

**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](mailto: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**

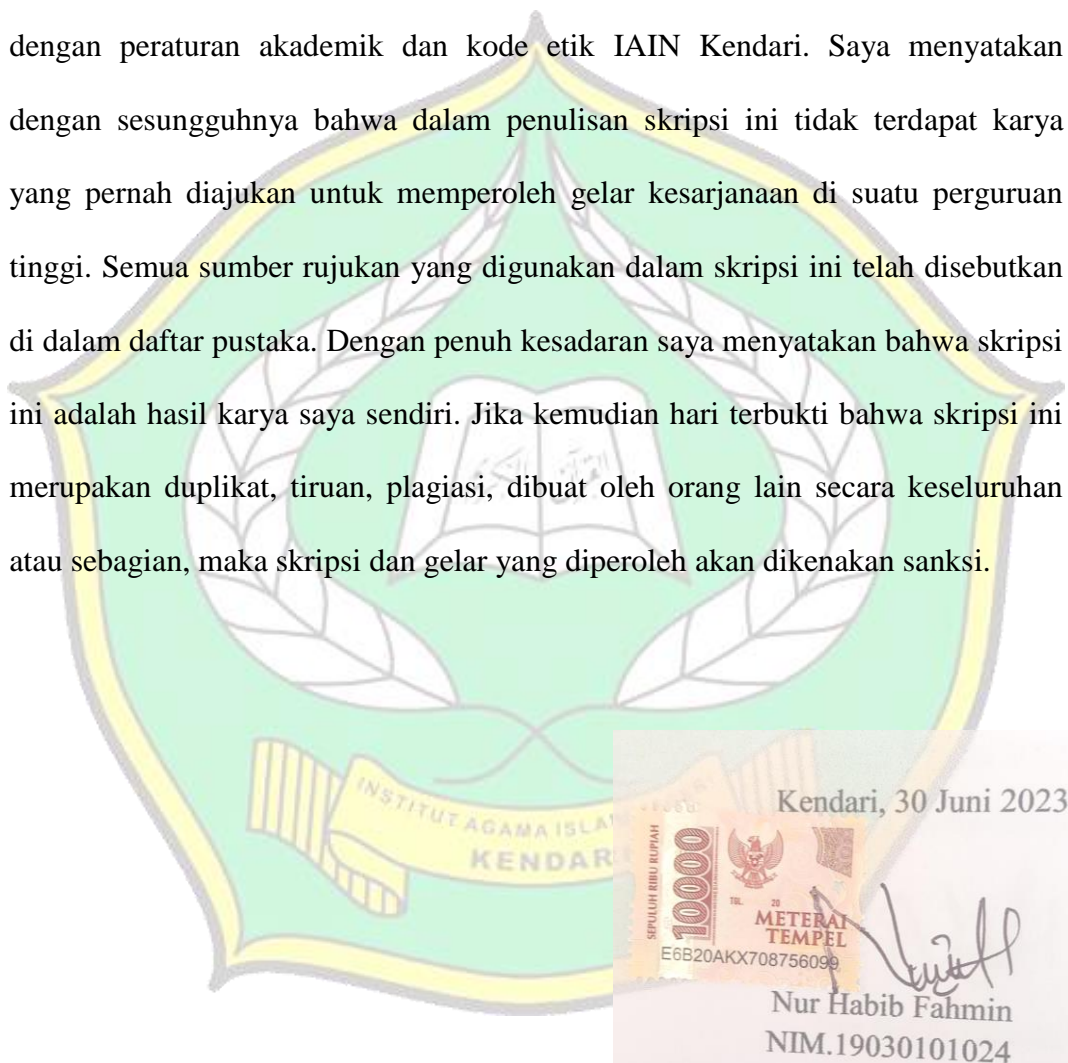
Anggota I : **Dr. H. Danial, M.Th.I**

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 penyusunan 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.

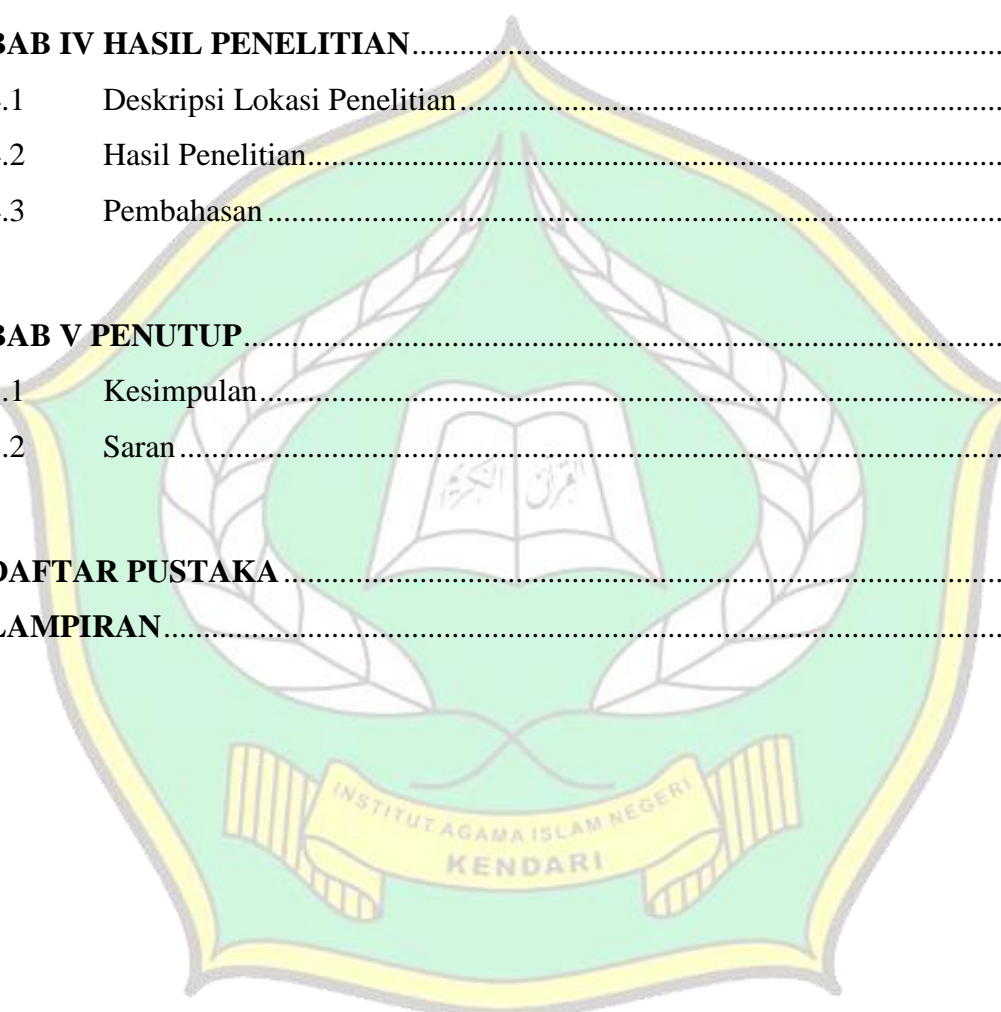
This study aims to evaluate the effectiveness of Selve Excellence (prime service) for elderly pilgrims at the Ministry of Religious Affairs Office in Kendari City. The focus of this research is on the services provided to elderly pilgrims, from the registration process to their arrival in the Holy Land. 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

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TRANSLITERASI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	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
BAB II KAJIAN PUSTAKA	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
BAB III METODE PENELITIAN	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
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		33
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	33
4.2	Hasil Penelitian.....	36
4.3	Pembahasan	49
BAB V PENUTUP.....		61
5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....		63
LAMPIRAN.....		65



DAFTAR TRANSLITERASI

Arab	Latin	Arab	Latin
ا	Tidak dilambangkan	ط	t
ب	B	ظ	z
ت	T	ع	'
ث	S	غ	G
ج	J	ف	F
ح	H	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Z	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	Sy	ء	'
ص	S	ي	Y
ض	D		

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Haji dan umrah adalah ibadah yang diperintahkan oleh Allah Swt. Kepada umat Muslim yang sudah memenuhi kriteria-kriteria tertentu. Pelaksanaan kedua jenis ibadah ini juga ada aturannya, baik berkenaan dengan tempat maupun waktu sekaligus praktik-praktik di lapangan. Haji secara bahasa berarti mengunjungi, ziarah, atau menuju suatu tempat tertentu. Secara syar'i, haji adalah mengunjungi ka'bah di Mekkah pada waktu tertentu untuk mengerjakan amalan-amalan ibadah tertentu pula. Sementara umrah secara bahasa berarti berziarah atau mengunjungi tempat tertentu. Umrah dalam pengertian syar'i adalah mengunjungi Baitullah di Makkah Al-Mukarramah untuk mengerjakan thawaf, sa'i antara shafa dan marwa, kemudian bercukur atau tahallul (Imam, 2014)

Haji merupakan rukun Islam yang kelima dan sangat diwajibkan bagi orang yang mampu dan hanya diwajibkan satu kali dalam melakukan ibadah tersebut sedangkan haji kedua dan seterusnya adalah sunnah. Kewajiban ini didasarkan dalam firman Q.S Ali-imran ayat 96 yang berbunyi:

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبْرَكًا وَهُدًى لِّلْعَالَمِينَ ۗ

Terjemahan:

“Sesungguhnya rumah (ibadah) pertama yang dibangun untuk manusia, ialah (baitullah) yang di bakkah (Mekah) yang diberkahi dan menjadi petunjuk bagi seluruh alam” (Q.S Ali Imran:96).

Indonesia merupakan mayoritas penduduk Muslim terbesar. setiap tahun masyarakat Indonesia sangat terlihat antusias dalam menunaikan ibadah haji dan umrah baik pada kalangan anak-anak, remaja, dewasa, maupun usia lansia.

Pemerintah Arab Saudi memberikan kuota ibadah haji paling besar terhadap Indonesia. Karena dapat mengingat hal ini bukan saja ibadah yang mengandung kebiasaan secara sosio religius, namun juga menjadi tradisi yang sudah semakin lama berakar di kalangan masyarakat muslim Indonesia terhadap ibadah haji. Oleh karena itu, pelayanan harus dilakukan secara lebih baik dan profesional. Hukum dalam Islam tentang pelayanan dalam hadits Rasulullah Saw yang berbunyi:

Artinya:

“apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang: bagaimana cara menyianyikan amanat ya Rasulullah? Nabi bersabda: Apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancuran”. (HR. Al-Bukhari).

Menurut prasetyorini (2003) pelayanan prima (*excellent service/customer care*) secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik, atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan prima (*customer care*) adalah faktor kunci dalam suatu keberhasilan perusahaan. Jika bisnis bisa tumbuh dan berkembang dan tetap bisa bertahan dalam persaingan maka keuntungan dan pendapatan juga harus meningkat (Abdal, 2021)

Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, pelayanan prima harus ditetapkan, baik pada perusahaan yang menghasilkan laba ataupun instansi pemerintah. Jadi pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasikan, mengerakkan, serta mengendalikan proses pelayanan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai.

Dalam memberikan pelayanan prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan, pihak produsen jasa dapat berpedoman

terhadap pelayanan prima (*service excellent*). Unsur-unsur produk pelayanan prima menurut Tjiptono: 2002 “pelayanan prima (*service excellent*) terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain: 1) kecepatan, 2) ketepatan, 3) keramahan, 4) kenyamanan” (Handini Khaerunnisa, 2014)

Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia NO. 08 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dijelaskan tentang kewajiban pemerintah terhadap jamaah haji, yakni pemerintah berkewajiban melaksanakan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan manasik haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal yang diperlukan oleh jamaah haji agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, nyaman, tertib dan lancar serta sesuai dengan tuntutan agama sehingga jamaa'ah dapat melaksanakan ibadah hajinya secara mandiri dan mabrur paparan dalam undang-undang bertujuan memberikan yang sebaik-baiknya. Pelayanan dan kenyamanan bagi para jamaah haji maupun umrah, maka para jamaah dapat menunaikan ibadah haji dengan tenang dan sesuai dengan ajaran Islam.

Kantor Kementerian Agama Kota Kendari pada Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) sebagai fasilitator dan organisator masyarakat tentu harus bersikap profesional dalam melayani calon jamaah haji dan umrah mendampingi dan membantu segala sesuatu yang dibutuhkan dan dipersiapkan oleh jamaah haji dan umrah sebelum keberangkatan sampai kepulangan ibadah. Penyelenggara haji dan umroh sebagai lembaga yang hidup dalam satu wadah Kementerian Agama tentu perlu memenuhi tuntutan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat yang bersifat jasa. Berbagai macam

kebijakan dan aturan petunjuk operasional pelaksanaan pelayanan ditingkat provinsi sampai dengan tingkat kecamatan dicantumkan.

Sebagai penyelenggara dan pemberi layanan pada bidang pendaftaran ibadah haji Kantor Kementerian Agama Kota Kendari memiliki tanggung jawab penuh sebagai penyelenggara dan pemberi pelayanan kepada jamaah haji dengan mengeluarkan berbagai kebijakan yang menyangkut pelayanan ibadah haji mulai dari pelaksanaan, penyusunan norma-norma, standar operasional, prosuder dan kriteria, bimbingan teknis, monitoring operasional ibadah haji serta evaluasi dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji.

Berdasarkan hasil observasi peneliti melalui wawancara terhadap Abdul Rahman selaku JFU Pelayanan dan Pembatalan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Kendari pada tanggal 06 Desember 2022, mengatakan bahwa ketentuan batasan usia jamaah haji lansia, yaitu mereka yang sudah berusia 75 tahun ke atas dan jika belum genap usia tersebut, maka tidak termasuk porsi lansia pada Kementerian Agama Kota Kendari. pada tahun 2019 jamaah haji untuk lansia memiliki pelayanan khusus, namun pada tahun 2020 sampai 2022 itu tidak ada layanan bagi usia lansia.

H. Sunardin, S.Ag. M.Pd.I selaku Kepala Seksi Pelayanan Haji dan Umrah mengatakan bahwa pada tahun 2019 jamaah haji berjumlah 648 orang dan pada saat itu usia lansia yang berjumlah 23 jiwa . Jumlah jamaah haji setiap tahun sekitar 700 sampai 1000 jiwa, 60 persen perempuan dan laki-laki 40 persen, jamaah haji tahun 2023 berjumlah 798 orang dan jamaah haji usia lansia 65 jiwa (Wawancara, H. Sunardin, S. Ag. M.Pd.I, 13 Desember 2022).

Menurut salah satu jamaah haji lansia yakni ibu Hj. Subaidah menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kota Kendari sangat memenuhi ciri-ciri pelayanan baik, dari mulai pendaftaran, keberangkatan hingga pelayanan saat perpulangan. Namun dalam pelaksanaan banyak hal yang tidak dapat dipahami dan diharapkan untuk membawa pendamping sebagai perantara antara Staff pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Kendari (Wawancara, Hj. Subaidah, 20 Januari 2023)

Kaitannya dengan penelitian ini, peneliti mengambil salah satu objek penelitian yaitu Kantor Kementerian Agama Kota Kendari karena program-program yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Kendari merupakan program pelaksanaan dari tugas dan fungsi yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Agama Pusat Republik Indonesia, termasuk pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Haji.

Alasan peneliti mengambil judul efektivitas *Selve Excellence* (pelayanan prima) bagi jamaah haji lansia pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari. peneliti ingin mengetahui bagaimana pelayanan prima terhadap usia lansia dengan keterbatasan-keterbatasan pemahaman dalam menanggapi suatu informasi sehingga membutuhkan pelayanan khusus, peneliti tertarik dan terdorong untuk melakukan penelitian tentang bagaimana komunikasi antara pelayanan prima dan jamaah haji usia lansia sehingga dalam pelayanan tersebut efektif sehingga mendapatkan respon yang baik.

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada “efektivitas *selve excellence* (pelayanan prima) bagi jamaah haji usia lansia pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari

1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

- 1.3.1 Bagaimana efektivitas *selve excellence* (pelayanan prima) bagi jamaah haji usia lansia pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari?
- 1.3.2 Bagaimana respon jamaah haji usia lansia terhadap *selve excellence* (pelayanan prima) pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1.4.1 Untuk mengkaji efektivitas *selve excellence* (pelayanan prima) bagi jamaah haji usia lansia pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari?
- 1.4.2 Untuk mengkaji respon jamaah haji usia lansia terhadap *selve excellence* pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari?

1.5 Manfaat Penelitian

- 1.5.1 Manfaat Teoritis

Secara umum penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan pada bidang komunikasi terutama bagi mahasiswa Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam (KPI) Institut Agama Islam Negeri Kendari (IAIN) dalam mengembangkan penelitian skripsi yang berhubungan dengan efektivitas dalam melakukan pelayanan.

1.5.2 Manfaat Praktis

1.5.2.1 Secara praktis penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan pengetahuan dalam penerapan ilmu selama masa perkuliahan

1.5.2.2 Diharapkan dapat memberikan, masukan bagi pelayanan prima Kantor Kementerian Agama Kota Kendari

1.5.2.3 Sebagai tambahan referensi yang dapat digunakan oleh pihak-pihak yang memerlukan, khususnya yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan prima

1.5.2.4 Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah wawasan dan pembelajaran terkait efektivitas pelayanan prima.

1.6 Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya salah pengertian dan kekeliruan bagi para pembaca, maka penulis perlu memperjelas pengertian dan memberikan batasan-batasan pengertian. Adapun beberapa istilah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.6.1 Efektivitas

Efektivitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tahapan-tahapan dalam mewujudkan suatu *selve excellence* (pelayanan prima) yang efektif bagi jamaah haji usia lansia Kantor Kementerian Agama Kota Kendari.

1.6.2 *Selve excellence*

selve excellence (pelayanan prima) yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kegiatan memberikan informasi kepada jamaah haji usia lansia mengenai proses melaksanakan ibadah haji dengan ketentuan-

ketentuan yang telah di tetapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Kendari

1.6.3 Respon

Respon yang di maksud oleh peneliti adalah memberikan suatu informasi dan sikap terhadap pelayanan prima. Respon pada prosesnya didahului oleh sikap seseorang, karena sikap merupakan kecenderungan atau kesediaan seseorang dalam bertingkah laku jika ia menanggapi suatu informasi tersebut.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif merupakan kata sifat dari efektif. dalam kamus Bahasa Indonesia, efektifitas berarti baik, benar dan tepat sesuai tujuan. Efektivitas diartikan sebagai indikator yang menghasilkan tercapainya sasaran dan suatu tujuan yang telah ditentukan. Efektivitas merupakan sebuah pengukuran target atau sasaran telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan (KBBI, 2015).

Menurut Peter. F. Drucker efektifitas itu dapat dan harus dipelajari secara sistematis, sebab ia bukan bentuk sebuah keahlian yang lahir secara ilmiah. Efektivitas kerja dapat diwujudkan melalui rangkaian kerja, latihan yang intens, terarah dan sistematis, bekerja dengan cepat sehingga dapat menghasilkan kreatifitas

pengertian efektifitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya mau pun mutunya, maka dapat dikatakan efektif (Ravianto, 2014).

Efektivitas merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau keunggulan dalam mencapai sasaran yang lebih ditetapkan dan adanya keterkaitan antara nilai-nilai yang bervariasi. Efektivitas berkaitan dengan kepentingan orang banyak, efektifitas merupakan penilaian hasil pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Soewarno Handyaningrat, 1985).

Dari pengertian-pengertian efektivitas tersebut penulis menyimpulkan bahwa efektivitas adalah sebuah keberhasilan dalam suatu proses upaya dengan penggunaan suatu metode atau cara dalam pelaksanaannya sehingga berhasil mencapai sebuah tujuan yang direncanakan.

Menurut Sujadi F.X. (1990) dalam pencapaian efektivitas haruslah dipenuhi syarat-syarat sebagai berikut: 1) Berhasil, yakni untuk menyatakan bahwa kegiatan telah dilaksanakan dengan tepat dalam arti sasaran tercapai sesuai dengan waktu yang direncanakan; 2) Ekonomis, yaitu untuk menyebutkan bahwa didalam usaha penyampaian efektif itu maka biaya, tenaga kerja, material, peralatan, waktu, ruangan dan lain-lain telah dipergunakan dengan setepat-tepatnya sebagaimana yang telah ditetapkan dalam perencanaan dan tidak adanya pemborosan ataupun penyelewengan; 3) Pelaksanaan kerja yang bertanggung jawab, ialah untuk membuktikan bahwa dalam pelaksanaan kerja sumber-sumber telah dimanfaatkan sebaik-baiknya haruslah dilakukan dengan bertanggung jawab sesuai dengan perencanaan yang telah ditentukan; 4) Pembagian kerja yang nyata, yakni pelaksanaan kerja dibagi berdasarkan beban kerja, ukuran kemampuan kerja, dan waktu yang tersedia; 5) Rasionalitas wawanang dan tanggung jawab, maksudnya adalah wawanang harus seimbang dengan tanggung jawab. Dominasi oleh satu pihak atas pihak lainnya adalah adalah suatu hal yang harus dihindari; 6) Prosedur kerja yang praktis, maka target efektif dan ekonomis, pelaksanaan kerja yang dipertanggung jawabkan serta pelayana kerja yang memuaskan dan juga kegiatan oprasioanal yang di laksanakan dengan lancar (Sujadi F.X. 1990).

2.2 Pelayanan

Menurut Philip Kotler, (1994) “pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya (M Noor Rochman Hadjam, 2001)

Pelayanan adalah proses perencanaan terpusat yang saling menguntungkan, kompleks dan komprehensif. Perumusan tujuan dan rencana jangka panjang mempertimbangkan kekuatan dan kelemahan perusahaan atau lembaga yang harus saling bekerja sama. Peluang dan ancaman eksternal. Menyediakan pelanggan dengan layanan atau layanan berkualitas tinggi dapat memastikan kepuasan pelanggan dan pada akhirnya mengarah pada retensi karyawan yang memadai (Kasmir, 2015: 22). Jika pelayanan yang diterima memuaskan,

2.2.1 Teori pelayanan berkualitas, menurut Karl Albert terbagi ke dalam dua, yaitu:

- 1.) *Service triagle* yaitu model manajemen pelayanan yang terbagi ke dalam 3 elemen, diantaranya: 1) Strategi pelayanan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan kualitas sebaik mungkin sesuai dengan standar; 2) Sumber daya manusia yang memberikan pelayanan, maka pelayanan atau kualitas pelayanan dianggap baik, tetapi jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas atau pelayanan dianggap buruk. Orang yang berinteraktif secara

langsung maupun tidak langsung dengan pelanggan; 3) Sistem pelayanan sistem pelayanan merupakan prosedur pelayanan terhadap pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas yang tersedia, termasuk sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan.

2.) *Total quality service* adalah kemampuan perusahaan atau lembaga pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada orang yang berkepentingan dengan pelayanan, yaitu pelanggan, pegawai, dan pemilik. (M. N. Nasution, 2005)

2.3 Service excellence (pelayanan prima)

2.3.1. Pengertian *selve excellence* (pelayanan prima)

Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain bahwa, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah di tentukan (Freddy Rangkuti, 2016: 49). layanan prima/ *selve excellence* diartikan sebuah upaya yang dilakukan oleh para pelaku bisnis dalam memberikan layanan yang terbaik terhadap pelanggan/ konsumen.

Freddy Rangkuti (2016: 49), berpendapat bahwa layanan prima atau *selve excellence* bertitik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan terhadap pelanggan atau konsumen.

Konsep pelayanan prima yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menelaraskan faktor-faktor sikap (*Attitude*), perhatian (*Attention*), tindakan

(*Action*), kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan tanggung jawab (*Accountability*). *Selve excellence* adalah kepedulian perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan pelanggannya, agar mereka selalu loyal terhadap perusahaan tersebut (Barata A.A, 2003).

Pelayanan prima berarti pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang berdasarkan standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaannya kepada suatu instansi (Endarini, 2001).

Menurut Malayu Hasibuan (2002: 54-58), melakukan pelayanan prima berarti melakukan tindakan untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan telah dilakukan dengan cara-cara yang sangat memuaskan. Kepuasan pelayanan sangat ditentukan pada besarnya harapan pelanggan. Jika harapan pelanggan yang diberikan tidak terlalu besar, maka pelayanan yang baik, sudah bisa dirasakan sebagai pelayanan prima (*excellence*). (Danang Kurniawan, 2020) Tetapi jika harapan pelanggan sangat tinggi dan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, maka pelayanan yang sama, bisa diartikan sebagai pelayanan yang buruk. Oleh sebab itu, pelayanan prima selalu memiliki tolok ukur sesuai standar baku yang berlaku secara umum.

2.3.2. Konsep standar pelayanan prima (*selve excellence*), ada lima kriteria pokok kualitas pelayanan sebagai berikut: 1) berwujud (*tangible*) merupakan indikator yang dikembangkan berupa memiliki peralatan, teknologi, menarik, berpenampilan rapi dan professional; 2) kehandalan (*reliability*) mampu menepati janji, terpercaya, cekatan dan tidak

menunda-nunda pekerjaan; 3) keterhandalan (*reability*) memberikan sambutan yang baik, tepat waktu dalam jadwal yang diinformasikan, bersimpatik terhadap masalah (komplain jamaah), menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan dan menyimpan data yang benar dan akurat; 4) ketanggapan (*responsiveness*) selalu memberitahukan mengenai jadwal pelayanan, memberikan pelayanan cepat dan tepat waktu, membantu dalam kelengkapan administrasi dan tidak merasa terbebani dalam menanggapi permintaan pelanggan; 5) kompetensi (*Competency*) Kemampuan setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu, meliputi: pengetahuan pegawai tentang produk/jasa yang ditawarkan, keterampilan petugas dalam melayani konsumen dan kecepatan pelayanan. (Riyanto, 2012).

Berdasarkan konsep dasar dalam pelayanan prima di atas dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan pada calon jamaah haji apalagi lansia diperlukan profesionalisme pegawai, juga diperlukan manajemen yang baik dan benar, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, sehingga pelayanan akan berjalan tertib, aman dan lancar.

2.3.3. Ciri-Ciri Pelayanan Prima

Pelayanan yang baik dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan atau instansi dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut berasal dari sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Menurut (Kasmir, 2006). Beberapa ciri pelayanan

yang baik bagi perusahaan atau instansi dan karyawan atau staff yang bertugas untuk melayani jamaah haji yakni:

1. Bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan dapat melayani dari awal kegiatan sampai selesai. Maka jamaah akan merasa puas atas pelayanan yang diinginkannya dan bertanggung jawab tentunya
2. Mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Suatu staff dalam melayani jamaah harus dapat berkomunikasi kepada jamaah dengan baik dan bahasa yang jelas.
3. Memiliki kemampuan dengan bahasa yang baik. Memiliki kemampuan untuk menghadapi masalah jamaah dalam proses pelayanana, kemampuan dan pengetahuan bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.
4. Berusaha memahami kebutuhan jamaah. Memiliki ketepatan dalam melayani bermaksud untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh jamaah
5. Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah haji. Kepercayaan jamaah haji kepada Lembaga mutlak diperlukan sehingga jamaah merasa nyaman dalam pelayanan yang diberikan instansi tersebut.

Pelayanan yang baik merupakan suatu kemampuan melayani jamaah secara tepat, dapat berkomunikasi dengan baik, dan bertanggung jawab terhadap jamaahnya. Karena dengan pelayanan yang baik akan menghasilkan respon yang baik sehingga jamaah dapat beribadah sesuai dengan apa yang diajarkan dan diarahkan. Sehingga kebijakan tentang penyelenggaraan ibadah haji, akan

memberikan peluang atau kesempatan yang cukup besar bagi tercapainya upaya meningkatkan pelayanan calon jamaah haji usia lansia.

Kantor Kementerian Agama kota Kendari sebagai Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) sebagai fasilitator dan organisator masyarakat tentu harus bersikap profesional dalam melayani calon jamaah haji dan umrah mendampingi dan membantu segala sesuatu yang dibutuhkan dan dipersiapkan oleh calon jamaah haji usia lansia dan umrah sebelum keberangkatan sampai kepulangan ibadah.

Dalam pasal 864 Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan serta pengelolaan sistem informasi dibidang Penyelenggara Haji dan Umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara.

2.4 Ibadah Haji

Haji secara lughawi berasal dari bahasa arab al-hajj, berarti tujuan, maksud, menyengaja untuk perbuatan yang besar dan agung. Sedangkan al hajj berarti mengunjungi. Makna dalam hal ini adalah aktivitas ibadah haji, di mana seluruh umat di dunia mengunjungi baitullah (ka'bah) pada musim haji. Sedangkan haji secara istilah adalah perjalanan mendatangi baitullah untuk melaksanakan serangkaian ibadah pada waktu dan tempat yang telah ditentukan (Said Agil Husain, 2003).

Menurut kalangan ahli fiqh mengartikan bahwa haji adalah niat ke Baitullah untuk menunaikan ibadah yang disyariatkan. Ibnu Al-Humam mengartikan bahwa haji adalah menuju ke Baitul Haram untuk menunaikan ibadah pada waktu tertentu. Para ahli fiqh lainnya juga berpendapat bahwa haji

adalah mengunjungi tempat-tempat tertentu dengan perilaku tertentu pada waktu tertentu (Azzi dan Hawwas, 2001:148).

Haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan amalan-amalan, antara lain: wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah dan Mina, thawaf di Ka'bah, sa'i, dan amalan lainnya pada masa tertentu demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridha-Nya semata (Kementerian RI: 2020).

Makna dalam tempat tertentu adalah arafah, musdalifah dan mina dan waktu tertentu yakni, dimulai pada tanggal 9 sampai 13 zulhijjah setiap tahun. Menunaikan ibadah haji ke baitullah adalah salah satu dari rukun Islam. Berdasarkan firman Allah swt yang berbunyi:

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

Terjemahan:

“(Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana.” (Ali-imran: 97)

Maksud dari kata “mampu” seseorang muslim yang badannya sehat, memiliki alat transportasi yang mengantarnya sesuai dengan keadaanya, memiliki bekal yang mencukupi pulang pergi serta menafkahi orang-orang yang wajib dia beri nafkah (Muhammad Al-Arifi, 2015).

1. Waktu pelaksanaan ibadah haji

Pelaksanaan ibadah haji berbeda dari ibadah umrah karena umrah dapat dilakukan sepanjang tahun namun ibadah haji hanya dilaksanakan pada waktu tertentu yakni pada bulan syawwal, dzulqa'dah dan berakhir pada 10 dzulhijjah. Sebagaimana firman Allah swt.

“(Musim) haji itu (berlangsung pada) bulan-bulan yang telah dimaklumi”

QS. Al Baqarah: 197

2. Syarat melakukan ibadah haji

Ada beberapa syarat yang harus dipenuhi sebelum melaksanakan ibadah haji: 1) Beragama Islam; 2) Baligh; 3) Berkal sehat; 4) Merdeka; 5) Kuasa (mampu)

3. Rukun haji

Rukun adalah amalan-amalan yang harus dikerjakan karena jika amalan tersebut tidak dilakukan maka ibadah yang dilaksanakan tidak sah dengan kata lain harus mengulangi ibada tersebut. Ada beberapa rukun dalam melaksanakan ibadah haji:

1. Ihram (berniat) Ihram adalah berniat mengerjakan haji atau umrah bahkan keduanya sekaligus, Sunnah sebelum memulai ihram diantaranya adalah mandi, menggunakan wewangian pada tubuh dan rambut, mencukur kumis dan memotong kuku. Untuk pakaian ihram bagi laki-laki dan perempuan berbeda, untuk laki-laki berupa pakaian yang tidak dijahit dan tidak bertutup kepala, sedangkan perempuan seperti halnya shalat (tertutup semua kecuali muka dan telapak tangan).
2. Wukuf, waktu wukuf adalah tanggal 9 dzulhijjah pada waktu dzuhur, setiap seorang yang Haji wajib baginya untuk berada di padang Arafah pada waktu tersebut. Wukuf adalah rukun penting dalam haji, jika wukuf

tidak dilaksanakan dengan alasan apapun, maka hajinya dinyatakan tidak sah dan harus diulang pada waktu berikutnya. Pada waktu wukuf disunnah-kan untuk memperbanyak istighfar, zikir, dan doa untuk kepentingan diri sendiri maupun orang banyak, dengan mengangkat kedua tangan dan menghadap kiblat.

3. Thawaf, ifadah adalah mengelilingi Ka'bah sebanyak 7 kali dengan syarat: suci dari hadas dan najis baik badan maupun pakaian, menutup aurat, kakbah berada di sebelah kiri orang yang mengelilinginya, memulai tawaf dari arah hajar aswad (batu hitam) yang terletak di salah satu pojok di luar Ka'bah.
 4. Sa'i adalah lari-lari kecil atau jalan cepat antara Safa dan Marwa. Syarat-syarat sa'i adalah Dimulai dari bukit Safa dan berakhir di bukit Marwa, dilakukan sebanyak tujuh kali, Melakukan sa'i setelah tawaf qudum
 5. Tahallul adalah mencukur atau menggunting rambut sedikitnya tiga helai. Pihak yang mengatakan bercukur sebagai rukun haji, beralasan karena tidak dapat diganti dengan penyembelihan.
 6. Tertib maksudnya menjalankan rukun haji secara berurutan
4. Wajib haji
- 1.) Berpakaian ihram dari miqat
 - 2.) Bermalam di Muzdalifah
 - 3.) Bermalam di Mina
 - 4.) Melempar jumrah ula, wustha dan aqabah
 - 5.) Tidak melanggar larangan

Beberapa larangan tersebut diantaranya, yaitu: 1. Bagi laki-laki dilarang menggunakan pakaian berjahit. 2. Bagi laki-laki dilarang menggunakan penutup kepala. 3. Larangan bagi perempuan untuk menutup muka dan telapak tangannya. 4. Di saat ihram bagi laki-laki maupun perempuan wangi-wangian untuk badan maupun pakaian, boleh memakainya sebelum ihram. 5. Dilarang menikah, menikahkan, ataupun menjadi wali nikah. Tidak boleh ada proses pernikahan. 6. Dilarang bersetubuh (senggama) (Uwaydah, 2008).

2.5 Pengertian Calon Jamaah Lansia (Usia Lanjut)

Populasi lansia di Indonesia meningkat 10% di tahun 2020 berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), Bappenas Proyeksi Penduduk Indonesia tahun 2015-2035. Jumlah ini kemungkinan akan terus meningkat hingga tahun 2035 sebesar 16,5% dengan jumlah lansia perempuan lebih banyak dari laki-laki.

World Health Organization (WHO) mencatat, di kawasan Asia Tenggara tahun 2013 populasi Lansia sebesar 8% atau sekitar 142 juta jiwa. Pada tahun 2050 diperkirakan populasi Lansia meningkat 3 kali lipat dari tahun ini. Pada tahun 2010 jumlah Lansia 24,000,000 (9,77%) dari total populasi dan tahun 2020 diperkirakan jumlah Lansia mencapai 28,800,000 (11,34%) dari total populasi. Sedangkan di Indonesia sendiri pada tahun 2020 diperkirakan jumlah Lansia mencapai 80.000.000 jiwa (Depkes, 2013)

Usia Lansia adalah sebutan bagi mereka yang telah memasuki usia 60 tahun keatas. Masa usia lanjut ialah masa yang tidak bisa dihindari oleh siapapun khususnya yang dikaruniai umur panjang. Di Indonesia hal-hal yang terkait dengan usia lanjut diatur dalam undang-undang yaitu Undang-undang Republik

Indonesia No. 13 tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, lanjut usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun ke atas (Sintya Risfi and Hasneli:2019). Terdapat ketentuan dari Kementerian Agama terkait batasan calon jamaah haji yang sudah memasuki usia lanjut, yaitu mereka yang sudah berusia 75 ke atas dan jika belum genap usia tersebut maka lansia tidak termasuk porsi lansia. Dalam hal tentunya pemerintah siap untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang di butuhkan seluruh jamaah haji maupun jamaah haji lansia.

Dalam konteks ini, pemerintah menilai pentingnya kontribusi pekerja social terhadap lansia. Ada beberapa tantangan yang harus dihadapi pekerja sosial di Indonesia dalam meningkatkan pelayanan kepada lansia, seperti tingkat keterampilan yang terkait dengan masalah pelayanan yang dapat memuaskan para lansia.

2.6 Pengertian Respon

Respon adalah suatu kegiatan (*activity*) dari organism bukanlah semata-mata suatu gerakan positif, setiap jenis kegiatan yang ditimbulkan oleh suatu perangsang dapat juga disebut respon. Secara umum respon atau tanggapan dapat diartikan sebagai hasil atau kesan yang dapat (ditinggal) dari pengamatan tentang subjek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan-pesan (Jalaluddin Rakhmat, 2005)

Respon pada prosesnya didahului oleh sikap seseorang, karena sikap merupakan kecenderungan atau kesediaan seseorang dalam bertindak laku jika ia menanggapi suatu rangsangan tertentu. Jadi respon tidak lepas dari sikap.

Dengan melihat sikap seseorang maka kita akan mengetahui bagaimana respon terhadap orang tersebut (Psychology Mania di akses, 07-12-2022)

Sikap terdiri dari tiga komponen dasar, emosional, keyakinan, dan perilaku, dimana komponen emosional melibatkan perasaan seseorang sehingga membentuk perasaan positif, netral, atau negative terhadap orang lain atau suatu objek tertentu. Komponen keyakinan berkaitan dengan tingkat kepercayaan kita terhadap suatu objek tertentu yang berkaitan dengan orang tersebut. Dan terakhir komponen perilaku sebagai bentuk pernyataan sikap kita. Bahwa dalam komponen sikap ini, hanya komponen perilaku yang dapat diamati secara langsung, sedangkan dua komponen lain yakni komponen keyakinan dan komponen sikap hanya dapat disimpulkan. Komponen-komponen sikap dapat dirumuskan dalam tiga bentuk respon (Alo Liliweri, 2015):

1. Respon kognitif. Maksud dari respon kognitif ini adalah bagaimana respon yang ditampilkan berdasarkan pada pemikiran tentang objek sikap yang tampil sebagai ekspresi verbal maupun nonverbal
2. Respon afektif. Mengacu pada evaluasi dan perasaan baik yang dinyatakan secara lisan maupun maupun tertulis.
3. Responsif tindakan. Mengacu pada ekspresi niat perilaku secara terbuka yang biasanya diamati dalam tindakan dan perilaku pada tanggapan seperti pendekatan dan penghindaran terhadap objek sikap.

Dalam pengolahan informasi pada konsumen terjadi ketika salah satu pancaindra menerima input dalam bentuk stimulus. Stimulus bisa berbentuk

dengan informasi seperti baliho, spanduk dan lain sebagainya Engel, Blackwel, dan Miniard (1995) Mengutip dalam pendapat Willian Mcguire yang menyatakan bahwa ada lima tahap pengolahan informasi: 1. pemaparan, pemaparan stimulus yang menyebabkan konsumen menyadari stimulus tersebut melalui pancaindranya 2. Perhatian: kapasitas pengolahan yang dialokasikan konsumen terhadap stimulus yang masuk 3. Pemahaman, intepretasi terhadap makna stimulus 4. Penerimaan, dampak persuasif stimulus kepada konsumen 5. Retensi pengalihan makna stimulus dan persuasi ke ingatan jangka Panjang. (Sumarwa, 2014).

2.7 Penelitian Relevan

1. Skripsi yang berjudul “Efektivitas Sistem Pelayanan Pendaftaran Dan Pembatalan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji Di Kantor Kementrian Agama Kota Jakarta Pusat” oleh Zidan Ahmad Alfaien Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Syarif Hidayatullah. dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran yang jelas mengenai efektivitas sistem pelayanan yang dilakukan Kementrian Agama Kota Jakarta Pusat dalam pelaksanaan ibadah haji serta bagaimana sistem pelayanan haji yang dilakukan Kementrian Agama Kota Jakarta Pusat terhadap jamaahnya ketika berada di tanah air dan di tanah suci. penelitiaan ini menggunakan penelitian kualitatif (Zidan Ahmad Alfaien 2022)
2. Skripsi yang berjudul “Efektivitas Program Pelayanan Haji Satu Atap Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang” Oleh Abdul Fattah Muzakkir Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Dalam penelitian ini bertujuan mengetahui seberapa efektivitas program pelayan haji satu atap

pada Kantor Kemenag Kabupaten Karawang. Dalam mengetahui efektifnya suatu pelayanan haji peneliti menggunakan teori pengukuran efektivitas yang dapat diukur dengan berbagai pendekatan yaitu, pendekatan sasaran (*goal attainment approach*), pendekatan sistem (*system approach*), pendekatan *Stakeholder* (s), pendekatan proses internal (*internal process*). Penelitian ini menggunakan metode penelitian jenis pendekatan kualitatif dengan penjelasan eksplanatif (Abdul Fattah Muzakkir 2019)

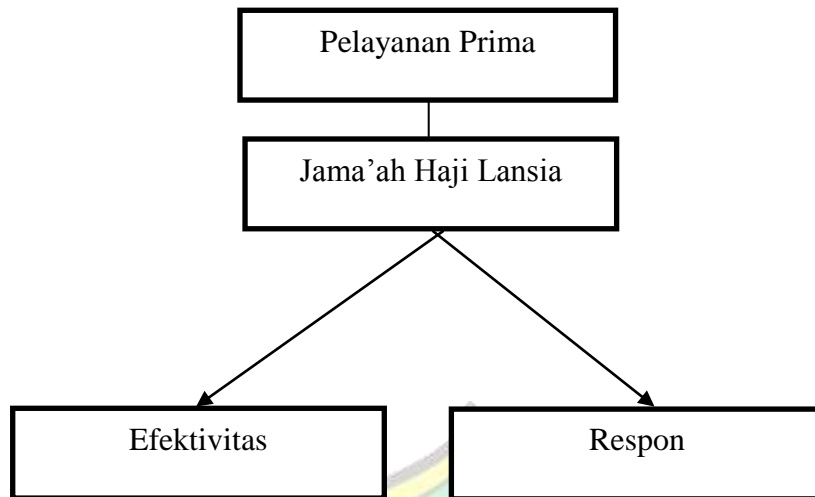
3. Skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Bimbingan Haji Pada KBIH Syekh Yusuf Di Kabupaten Gowa” Oleh Humairah Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas bagaimana efektivitas pelayanan bimbingan ibadah haji yang di terapkan di KBIH Syekh Yusuf dan adanya faktor pendukung dan penghambat yang di alami pada saat memberikan pelayanan bimbingan kepada jamaah haji, yang ikut bimbingan di KBIH. Dalam hal ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. peneliti juga menggunakan metode kualitatif sebagai prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa ungkapan lisan dan tulisan dari pelaku yang diamati (Humairah 2022)
4. Skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Ibadah Umrah Berdasarkan Peraturan Pemerintah Pada Pt. Ahsanta Tours And Travel Tangerang Selatan” Oleh Fauziah Nurrahman Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran yang jelas

mengenai efektivitas pelayanan ibadah umrah yang dilakukan oleh PT. Ahsanta Tours and Travel Tangerang Selatan kepada para jamaah. Dalam penelitian ini, menggunakan metode pendekatan kualitatif yang menghasilkan data deskriptif. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informasi yang didapat meliputi mekanisme pelayanan yang wajib PPIU berikan kepada jamaah (Fauziah Nurrahman P:2021)

Jadi, dari keempat penelitian terdahulu yang disebutkan diatas, kita dapat menarik kesimpulan bahwa dari segi objek penelitian, dari keempat penelitian terdahulu yang telah disebutkan di atas, semua terfokus kepada pelayanan haji dan semua jamaah haji. Sedangkan penelitian ini akan dilakukan pada usia lansia yang berumur 65 tahun ke atas. Dari penelitian ini kita dapat mengetahui perbedaan dari segi pelayanan yang dilakukan bidang haji dan umrah dalam mengetahui efektivitas juga melihat perbedaan dari aspek penyampaian.

2.8 Kerangka Pikir

Kantor Kementerian Agama Kota Kendari sebagai salah satu lokasi yang mempunyai tujuan yang ingin dicapai, maka Kantor Kementerian Agama Kota Kendari melakukan efektifitas dalam pelayanan prima. Untuk itu dalam rangka mencapai tujuan tersebut harus difungsikan sepenuhnya pada setiap organisasi melalui efektifitas pelayanan prima serta respon baik terhadap jama'ah haji usia lansia.



Sebagai penyelenggara dan pemberi layanan pada ibadah haji Kantor Kementerian Agama Kota Kendari memiliki tanggung jawab penuh sebagai penyelenggara dan pemberi pelayanan kepada jamaah haji usia lansia dengan mengeluarkan berbagai kebijakan yang menyangkut pelayanan ibadah haji mulai dari pelaksanaan, penyusunan norma-norma, standar operasional, prosuder dan kriteria, bimbingan teknis, monitoring operasional ibadah haji serta evaluasi dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji.

Untuk mendapatkan respon yang baik sebagai *selve excellence* perlunya pelayanan yang memuaskan terhadap Jamaah haji usia lansia sehingga dalam pelaksanaan tersebut efektif dan efisien.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu jenis penelitian yang ditemukan tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya (Imam, 2013).

Dengan demikian penelitian ini semaksimal mungkin mengumpulkan data-data dan informasi secara objektif di lapangan tentang efektivitas *selve excellence* (pelayanan prima) bagi jamaah haji usia lansia pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari dalam mencapai pelayanan prima yang efektif, kemudian ditelaah, dikaji dan diolah dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata atau kalimat dari hasil pengamatan peneliti, wawancara dan dokumen-dokumen.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Kendari. Waktu penelitian ini dilaksanakan selama 3 (Tiga) bulan, terhitung sejak Januari hingga April 2023.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis mengklasifikasikan jenis data menjadi dua bagian antara lain:

3.3.1 Data Primer

Data primer dalam penelitian lapangan ini merupakan data utama yang diambil langsung dari para informan yang dalam hal ini adalah *selve*

excellence (pelayanan prima) dan jamaah haji lansia pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari

3.3.2 Data Sekunder

Menjelaskan bahwa data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan (Deisy Debora Wenas, 2017). Dalam penelitian ini dokumen yang dimaksud berupa profil Kemenag Kota Kendari dan dokumen-dokumen lain mengenai perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, perencanaan, pembinaan, menginformasikan, pemberangkatan dan pendaftaran serta hal lain yang mendukung pada fokus penelitian.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian lapangan yakni peneliti mengumpulkan data dengan mengadakan penelitian langsung pada objek yang diteliti dengan menggunakan berbagai instrumen sebagai berikut:

3.4.1 Observasi

Kegiatan observasi adalah proses pencatatan secara sistematis terhadap kejadian-kejadian, perilaku, objek-objek yang dilihat dan hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan (Sarwono, 2006). Dalam hal ini peneliti akan mengamati lebih mendalam tentang letak geografis Kemenag dan hal-hal yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan prima dalam melayani jamaah haji usia lansia, dengan melakukan pengamatan

3.4.2 Wawancara

Wawancara merupakan suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu, yang merupakan proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih saling berhadap-hadapan secara fisik (Gunawan, 2014). Penulis akan melakukan wawancara terhadap informan dalam hal ini adalah petugas penyelenggara haji dan umrah, pejabat-pejabat tinggi di Kemenag maupun staf lainnya dan calon jamaah haji usia lansia dengan mengajukan pertanyaan lisan secara langsung kepada informan yang dapat memberikan informasi secara faktual dan akurat, informasi yang dimaksud adalah informasi yang berkaitan dengan efektivitas suatu pelayanan tersebut.

3.4.3 Dokumentasi

Dokumentasi, yaitu peneliti berusaha mengkaji dokumen-dokumen yang berhubungan dengan efektivitas *selve excellence* (pelayanan prima) bagi jamaah haji usia lansia pada Kantor Kementerian Kota Kendari

3.5 Instrumen Penelitian

Sugiyono (2014) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen penelitian yaitu peneliti itu sendiri. Itu artinya peneliti disini harus memahami tentang metode penelitian kualitatif, menguasai teori dan menambah wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan. Segi wawancara instrumen penelitian meliputi buku catatan, HP. Segi dokumentasi berupa foto, HP dan laptop. (Pratiwi, 2018)

3.6 Teknik Pengelolaan dan Analisis Data

Proses pengolahan data menurut teori Miles dan Huberman, bahwa proses pengolahan data melalui tiga tahap yaitu, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data (Sugiyono, 2009). selanjutnya tehnik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- 3.6.1 Reduksi Data merupakan komponen pertama analisi data yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan peneliti dapat dilakukan.
- 3.6.2 Penyajian data (*data display*), merupakan suatu rakitan informasi yang memungkinkan kesimpulan. Secara singkat dapat berarti cerita sistematis dan logis supaya makna peristiwanya menjadi lebih mudah dipahami.
- 3.6.3 *Conclusion drawing/verification* merupakan penarikan kesimpulan dalam awal pengumpulan data peneliti sudah harus mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang ia temui dengan mencatat peraturan-peraturan sebab akibat, dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat di pertanggung jawabkan.

3.7 Pengujian Keabsahan Data Penelitian

Guna memperoleh kesimpulan yang tepat dan objektif diperlukan kredibilitas kepercayaan data yang bermaksud untuk membuktikan bahwa apa yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan apa yang terjadi. Kriteria kredibilitas data digunakan untuk menjamin bahwa data dan informasi yang dikumpulkan mengandung kebenaran baik bagi pembaca ataupun subjek yang diteliti. Adapun

pengecekan keabsahan data dilakukan melalui perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan dalam penelitian, triangulasi dan *member check* (Sugiyono, 2009).

Perpanjangan wawancara dalam hal ini adalah peneliti kembali terjun ke lapangan untuk melakukan wawancara, dokumentasi ulang dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru dalam hal ini kepala sub bagian dan para pelayanan haji dan umrah dan staff lainnya. Dengan perpanjangan pengamatan ini, peneliti mengecek kembali apakah data yang telah diberikan selama ini merupakan data yang benar atau salah. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

Pengujian keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini ada tiga macam yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu yaitu sebagai berikut:

3.7.1 Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh melalui hasil wawancara, dan dokumen-dokumen yang ada. Kemudian peneliti membandingkan hasil wawancara dengan dokumen dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari lapangan penelitian melalui sumber yang berbeda.

3.7.2 Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam hal ini data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan dokumen. Apabila dengan 2 teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.

3.7.3 Triangulasi Waktu

Dalam penelitian ini peneliti melakukan triangulasi waktu, cara ini dilakukan dengan cara melakukan pengecekan wawancara dalam waktu dan situasi yang berbeda untuk menghasilkan data yang valid sesuai dengan masalah yang ada. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya. (Bachri, 2010).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah dan letak geografis Kantor Kementerian Agama Kota Kendari

Kantor Kementerian Agama Kota Kendari adalah salah satu instansi vertikal Kementerian Agama yang di bawah naungan langsung dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara. Pada awal terbentuknya bernama Kantor Departemen Agama Kota Madya Kendari yang berdiri pada tahun 1999 Berdasarkan Keputusan Menteri Agama RI Nomor 413 Tahun 1999 Tentang Pembentukan Kantor Departemen Agama Kota Madya Kendari dan beberapa Kota lainnya. Seiring dengan perubahan daerah Kota Madya Kendari berubah nama menjadi Kantor Kementerian Agama Kota Kendari yang beralamat di Kelurahan Bende Jalan Pasaeno No. 7 (depan MAN 1 Kendari). Saat ini Kantor Kementerian Agama Kota Kendari menempati Gedung yang diresmikan langsung oleh Menteri Agama H. Suryadarma Ali pada tanggal 13 maret 2011.

4.1.2 Profil Pusat Layanan Haji Dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kantor Kendari

Program gagasan pembaharuan media informasi layanan haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari adalah media informasi yang sifatnya membentuk seksi penyelenggara haji dan umrah dalam mengimplementasikan program layanan administrasi di lingkungan Kementerian Agama Kota Kendari,

dalam bentuk operasional maupun teknis layanan penyelenggara haji dan umrah kepada masyarakat khususnya kota Kendari.

Awal pembentukannya berawal dari proyek perubahan bersumber dari gagasan-gagasan ide-ide kreatif dari pemikiran sederhana dengan menganalisis kebutuhan arus informasi global melalui layanan internet yang dewasa ini telah menambah hampir keseluruhan kalangan masyarakat tidak terkecuali bagi masyarakat di Kota Kendari.

4.1.3 Visi dan misi pusat layanan haji dan umrah terpadu Kementerian Agama Kota Kendari

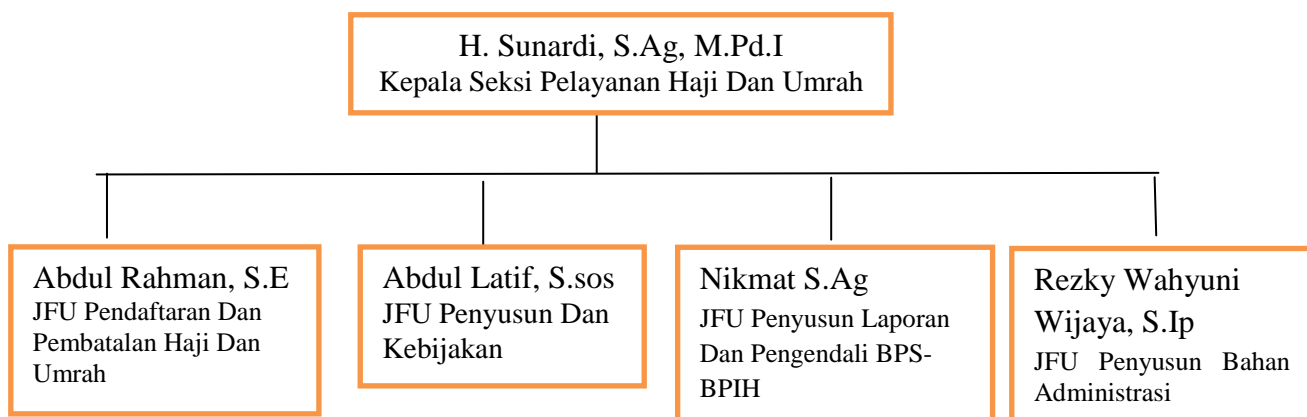
a. Visi

“Terwujudnya layanan informasi haji bagi masyarakat Kota Kendari yang cepat, tepat dan akuntabel”.

b. Misi

1. Meningkatkan kualitas informasi layanan haji dan umrah
2. Meningkatkan kualitas pengelolaan dan penataan administrasi haji
3. Meningkatkan kualitas layanan dokumentasi dan statistic penyelenggara haji

4.1.4 Susunan Organisasi Pusat Layanan Haji Dan Umrah Terpadu Kantor Kementerian Agama Kota Kendari



4.1.5 Tugas dan Fungsi layanan haji dan umrah terpadu Kementerian Agama Kota Kendari

1. Tugas

Dalam setiap instansi pemerintahan tentunya memiliki tugas untuk membantu pemerintah Negara dalam menyelenggarakan ibadah haji dan umrah. bidang penyelenggara haji dan umrah mempunyai tugas melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, pengelolaan system informasi dan penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang penyelenggara haji dan umrah.

2. Fungsi

Dalam melaksanakan tugas, bidang penyelenggara haji dan umrah menyelenggara fungsi:

- a) Penyiapan bahan perencanaan, penyusunan, dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang penyelenggara haji dan umrah;
- b) Pelayanan dan pemenuhan standar pelayanan penyelenggara haji dan umrah;
- c) Bimbingan teknis dan supervise di bidang pendaftaran, dokumen haji, transportasi, perlengkapan, akomodasi haji regular, bina haji regular, advokasi haji, bina penyelenggara umrah dan haji khusus, serta administrasi dana haji dan system informasi haji dan umrah;
- d) Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang penyelenggara haji dan umrah.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Efektivitas *Selve Excellence* (Pelayanan Prima) Bagi Jamaah Haji Usia

Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari

Untuk memperoleh hasil penelitian dalam memenuhi rumusan masalah pertama, Peneliti melakukan wawancara kepada pihak yang berkenaan langsung dengan penelitian ini. Penulis menetapkan 10 orang informan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan, dengan karakteristik berikut :

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	JABATAN
1.	H. Sunardi, S.Ag, M.Pd.I	Laki-laki	Kepala Seksi Pelayanan Haji Dan Umrah
2.	Abdul Rahman, S.E	Laki-laki	JFU Pendaftaran dan Pembatalan
3.	Abdul Latif, S.sos	Laki-laki	JFU Penyusun Bahan Kebijakan
4.	Nikmat S.Ag	Perempuan	JFU Penyusun Laporan Dan Pengendali BPS-BPIH
5.	Hj. Ibu Nuraini	Perempuan	Jamaah Haji Usia Lansia 2023
6.	Hj. Subaidah	Perempuan	Jamaah Haji Usia Lansia 2019
7.	wiwin susilawati	Perempuan	Calon Jamaah Haji Usia Lansia 2023
8.	Hj. Hasria La Ode Adihu	Perempuan	Jamaah Haji Usia Lansia 2019
9.	Sitti Hasna	Perempuan	Calon jamaah haji usia lansia 2023
10.	Giani	Perempuan	Calon jamaah haji usia lansia 2023

Berdasarkan pengumpulan informasi yang telah dilakukan, peneliti menemukan bahwa dalam mencapai suatu pelayanan yang baik terhadap usia lansia di Kantor Kementerian Agama Kota Kendari berdasarkan standar kualitas

dan kebutuhan pelanggan. maka data yang dimasukkan dalam penelitian ini yakni pelayanan jamaah haji usia lansia yang terdapat pada Tahun 2019 dan Tahun 2023.

4.2.1.1 Pelayanan pendaftaran jamaah haji usia lansia

Kantor Kementerian Agama Kota Kendari dalam Penyelenggara Haji dan Umroh (PHU) sebagai fasilitator dan organisator masyarakat tentu harus bersikap profesional dalam melayani jamaah haji dan umrah mendampingi dan membantu segala sesuatu yang dibutuhkan dan dipersiapkan jamaah haji terutama jamaah haji usia lansia sebelum keberangkatan sampai kepulangan ibadah.

Dalam pasal 864 Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan serta pengelolaan sistem informasi dibidang Penyelenggara Haji dan Umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara.

Kantor Kementerian Agama Kota Kendari adalah suatu Instansi pelayanan haji dan umrah yang merencanakan, dan memberikan pelayanan yang terbaik demi memenuhi kebutuhan dan kelancaran serangkaian ibadah haji. Hal ini berdasarkan ketentuan Standar Operasional Pelayanan (SOP) dalam penyelenggaraan ibadah haji, Kantor Kementerian Agama Kota Kendari telah melakukan pelayanan bagi seluruh jamaah termasuk jamaah yang usia lansia, berdasarkan ketentuan pelayanan pada dasarnya Kementerian Agama Kota Kendari melayani seluruh jamaah dengan ketentuan yang sama, namun demikian pelayanan lebih diutamakan yakni jamaah haji yang telah memasuki usia lansia.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh JFU Pendaftaran dan Pembatalan Haji dan Umrah dibawah ini:

“pada tahun 2019 jamaah haji lansia memiliki pelayanan khusus, namun pada tahun 2020 sampai tahun 2022 itu tidak ada pelayanan bagi usia lansia karena adanya covid-19. Pada proses pendaftaran kami dalam mengarahkan jamaah haji dengan memperlihatkan persyaratan yang harus dipenuhi dengan menyampaikan sebaik mungkin sehingga calon jamaah mudah mengerti apalagi terhadap usia lansia. Kami memberikan surat rekomendari pada bank yang akan dituju untuk mendapat nomor porsi” (Wawancara Abdul Rahman JFU Pendaftaran dan Pembatalan,06 Desember 2022)

Jamaah haji usia lansia mendapat pelayanan secara khusus saat mulai pendaftaran, adanya percepatan keberangkatan bagi usia lansia yang telah ditentukan, serta dapat mengajukan pendampingan mahrom jamaah haji lansia, dan apabila terdapat ketidak lengkapan dokumen maka pihak Kementerian Agama Kota Kendari akan datang langsung mendatangi alamat rumah jamaah haji lansia yang bersangkutan. Agar mempermudah jamaah haji usia lansia dalam melengkapi keperluan dokumen yang dibutuhkan. Hal tersebut dibenarkan oleh jamaah haji usia lansia sebagai informan:

“Pelayanan yang diberikan menurut saya sangat baik dan memuaskan. Pertama kali saya mengurus surat saya tidak tahu sama sekali tentang prosedur-proseduernya dan juga tidak bertanya sama teman yang sudah pernah mengurus berkas waktu itu saya pikir proses pendaftaran dilakukan di Kanwil namun pada saat saya kesana saya diarahkan ke Kemenag Kota Kendari. Tiba disana saya melihat papan informasi dan disuruh melengkapi syarat pendaftaran yang sudah disiapkan pihak staff disana, setelah itu saya melengkapi persyaratan tersebut dan diarahkan untuk memilih bank tetapi karena saya sudah membuka bank mualah akhirnya dibuatkan surat rekomendasi ke bank dan didaftarkan nomor porsi” (Wawancara Hj. Hasria La Ode Adihu, 05 April 2023)

Setelah jamaah mendapatkan nomor porsi, jamaah haji tinggal menunggu jadwal keberangkatan, lalu dalam proses persiapan keberangkatan beberapa persyaratan yang telah ditetapkan.

Sistem pendaftaran haji dan umrah yang sudah diatur dengan regulasi yakni Undang-Undang Republik Indonesia nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan haji dan umrah, serta Peraturan Menteri Agama nomor 6 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji reguler. Pelayanan haji adalah salah satu wujud layanan yang diimplementasikan ke dalam sebuah Sistem Komputerisasi Haji (SISKOHAT) yang merupakan sistem utama dalam mendukung seluruh operasional penyelenggaraan ibadah haji mulai dari pendaftaran, pembatalan, pelunasan, pengurusan dokumen, termasuk operasional embarkasi, arab saudi sampai dengan proses kepulangan ke tanah air. Sebagaimana yang dituturkan oleh informan JFU Bahan Penyusun dan Kebijakan dibawah ini;

Persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi dalam pendaftaran haji dan umrah yaitu, KTP, KK, Buku nikah/ ijazah / akta kelahiran (pilih salah satu). Setelah melengkapi persyaratan yang diatas maka usia lansia diarahkan ke BPS menunggu sampai terbit validasi kemudian ke Kemenag untuk mencetak nomor porsi masa tunggu bagi usia lansia selama 5 tahun baru bisa memohon untuk diberangkatkan, setiap usia lansia yang ingin melakukan konsultasi ke Kemenag harus selalu membawahi pendamping untuk proses kelancaran suatu pelayanan ”(Wawancara Abdul Latif JFU Penyusun dan Kebijakan, 20 February 2023)

Dalam proses penyelenggaraan ibadah haji memerlukan pengarahannya bimbingan manasik haji berbasis regu dan rombongan. Regu sebagai unit organisasi terkecil dan struktur kloter, yang memiliki peran penting dalam konteks pembimbingan. Pada level yang lebih luas, ketua rombongan bisa melakukan bimbingan dan pemantauan kepada jamaah haji usia lansia, bekerja sama dibantu oleh masing-masing ketua regu. Begitupula yang dikatakan oleh salah satu informan jamaah haji usia lansia 2023

“pada saat pendaftaran di kemenag saya di arahkan ke seksi pendaftaran dan pembatalan haji dan umrah, setelah itu mengeluarkan berkas

persyaratan dan menyetor setoran awal di bank syariah terdekat, penjelasan yang disampaikan oleh staff lemah lembut, ramah dan menurut saya pelayanan yang diberikan sangat baik sebelum keberangkatan kami sudah melaksanakan manasik haji yang dijadwalkan setiap satu kali dalam seminggu yang diadakan di Masjid Al-kautsar dan Masjid Al-Alam”(Wawancara Wiwin Susilawati, 05 April 2023)

Berdasarkan hasil wawancara maka Peneliti berpendapat bahwa strategi yang dilakukan oleh Kemenag Kota Kendari adalah dengan mengutamakan pelayanan terhadap seluruh jamaah haji khususnya jamaah haji usia lansia dengan menyampaikan suatu informasi yang jelas. Jamaah haji usia lansia diharapkan untuk membawa pendamping sehingga memudahkan proses pelaksanaan rangkain prosedur-prosedur yang sudah ditetapkan. pelayanan yang diberikan oleh pihak Kemenag sangat baik dilihat dari segi pemaparan yang disampaikan oleh jamaah haji usia lansia. Sebagaimana hasil wawancara dengan informan JFU Penyusun Laporan Dan Pengendali BPS-BPIH;

“kami melakukan pelayanan yang baik dengan menyediakan pelayanan khusus terhadap usia lansia baik dari aspek komunikasi dan lain sebagainya. Dalam hal menyampaikan prosedur pelaksanaan kami menggunakan komunikasi yang berulang-ulang karena banyak Sebagian jamaah yang memiliki keterbatasan baik dari segi pendengaran dan pengingatan yang kurang bagus dan ada Sebagian jamaah haji usia lansia yang membawa pendamping sehingga memudahkan kita dalam menyampaikan prosedur-prosedur yang ada” (Wawancara Nikmat JFU Penyusun Laporan dan Pengendali BPS-BPIH, 20 February 2023)

Jamaah haji usia lansia mendapat pelayanan secara khusus saat mulai pendaftaran, adanya percepatan keberangkatan bagi usia yang telah ditentukan, serta dapat mengajukan pendampingan mahrom jamaah haji usia lansia, dan apabila jamaah haji tiba masa keberangkatan maka pelayanan langsung menghubungi jamaah lansia tersebut apabila yang bersangkutan tidak bisa dihubungi melalui via telpon maka pihak pelayanan Kementerian Agama Kota Kendari langsung mendatangi rumah usia lansia. Agar jamaah usia lansia

mempersiapkan dokumen-dokumen dan barang-barang yang akan dibutuhkan.

Sebagaimana yang dituturkan oleh salah satu informan:

“pelayanan yang diberikan Kemenag baik ramah dan cepat walaupun sulit mengerti tapi mereka berusaha memberitahukan secara berulang-ulang sampai paham. Setelah pelunasan pembayaran melapor dibagian pembiayaan dan diarahkan membuat paspor di imigrasi, saya salah satu calon jamaah haji yang tertunda pada tahun 2020 dikarenakan adanya pembatasan usia sehingga tahun baru dilaksanakan manasik haji berhubung tahun ini tidak ada pembatasan usia lansia. (Wawancara Sitti Hasna, 30 April 2023 Masjid Al-Alam)

Jamaah yang telah terdaftar yang memenuhi persyaratan bahwa layak diberangkatkan ke Arab Saudi dengan melihat segi istithaa yang telah ditetapkan dari aspek Kesehatan, setelah melaksanakan serangkaian ibadah haji di Tanah Suci mendapatkan hak akomodasi, konsumsi dan transportasi, jamaah haji yang sudah berada di Tanah Suci dapat melaksanakan ibadah wukuf di Arafah dan rukun haji lainnya, jamaah yang sudah selesai menunaikan ibadah haji seluruhnya dapat dipulangkan ke daerah dengan selamat.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh staff pelayanan haji dan umrah Kementerian Agama Kota Kendari dan jamaah haji usia lansia, dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan yang diberikan terbukti efektif dan efisien karena dapat memberikan respon yang baik walaupun dalam pelaksanaan terdapat kendala-kendala yang membutuhkan usaha dari segi penyampaian informasi dengan menggunakan bahasa yang baik, ramah, cepat, tangkap dan berulang-ulang. Pelayanan yang baik atau dikatakan *selve excellence* adalah bagaimana memberikan pelayanan berdasarkan standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada suatu instansi

4.2.1.2 Pelayanan saat pemberangkatan di Arab Saudi terhadap usia lansia

Pelayanan kesehatan menjadi hal utama bagi usia lansia dalam proses perjalanan penyelenggara haji saat di Tanah Suci, karena kesehatan merupakan bagian dari tujuan jamaah dapat melaksanakan rangkaian penyelenggara ibadah haji secara efektif. Hal ini seperti yang dikatakan oleh H. Sunardin S.Ag, M.Pd.I selaku Kepala Seksi Pelayanan Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Kendari:

“Efektivitas *selve excellence* yang diberikan oleh kementerian agama kota Kendari dalam proses keberangkatan usia lansia itu ada yang pelayanan-pelayanan khusus yang diberikan teman-teman kesehatan misalnya ada yang strok, sakit-sakit terutama dari sisi regu rombongan-rombongannya harus ada yang mendampingi paling tidak kalau ada keluarganya kalau tidak ada keluarganya maka di regu nya itu ada satu orang yang siap melayani usia lansia itu karena tidak bisa lagi secara sempurna seperti jamaah-jamaah yang masih mudah yang masih kuat sampai di mekkah mereka itu difasilitasi terutama tawaf dan sa'i kursi roda karena dipastikan bahwa mereka tidak bisa berjalan kaki untuk melakukan tawaf dan sa'i begitupula dalam kegiatan-kegiatan lain seperti arafah, wukuh, musdalifah termasuk melontar sudah dipastikan tidak bisa makanya harus diwakili kepada jamaah yang lain. lalu kemudian penempatan-penempatan seperti tenda dan hotel harus berdekatan dengan tenaga medis karena mereka ini harus dipantau tim Kesehatan. (Wawancara, 20 February 2023)

Pemeriksaan kesehatan dilakukan sebanyak tiga tahap pertama di Puskesmas setempat sesuai domisi dengan diberikan bukti kesehatan layaknya diberangkatkan, tahap kedua menyeter hasil rotgen dan EKG dari pihak Rumah sakit dan tahap ke tiga pemeriksaan kesehatan yang diadakan pada saat jamaah tiba di Asrama Haji Sudiang Emberkasi Makassar dari Kendari. Sebagaimana yang dipaparkan oleh jamaah haji usia lansia tahun 2023 dibawah ini:

“Alhamdulillah dengan melalui tahap-tahap pemeriksaan saya dikatakan layak diberangkatkan ke Tanah Suci. Pada saat berada di Mekkah kami difasilitasi dengan kursi roda tim medis selalu mengontrol Kesehatan kami. Sebelum keberangkatan pihak Kemenag mengadakan sesi tanya jawab dan perkenalan kepada PPHI yang dilaksanakan di Masjid Al-Alam

sehingga memberikan kami waktu untuk bertanya seputar pelaksanaan pada saat berada di Tanah Suci” (Wawancara Giani, 05 April 2023)

Sarana dan prasarana yang disiapkan oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dapat memnuhi kebutuhan jamaah haji usia lansia dengan menyiapkan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan jamaah seperti kursi roda dan penempatan tim medis harus berdekatan dengan tempat tinggal jamaah haji usia lansia. Kesehatan jamaah bagian dari syarat layak atau tidaknya jamaah tersebut diberangkatkan. Dan sudah menjadi tanggung jawab PPIH bidang kesehatan. Saat pelaksanaan safari wukuf TKHI siap sedia melayani jamaah haji lansia agar mereka dapat melaksanakan serangkaian ibadah haji dengan baik dan benar. Sebagaimana Yang Disampaikan Oleh Kepala Seksi Pelayanan Haji dan Umrah:

“Dalam sistem komunikasi terhadap usia lansia dengan keterbatasan yang dialami seperti tuli dan bisu maka ditangani langsung oleh petugas untuk mengatasi jamaah tersebut maka kami menggunakan Bahasa isyarat dan tulisan. Di harapkan kepada panitia PPHI selalu menyampaikan informasi yang jelas dan tidak menggunakan kata kayaknya atau mungkin. Setiap tahun setelah selesai penyelenggaraan ibadah haji kami mengadakan rapat evaluasi yang dilakukan secara berjenjang mulai dari tingkat Kemenag Kabupaten Kota kemudian tingkat Provinsi dan Pusat dilakukan terus-menerus untuk mengetahui kelemahan-kelemahan sehingga menjadi perhatian dan perbaikan kedepannya bagi penyelenggara ibadah haji dan umrah”(Wawancara, H. Sunardin, M.Pd.I, 20 February 2023)

Dalam hasil wawancara tersebut maka penulis berpendapat bahwa efektivitas selve excellence (pelayanan prima) bagi jamaah haji usia lansia yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Kendari yakni memberikan pelayanan khusus dalam mengutamakan kebutuhan yang diperlukan untuk usia lansia apalagi dari segi Kesehatan, jika jamaah haji membutuhkan pengobatan maka tim Kesehatan selalu siap siaga terlebih untuk lokasi penginapan usia lansia ditempatkan dekat lokasi tim Kesehatan. Ketua regu dan ketua rombongan selalu membimbing dan mengarahkan usia lansia dalam melaksanakan ibadah jika usia

lansia tersebut membutuhkan. Dalam proses penyampaian pesan terhadap jamaah haji yang memiliki keterbatasan maka komunikasi yang digunakan harus jelas baik secara verbal maupun nonverbal (isyarat dan tulisan).

4.2.1.3 Pelayanan saat perpulangan jamaah haji

Upaya-upaya yang dilakukan oleh petugas haji Indonesia yang disebut Tim Pemandu Haji Indonesia (TPHI) untuk melayani jamaah haji usia lansia dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Yang kemudian karu dan korum memiliki peran penting dalam bekerja sama dan petugas lainnya. Melakukan pelayanan keseluruhan jamaah, dalam proses pelayanan diutamakan jamaah yang usia lansia.

Proses sebelum dilakukan perpulangan bagi seluruh jamaah haji Indonesia. Terdapat pelaksanaan ibadah yang harus dilakukan jamaah haji tawaf ifadhah setelah selesai melakukan serangkaian proses penyelenggaraan ibadah saat di Arafah, Musdalifah, dan Mina. Jamaah Kembali ke Makkah dan melaksanakan tawaf ifadhah, bagi jamaah haji lansia yang memiliki keterbatasan secara fisik dianjurkan menggunakan kursi roda. Sebagaimana yang dikatakan jamaah haji usia Hasria La Ode Adihu dibawah ini:

“pelayanan khusus yang diberikan oleh PPHI bagi kami pada saat perpulangan yakni selalu memantau Kesehatan dan tidak diharapkan untuk melakukan aktifitas yang berlebihan. Sebelum meninggalkan Makkah jamaah diwajibkan untuk melaksanakan tawaf wada.”(Wawancara, Hj. Hasria La Ode Adihu, 05 April 2023)

Selesai melaksanakan rangkaian ibadah haji jamaah tinggal menunggu kepulangan ke Tanah Air. Jamaah haji lansia lemah dan sakit diharapkan tidak melakukan aktifitas yang berlebihan serta selalu menjaga Kesehatan. Sebelum meninggalkan Makkah, jamaah diwajibkan untuk melaksanakan tawaf wada’.

Jamaah Haji gelombang I kembali ke tanah air, melalui Bandara Jeddah, sedangkan jamaah haji gelombang II meneruskan perjalanan ke Madinah kemudian ke tanah air melalui Bandara Madinah.

Penulis berpendapat Kementerian Agama Kota Kendari hanya melayani jamaah haji pada saat pemondokan, selebihnya dipilih sebagai petugas haji non kloter pada saat pelaksanaan haji. Demikian data yang dihasilkan oleh penulis dapat disajikan, untuk pembahasan lebih lengkap dapat penulis jelaskan pada sub selanjutnya mengenai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Kendari.

4.2.2 Respon Jamaah Haji Usia Lansia Terhadap *Selve Excellence* (Pelayanan Prima) Pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari

Respon yang dimaksud dalam penelitian ini adalah memberikan suatu informasi dan sikap terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Kendari. Respon pada prosesnya didahului oleh sikap seseorang, karena sikap merupakan kecenderungan atau kesediaan seseorang dalam bertindak laku jika ia menanggapi suatu informasi tersebut.

Respon sangat diperlukan dalam pelayanan kepada masyarakat karena merupakan bukti bahwa pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kota Kendari memenuhi kebutuhan jamaah haji usia lansia. Respon yang tinggi dapat menunjukkan proses pelayanan yang efektif dan menciptakan kesan yang baik kepada konsumen.

Dalam penelitian terdapat beberapa respon dari jamaah haji usia lansia terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Kendari:

4.2.2.1 Respon (*kognitif*) berdasarkan pemikiran dan pengetahuan jamaah haji usia lansia.

Berdasarkan hasil penelitian yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Kendari dengan melihat sikap yang tampilkan oleh jamaah haji usia lansia sebagai ekspresi verbal maupun nonverbal. Sebagaimana yang dituturkan oleh informan dibawah ini:

“Pelayanan yang diberikan oleh Kemenag sangat baik dan semua pertanyaan apapun yang saya tanyakan mereka menjawab dengan sangat ramah dan menyediakan saya waktu, dalam segi penyampaian informasi juga sangat baik karena saya merasa kami melakukan percakapan seolah bercakap dengan teman saking ramahnya pelayanan yang diberikan kepada saya sehingga saya sangat mudah mengerti apa yang disampaikan” (Wawancara, La Ode Hasria Adihu, 30 April 2023)

Hal tersebut selaras dengan pendapat Informan Kepala Seksi Pelayanan Haji Dan Umrah H. Sunardin, M.Pd.I bahwa dalam memberikan pelayanan jamaah haji lebih difokuskan terhadap jamaah usia lansia dengan melihat kondisi dan keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki. Hal ini sebagaimana penuturan beliau:

“Dalam sistem komunikasi terhadap usia lansia dengan keterbatasan yang dialami seperti tuli dan bisu maka ditangani langsung oleh petugas untuk mengatasi jamaah tersebut dengan menggunakan Bahasa isyarat dan tulisan”.(wawancara, 20 April 2023)

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa dari pernyataan informan, pelayanan yang diberikan oleh Kemenag sangat baik dengan melihat dari aspek pengetahuan tentang komunikasi yang harus digunakan kepada jamaah usia lansia yang memiliki keterbatasan fisik seperti tuli dan buta dengan menggunakan bahasa verbal dan nonverbal. Dalam menyampaikan suatu informasi dengan ramah dan lemah lembut sehingga memenuhi kualitas pelayanan.

4.2.2.2 Respon Perasaan (Afektif) respon yang diberikan Kemenag dilihat dari segi perasaan.

Berdasarkan pemaparan informan terhadap respon dilihat dari perasaan dan ekspresi dibawah ini:

“pada saat pendaftaran di kemenag saya di arahkan ke seksi pendaftaran dan pembatalan haji dan umrah, setelah itu mengeluarkan berkas persyaratan dan menyetor setoran awal di Bank Syariah terdekat, penjelasan yang disampaikan oleh Staff lemah lembut, ramah dan menurut saya pelayanan yang diberikan sangat baik sebelum keberangkatan kami sudah melaksanakan manasik haji dua kali dalam seminggu yang diadakan di Masjid Al-kautsar dan Masjid Al-Alam dalam pengarahannya juga sangat jelas dan mengatur kami thawaf, dalam penyampaian informasi kami dibuatkan group Whatsapp untuk memudahkan kami untuk mengetahui informasi yang disampaikan contohnya kemarin kami disampaikan terkait pemeriksaan Kesehatan.” (Wawancara Wiwin Sulistiawati, 05 April 2023)

Begitupula yang disampaikan bagian JFU Penyusun Laporan Dan Pengendali BPS-BPIH Ibu Nikmat, S.Ag mengatakan:

“kami melakukan pelayanan dengan melihat kondisi jamaah dengan menyediakan pelayanan khusus terhadap usia lansia baik dari aspek komunikasi dan lain sebagainya. Dalam hal menyampaikan prosedur pelaksanaan kami harus bersikap ramah, cepat, tanggap dan selalu senyum dan menggunakan komunikasi yang berulang-ulang karena banyak Sebagian jamaah yang memiliki keterbatasan baik dari segi pendengaran dan pengingatan yang kurang bagus dan ada Sebagian jamaah haji usia lansia yang membawah pendamping sehingga memudahkan kita dalam menyampaikan prosedur-prosedur yang ada” (wawancara, 20 February 2023)

Berdasarkan hasil penelitian, Penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kemenag Kota Kendari baik. Respon jamaah haji usia lansia dilihat dari segi perasaan baik pada kelancaran komunikasi dalam memberikan informasi yang mudah diterima dengan mengulang-ulang yang disampaikan, baik dalam hal keramahan yang selalu memberikan senyuman ketika bertugas melayani jamaah dibagian administrasi pendaftaran. Dan baik

dalam memberikan perhatian secara individual dan kelompok selalu memperhatikan dari segi Kesehatan.

4.2.2.3 Respon jamaah haji usia lansia terhadap pelayanan yang diberikan

Kemenag dilihat dari segi Tindakan.

Sebagaimana berdasarkan yang dikatakan oleh informan tersebut:

“Alhamdulillah dengan melalui tahap-tahap pemeriksaan saya dikatakan layak diberangkatkan ke Tanah Suci. Pelayanan yang diberikan sebelum keberangkatan dengan mendatangi setiap rumah untuk melengkapi dokumen-dokumen. Pada saat berada di Mekkah kami difasilitasi dengan kursi roda tim medis selalu mengontrol Kesehatan kami. Sebelum keberangkatan pihak Kemenag mengadakan sesi tanya jawab dan perkenalan kepada PPHI yang dilaksanakan di Masjid Al-Alam sehingga memberikan kami waktu untuk bertanya seputar pelaksanaan pada saat berada di Tanah Suci” (Wawancara Giani, 05 April 2023)

Hal tersebut dibenarkan oleh Kepala Seksi Pelayanan Haji Dan Umrah ia mengatakan bahwa:

“Sebelum keberangkatan kami mendatangi rumah jamaah untuk melengkapi dokumen-dokumen. Terdapat pelayanan-pelayanan khusus yang diberikan teman-teman kesehatan misalnya ada yang strok, sakit-sakit terutama dari sisi regu rombongan-rombongannya harus ada yang mendampingi paling tidak kalau ada keluarganya kalau tidak ada keluarganya maka di regu nya itu ada satu orang yang siap melayani usia lansia itu karena tidak bisa lagi secara sempurna seperti jamaah-jamaah yang masih mudah yang masih kuat sampai di mekkah mereka itu difasilitasi terutama tawaf dan sa’i kursi roda karena dipastikan bahwa mereka tidak bisa berjalan kaki untuk melakukan tawaf dan sa’i begitupula dalam kegiatan-kegiatan lain seperti arafah, wukuh, musdalifah termasuk melontar sudah dipastikan tidak bisa makanya harus diwakili kepada jamaah yang lain. lalu kemudian penempatan-penempatan seperti tenda dan hotel harus berdekatan dengan tenaga medis karena mereka ini harus dipantau tim Kesehatan”. (Wawancara H. Sunardin, M.Pd.I, 20 April 2023)

Berdasarkan hasil wawancara penulis memaparkan bahwa dalam proses pelayanan telah memberikan pelayanan yang baik dimulai dari kecakapan dan kemampuan penyelenggara untuk cepat tanggap usul, keluhan-keluhan yang disampaikan oleh jamaah dan terhadap masalah yang timbul, lalu bertanggung

jawab terhadap keamanan jamaah, memberikan pelayanan pengurusan keberangkatan ke tanah suci, memberikan pelayanan untuk kelengkapan administrasi dan dokumen-dokumen, penyediaan kelengkapan perlengkapan lainnya dan memberikan fasilitas dan sarana yang diperlukan jamaah, dan menempatkan team medis berdekatan jamaah haji usia lansia. Pelayanan yang diberikan Pihak Kementerian Agama Kota Kendari telah memenuhi standar pelayanan yang baik dilihat dari respon-respon yang dipaparkan oleh jamaah haji usia lansia pada tahun 2019 dan 2023 namun karena keterbatasan yang dialami usia lansia sehingga membutuhkan pelayanan khusus dan staff yang profesional dalam memahami prosedur-prosedur yang telah ditetapkan dengan penyampaian komunikasi yang baik.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Efektivitas *Selve Excellence* Pelayanan Prima Bagi Jamaah Haji Usia Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari

Sebagaimana yang telah ditetapkan oleh Kepala Seksi Pelayanan Haji Dan Umrah menyatakan bahwa penerapan pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Kendari berjalan sesuai SOP standar operating prodeure. Mulai dari pemberkasan, pendaftaran, persiapan keberangkatan sampai keberangkatan dan pasca keberangkatan. Dalam upaya peningkatan pelayan, pembinaan dan perlindungan jamaah haji, tidak pernah terhindar dari permasalahan, berat maupun ringan baik dari segi internal maupun eksternal. Dalam memberikan pelayanan prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan, pihak produsen jasa dapat berpedoman terhadap pelayanan prima (*service excellent*). Unsur-unsur pelayanan prima menurut Tjiptono: 2002

“pelayanan prima (*service excellent*) terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain: 1) kecepatan, 2) ketepatan, 3) keramahan, 4) kenyamanan” (Khaerunnisa, 2014)

Pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Kendari Antara Lain;

4.3.1.1 Pada Saat Persiapan Keberangkatan

Pelaksanaan penyelenggara haji Kota Kendari didahului dengan berbagai persiapan yang harus dipenuhi;

- a. Kemenag Kota Kendari mempersiapkan administrasi ketatausahaan sesuai dengan pedoman yang berlaku, dan bagi jamaah haji lansia kemenag kota Kendari memberikan pelayanan khusus seperti mendatangi rumah jamaah apabila terjadi kekurangan dokumen dll yang diperlukan.
- b. Kemenag Kota Kendari melaksanakan sosialisasi tentang penyelenggara Haji Tahun 1440/2019M, tentunya pelayanan terhadap jamaah haji usia lansia.
- c. Kemenag Kota Kendari menyediakan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan dalam operasional penyelenggara haji, khususnya jamaah haji usia lansia.

Peneliti berpendapat bahwa pada proses persiapan Kementerian Agama Kota Kendari dalam memberikan suatu pelayanan khususnya terhadap jamaah haji usia lansia secara komperhensif, jika jamaah haji usia lansia membutuhkan pelayanan yang lebih maka Kementerian Agama Kota Kendari harus siap memberi pelayanan secara khusus namun sebaliknya jika jamaah haji usia lansia

tidak terlalu membutuhkan pelayanan maka Kemenag Kota Kendari akan memfokuskan pelayanan tersebut kepada yang lebih membutuhkan.

4.3.1.2 Pada Saat Pendaftaran

Pendaftaran haji merupakan pelayanan pertama yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kota Kendari bagi calon jamaah haji regular. Pelayanan yang baik, ramah, sederhana, dan cepat benar-benar diberikan kepada jamaah haji. Pelayanan kepada jamaah bertujuan untuk memberikan fasilitas pelayanan agar tercapainya semua tujuan yang telah direncanakan. Hal tersebut diseiapa bagu seluruh jamaah haji namun jamaah yang keterbatasan seperti jamaah lansia yang mendapatkan beberapa kemudahan dalam pelayanan terkait penyelenggaraan ibadah haji.

Kepala Seksi Pelayanan Haji Dan Umrah menyampaikan bahwa “saat ini pemerintah sangat memperhatikan jamaah yang telah memasuki usia lansia dengan memberikan kemudahan oleh Kemenag dapat mengajukan percepatan keberangkatan. Jamaah haji usia lansia yang dimaksud oleh Kementerian Agama Kota Kendari adalah mereka yang telah memasuki usia 75 tahun ke atas. Dengan adanya kategori usia tersebut maka jamaah haji lansia memiliki hak untuk mengajukan beberapa pelayanan khusus terhadap usia lanjut;

1. Memiliki hak untuk mengajukan mempercepat masa keberangkatan
2. Memiliki hak pengajuan pendamping inadah haji (mahrom)\
3. Berhak mendapatkan perhatian lebih dari petugas, kloter TPHI/TKHI, Kesehatan (TKHI/TKHD)

Pelaksanaan pelunasan BPIH tahun 2019 M dilaksanakan dalam 2 tahap, yang masing-masing tahap diatur dengan ketentuan sebagai berikut;

- a. Tahap I : 19 Maret sampai 17 april 2019
 1. Bagi jamaah haji yang telah lunas, namun menunda keberangkatan di tahun sebelumnya
 2. Jamaah haji yang telah memiliki nomor porsi dan masuk dalam alokasi kuota Provinsi atau Kabupaten/Kota dengan ketentuan yang telah diatur.
- b. Tahap II : 30 april sampai 15 mei 2019
 1. Bagi jamaah haji tahap satu yang mengalami kendala pembayaran
 2. Nomor porsi jamaah haji yang telah masuk alokasi kouta tahun 2018 M
 3. Jamaah haji pendamping bagi jamaah haji usia lansia minimal 75 tahun yang telah melunasi dengan ketentuan yang telah diatur
 4. Jamaah haji lanjut usia dapat didampingi oleh satu orang jamaah haji dengan ketentuan yang telah diatur
 5. Jamaah haji nomor porsi berikutnya berdasarkan database SISKOHAT sebanyak 5% dari jumlah Kuota Provinsi dan/atau kota/kabupaten yang berstatus belum haji dan berusia 18 tahun atau sudah menikah dengan ketentuan yang telah diatur.
- c. Tahap ketiga dimulai pada tanggal 22 sampai 29 mei 2019. Yang merupakan kuota tambahan diperuntukan bagi nomor porsi selanjunya, penggabungan mahram dan jamaah haji usia lansia.

Dalam undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggara ibadah haji (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 nomor 6, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia nomor 4845). Menimbang bahwa dalam

rangka peningkatan kualitas penyelenggara ibadah haji, khususnya kepada jamaah haji, perlu ditindak lanjuti dengan membentuk panitia penyelenggara ibadah haji Kota Kendari tahun 1440 H/2019 M, Untuk mengoptimalkan pelaksanaan kegiatan tersebut, dibutuhkan sinergi dari masing-masing stakeholder, berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud maka ditetapkan panitia penyelenggara ibadah haji kota Kendari dengan keputusan walikota.

Kualitas pelayanan haji dan umrah Kementerian Agama Kota Kendari merujuk pada lima pokok kriteria kualitas pelayanan yaitu;

- 1) Wujud (*tangible*) merupakan penampilan fasilitas, fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika kriteria ini dirasakan oleh jamaah haji lansia sebagai pengguna layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan staff pusat layanan haji dan umrah Kementerian Agama Kota Kendari, namun sebaliknya jika kriteria tersebut dirasakan oleh jamaah haji akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh staff pelayanan.
- 2) Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan Pusat Layanan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kota Kendari dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan dapat memberikan kepuasan. Keandalan dapat dilihat dari kecekatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian staff dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- 3) Keterhandalan (*reability*) kemampuan dalam memberikan sambutan yang baik, tepat waktu dalam jadwal yang diinformasikan, staff pusat layanan

haji dan umrah kementerian agama kota Kendari memberikan pelayanan dengan bersimpatik terhadap komplain jamaah haji usia lansia dan menyediakan layanan sesuai yang dijanjikan dan menyimpan data secara benar dan akurat.

- 4) Ketanggapan (*responsivines*) yaitu suatu sikap tanggapan staff dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan.
- 5) Kompetensi merupakan kemampuan para staff layanan haji dan umrah dalam menumbuhkan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan yang baik dari segi kecepatan keramahan dalam melayani jamaah haji usia lansia. Berdasarkan firman Allah SWT yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Terjemahan:

“Wahai orang-orang yang beriman, Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji”. (QS. Al Baqarah: 267)

Ayat tersebut menegaskan bahwa islam sangat memperhatikan pelayanan yang berkualitas, memberikan pelayanan yang baik dan bukan buruk.

4.3.1.3 Pemeriksaan kesehatan

Dalam rangka memberikan perlindungan spesifik (vaksinasi meningitis meningokokus) jamaah haji, sesuai peraturan Kementerian Kesehatan R.I Nomor 62 tahun 2016 tentang penyelenggaraan Kesehatan haji. Pemeriksaan Kesehatan merupakan syarat wajib bagi jamaah haji yang akan melakukan pelunasan BPIH. Jamaah yang telah melakukan pemeriksaan Kesehatan dan dinyatakan istitho'ah akan diinput dalam aplikasi siskohat Kesehatan. Sehingga BPS BPIH dapat memproses data pelunasan jamaah haji yang sudah terinput dalam aplikasi siskohat Kesehatan. Pemeriksaan Kesehatan bagi jamaah haji Kementerian Agama Kota Kendari yang memiliki prosedu-prosedur yang telah disiapkan dengan menyiapkan bukti Kesehatan dari puskesmas dilanjutkan dengan pemeriksaan Kesehatan yang dilengkapi dengan hasil rontgen dan EKG yang dilaksanakan di rumah sakit ditempat. Jamaah haji yang memenuhi persyaratan bahwa layak diberangkatkan ke Arab Saudi dengan melihat segi istithaa yang telah ditetapkan dari aspek Kesehatan, sebagaimana firman Allah SWT yang berbunyi:

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

Terjemahan:

“Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Siapa memasukinya (Baitullah) maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha kaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam.” (QS. Al Imran 97).

Maksud dari kata “mampu” seseorang muslim yang badannya sehat, memiliki alat transportasi yang mengantarnya sesuai dengan keadaanya, memiliki bekal yang mencukupi pulang pergi serta mampu menafkahi orang-orang yang wajib dia beri nafkah (Al-Arifi, 2015).

Dalam hadits Rasūlullāh shallallāhu ‘alayhi wa sallam bersabda

الْحُجَّاجُ وَالْعُمَرَاءُ وَفَدُّ اللَّهِ، دَعَاهُمْ فَأَجَابُوهُ، سَأَلُوهُ فَأَعْطَاهُمْ

Artinya:

“Sesungguhnya para jama’ah haji dan para jama’ah umrah adalah tamu Allāh, Allāh telah panggil mereka dan mereka pun memenuhi panggilan Allāh. Lantas setelah merekapun setelah memenuhi panggilan Allāh (sebagai tamu-tamu Allāh), lantas mereka memohon kepada Allāh, maka Allāh pun mengabulkan permohonan mereka.” (HR Ibnu Majah nomor 2884)

4.3.1.4 Bimbingan Manasik

Manasik haji merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kota Kendari dalam melakukan bimbingan sebelum berangkat ke Tanah Suci dalam pelatihan pada umumnya jamaah haji harus mengikuti manasik yang diadakan oleh Kementerian Agama, seluruh jamaah memiliki hak yang sama dalam pelayanan baik usia lansia maupun jamaah lainnya dalam proses pemberian materi tidak ada perbedaan, hanya dalam proses praktek karena jamaah haji usia lansia memiliki keterbatasan sehingga untuk bimbingan kepada usia lansia petugas memberikan pelayanan khusus untuk membantu dan membimbing jamaah haji di Kementerian Agama Kota Kendari. Materi-materi yang diberikan antara lain;

- a. Materi tentang perjalanan haji
- b. Materi tentang fiqh ibadah

- c. Materi tentang manasik umrah
- d. Praktek manasik umrah
- e. Praktek manasik haji
- f. Materi tentang dialog umrah dan haji
- g. Materi Kesehatan, dan lain sebagainya.

Unsur kedua yakni manasik massal yang merupakan kegiatan manasik guna menambah pengetahuan calon jamaah haji tentang kebijakan-kebijakan umum penyelenggaraan ibadah haji seperti:

- a. Kebijakan penerbangan
- b. Kebijakan Kesehatan
- c. Kebijakan tentang regulasi yang dilakukan oleh kementerian agama kota Kendari.

4.3.1.5 Pembekalan Karu (Ketua Regu) Dan Korum (Ketua Rombongan)

Kegiatan pembekalan karu dan karom dilaksanakan di kabupaten/kota sebanyak dua kali pertemuan, dan lebih menekankan dalam pelayanan kepada jamaah haji usia lansia, memberikan materi pembekalan karu dan korum meliputi peran yang akan karu dan karum terapkan dalam keberhasilan pelayanan haji, prinsip-prinsip pelayanan haji, kepemimpinan, pelayanan jamaah haji di tanah suci, khususnya penekanan pelayanan kepada jamaah haji usia lansia. Pembekalan karom yang dilaksanakan pada tingkat Kantor Wilayah Kementerian Agama Sulawesi Tenggara dalam mempertimbangkan wilayah, efektivitas dan efisiensi pelaksanaan kegiatan.

4.3.1.6 Pelayanan di Tanah Suci

dalam pelaksanaan ibadah haji yang merupakan ibadah yang tidak bisa dilakukan dengan sendiri yang harus melibatkan orang lain mulai dari awal pendaftaran hingga perpulangan, proses pelaksanaan bagi jamaah haji usia lansia tentu dalam hal ini sudah direncanakan sehingga mencapai tujuan yang diharapkan.

Kementerian Agama Kota Kendari melakukan beberapa penerapan pelayanan yang berkoordinasi langsung dengan Kemenag pusat mempersiapkan pelayanan bagi jamaah usia lansia dengan fasilitas yang disiapkan. Proses pelayanan yang dilaksanakan memiliki tugas dalam membimbing jamaah usia lansia pada saat proses rangkaian ibadah haji mulai dari wukuf, thawaf, sa'I hingga tahallu, dengan memperhatikan jamaah haji usia lansia dalam mengarahkan terkait rukun dan syarat haji, dikarekan ingatan usia lansia yang tidak terlalu baik ataupun keterbatasan-keterbatasan lain yang membutuhkan bimbingan secara khusus, serta tim Kesehatan selalu memantau Kesehatan usia lansia dengan menghadirkan dokter untuk mengawasi jamaah haji baik usia lansia maupun jamaah haji lainnya.

Maka dari itu pelayanan ibadah haji yang bersifat ibadah atau non ibadah terus dapat diupayakan dengan baik guna menumbuhkan citra baik para jamaah haji khususnya usia lansia terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah.

4.3.2 Respon Jamaah Haji Usia Lansia Terhadap *Selve Excellence* (Pelayanan Prima) Pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari

Service excellence (pelayanan prima) merupakan pelayanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan secara praktis dan kebutuhan emosional

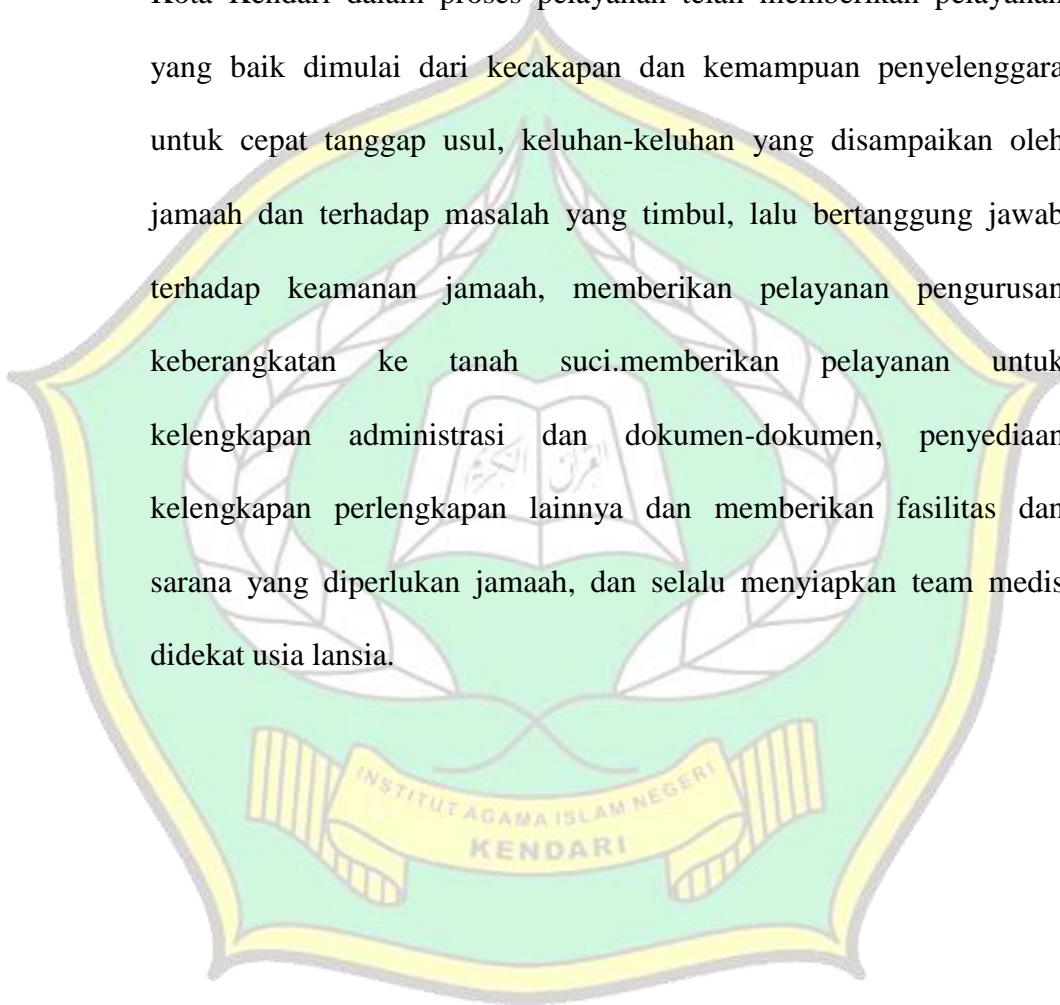
pelanggan. kebutuhan praktis adalah bentuk yang dirasakan oleh pelanggan yang berwujud fisik (*tangible*) dan kebutuhan emosioanal berupa rasa empati, ramah, cepat, dan tepat.

Sikap terdiri dari tiga komponen dasar, emosional, keyakinan, dan perilaku, dimana komponen emosional melibatkan perasaan seseorang sehingga membentuk perasaan positif, netral, atau negative terhadap orang lain atau suatu objek tertentu. Komponen keyakinan berkaitan dengan tingkat kepercayaan kita terhadap suatu objek tertentu yang berkaitan dengan orang tersebut. Dan terakhir komponen perilaku sebagai bentuk pernyataan sikap kita. Bahwa dalam komponen sikap ini, hanya komponen perilaku yang dapat diamati secara langsung, sedangkan dua komponen lain yakni komponen keyakinan dan komponen sikap hanya dapat disimpulkan. Komponen-komponen sikap dapat dirumuskan dalam tiga bentuk respon (Alo Liliweri, 2015).

1. Respon Kognitif berdasarkan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa respon jamaah terhadap pelayanan di Kementerian Agama Kota Kendari sangat baik dan dikatakan *excellence*. Baik dalam pengetahuan dan kecakapan membimbing haji, dalam proses penyampaian pesan pada pelaksanaan rangkaian prosedur yang dilalui terbilang baik sebelum keberangkatan maupun di Tanah Suci.
2. Respon Afektif (perasaan) respon jamaah haji usia lansia Kementerian Agama Kota Kendari terhadap *service excellence* sudah baik dalam pelayanan yang diberikan, baik dalam kelancaran komunikasi dalam memberikan informasi yang mudah diterima dengan mengulang-ulang yang disampaikan, baik dalam hal keramahan yang selalu memberikan

senyuman ketika bertugas melayani jamaah dibagian administrasi pendaftaran. Dan baik dalam memberikan perhatian secara individual dan kelompok selalu memperhatikan dari segi Kesehatan.

3. Respon tindakan, respon jamaah haji usia lansia terhadap pelayan yang diberikan oleh Pusat Layanan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Kota Kendari dalam proses pelayanan telah memberikan pelayanan yang baik dimulai dari kecakapan dan kemampuan penyelenggara untuk cepat tanggap usul, keluhan-keluhan yang disampaikan oleh jamaah dan terhadap masalah yang timbul, lalu bertanggung jawab terhadap keamanan jamaah, memberikan pelayanan pengurusan keberangkatan ke tanah suci. memberikan pelayanan untuk kelengkapan administrasi dan dokumen-dokumen, penyediaan kelengkapan perlengkapan lainnya dan memberikan fasilitas dan sarana yang diperlukan jamaah, dan selalu menyiapkan team medis didekat usia lansia.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pada bab ini peneliti akan membahas kesimpulan dari penelitian yang berjudul *selve excellence* (pelayanan prima) bagi jama'ah haji usia lansia pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari. Berdasarkan pemaparan pada pembahasan sebelumnya, penulis berkesimpulan bahwa:

1. Efektivitas *selve excellence* (pelayanan prima) bagi jamaah haji usia lansia pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari adalah efektif dan efisien. Pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji usia lansia secara prioritas dan kepedulian untuk memuaskan kebutuhan selama proses pendaftaran, persiapan keberangkatan, pemeriksaan Kesehatan, bimbingan manasik, pembekalan karu dan korum hingga berada di Tanah Suci. Jamaah haji usia lansia memiliki hak untuk mengajukan beberapa pelayanan khusus terhadap usia lanjut; 1) Memiliki hak untuk mengajukan mempercepat masa keberangkatan 2) Memiliki hak pengajuan pendamping ibadah haji (mahrom). 3) Berhak mendapatkan perhatian lebih dari petugas, kloter TPHI/TKHI, Kesehatan (TKHI/TKHD). Dengan merujuk pada konsep pelayanan prima yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.
2. Respon jamaah haji usia lansia terhadap *selve excellence* (pelayanan prima) pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari terbagi menjadi tiga aspek respon antara lain; 1) Respon kognitif yang dikatakan usia lansia pelayanan sangat baik dalam kecakapan membimbing haji, dan proses penyampaian informasi sangat cepat; 2) Respon afektif yang

dinyatakan oleh jamaah haji lansia kelancaran komunikasi dengan memberikan informasi berulang-ulang yang disampaikan, baik dalam hal keramahan yang selalu memberikan senyuman ketika bertugas melayani jamaah dibagian administrasi pendaftaran sampai perpulangan dari tanah suci; 3) Respon tindakan, bertanggung jawab terhadap keamanan jamaah, memberikan pelayanan khusus dan mengurus keberangkatan ke Tanah Suci.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian tentang efektivitas *selve excellence* (pelayanan prima) bagi jamaah haji usia lansia pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari penulis memberikan saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi Kementerian Agama Kota Kendari:

1. Penulis berharap kepada Kementerian Agama Kota Kendari agar penerapan pelayanan yang diberikan kepada usia lansia selalu ditingkatkan kualitas pelayanan dari segi fasilitas dan perhatian agar semakin memuaskan jamaah terhadap pelayanan yang didapatkan sehingga menarik konsumen lainnya untuk menggunakan jasa Kemenag.
2. Bagi penelitian menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penelitian ini. Untuk itu, peneliti memberikan beberapa saran untuk bahan pertimbangan sebagai penyempurnaan peneliti selanjutnya, baik berupa saran teoritis maupun saran praktis.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdal. (2021). *Implementasi Kebijakan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Jemaah Haji Di Kabupaten Garut*. Jurnal Inovasi Penelitian, 2(1), 129–136. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/612>
- Abdul Fattah Muzakkir (2019) “*efektivitas program pelayanan haji satu atap pada kantor kementerian agama kabupaten karawang*”
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Bachri, B. S. (2010). “*Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif*”. *Teknologi Pendidikan*, 10, 46–62.
- Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. (2020). *Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah Kementerian Agama Ri*. <http://haji.kemenag.go.id>
- Depkes, R. (2013). *Data Dan Informasi Kesehatan: Gambaran Kesehatan Lanjut Usia di Indonesia*. Jakarta.
- DRS. Jalaluddin Rakhmat M. Sc (2005) “*Komunikasi Psikologi*” PT Remaja Rosdakarta, Bandung
- Endarini, S. (2001). *Pelayanan Prima. Makalah (tidak diterbitkan)*. Yogyakarta: Kanwil Departemen Kesehatan Propinsi DIY
- F.X, Sujadi, (1990), *Organisasi dan Manajemen, penunjang Berhasilnya Proses Manajemen*, (Jakarta: CV. Masagung)
- Fauziah Nurrahman P (2021) “*efektivitas pelayanan ibadah umrah berdasarkan peraturan pemerintah pada pt. ahsanta tours and travel tangerang selatan*” Jakarta
- Gunawan, B. (2020). *Strategi Pelayanan Ibadah Umroh dalam Peningkatan Kepuasan Jamaah PT*. Duta Mahkota Indonesia Tahun 2014-2017. 83 hlm.
- Gunawan, Imam. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif. Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Humairah (2022) “*efektivitas pelayanan bimbingan haji pada kbih syekh yusuf di kabupaten gowa*”
- Hadjam, M. N. R. (2016). *Efektivitas pelayanan prima di rumah sakit*. *Jurnal Psikologi*, 1(2), 105–115. <https://jurnal.ugm.ac.id/jpsi/article/view/7684/5953>
- Imam, J. (2014). *Buku Pintar Haji dan Umrah*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.
- Kasmir, (2005) *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada)

- Kartikasari, D., & Syafitri, D. A. (2016). *Efektivitas Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan Pada Toko Obat Dewi Farma. Jurnal Manajement, 1(1), 1–5.*
- Malayu S. P Hasibuan, (2007). *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara
- M Noor Rochman Hadjam *Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi): (2001)*
- Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005)
- Prasetyorini, Retno. (2003). *Kelompok Bisnis dan Manajemen*. Temanggung: Guruvalah Inc. Rangkuti, Freddy. (2003).
- Prof. Dr. Alo Liliweri, M.S (2015) “*Komunikasi Interpersonal*” PT Aditya Andrebina Agung, Kencana
- Prof. Dr. Ir. Ujung Sumarwan, M. Sc (2014), “*Perilaku Konsumen*” Pt Ghalia Indonesia
- H. Said Agil Husin Al Minawar, H. Abdul Halim, M.A. *Fikih Haji Menuntun Haji Mabruur*, Ciputat Press Jakarta, (2003)
- Riyanto, Nur. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta).
- Sayyed Hawwas, *Fiqh Ibadah*, (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2009)
- Syaikh Karnil Muhammad Uwaidah, *Fikih Wanita*, (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2008)
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sugiyono (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono, (2009), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Risfi, Sintya, and Hasneli Hasneli, “*Kemandirian Pada Usia Lanjut*”, Al-Qalb : Jurnal Psikologi Islam (2019)
- Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Zidan Ahmad Alfaien (2022) “*efektivitas sistem pelayanan pendaftaran dan pembatalan haji dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji di kantor kementerian agama kota jakarta pusat*”

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

Gambaran umum Kantor Kementerian Kota Kendari

Definisi Pelayanan Prima

1. Bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik kepada Jamaah Haji Lansia?
2. Bagaimana bentuk pelayanan yang membuat Jamaah Haji Lansia merasa tenang?
3. Bagaimana melayani Jamaah Haji Lansia dengan ramah, tepat, dan cepat?
4. Bagaimana pelayanan yang mengutamakan kepuasan Jamaah Haji Lansia?
5. Bagaimana agar suatu pelayanan dapat optimal untuk menghasilkan kepuasan Jamaah Haji Lansia?
6. Bagaimana hubungan kepedulian dan kepuasan Jamaah Haji Lansia?
7. Apa saja upaya pelayanan terpadu untuk meningkatkan kepuasan Jamaah Haji Lansia?
8. Bagaimana pelayanan terhadap usia lansia yang dengan fisik yang lemah apakah keluarga dapat mendampingi atau ada pendamping dari staff?

Tujuan Pelayanan Prima

1. Bagaimana agar memberikan rasa puas dan kepercayaan pada Jamaah Haji Lansia?

2. Bagaimana menjaga agar Jamaah Haji Lansia tetap merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan atau keinginan mereka?
3. Apa saja upaya untuk mempertahankan Jamaah Haji Lansia agar tetap loyal untuk menggunakan pelayanan yang ditawarkan?

Konsep pelayanan

1. Bagaimana sikap yang diberikan pelayan kepada Jamaah Haji Lansia?
2. Bagaimana perhatian yang diberikan pelayan kepada Jamaah Haji Lansia?
3. Bagaimana tindakan dari pegawai dalam menyelesaikan pelayanan?
4. Bagaimana cara pegawai melayani Jamaah Haji Lansia dengan baik?
5. Bagaimana standart dalam penampilan pegawai?
6. Bagaimana solusi yang diberikan oleh pelayan ketika terdapat komplain dari Jamaah Haji Lansia?

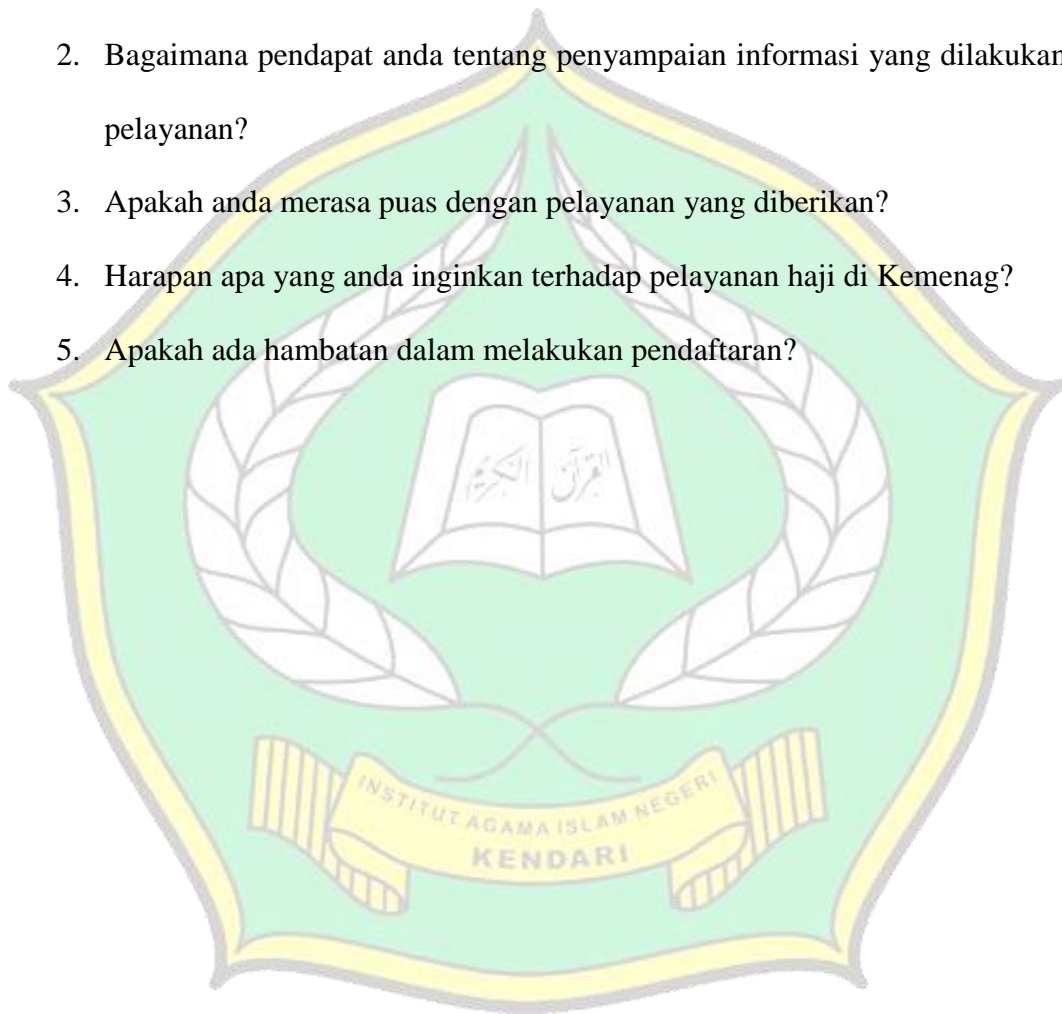
Prinsip- prinsip dalam pelayanan

1. Bagaimana memberikan pelayanan yang sederhana kepada Jamaah Haji Lansia?
2. Bagaimana anda memberikan penjelasan terkait teknis dan administratif dalam pelayanan?
3. Bagaimana terkait waktu dalam penyelesaian pelayanan?
4. bagaimana memberikan kenyamanan dan keamanan kepada Jamaah Haji Lansia?
5. Apakah menurut anda kelengkapan sarana dan prasarana sudah memadai untuk mendukung dari pelayanan?

6. Bagaimana kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan?

Pertanyaan bagi jamaah haji dan calon jamaah haji usia lansia 2019 dan 2023

1. Bagaimana pendapat anda terhadap pelayanan haji di Kemenag?
2. Bagaimana pendapat anda tentang penyampaian informasi yang dilakukan pelayanan?
3. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan?
4. Harapan apa yang anda inginkan terhadap pelayanan haji di Kemenag?
5. Apakah ada hambatan dalam melakukan pendaftaran?





PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH

Jl. Mayjend S. Parman No. 03 Kendari 93121

Website : balitbang_sulawesitenggara prov.go.id Email: badan litbang sultra01@gmail.com

Kendari, 26 Januari 2023

Kepada

Yth. Kepala Kantor Kementerian Agama Kendari
Di -

KENDARI

Nomor : 070/ 273 / 1 /2023
Sifat : -
Lampiran : -
Perihal : IZIN PENELITIAN.

Berdasarkan Surat Dekan FUAD IAIN Kendari Nomor : 0018/In.23/FU/TL.00/01/2023 tanggal 19 Januari 2022 perihal tersebut diatas, Mahasiswa dibawah ini :

Nama : NUR HABIB FAHMIN
NIM : 19030101024
Jurusan : KPI
Pekerjaan : Mahasiswa
Lokasi Penelitian : Kantor Kementerian Agama Kendari

Bermaksud untuk Melakukan Penelitian/Pengambilan Data di Daerah/Sesuai Lokasi diatas, dalam rangka penyusunan KTI/Skripsi/Tesis/Disertasi, dengan judul :

"EFEKTIVITAS SELVE EXCELLENCE (PELAYANAN PRIMA) BAGI JAMA HAJI LANSIA PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA KENDARI".

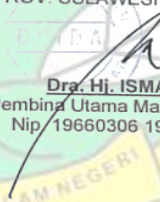
Yang akan dilaksanakan dari tanggal : 26 Januari 2023 sampai selesai.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Senantiasa menjaga keamanan dan ketertiban serta mentaati perundang-undangan yang berlaku.
2. Tidak mengadakan kegiatan lain yang bertentangan dengan rencana semula.
3. Dalam setiap kegiatan dilapangan agar pihak Peneliti senantiasa koordinasi dengan Pemerintah setempat.
4. Wajib menghormati adat Istiadat yang berlaku di daerah setempat.
5. Menyerahkan 1 (satu) exemplar copy hasil penelitian kepada Gubernur Sulawesi Tenggara Cq. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sulawesi Tenggara.
6. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian surat Izin Penelitian diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

an. GUBERNUR SULAWESI TENGGARA
KEPALA BADAN RISET & INOVASI DAERAH
PROV. SULAWESI TENGGARA


Dra. Hj. ISMA, M.Si
Pembina Utama Madya, Gol. IV/d
Nip. 19660306 198603 2 016

T e m b u s a n :

1. Gubernur Sulawesi Tenggara (sebagai laporan) di Kendari,
2. Dekan FUAD IAIN Kendari di Kendari,
3. Ketua Prodi KPI FUAD IAIN Kendari di Kendari,
4. Mahasiswa yang bersangkutan.















**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KOTA KENDARI
Jl. Pasaeno No. 7 Telp. (0401) 321810 Kendari**

SURAT IZIN PENELITIAN

Nomor : 206/Kk.24.05/1-a/Kp.01.1 /5/2023

Yang bertandatangan di bawah ini Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Kendari, dengan ini Menerangkan bahwa :

Nama : **Nur Habib Fahmin**
NIM : 19030101024
Jurusan : KPI
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

Sesuai dengan Surat Permohonan Izin Penelitian No :070/373/1/2023 , tanggal 26 Januari 2023. Maka yang bersangkutan tersebut diatas benar-benar telah melaksanakan Penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Kendari, sejak tanggal 26 Januari s.d 20 April 2023. Dalam rangka menyusun Skripsi sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos) pada Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, terkait dengan Judul Skripsi:

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

Demikian, Surat Izin ini di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Kendari, 2 Mei 2023

Kepala Kantor
Kementerian Agama Kota Kendari

H. MUHAMMAD LALAN JAYA

WALIKOTA KENDARI
 NOMOR : 777 TAHUN 2019
 TANGGAL : 8-7-2019

SUSUNAN PANITIA PENYELENGGARA IBADAH HAJI (PPIH) KOTA KENDARI
 TAHUN 1440 H/2019 M.

NO	N A M A	JABATAN		KE
		ORGANIK	PANITIA	
1	2	3	4	5
1	Sulkarnain K, SE.,ME.	Walikota Kendari	Pengarah	
2	Hj. Nahwa Umar, SE.,MM	Sekda Kota Kendari	Pengarah	
3	Makmur, S.Pd.,M.Pd	Asister. I Pemerintahan & Kesra	Kesra	
4	Marwjjid, S.Sos I., M.Pd	Ka. Seksi PUH KanKemenag Kota Kendari	Wakil Ketua	
5	Drs. Abdul Rauf	Kebag. Adm. Kesra Setda Kota Kendari	Sekretaris	
6	Abdul Latif, S.Sos	JFU Penyusun laporan Bahan Kebijakan	Wakil Sek	
7	Hartati M.	Bendahara Adm Kesra Setda Kota Kendari	Bendahara	
SEKSI-SEKSI				
1	2	3	4	5
PEMBERANGKATAN DAN PEMULANGAN				
A. Sie Acara				
1	Marni, S.Ag.,M.Pd	Ka.Seksi Pakis Kemenag Kota Kendari JFU	Koordinator	
2	Lubnah Asriyani, SE	pada Seksi PHU Kemenag Kota Kdi	Anggota	
3	Eva Minnaulah, SE	JFU pada Seksi PHU Kemenag Kota Kdi	Anggota	
4	Asriana,S.Ag	JFU pada Seksi Pakis Kemenag Kota Kdi	Anggota	
5	Lukmanul Hakim,SM.,SH	JFU pada Seksi Pakis Kemenag Kota Kdi	Anggota	
6	Heni Meinarty Lfinar,A.Md.Kom	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota	
7	Tin Citra Sari, S.Pd.I	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota	
8	Riska	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota	
B. Sie Pemuntun Doa & Talbiyah				
1	Drs. H. Subbang Fachri,SH	Ketua LPTQ Kota Kendari	Koordinator	
2	Paharuddin, S.Ag.,M.PdI,	Ka.Seksi BIMAS Islam Kemenag Kota Kendari	Anggota	
3	H.Mohammad Kasim, S.Sos	Ka. Seksi Kesra Kota Kendari	Anggota	
4	H.M. Nur Alfiq SQ, S.Sos I.	JFT Peny. Agama pada KUA Kec. Poasia	Anggota	
5	Komaluddin, S.Ag	Ketua Pokjawan	Anggota	
C. Sie Keamanan				
1	Kapten CPM Leonar Hady, Pd.	DENPOM Sultra	Koordinator	
D. Sie Pengaturan di Bandara				
1	Syamsul Rijal, ST.,MM	PMH Kota Kendari	Koordinator	
2	Subardin, S.Pd	Kasub. Mental Spiritual Kesra Kota Kendari	Anggota	
3	Herawati, S.Sos	Kasub. Bina Kesra Kota Kdi	Anggota	
4	Ir. H. Nasir Sahabuddin, M.Pd	Kasi Pendidikan Madrasah Kemenag Kota Kdi	Anggota	
5	H. Wahid Nursalim, S.Ag	Ka. KUA Kec. Kedin	Anggota	
6	Salam,S.Sos I	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota	
7	L. Suriadin, S.HI	JFU pada Seksi Madrasah	Anggota	
8	Abdul Rahman Hasan, SE	JFU pada Seksi Madrasah	Anggota	
E. Sie Konsumsi				
1	Mariani Samsuddin T.	Ketua Dharma Wanita KanKemenag Kota	Koordinator	
2	Rihasna	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota	
3	Dra.Andi Muzaenah	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota	
4	Wa Ode Israwati, S.Sos I	JFU pada Seksi PHU Kemenag Kota Kdi	Anggota	
5	Nilmat, S.Ag	JFU pada Seksi PHU Kemenag Kota Kdi	Anggota	
6	Marpiwanti, A.Md	JFU pada Subbag tata Usaha	Anggota	
7	Dra. Hj. Hadrah	JFT Penyuluh Agama pada KUA Kec. Poasia	Anggota	
8	H. Sukardi, SE	JFU pada Seksi BIMAS Islam	Anggota	
9	Lukman	JFU pada Seksi PHU Kemenag Kota Kendari	Anggota	
10	Fusman Muslimin, SE	JFU pada Subbag tata Usaha	Anggota	
11	Andika Stopira	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota	
12	Akbar Sanjaya	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota	

F. Sie Umum			
1	Abdul Rahman, SE	JFU Penyusunan Bahan Perencanaan/Pembangunan Tinggi	Koordinator
2	Drs. H. Ismail Rollah, M.Pd	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota
3	Safar, S.Sos	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota
4	Hj. Fauziah Faisal, S.Sos	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota
5	Hj. Sumiati, S.Ag	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota
6	Weina, S.IP	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota
7	Emmi Marlana R,SI	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota
8	La Ode Sumaili, S.Fdl	Staf Walikota Kendari	Anggota
9	Ali	Staf Walikota Kendari	Anggota
10	Ahmad	Staf Walikota Kendari	Anggota
11	Heldamayanti, SE.,MM	Staf Sekda Kota Kendari	Anggota
12	Fitriani Sinapoy	Staf Sekda Kota Kendari	Anggota
13	Mulianti, SE	Staf Keuangan Setda Kota Kendari	Anggota
14	Herman Karangan	Staf Sekda Kota Kendari	Anggota
15	Lahamuddin	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota
16	Dewi Purpa Indah	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota
17	Ramadan	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota
18	Egin	Staf Kesra Setda Kota Kendari	Anggota
G. Sie Transportasi			
1	La Ode Mub. Manas Salihin	Dinas Perhubungan Kota Kendari	Koordinator
2	La Ode Muh. Ismail, S.STP	Dinas Perhubungan Kota Kendari	Anggota
H. Sie Kesehatan			
1	Samsul Bahri, S.KM.,M.Kes	Dinas Kesehatan Kota Kendari	Koordinator
2	Muslimin, S.Kep.,M.Kes	Dinas Kesehatan Kota Kendari	Anggota




Biodata Peneliti

Nama Lengkap : Nur Habib Fahmin
NIM : 19030101024
Tempat, Tanggal Lahir : Liku, 8 Mei 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Kendari
Fakultas /Prodi : FUAD/KPI
Alamat : Liku, Kec. Samaturu, Kab. Kolaka
Email : nurhabibfahmin@gmail.com



Kendari, 30 Juni 2023


Nur Habib Fahmin
NIM.19030101024