

**EFEKTIVITAS *SELVE EXCELLENCE* (PELAYANAN PRIMA)  
BAGI JAMAAH HAJI USIA LANSIA PADA KANTOR  
KEMENTERIAN AGAMA KOTA KENDARI**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian studi pada Program  
Studi Komunikasi Penyiaran Islam

oleh:

**NUR HABIB FAHMIN**

**19030101024**

**FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**

**KENDARI**

**2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI  
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH  
Jln. Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga - Kota Kendari  
Telp/Fax (0401) 3193710 E-mail.iainkendari@yahoo.co.id**

**Website: <http://iainkendari.ac.id>**

---

### **LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Hasil penelitian dengan judul **“Efektivitas *Selve Excellent* (Pelayanan Prima) Bagi Jamaah Haji Usia Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari”**. Atas nama NURHABIB FAHMIN Nim. 19030101024, mahasiswa Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam (KPI) Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing dengan perbaikan dan selanjutnya dapat melaksanakan **Seminar Munaqosyah**. Demikian persetujuan ini diberikan untuk proses selanjutnya.

Kendari, 15 Mei 2023

Pembimbing,

Dr. H. Samsuri S.Ag, S.Pd, M.Pd  
NIP. 197112311994021004



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI  
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Saruga, Kendari Sulawesi Tenggara  
Telp/Fax (0401) 3193710/ 3193710  
email : iaikendar@yahoo.co.id website : http://iaikendar.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul **“Efektivitas *Selve Excellence* (Pelayanan Prima) Bagi Jamaah Haji Usia Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari”**, yang ditulis oleh **Nur Habib Fahmin** NIM 19030101024 Mahasiswa Program Studi **Komunikasi dan Penyiaran Islam** Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam **Seminar Munaqasyah** yang diselenggarakan pada hari **Jum'at** tanggal **11 Juni 2023** dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar **S.Sos**

**Dosen Penguji Seminar Proposal**

Ketua : **Dr. H. Samsuri, S.Ag, S.Pd, M.Pd**

Sekretaris : **Akhmad Sukardi S.Ag, M. Sos.I**

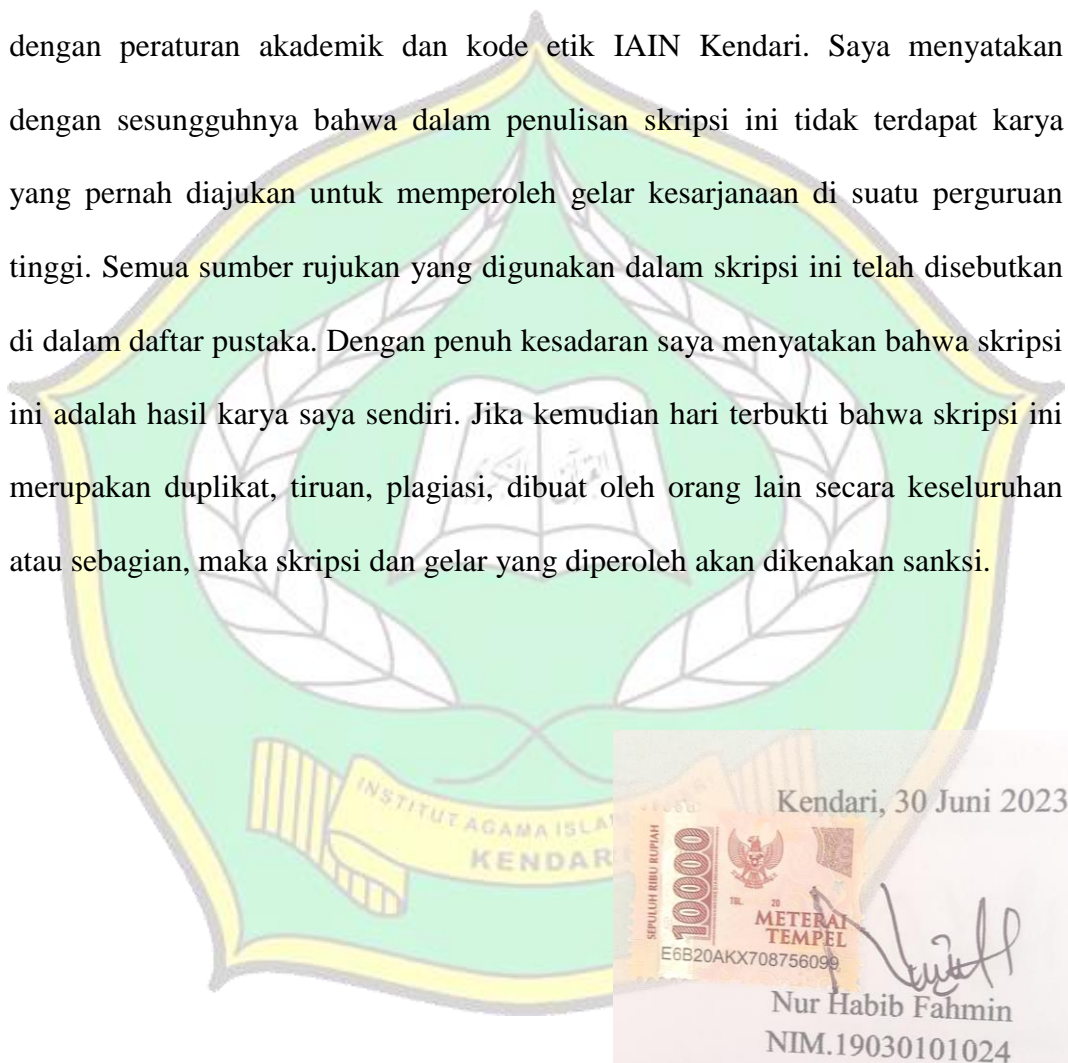
Anggota I : **Dr. H. Danial, M.Th.I**

Kendari, 30 Juni 2023  
Mengetahui,  
Dekan



## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi berjudul “Efektivitas *Selve Excellence* (Pelayanan Prima) Bagi Jamaah Haji Usia Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari” dibawah bimbingan Bapak Dr. H. Samsuri, S.Ag, S.Pd, M.Pd telah diperoleh dan disajikan sesuai dengan peraturan akademik dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. Semua sumber rujukan yang digunakan dalam skripsi ini telah disebutkan di dalam daftar pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiasi, dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar yang diperoleh akan dikenakan sanksi.





**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Habib Fahmin

NIM : 19030101024

Program Studi : Komunikasi penyiaran Islam

Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

Jenis Karya\* : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Efektivitas *Selve Excellence* (Pelayanan Prima) Bagi Jamaah Haji Usia Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Kendari 30 Mei 2023

Yang Menyatakan



Nur Habib Fahmin

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu Wa ta'ala, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada seluruh manusia yang ada di muka bumi dan telah memberikan saya kesehatan, kekuatan, sehingga dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “Efektivitas Selve Excellent (Pelayanan Prima) Bagi Jamaah Haji Usia Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari”

Sholawat serta salam tak lupa kami haturkan kepada baginda Rasulullah Shalallahu Alaihi Wasallam, sebagai suri tauladan yang telah membawahkan kami dari zaman kejahiliah menjadi zaman yang terang benderang penuh hikmah dan tentram yang sampai saat ini kita rasakan.

Rasa syukur tiada terkira bagi penulis yang telah menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan khususnya kepada bapak saya Fahmin, dan Ibu saya Andi Hariana serta kakak saya Sitti Ruhbiyah yang selalu sabar dan memberikan dedikasi, motivasi serta doa paling tulus sehingga bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini dan juga memberikan dukungan baik moral, materil yang telah banyak dikorbankan untuk saya.

Dengan segala hati dan hormat penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M.Pd. selaku Rektor IAIN Kendari yang telah memberikan dukungan sarana dan fasilitas serta kebijakan yang mendukung penyelesaian studi penulis.
2. Dr. Nurdin S.Ag, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Kendari serta selaku Penasehat Akademik saya yang sabar dalam mendidik dan membimbing saya dalam hal akademik.
3. Yusyrifah Halid S.Kom, M.I.Kom. selaku ketua Program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah.
4. Dr. H. Samsuri, S.Ag, S.Pd, M.Pd. selaku pembimbing skripsi saya, yang senantiasa sabar memberikan bimbingan dan arahan serta petunjuk kepada penulis dalam penulisan skripsi ini
5. Akhmad Sukardi S.Ag, M.Sos.I dan Dr. H. Danial, M.Th.I, selaku penguji I dan II yang senantiasa sabar memberikan arahan dan masukan dalam penyusuna skripsi ini.
6. Tilman, S.Sos., M.M., sebagai kepala perpustakaan IAIN Kendari dan seluruh staff yang telah memfasilitasi penulis dalam mengakses sumber pustaka dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Kepada seluruh dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Kendari yang ramah dan cekatan dalam melayani setiap keluhan penulis dalam menyelesaikan hasil penelitian ini.
8. Kepada staff pusat Layanan haji dan umrah Kementerian Agama Kota Kendari serta jamaah haji lansia yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian.

9. Kepada seluruh teman-teman Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam terkhusus angkatan 2019 dan teman KKN yang telah memberikan bantuan dan sekaligus masukkan dan motivasi kepada saya agar tidak lelah dalam menyusun skripsi ini.
10. Kepada Rana Ariyanti, Susan Savera, Nur Diana, Adinda Aryaningtyas, Nurul Fatma yang selalu membantu dari segi kendaraan, print, konsumsi, dan lain-lain sehingga proses penyusunan penelitian ini berjalan lancar.

Terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan proposal ini. Semoga dengan segala bantuan yang telah disumbangkan kepada peneliti mendapatkan balasan terbaik dari sisi Allah Subhanahu wata'ala Aamiin.

Peneliti berharap semoga penelitian ini bermanfaat dalam mengembangkan pengetahuan dan menambah wawasan kepada peneliti maupun kepada pembaca.

Kendari, 15 Mei 2022

Penulis



NUR HABIB FAHMIN  
NIM: 19030101024



## ABSTRAK

**Nama : Nur Habib Fahmin, Nim : 19030101024, Judul Skripsi : “Efektivitas *Selve Excellence* (Pelayanan Prima) Bagi Jamaah Haji Usia Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari”, Pembimbing : Dr. H. Samsuri, S.Ag, S.Pd, M.Pd.**

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas *selve excellence* (pelayanan prima) bagi jamaah haji usia lansia pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari. Penelitian ini, fokus pada pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji usia lansia, mulai dari proses pendaftaran hingga kedatangan di Tanah Suci. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Selve Excellence* (pelayanan prima) memiliki efektivitas dan efisiensi yang tinggi dalam memenuhi kebutuhan jamaah haji usia lansia. Dalam pelayanan, jamaah haji usia lansia diperlakukan dengan prioritas dan kepedulian, serta diberikan pelayanan khusus sesuai dengan kebutuhan mereka. Beberapa pelayanan khusus yang dapat diberikan kepada jamaah haji usia lansia antara lain adalah mempercepat masa keberangkatan, pengajuan pendamping ibadah haji (mahram), dan perhatian lebih dari petugas dan tim medis. Respon jamaah haji usia lansia terhadap *selve excellence* (pelayanan prima) dapat dibagi menjadi tiga aspek, yaitu respon kognitif, afektif, dan tindakan. Jamaah haji usia lansia memberikan respon positif terhadap pelayanan yang diberikan, baik dalam hal kecakapan membimbing haji, komunikasi yang lancar, keramahan, dan keamanan yang dijamin. Oleh karena itu, sangat efektif dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji usia lansia, dengan pelayanan yang efektif ini memenuhi kebutuhan mereka secara optimal dan pengalaman yang positif dalam menjalankan ibadah haji. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi perbaikan dan pengembangan pelayanan prima bagi jamaah haji usia lansia di berbagai Kantor Kementerian Agama di seluruh Indonesia.

**Kata Kunci: *Selve Excellence*, jamaah haji usia lanjut, efektivitas, pelayanan prima, Kementerian Agama**

## ABSTRACT

**Name: Nur Habib Fahmin, Nim: 19030101024, Subtitle: " the effectiveness of Selve Excellence (prime service) for elderly pilgrims at the Ministry of Religious Affairs Office in Kendari City.", Supervisor : Dr. H. Samsuri, S.Ag, S.Pd, M.Pd.**

---

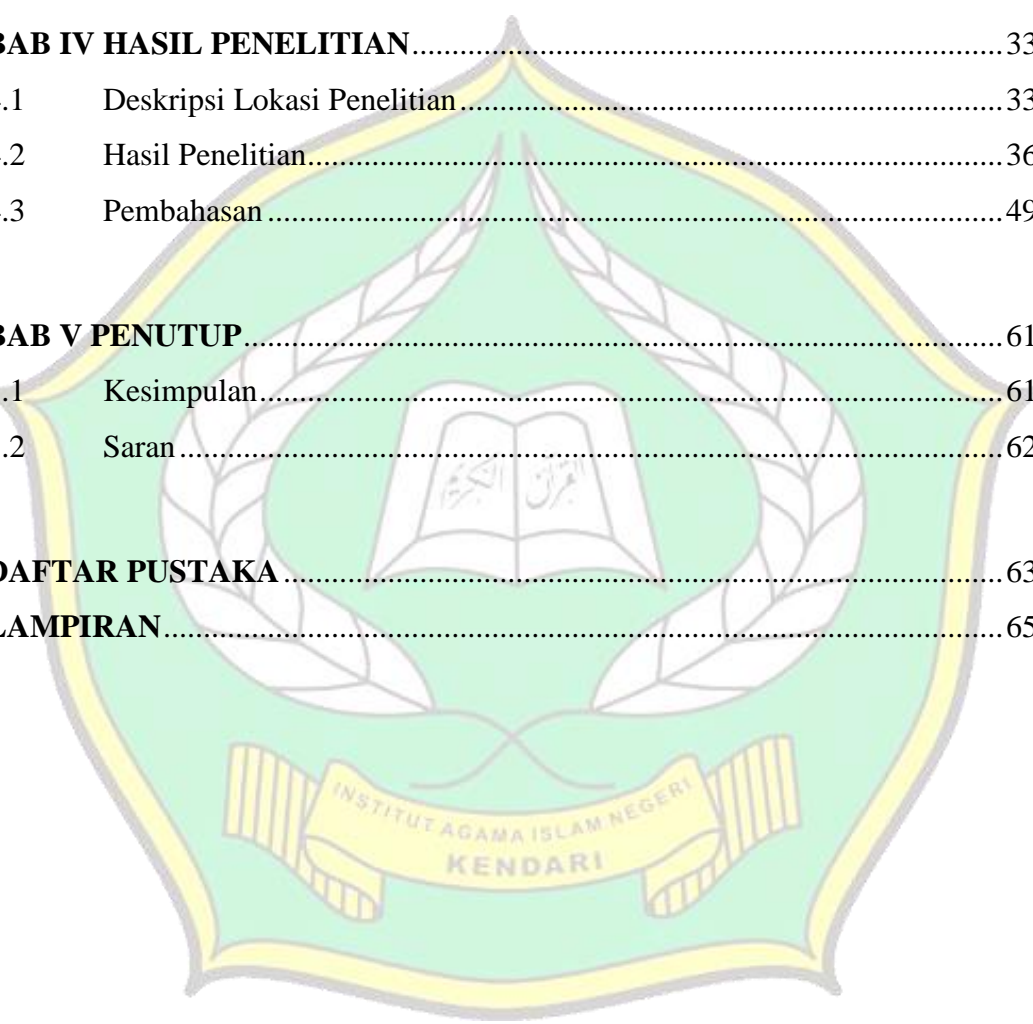
*This study aims to evaluate the effectiveness of Selve Excellence (prime service) for elderly pilgrims at the Ministry of Religious Affairs Office in Kendari City. The focus of this research is on the services provided to elderly pilgrims, from the registration process to their arrival in the Holy Land. The study employed data collection methods through observation, interviews, and documentation distributed to elderly pilgrims and staff involved in the services. The findings indicate that Selve Excellence (prime service) demonstrates high effectiveness and efficiency in meeting the needs of elderly pilgrims. In the service provision, elderly pilgrims are treated with priority and care, receiving special services tailored to their needs. Some specific services that can be requested by elderly pilgrims include expediting their departure, requesting a companion for Hajj rituals (mahram), and receiving extra attention from the staff and medical teams. The response of elderly pilgrims to Selve Excellence (prime service) can be divided into three aspects: cognitive response, affective response, and action response. Elderly pilgrims have shown positive responses to the services provided, including the competence in guiding Hajj rituals, smooth communication, friendliness, and assured safety. In conclusion, this study confirms that Selve Excellence (prime service) is highly effective in providing services to elderly pilgrims. This effective service meets their needs optimally and provides a positive experience in performing the Hajj pilgrimage. The findings of this research are expected to serve as a basis for improving and developing prime services for elderly pilgrims in various Ministry of Religious Affairs offices across Indonesia.*

**Keywords: Selve Excellence, elderly pilgrims, effectiveness, prime service, Ministry of Religious Affairs**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TRANSLITERASI</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Definisi Operasional .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Pengertian Efektivitas .....	9
2.2 Pelayanan .....	11
2.3 <i>Service excellence</i> (pelayanan prima) .....	12
2.4 Ibadah Haji .....	16
2.5 Pengertian Calon Jamaah Lansia (Usia Lanjut) .....	20
2.6 Pengertian Respon .....	21
2.7 Penelitian Relevan .....	23
2.8 Kerangka Pikir .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	27
3.1 Jenis Penelitian .....	27

3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	27
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	28
3.5	Instrumen Penelitian.....	29
3.6	Teknik Pengelolaan dan Analisis Data.....	30
3.7	Pengujian Keabsahan Data Penelitian.....	30
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>33</b>
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	33
4.2	Hasil Penelitian.....	36
4.3	Pembahasan .....	49
 <b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>61</b>
5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Saran.....	62
 <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>63</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>65</b>





## DAFTAR TRANSLITERASI

Arab	Latin	Arab	Latin
ا	Tidak dilambangkan	ط	t
ب	B	ظ	Ẓ
ت	T	ع	‘
ث	S	غ	G
ج	J	ف	F
ح	H	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Ẓ	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	Sy	ء	‘
ص	S	ي	Y
ض	D		