



journal homepage: <https://ejournal.iainkendari.ac.id/index.php/Al-Munazzam>

## EFEKTIVITAS *SELVE EXCELLENCE* (PELAYANAN PRIMA) BAGI JAMAAH HAJI USIA LANSIA

Nurhabibfahmin<sup>1</sup>, Samsuri<sup>2</sup>, Akhmad Sukardi<sup>3</sup>, Danial<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> *Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah, IAIN Kendari*

e-mail: \* [nurhabibfahmin@gmail.com](mailto:nurhabibfahmin@gmail.com), [samsuri7180@gmail.com](mailto:samsuri7180@gmail.com)  
[akhmadsukardi.iainkendari@gmail.com](mailto:akhmadsukardi.iainkendari@gmail.com), [ukiedanil@gmail.com](mailto:ukiedanil@gmail.com)

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p><i>Keywords:</i> <b>Selve Excellence, jamaah haji usia lanjut, efektivitas, pelayanan prima, Kementerian Agama</b></p> <p>JEL classification:</p> <p>DOI:</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Manajemen pondok pesantren dalam meningkatkan kualitas hafalan al-Qur'an santri, (2) Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan manajemen pondok pesantren dalam meningkatkan kualitas hafalan al-Qur'an santri, (3) Untuk mengetahui dampak manajemen pondok pesantren kepada santri pondok pesantren <i>Tahfizh</i> al-Qur'an al-Hudzaifyyah Kabupaten Kolaka. Metode penelitian ini adalah penelitian lapangan yang dilakukan di Pondok Pesantren <i>Tahfizh</i> al-Qur'an al-Hudzaifyyah Kabupaten Kolaka. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang kemudian data dianalisis dengan teknik reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pondok Pesantren <i>Tahfizh</i> al-Qur'an al-Hudzaifyyah telah menerapkan manajemen dalam meningkatkan kualitas hafalan al-Qur'an santri. Dampak penerapan manajemen pondok pesantren yaitu dampak positif kepada santri, pondok pesantren, wali santri, Pemerintah Daerah Kabupaten Kolaka. Sedangkan dampak negatif terhadap santri pondok pesantren <i>Tahfizh</i> al-Qur'an al-Hudzaifyyah Kabupaten Kolaka yaitu : 1) Sakit, 2) Keluar dari pondok pesantren, dan 3) Perselisihan pendapat wali santri dan pimpinan pondok pesantren</p>

## 1. Pendahuluan

Ibadah haji dan umrah adalah dua ibadah besar dalam agama Islam yang memiliki makna mendalam dan merupakan perintah Allah SWT kepada umat Muslim yang memenuhi kriteria-kriteria tertentu. Pelaksanaan kedua jenis ibadah ini diatur oleh aturan yang ketat, termasuk aspek tempat, waktu, dan praktik-praktik lapangan. Haji, secara bahasa, berarti mengunjungi, ziarah, atau menuju suatu tempat tertentu, sementara secara syar'i, haji adalah mengunjungi Ka'bah di Mekkah pada waktu tertentu untuk melaksanakan serangkaian amalan ibadah tertentu.

Umrah, dalam pengertian bahasa, berarti berziarah atau mengunjungi tempat tertentu. Secara syar'i, umrah adalah mengunjungi Baitullah di Makkah Al-Mukarramah untuk mengerjakan thawaf, sa'i antara Shafa dan Marwah, kemudian bercukur atau tahallul (Imam, 2014).

Haji merupakan salah satu dari lima rukun Islam yang sangat diwajibkan bagi individu yang mampu, dan hanya diwajibkan satu kali sepanjang hidupnya. Indonesia, dengan mayoritas penduduk Muslimnya, setiap tahun menyaksikan antusiasme yang besar dalam menunaikan ibadah haji dan umrah, baik oleh anak-anak, remaja, dewasa, maupun lansia. Pemerintah Arab Saudi memberikan kuota ibadah haji paling besar kepada Indonesia, mengingat bahwa ibadah ini tidak hanya memiliki dimensi sosio-religius tetapi juga menjadi bagian dari tradisi yang dalam waktu lama telah mengakar dalam masyarakat Muslim Indonesia. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada jamaah harus dilakukan secara profesional dan efektif.

Hukum dalam Islam juga menegaskan pentingnya pelayanan yang baik. Rasulullah SAW bersabda, "Apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya." (HR. Al-Bukhari). Oleh karena itu, memberikan pelayanan yang baik (pelayanan prima) menjadi esensial dalam menjalankan tugas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang melebihi harapan pelanggan. Ini adalah faktor kunci dalam keberhasilan suatu perusahaan atau institusi. Pelayanan prima melibatkan perencanaan, organisasi, pelaksanaan, dan pengendalian proses pelayanan untuk memuaskan pelanggan dan mencapai tujuan perusahaan atau institusi (Tjiptono, 2002).

Di Indonesia, pelayanan ibadah haji dan umrah diatur oleh Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Undang-Undang ini memberikan tanggung jawab kepada pemerintah untuk menyediakan layanan administrasi, bimbingan manasik haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, nyaman, tertib, dan lancar sesuai dengan tuntunan agama Islam.

Penelitian ini memfokuskan pada efektivitas pelayanan prima (selve excellence) bagi jamaah haji usia lansia di Kantor Kementerian Agama Kota Kendari. Usia lansia memiliki keterbatasan tertentu dalam menanggapi informasi dan pelayanan, sehingga perlu dievaluasi sejauh mana pelayanan ini efektif dan respons jamaah haji usia lansia terhadapnya.

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas pelayanan prima bagi jamaah haji usia lansia dan respon mereka terhadap pelayanan ini. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoritis dan praktis, termasuk sebagai referensi untuk pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah serta sebagai tambahan wawasan bagi mahasiswa dan peneliti di bidang komunikasi dan pelayanan.

Dalam kelanjutan penelitian ini, akan dibahas metode penelitian, hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan. Semua tahapan ini akan memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang efektivitas pelayanan prima bagi jamaah haji usia lansia di Kantor Kementerian Agama Kota Kendari.

## 2. Kajian Pustaka

### 1.1 Pengertian Efektivitas

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

Menurut Sujadi F.X. (1990) dalam pencapaian efektifitas 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

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.

Konsep pelayanan prima yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor sikap (*Attitude*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan tanggung jawab (*Accountability*).

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.

### 2.3.2. 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 pelayanan, 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.

#### a. Ibadah Haji

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 ridhanya 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)

1. 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)

2. Rukun 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.
  3. Thawaf, ifadah adalah mengelilingi Ka'bah sebanyak 7 kali dengan syarat: suci dari hadas dan najis baik badan maupun pakaian, menutup aurat, kakkah 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
3. 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

#### 2.4 Pengertian Calon Jamaah Lansia (Usia Lanjut)

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.

#### 2.5 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)

Ada tiga komponen Respon antaran lain;

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.



### 3. Metodologi Penelitian

#### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menggambarkan fenomena yang terjadi dalam konteks yang alamiah, sedangkan pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara rinci tentang efektivitas selve excellence (pelayanan prima) bagi jamaah haji usia lansia di Kantor Kementerian Agama Kota Kendari (Imam, 2013).

#### **Jenis dan Sumber Data**

Data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua jenis:

1. Data Primer: Data primer adalah data utama yang diperoleh langsung dari informan yang relevan. Dalam penelitian lapangan ini, data primer diperoleh dari selve excellence (pelayanan prima) dan jamaah haji usia lansia di Kantor Kementerian Agama Kota Kendari.
2. Data Sekunder: Data sekunder diperoleh dari sumber kedua, seperti profil Kementerian Agama Kota Kendari dan dokumen-dokumen terkait perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, bimbingan manasik haji, pemberangkatan, dan pendaftaran jamaah haji usia lansia serta dokumen lain yang mendukung fokus penelitian (Deisy Debora Wenas, 2017).

#### **Metode Pengumpulan Data**

Data dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan tiga metode utama:

1. Observasi: Observasi dilakukan untuk mencatat secara sistematis kejadian, perilaku, dan objek yang terkait dengan efektivitas pelayanan prima dalam melayani jamaah haji usia lansia. Observasi ini melibatkan pengamatan langsung terhadap letak geografis Kantor Kementerian Agama Kota Kendari dan aspek-aspek terkait.
2. Wawancara: Wawancara dilakukan dengan informan yang relevan, termasuk petugas penyelenggara haji dan umrah, pejabat-pejabat tinggi di Kementerian Agama, staf lainnya, dan calon jamaah haji usia lansia. Wawancara dilakukan dengan pertanyaan-pertanyaan lisan langsung untuk mendapatkan informasi faktual dan akurat tentang efektivitas pelayanan prima.
3. Dokumentasi: Data juga dikumpulkan melalui dokumen-dokumen terkait, seperti profil Kementerian Agama Kota Kendari, dokumen perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, bimbingan manasik haji, pemberangkatan, pendaftaran, dan dokumen lain yang mendukung fokus penelitian.

#### **Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian yang digunakan meliputi buku catatan, perangkat bergerak (HP), kamera, dan laptop. Instrumen tersebut digunakan untuk mencatat data selama observasi, wawancara, dan pengumpulan dokumen (Pratiwi, 2018).

#### **Teknik Pengelolaan dan Analisis Data**

Proses pengolahan data melibatkan tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data (Sugiyono, 2009).

1. Reduksi Data: Tahap ini mencakup penyederhanaan, pemusatan, dan pengaturan data agar memungkinkan penarikan kesimpulan yang lebih efektif.
2. Penyajian Data: Data disajikan secara sistematis dan logis untuk memudahkan pemahaman tentang efektivitas pelayanan prima.

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi Data: Kesimpulan ditarik berdasarkan analisis data, dan data verifikasi digunakan untuk memastikan kebenaran dan keandalan data yang dikumpulkan.

#### **Pengujian Keabsahan Data Penelitian**

Untuk memastikan keabsahan data, dilakukan pengujian keabsahan data dengan beberapa metode, termasuk perpanjangan pengamatan, triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu (Bachri, 2010).

1. Perpanjangan Pengamatan: Pengamatan dilakukan berulang kali untuk memeriksa kekonsistenan data yang diperoleh selama penelitian.
2. Triangulasi Sumber: Data diperiksa dari beberapa sumber yang berbeda untuk memastikan konsistensi dan kebenaran informasi.
3. Triangulasi Teknik: Data diperiksa menggunakan teknik yang berbeda untuk memastikan konsistensi informasi.
4. Triangulasi Waktu: Data diperiksa dalam berbagai waktu dan situasi yang berbeda untuk memastikan validitasnya.

#### **4. Pembahasan**

Pelayanan pendaftaran jamaah haji usia lansia oleh Kantor Kementerian Agama Kota Kendari merupakan upaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah haji dan umrah, terutama yang berusia lanjut. Kantor ini memiliki tugas melaksanakan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan serta pengelolaan sistem informasi dalam bidang Penyelenggara Haji dan Umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara.\

Proses pendaftaran jamaah haji usia lansia melibatkan langkah-langkah seperti membantu mereka memahami persyaratan, memberikan surat rekomendasi untuk bank, dan memfasilitasi pendaftaran nomor porsi. Selama proses ini, jamaah haji usia lansia mendapatkan perhatian khusus. Pelayanan juga mencakup bimbingan manasik haji berbasis regu dan rombongan.

Selama pemberangkatan di Arab Saudi, pihak Kementerian Agama memastikan jamaah haji usia lansia mendapatkan perawatan kesehatan yang sesuai. Mereka juga diberikan fasilitas seperti kursi roda untuk membantu mobilitas. PPIH (Panitia Penyelenggara Ibadah Haji) memainkan peran penting dalam memfasilitasi perjalanan jamaah.

Saat perpulangan jamaah haji, pelayanan juga dilakukan dengan penuh perhatian terhadap kesehatan dan kenyamanan jamaah haji usia lansia. Mereka diberikan panduan dan instruksi, serta dipantau secara berkala untuk memastikan kesehatan mereka.

Respon dari jamaah haji usia lansia terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Kendari sangat positif. Mereka merasa puas dengan pelayanan yang ramah, baik dalam hal komunikasi maupun perasaan, dan merasa bahwa kebutuhan mereka diprioritaskan dengan baik.

Selanjutnya, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Kendari kepada jamaah haji usia lansia sangat baik, dengan fokus pada komunikasi yang efektif dan perhatian terhadap kesehatan mereka. Respon jamaah haji usia lansia juga sangat positif terhadap pelayanan ini.

#### **Efektivitas Pelayanan Prima Bagi Jamaah Haji Usia Lansia di Kantor Kementerian Agama Kota Kendari**

Pelayanan prima (service excellence) merupakan prinsip penting dalam memberikan layanan kepada pelanggan, termasuk jamaah haji usia lansia. Kantor Kementerian Agama Kota Kendari telah mengikuti standar operasi prosedur (SOP) yang berlaku dalam

menyelenggarakan pelayanan haji, mulai dari pemberkasan, pendaftaran, persiapan keberangkatan, hingga pasca keberangkatan.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan, pembinaan, dan perlindungan terhadap jamaah haji, baik yang muda maupun lansia, Kementerian Agama Kota Kendari harus menghadapi berbagai permasalahan, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Dalam hal ini, penerapan konsep pelayanan prima sangat relevan. Menurut Tjiptono (2002), pelayanan prima terdiri dari empat unsur pokok, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

### **Pelayanan-Pelayanan pada Jamaah Haji Usia Lansia**

#### **1. Persiapan Keberangkatan**

Kementerian Agama Kota Kendari telah mempersiapkan administrasi ketatausahaan sesuai dengan pedoman yang berlaku, dan khusus untuk jamaah haji usia lansia, pelayanan khusus seperti mendatangi rumah jamaah dilakukan jika terjadi kekurangan dokumen. Sosialisasi tentang penyelenggaraan haji juga dilakukan, dengan penekanan pada pelayanan bagi jamaah haji usia lansia. Sarana dan prasarana disesuaikan dengan kebutuhan operasional penyelenggaraan haji, termasuk jamaah usia lansia.

#### **2. Pendaftaran**

Pelayanan pendaftaran haji harus ramah, sederhana, dan cepat. Jamaah haji usia lansia mendapatkan beberapa kemudahan dalam pelayanan terkait penyelenggaraan ibadah haji, seperti kemungkinan mempercepat masa keberangkatan dan pengajuan pendamping inadh haji. Proses pelunasan biaya perjalanan haji dilakukan dalam dua tahap, dengan ketentuan yang telah diatur.

#### **3. Pemeriksaan Kesehatan**

Pemeriksaan kesehatan menjadi syarat wajib bagi jamaah haji. Kementerian Kesehatan menetapkan aturan mengenai hal ini. Jamaah haji usia lansia harus memenuhi persyaratan kesehatan, dan pemeriksaan dilakukan dengan ketentuan yang telah disiapkan.

#### **4. Bimbingan Manasik**

Kementerian Agama Kota Kendari memberikan bimbingan manasik haji sebelum berangkat ke Tanah Suci. Materi-materi yang diberikan mencakup perjalanan haji, fiqh ibadah, manasik umrah dan haji, serta praktek manasik. Jamaah haji usia lansia mendapatkan bimbingan khusus sesuai dengan kebutuhan mereka.

#### **5. Pembekalan Karu dan Korum**

Pembekalan karu (ketua regu) dan korum (ketua rombongan) dilaksanakan dengan penekanan pada peran mereka dalam pelayanan kepada jamaah haji usia lansia. Materi yang disampaikan meliputi prinsip-prinsip pelayanan haji, kepemimpinan, dan pelayanan di Tanah Suci, dengan fokus pada jamaah haji usia lansia.

#### **6. Pelayanan di Tanah Suci**

Di Tanah Suci, pelayanan kepada jamaah haji usia lansia terus ditingkatkan. Jamaah mendapatkan panduan dan bimbingan dalam menjalankan ibadah haji, dengan memperhatikan keterbatasan mereka. Tim kesehatan selalu siap mengawasi kondisi kesehatan jamaah, terutama usia lansia.

### **Respon Jamaah Haji Usia Lansia terhadap Pelayanan Prima**

Respon jamaah haji usia lansia terhadap pelayanan prima dapat dikelompokkan menjadi tiga aspek utama: kognitif, afektif, dan tindakan.

#### **1. Respon Kognitif**

Jamaah haji usia lansia memberikan penilaian yang sangat baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Kendari. Mereka merasa puas dengan pengetahuan dan kecakapan penyelenggara dalam membimbing mereka melalui seluruh proses perjalanan haji. Penyampaian pesan dan informasi juga dianggap lancar dan mudah dipahami.



## 2. Respon Afektif (Perasaan)

Jamaah haji usia lansia merasa senang dengan pelayanan yang mereka terima. Mereka menilai bahwa komunikasi berjalan lancar, petugas selalu ramah, dan pelayanan bersifat empatik. Keperhatian terhadap kesehatan dan kenyamanan jamaah, terutama usia lansia, sangat diapresiasi.

## 3. Respon Tindakan

Respon tindakan mencerminkan tingkat kepercayaan dan kepuasan jamaah terhadap pelayanan. Jamaah haji usia lansia merasa bahwa penyelenggara telah memberikan pelayanan yang baik. Mereka merasa aman dan diurus dengan baik selama proses perjalanan haji, termasuk pengurusan administrasi, kelengkapan perlengkapan, fasilitas, dan pelayanan medis.

Dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan prima bagi jamaah haji usia lansia, Kementerian Agama Kota Kendari terus berupaya memberikan pelayanan yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip service excellence. Hal ini penting untuk menjaga citra baik pelayanan pemerintah dan memastikan bahwa jamaah haji usia lansia dapat menjalankan ibadah haji dengan lancar dan nyaman.

Dalam konteks yang lebih luas, penerapan konsep pelayanan prima pada pelayanan publik juga dapat menjadi contoh bagi instansi pemerintah lainnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang baik akan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sehingga, pelayanan prima bukan hanya menjadi kewajiban, tetapi juga investasi dalam menciptakan masyarakat yang lebih sejahtera dan terpuaskan.

## 5. Kesimpulan

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.

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.

## References

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 kbh 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 Manajemen*, 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*”