan pelayanan akomodasi tambahan, koordinasi dengan petugas daerah tentang keterlambatan jadwal, dan terus menginformasikan perkembangan kendala kepada jemaah.

Sumber: Data Riset

Dalam hal daya tanggap (*responsiveness*) meliputi kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan layanan yang dibutuhkan serta kemampuan mereka dalam menangani masalah dengan cepat dan efektif. Memusatkan perhatian pada keterampilan komunikasi yang efektif dan respons yang cepat terhadap kebutuhan pelanggan merupakan dasar untuk membangun *responsiveness* yang *solid* (Ilham, 2024). Petugas di asrama haji donohudan menunjukkan respons yang cepat dan efisien terhadap keluhan dan permintaan jemaah. Keluhan dapat disampaikan melalui berbagai saluran, seperti pelaporan langsung kepada petugas atau melalui call center dan staf yang berjaga, dan akan segera ditindaklanjuti. Fasilitas untuk mendukung mobilitas lansia, seperti kursi roda, ambulans, dan mobil khusus, selalu tersedia dan siap digunakan. Petugas juga tanggap terhadap masalah seperti keterlambatan rombongan atau gangguan kesehatan jemaah, dengan respons yang cepat dan tepat. Yanto, Raka, Mustofa, Icha & Wahyu sepakat mengenai pentingnya kemudahan pelaporan keluhan dan respons cepat terhadap kebutuhan medis dan mobilitas, meskipun terdapat perbedaan dalam metode pelaporan, dengan beberapa menekankan pelaporan langsung kepada petugas dan yang lainnya melalui *call center* atau staf yang berjaga. Icha juga menyoroti adanya evaluasi berkala dan koordinasi antar bidang untuk memperbaiki kualitas pelayanan, sementara yang lain lebih menekankan pada penanganan langsung tanpa evaluasi formal.

d. Assurance

Assurance dalam bahasa Indonesia memiliki arti jaminan. Dalam komponen ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kesopanan staf, serta kemampuan mereka untuk membangun kepercayaan, keyakinan dan menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya (Aji, 2024). Hal tersebut bisa dibuktikan dari pengetahuan, sopan santun, kredibilitas, keamanan yang dirasakan oleh para jemaah, serta kemampuan para satgas saat melayani para jemaah. Para satgas diharuskan untuk berusaha semaksimal mungkin membangun kepercayaan dan keyakinan dari para jemaah, jikalau tidak maka kita akan kehilangan kepercayaan yang diberikan dari oleh para jemaah.

Tabel 4. Hasil Wawancara Satgas tentang Komponen *Assurance*

Narasumber	<i>Assurance</i>	
	Keterampilan	Profesionalisme
Yanto	Menunjukkan daya kerja dan kemampuan kerja	Adanya pelatihan dari Kanwil terkait tugas kerja, dan ilmu pengetahuan dari petugas lama ke petugas baru
Raka	Petugas selalu memprioritaskan jemaah lansia	Tidak ada pelatihan
Mustofa	Tim lansia memprioritaskan jemaah lansia dari penerimaan hingga ke kamar, dan siap membantu membopong ke kursi pesawat jika lansia tidak mampu berjalan.	Pelatihan dilakukan dengan <i>briefing</i> rutin setiap tahun untuk terus meningkatkan teknik dan pelayanan bagi jemaah lansia yang tidak dapat mandiri.
Icha	Para satgas embarkasi diberi pembekalan untuk melayani jemaah haji lansia.	Satgas embarkasi tidak memiliki pelatihan khusus, tetapi menjalani pembekalan dan simulasi. Jika terjadi human error, dilakukan evaluasi antar bidang dan kepala bidang akan menyampaikan pada evaluasi dengan pimpinan PPIH.
Wahyu	Mengidentifikasi jumlah lansia, mengklasifikasikan menu makanan, menghitung pengguna kursi roda dan tongkat, serta memprioritaskan lansia yang menggunakan kursi roda.	Ada program pelatihan khusus

Sumber: Data Riset

Dari hasil wawancara mengenai jaminan (*assurance*), petugas di asrama haji donohudan menunjukkan kompetensi dan kepercayaan diri yang tinggi dalam menjalankan tugas mereka. Mereka telah mendapatkan pelatihan dan *briefing* rutin yang membekali mereka dengan pengetahuan dan keterampilan untuk menangani berbagai situasi, termasuk mengatasi masalah yang mungkin timbul, seperti gangguan kesehatan atau keterlambatan keberangkatan. Yanto, Mustofa, Icha & Wahyu menegaskan bahwa petugas di asrama haji selalu mengikuti pelatihan, *briefing*, dan pembekalan secara berkala, serta adanya evaluasi yang dilakukan jika terjadi kesalahan dalam pelaksanaan

tugas. Namun, raka menyebutkan bahwa tidak ada pelatihan *formal* yang diberikan kepada petugas, yang menandakan adanya perbedaan persepsi terkait pengembangan kapasitas petugas. Dalam hal jaminan pelayanan, petugas di asrama haji juga menunjukkan perhatian terhadap pemenuhan kebutuhan khusus lansia. Hal ini tercermin dari penyediaan fasilitas seperti kursi roda, pendampingan, dan makanan yang disesuaikan dengan kebutuhan medis para lansia. Yanto, Mustofa, Icha & Wahyu memberikan penilaian lebih mendalam dalam penanganan lansia, dengan secara terperinci mengidentifikasi jumlah lansia yang hadir dan mengklasifikasikan kebutuhan mereka, seperti jenis makanan yang diperlukan dan jumlah kursi roda yang disediakan. Sementara itu, raka lebih fokus pada pentingnya memberikan prioritas kepada lansia, namun tidak merinci lebih lanjut mengenai pengelolaan dan pembagian tugas terkait pemenuhan kebutuhan mereka.

e. *Empathy*

Empathy dalam bahasa Indonesia memiliki arti empati. Dalam komponen ini mencakup perhatian yang diberikan kepada pelanggan, termasuk kepedulian dan pemahaman terhadap kebutuhan mereka. Dengan perhatian yang diberikan dengan tulus, para jemaah akan merasa sangat dihargai, dipahami, dan diperhatikan oleh para satgas. Ketika jemaah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh para satgas, maka reputasi para satgas akan lebih baik dan meningkat (Saputra, Lake & Taena, 2024).

Tabel 5. Hasil Wawancara Satgas tentang Komponen *Empathy*

Narasumber	<i>Empathy</i>	
	Perhatian dan Kepedulian	Pemahaman Kebutuhan Khusus
Yanto	Berkomunikasi, bersosialisasi, ramah, dan peduli kepada jemaah lansia	Adanya upaya untuk memahami kebutuhan khusus jemaah lansia
Raka	Langsung tanggap situasi saat proses pelaksanaan penerimaan jemaah, dan selalu memprioritaskan jemaah lansia	Petugas lansia wajib menyediakan kursi roda untuk lansia yang kesulitan berjalan. Di gedung, lansia wajib menggunakan lift untuk naik tangga, sedangkan untuk naik pesawat atau bis, petugas harus membantu membopong lansia yang tidak mampu naik atau turun tangga.
Mustofa	Cukup dengan 3S atau senyum, salam, sapa, atau bisa disebut ramah tamah	Di asrama haji donohudan, kursi roda disediakan untuk jemaah lansia yang kesulitan berjalan, dan kami juga memastikan ada pendamping dari perwakilan karu atau karom untuk mereka.
Icha	Mencoba mendengarkan keluhan kesah dengan menunjukkan empati terhadap para jemaah lansia	Upaya memahami kebutuhan khusus jemaah lansia dilakukan dengan mempelajari kondisi mereka dan menerima informasi dari pendamping, yang menjadi acuan dalam mengambil tindakan dan keputusan.
Wahyu	Berperan aktif dalam menolong lansia, baik saat diperlukan maupun tidak, memberi perhatian lebih karena sering kali jemaah malu	Upaya untuk memahami kebutuhan khusus lansia diantaranya adalah tim akomodasi bekerja sama dengan tim medis untuk memastikan menu makanan sesuai dengan kebutuhan gizi

saat meminta bantuan, maka para satgas harus siap menawarkan bantuan kapan saja dan pantangan lansia. Selain itu, sarana dan prasarana khusus difabel dan lansia dioptimalkan, dengan memprioritaskan kebutuhan mereka sebelum berangkat ke Saudi Arabia.

Sumber: Data Riset

Untuk hasil wawancara mengenai empati (*empathy*) ini menunjukkan kemampuan satgas haji untuk menempatkan dirinya pada posisi jemaah haji. Artinya, satgas dapat memahami apa yang dirasakan dan dialami oleh jemaah, baik secara emosional maupun sikap. Salah satunya, satgas mampu memahami keluhan serta kondisi yang dialami jemaah haji karena mereka menyadari bahwa melaksanakan ibadah haji bukanlah hal yang mudah dan memerlukan ketahanan mental serta fisik yang kuat sepanjang prosesnya (Dusra, Akbar & Sonni, 2024). Petugas sangat peduli dan berempati terhadap jemaah lansia. Menurut Yanto, Raka, Mustofa, Icha & Wahyu, empati terhadap jemaah lansia tercermin melalui prioritas pelayanan, komunikasi yang ramah, serta tanggapan langsung terhadap kebutuhan mereka.

Meskipun ada variasi dalam cara menunjukkan empati, semua pendekatan menekankan pada peningkatan kenyamanan dan kesejahteraan lansia, baik dengan bantuan fisik maupun pemahaman terhadap kebutuhan khusus mereka. Tidak hanya siap membantu saat dibutuhkan, tetapi para satgas juga proaktif menawarkan bantuan kepada lansia yang mungkin malu untuk meminta bantuan. Tim akomodasi dan medis juga bekerja sama untuk memastikan kebutuhan lansia terpenuhi, baik dalam hal makanan, mobilitas, maupun pengaturan fasilitas khusus. Berdasarkan analisis di atas, dapat dipahami bahwa embarkasi donohudan telah memberikan pelayanan yang baik, dengan fasilitas yang terjaga kebersihannya dan petugas yang cepat tanggap terhadap keluhan serta kebutuhan jemaah.

Meski demikian, ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama fasilitas fisik seperti penerangan ruang tunggu yang kurang memadai, kondisi kamar jemaah yang perlu diperbarui, serta aksesibilitas untuk disabilitas dan lansia yang harus lebih diperhatikan. Walaupun demikian, pelayanan terhadap lansia sudah cukup baik dengan fasilitas mobilitas yang lengkap dan respons yang cepat. Selain itu, meskipun petugas sudah menunjukkan kompetensi dalam menangani berbagai masalah, evaluasi rutin dan koordinasi antar tim yang lebih baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, perbaikan pada fasilitas fisik dan peningkatan koordinasi antar tim akan semakin mendukung kenyamanan jemaah dan kualitas layanan.

2. Tantangan yang Dihadapi Satgas Haji dalam Melayani Jemaah Lansia

Usia menjadi salah satu faktor yang menjadi penentu bagi kesehatan seseorang. Mereka yang berusia lanjut cenderung menghadapi lebih banyak masalah kesehatan. Jemaah haji yang memiliki usia lanjut akan mengalami perubahan fisik, daya tahan tubuh, serta fungsi tubuh. Pada usia lanjut, tubuh menjadi lebih rentan terhadap penyakit dibandingkan dengan orang yang masih berusia muda (Sari & Muhajarah, 2024). Hal ini perlu menjadi fokus utama bagi para satgas untuk selalu memprioritaskan jemaah lansia saat berada di embarkasi donohudan. Namun, bukan hal yang mudah dalam melayani jemaah lansia, dikarenakan keterbatasan fisik, kondisi kesehatan yang rentan, serta kebutuhan akan perhatian medis yang lebih intensif membuat tantangan tersendiri untuk para satgas saat melayani jemaah lansia di embarkasi donohudan. Maka dari itu peneliti melakukan wawancara kepada Satgas tentang tantangan yang dihadapi ketika melayani jemaah haji lansia di embarkasi donohudan.

Tabel 6. Hasil Wawancara Satgas mengenai Tantangan

Narasumber	Tantangan Terbesar dalam Melayani Jemaah lansia
Yanto	Komunikasi, penanganan fisik yang membutuhkan tenaga <i>ekstra</i> , dan membangun kepercayaan jemaah yang sering ragu menerima bantuan karena khawatir ditipu.
Raka	Bagi yang sudah pikun, sulit membimbing mereka untuk mengikuti prosedur PPIH.
Mustofa	Melayani lansia membutuhkan pelayanan <i>ekstra</i> , namun bagi saya, tidak ada tantangan karena niat saya adalah khidmah kepada tamu allah. Saya melayani lansia dengan penuh kesenangan, sambil menganggap mereka seperti orang tua sendiri.
Icha	Harus siap sabar ketika lansia membutuhkan apapun, dari arahan dan segala kebutuhannya.
Wahyu	Melawan rasa sabar, dengan <i>ekstra</i> hati-hati dalam memahami kebutuhan mereka dan menjelaskan SOP atau larangan dengan jelas.

Sumber: Data Riset

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwasanya tantangan terbesar dalam melayani jemaah haji lansia adalah komunikasi, penanganan fisik yang memerlukan tenaga *ekstra*, serta membangun kepercayaan jemaah yang sering ragu menerima bantuan. Selain itu, kesulitan juga muncul dalam membimbing lansia yang pikun untuk mengikuti prosedur PPIH. Namun, bagi beberapa narasumber, tantangan ini dapat diatasi dengan niat khidmah dan kesabaran, dengan menganggap lansia seperti orang tua sendiri dan memberikan perhatian penuh terhadap kebutuhan mereka. Dari analisis diatas, dapat dipahami bahwa melayani jemaah haji lansia di embarkasi donohudan menghadapi tantangan dalam komunikasi, penanganan fisik, dan membimbing lansia dengan gangguan ingatan. Keraguan lansia untuk menerima bantuan juga menjadi hambatan. Namun, tantangan ini dapat diatasi dengan sikap sabar, niat tulus, dan memperlakukan lansia dengan empati, seperti orang tua sendiri, supaya mereka dapat melaksanakan ibadah haji dengan lebih lancar dan aman.

Kesimpulan

Satgas haji di embarkasi donohudan berperan penting dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan aman bagi jemaah lansia. Berdasarkan teori *servqual*, satgas bertanggung jawab dalam aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Mereka menyediakan fasilitas yang layak, tanggap terhadap keluhan, serta memastikan kenyamanan dan kebutuhan medis jemaah lansia, meskipun terdapat beberapa kekurangan pada fasilitas tertentu. Tantangan terbesar yang dihadapi satgas dalam melayani jemaah lansia adalah komunikasi, penanganan fisik yang memerlukan tenaga ekstra, serta membangun kepercayaan jemaah yang sering ragu menerima bantuan. Selain itu, kesulitan dalam membimbing lansia yang pikun agar dapat mengikuti prosedur juga menjadi kendala. Meski demikian, beberapa narasumber menganggap bahwa niat khidmah dan kesabaran dapat mengatasi tantangan tersebut. Dengan pendekatan yang empatik, Satgas dapat memberikan perhatian ekstra dan memahami kebutuhan khusus lansia, menjadikan mereka merasa dihargai dan diperhatikan. Secara keseluruhan, keberhasilan satgas haji di embarkasi donohudan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada jemaah lansia bergantung pada kerjasama antar tim, pelatihan yang memadai, serta dedikasi tinggi dalam melayani, khususnya dalam situasi yang memerlukan perhatian lebih pada kondisi fisik dan kesehatan lansia.

Daftar Pustaka

- Abidin, Z. (2019). *Survei Kepuasan Pelayanan Jamaah Haji di Dalam Negeri Tahun 1439 H/2018 M*. Jakarta Pusat: Litbangdiklat Press.
- Affandi, Y. (2021). *Haji Bagi Generasi Milenial- Paradigma Tafsir Tematik*. Semarang: Fatawa Publishing.
- Agustin, T. M. A., & Muhajarah, K. (2024). Evaluasi Pelayanan Petugas Haji Ramah Lansia Tahun 2023 Kantor Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah. *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(01).
- Anasom, A., & Hasanah, H. (2021). *Guiding Manasik Haji Sertifikasi Pembimbing Profesional*. Semarang: Fatawa Publishing.
- Arifin, G. (2018). *Ensiklopedia Fiqih Haji & Umroh*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Awaliyah, Z. N. W., & Yasfin, M. A. (2024). Peningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Melalui Optimalisasi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Dalam Pemberangkatan Dan Pemulangan Jemaah Haji. *IDRIS: Indonesian Journal of Islamic Studies*, 2(1), 37-54.
- Aji, N. P. (2024). *Sistem Penentuan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kecamatan Pedurungan Menggunakan Metode Servqual dan Fuzzy*. Universitas Semarang.
- Choliq, A. (2011). *Manajemen Haji dan Wisata Religi*. Tanggerang: Mitra Cendekia.
- Dusra, E., Akbar, M., & Sonni, A. F. (2024). Hubungan Komunikasi Interpersonal Tour Leader dengan Kepuasan Jamaah Haji Khusus Ujas Tour Tahun 2024. *Indonesia Berdaya*, 5(3), 1101-1122.
- Ilham, F. (2024). Manajemen Pelayanan Prima: Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji Dan Umrah (Studi Kasus Multazam Utama Tour). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(6), 588-602.
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995-14008.
- Nada, A. Q. (2022). *Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Donohudan Pasca Pandemi Covid-19*. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Noor, M. (2018). Haji dan Umrah. *Jurnal Humaniora Teknologi*, 4(1), 38-42.
- Novirasari, A., Desrianty, A., & Yuniar, Y. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Menggunakan Metode Service Quality Di Baray Travel Bandung. *Reka Integra, Jurnal Online Teknik Industri Itenas*, 2(3).
- Romli, A. C. (2018). *Ensiklopedia Haji & Umroh*. Yogyakarta: Diva Press.
- Sakir, A. R. (2024). Penerapan Model Servqual (Service Quality) Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. *Jurnal Darma Agung*, 32(2), 845-860.
- Sanadi, P. Y. F., Fatmawada, S., & Djunaedi, D. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 19(1), 55-71.
- Saputra, F., Lake, Y., & Taena, E. T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Telekomunikasi PT. Telkom Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi*, 3(2), 1-9.
- Sari, D., & Manullang, R. R. (2019). Analisis Integrasi Konsep Servqual Dan Quality Funtion Deployment (QFD) Dalam Rangka Meningkatkan Ekspektasi Konsumen Dan Kualitas Layanan Jasa Transportasi PT Ganesha Jaya Mandiri. *Jurnal Progresif Manajemen Bisnis*, 6(2), 12-21.

- Sari, P., & Mahendra, Y. I. (2024). Edukasi Pentingnya Menjaga Kesehatan dan Pengecekan Kesehatan Pada Calon Jama'ah Haji Kota Jambi. *Jurnal BINAKES*, 4(2), 72-75.
- Siregar, A. R., & Sazali, H. (2024). Haji Ramah Lansia Antara Kenyataan dan Tantangan Istitha'ah Kesehatan. *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal*, 3(2), 956-966.
- Sisi, N., & Ismahmudi, R. (2020). Hubungan Usia Dan Jenis Kelamin Dengan Tingkat Depresi Pada Lansia Di Posyandu Lansia Wilayah Kerja Puskesmas Wonorejo Samarinda. *Borneo Studies and Research*, 1(2), 895-900.
- Soerjono, S. (1990). *Elit Pribumi Bengkulu*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Syahidah, A. N., Nurhayati, I., Suherman, A., & Iqbal, M. (2024). Kebijakan Pemerintah Dalam Pelayanan Haji Ramah Lansia. *Mecca: Journal of Hajj and Umrah Studies*, 1(1), 40-47.
- Sari, T. M., & Muhajarah, K. (2024). Karakteristik Jemaah Haji dan Peran Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam Penguatan Istitha'ah Kesehatan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 5(3), 224-232.
- Tamheryaan, A. S. L., Tuanaya, W., & Rolobessy, M. J. (2024). Optimalisasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(2), 858-872.
- Widyarini, W. (2016). Penyelenggaraan Ibadah Haji bagi Lansia. *Az-Zarqa': Jurnal Hukum Bisnis Islam*, 8(2).
- Wildayati, R. (2019). Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah. *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)*, 17(2), 165-182.
- Yunus, E. P., Dako, A., Faisal, F., & Mohamad, R. (2024). Peran Pemerintah dalam Pelaksanaan Ibadah Haji di Aceh. *Maslahah: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 2(2), 71-88.