

**POLA LAYANAN KEMENAG KOTA BANDA ACEH DALAM
MELAYANI JAMAAH CALON HAJI LANSIA**

SKRIPSI S-1

Diajukan Oleh :

**ARIEFURRAHMAN M
NIM. 200403033
Prodi Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
TAHUN 1445/2024**

**POLA LAYANAN KEMENAG KOTA BANDA ACEH DALAM
MELAYANI JAMAAH CALON HAJI LANSIA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi (FDK) Universitas Islam
Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh Sebagai Tugas Akhir untuk
Memperoleh Gelar Sarjana dalam Ilmu Manajemen Dakwah

Oleh:

ARIEFURRAHMAN M

NIM. 200403033

Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Program Studi Manajemen Dakwah

Disetujui Oleh

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Fakhri, S.Sos., M.A.
NIP.196411291998031001



Raihan, S.Sos.L., M.A.
NIP.198111072006042000

SKRIPSI

**Telah Dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
Dinyatakan Lulus dan Disahkan Sebagai Tugas Akhir
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Ilmu Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah**

Diajukan Oleh :

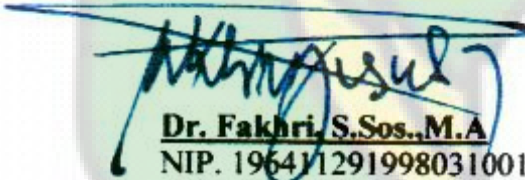
**ARIEFURRAHMAN M
NIM. 200403033**

**Pada Hari/Tanggal 03-Juli-2024 M
26 Dzulhijjah 1445 H**

Panitia Sidang Munaqasyah

Ketua

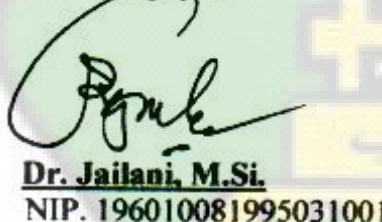
Sekretaris


Dr. Fakhri, S.Sos., M.A
NIP. 196411291998031001


Raihan, S.Sos.L.M.A
NIP. 198111072006042000

Penguji I

Penguji II


Dr. Jailani, M.Si.
NIP. 196010081995031001


Kamaruddin, S.Ag., M.Ag
NIP. 196904141998031000

Mengetahui,
**Dekan, Fakultas Dakwah dan
Komunikasi UIN Ar-Raniry**

Prof. Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd.
NIP. 196412201984122001

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Ariefurrahman M
NIM : 200403033
Jenjang : Strata Satu S1
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN ArRaniry.

Banda Aceh, 3 Juni 2024
Yang Menyatakan,



Ariefurrahman M
Ariefurrahman M
NIM: 20403033

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberi nikmat-Nya. Karena rahmat serta kehendak-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “POLA LAYANAN KEMENAG KOTA BANDA ACEH DALAM MELAYANI CALON JAMAAH HAJI LANSIA”. Shalawat beriring salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah SAW, keluarga serta para sahabat beliau sekalian.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana S-1 Pada program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Kota Banda Aceh.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga yang saya tujukan kepada :

1. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda tercinta Bapak Mansur Ar, seorang yang darahnya mengalir dalam tubuh saya. Dan Pintu surgaku, Ibunda tercinta Ibu Aflizar yang cantik dan baik hati. Peneliti menyadari bahwa tiada kata yang mampu sepenuhnya menggambarkan rasa syukur ini. Namun dengan penuh cinta dan ketulusan, izinkan peneliti mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar besarnya kepada kalian. Terima kasih atas segalanya, terima kasih do“a, dukungan dan cinta yang tiada henti hentinya kalian berikan kepada peneliti, terima kasih telah menjadi orang tua yang penuh kasih sayang, terima kasih atas

pengorbanan waktu, tenaga dan upaya untuk mendukung peneliti dalam hal apapun khususnya dalam penyelesaian skripsi. Terima kasih telah memberikan semangat dalam meraih impian. Tanpa kehadiran kalian, orang tua yang sangat luar biasa, pencapaian ini tidak mungkin terwujud karena kalian merupakan kekuatan terbesar peneliti, peneliti berharap dengan terselesaikannya skripsi ini, dapat menjadi salah satu bentuk penghormatan dan apresiasi atas segala perjuangan dan kasih sayang yang kalian berikan. Untuk kalian kedua orang tua ku semoga Allah SWT senantiasa memberkahi dengan kesehatan, kebahagiaan, keberkahan dan umur panjang. Semoga segala do'a yang telah kalian panjatkan untuk peneliti menjadi jembatan menuju kesuksesan dunia dan akhirat.

2. Kepada cinta kasih kedua saudara-saudara saya, Kakak Aiyatul Magfirah M dan Adek Habiburrahim M yang menjadi alasan semangat penulis dalam menyelesaikannya.
3. Kepada Melina Yeci Handayani, Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, terima kasih telah berkontribusi banyak dalam karya tulis ini baik tenaga maupun waktu kepada penulis, telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat pantang menyerah.

Kemudian, ucapan terimakasih penulis juga ditujukan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, di antaranya:

1. Prof. Dr. Kusmawati Hatta M.Pd, Dekan Fakultas Dakwah dan

Komunikasi.

2. Ibu Dr. Sakdiah, S.Ag., M.Ag, Selaku Ketua Jurusan/Prodi Manajemen Dakwah.
3. Bapak Dr. Fakhri S.Sos., M.A. dan Ibu Raihan, S.Sos.I., M.A selaku pembimbing I dan pembimbing II.
4. Bapak Dr. Jailani, M.Si dan selaku penguji I dan penguji II.
5. Seluruh Dosen dan Staf di jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
6. Seluruh Keluarga besar Manajemen Dakwah angkatan 2020 yang merupakan teman seperjuangan selama di bangku perkuliahan.
7. Dan kepada semua pihak yang telah maembantu yang tidak mungkin disebutkan satu persatu yang telah membantu baik moril maupun materil.

Hanya kepada Allah SWT yang dapat membalas segala bentuk kebaikan dari semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan apabila terdapat kekurangan dan kesalahpahaman dalam penulisan skripsi ini, dengan kerendahan hati penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Banda Aceh, 23 April 2024
Penulis,

Ariefurrahman M
NIM.200403033

ABSTRAK

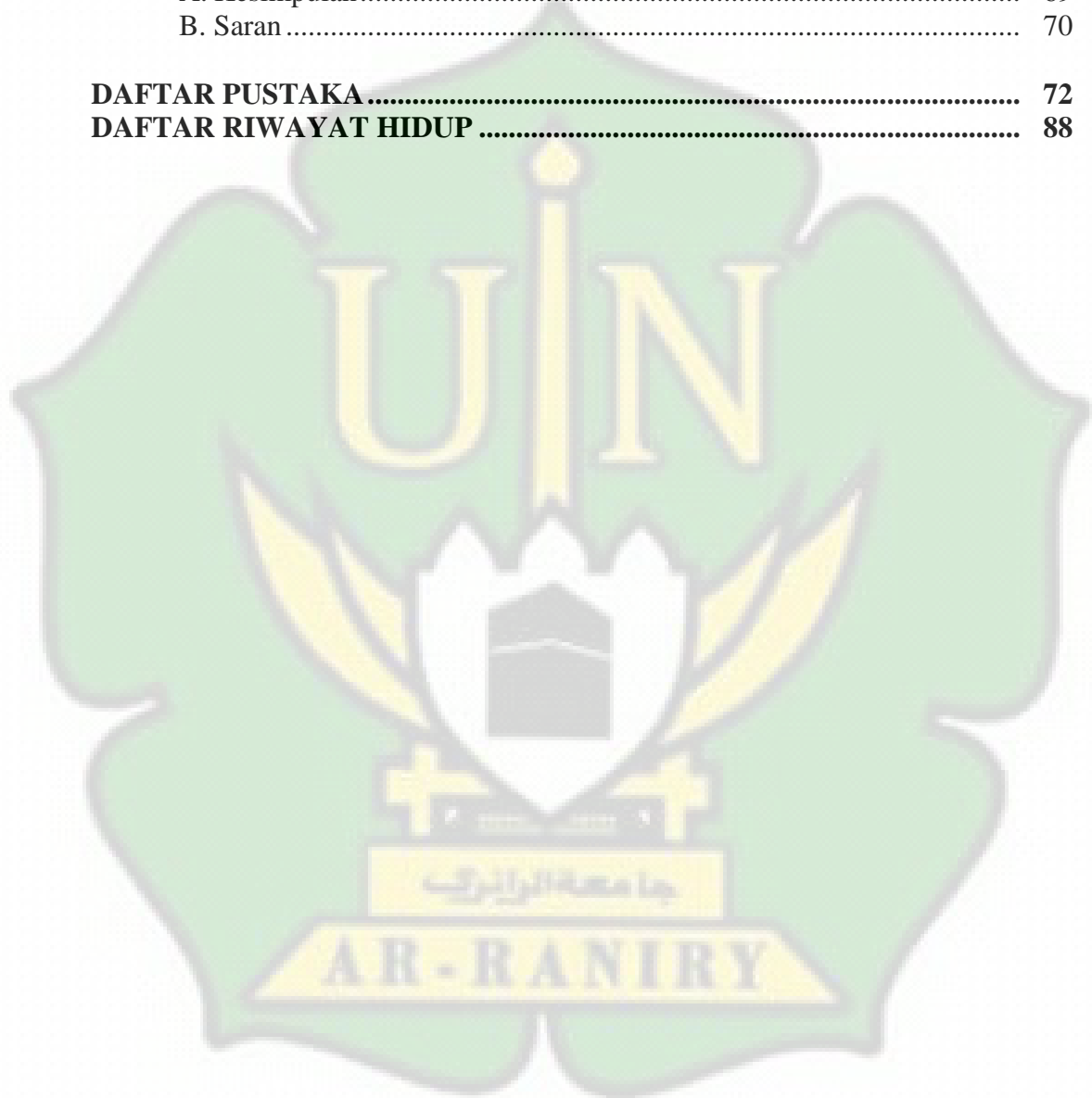
Skripsi ini berjudul “Pola Layanan KEMENAG Kota Banda Aceh Dalam Melayani Jamaah Calon Haji Lansia”. Permasalahan yang biasanya sering terjadi pada saat penyelenggaraan pelayanan calon jamaah haji lansia masih banyak di temukan seperti daya tanggap calon jamaah haji lansia yang sudah menurun, kesulitan memposisikan berdiri tegak atau menjaga posisi kepala sesuai yang diperlukan untuk foto biometric. Fokus kajian ini adalah terkait dengan pola layanan KEMENAG Kota Banda Aceh dalam melayani jamaah calon haji lansia dan apa yang menjadi faktor pendukung serta hambatan layanan KEMENAG Kota Banda Aceh dalam melayani jamaah calon haji lansia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pola layanan yang di berikan KEMENAG Kota Banda Aceh dalam melayani jamaah calon haji lansia dan apa saja yang menjadi faktor pendukung dan hambatan dalam melayani jamaah calon haji lansia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Teknik yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu tehnik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pola layanan yang di berikan Kantor KEMENAG Kota Banda Aceh sudah semaksimal mungkin sesuai dengan SOP yang berlaku serta merencanakan semua pelayanan yang di berikan dengan menggunakan manajemen yang baik dengan teori POAC. Adapun faktor pendukung yang ditemui oleh peneliti adalah, kerja sama antara tim petugas dalam mengatur lansia berjalan dengan baik, fasilitas yang memadai. Namun terdapat juga hambatan yang di proleh yaitu daya tanggap calon jamaah haji lansia yang sudah kurang, kesulitan memposisikan berdiri tegak atau menjaga posisi kepala sesuai yang diperlukan untuk foto biometric. Hendaknya seksi penyelenggaraan haji di kantor KEMENAG Kota Banda Aceh terus melakukan koordinasi dengan jamaah, perlunya pengadaan kotak saran pelayanan sebagai saran bagi calon jamaah haji lansia.

Kata Kunci: *Pola, Layanan, Jamaah Calon Haji Lansia, KEMENAG Kota Banda Aceh.*

DAFTAR ISI

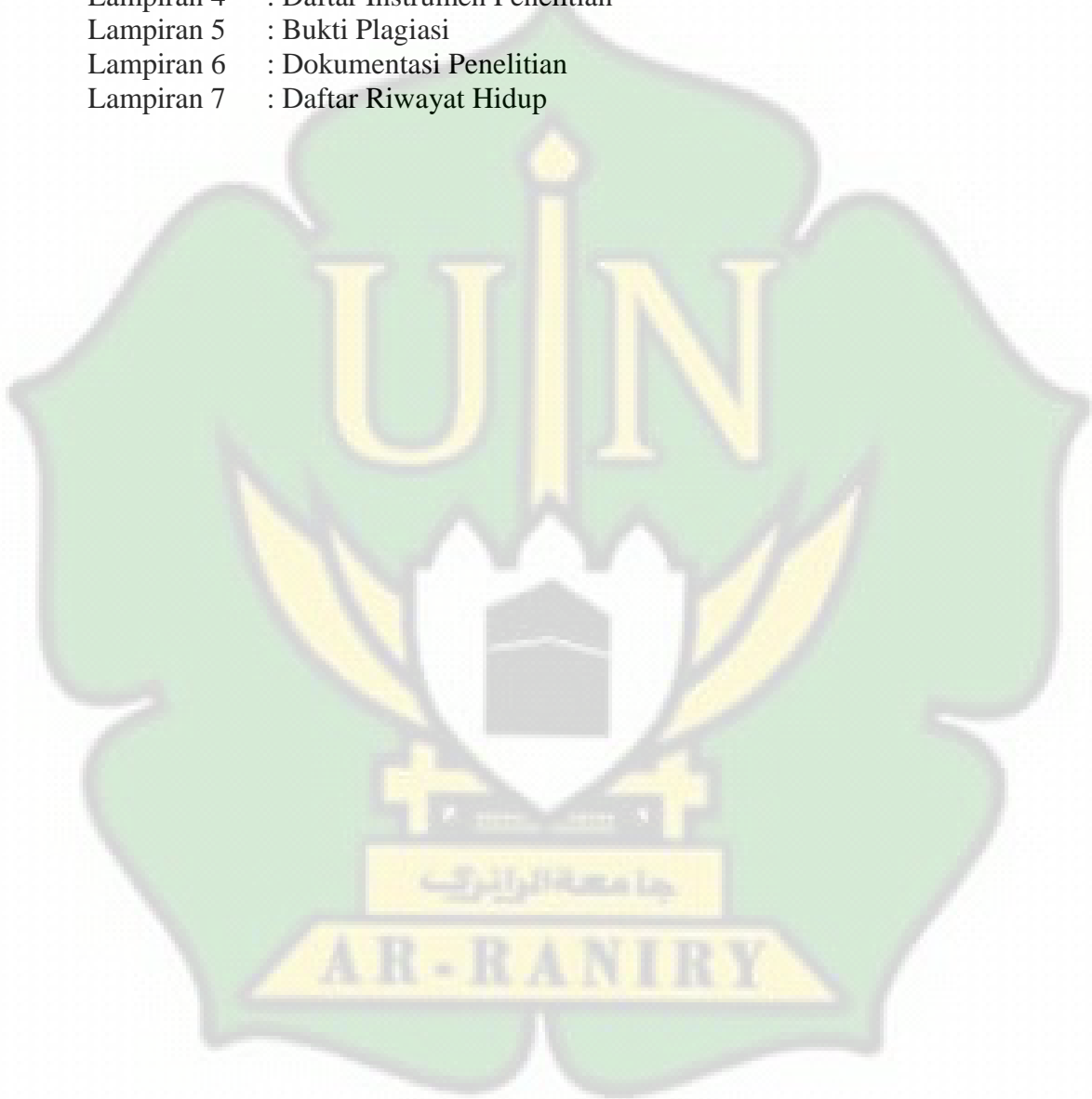
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Penjelasan Istilah	8
BAB II LANDASAN PUSTAKA	13
A. Kajian Penelitian Terdahulu	13
B. Kajian Teori	14
a. Pengertian Pola	14
b. Layanan.....	15
c. Layanan Haji Lansia	23
d. Jamaah Haji Lansia	24
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Fokus dan Ruang Lingkup Penelitian.....	38
B. Metode Penelitian dan Pendekatan.....	38
C. Subjek Penelitian Data.....	38
D. Teknik Pengumpulan Data	39
E. Teknik Pengolahan dan Analisa Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
a. Sejarah Kantor Kemenag Kota Banda Aceh.....	43
b. Fungsi Kantor KEMENAG Kota Banda Aceh	45
c. Visi dan Misi Kantor KEMENAG Kota Banda Aceh	46
d. Bagan Struktur Organisasi KEMENAG Kota Banda Aceh.....	47
B. Hasil Penelitian.....	48
a. Pola layanan Kemenag Kota Banda Aceh dalam melayani calon haji lansia	48
b. Faktor Pendukung dan Penghambat Kantor KEMENAG Kota Banda Aceh dalam memberikan pelayanan pada jamaah lanjut usia.....	61
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
a. Pola layanan KEMENAG Kota Banda Aceh dalam melayani calon haji lansia	64

b. Faktor Pendukung dan Penghambat Kantor KEMENAG Kota Banda Aceh dalam memberikan pelayanan pada jamaah lanjut usia.....	64
BAB V PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	88



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat keterangan pembimbing
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Sudah Melakukan Penelitian
- Lampiran 4 : Daftar Instrumen Penelitian
- Lampiran 5 : Bukti Plagiasi
- Lampiran 6 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah Haji termasuk ibadah pokok yang menjadi salah satu rukun Islam yang ke lima. Menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban bagi setiap muslim yang memenuhi syarat mampu baik material, fisik dan keilmuan dengan cara berkunjung ke tanah suci (Mekkah) dan melaksanakan beberapa kegiatan mengenai haji seperti syarat haji, rukun haji, wajib haji, dan sunah haji. Sebab haji itu berbeda dengan ibadah yang lainnya yang dalam pelaksanaannya membutuhkan waktu dan tempat tertentu.¹

Di Indonesia secara resmi penyelenggaraan ibadah haji dikelola oleh Kementerian Agama sebagai pelaksanaannya. Kementerian Agama memiliki kewenangan untuk memberikan pelayanan, mengatur, dan mempersiapkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelaksanaan ibadah haji tersebut. Hal tersebut untuk menjamin kelancaran dalam pelaksanaan ibadah tersebut baik bagi individu calon jamaah haji maupun bagi Kementerian Agama itu sendiri.² Pelaksanaan ibadah haji merupakan pelaksanaan yang memerlukan pelayanan yang lebih besar dari ibadah lainnya dalam ajaran Islam, karena disamping itu ibadah haji merupakan ibadah yang berdimensi spiritualitas, ibadah haji juga

¹ Sayyid Sabiq, *Fiqh al-Sunnah*, membahas rukun, wajib, sunah haji jilid 1 hlm. 513-548.

² Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama RI Tahun 2021 (diterbitkan 2022), hlm. 9-12.

merupakan ibadah yang berdimensi nilai-nilai sosial.³ Berbagai kebijakan dan aturan petunjuk operasional pelaksanaan pelayanan jamaah di tingkat Provinsi sampai dengan tingkat Kecamatan melalui Undang- Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji nomor 8 tahun 2019.⁴

Namun dalam pelaksanaannya, masih banyak ditemukan pelayanan ibadah haji di tingkat Kabupaten/Kota belum berjalan secara optimal terutama terhadap jamaah haji lanjut usia. Kurangnya perhatian khusus dan pendampingan khusus oleh Kementerian Agama selaku penyelenggara haji di tingkat Kabupaten/Kota terhadap jamaah haji lanjut usia, yang mana jamaah tidak lagi seperti usia produktif, yang secara mental dan fisik sudah menurun. Memberikan buku panduan dan bimbingan ibadah haji ternyata belum membuat jamaah haji lanjut usia menjadi mandiri, akibatnya ketika berada di Tanah Suci jamaah haji lanjut usia masih merasa bingung, terutama jamaah haji lanjut usia yang tanpa pendamping.

Penyelenggaraan ibadah haji oleh Pemerintah bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran Agama Islam. Pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan. Dengan menyediakan layanan administratif, transportasi, pelayanan

³ Kemenag RI, Buku Manajemen Haji, *Membahas dimensi sosial ibadah haji seperti persatuan umat Islam, persamaan derajat, toleransi, dan nilai-nilai sosial lainnya yang terkandung dalam pelaksanaan ibadah haji.* (2003), hlm. 18-22.

⁴ Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah, *tentang sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001:2019 Penyelenggara Ibadah Haji*, (Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenag RI, 2011), hlm. 25.

kesehatan, keamanan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji secara keseluruhan terutama bagi jamaah lanjut usia.

Mengenai masa tunggu antrian bagi jamaah haji yang sudah mendaftar untuk diberangkatkan ke Makkah. Dalam Keputusan Menteri Agama RI Nomor 660 Tahun 2021 tentang Kuota Haji Tahun 1442H/2022M disebutkan :

Pasal 2 ayat (1) halaman 3

"Kuota Haji Reguler Tahun 1445H/2024M ditetapkan sebanyak 1 (satu) kloter dengan jumlah 45.773 (empat puluh lima ribu tujuh ratus tujuh puluh tiga) jamaah."⁵

Dalam Laporan Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1443H/2022M yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama RI disebutkan. Halaman 31 "Jumlah jamaah haji terdaftar yang sedang menunggu antrian (waiting list) per 31 Desember 2022 adalah sebanyak 4.650.492 jamaah."⁶ Dengan melihat kuota haji reguler dan jumlah jamaah terdaftar, maka perkiraan masa tunggu antrian adalah $4.650.492 \text{ jamaah terdaftar} / 45.773 \text{ kuota per tahun} = 101,6 \text{ tahun}$ Jadi, berdasarkan data tersebut, perkiraan masa tunggu antrian bagi jamaah haji yang sudah mendaftar untuk diberangkatkan ke Mekkah adalah sekitar 101 tahun. Tentunya masa tunggu ini bisa berubah tergantung kebijakan kuota haji Indonesia pada masa mendatang dan jumlah pendaftar baru setiap tahunnya.

Melihat dengan semakin banyaknya minat masyarakat untuk dapat menunaikan ibadah haji dan melihat masa tunggu yang semakin panjang, kekhawatiran pun terjadi terkait dengan calon jamaah haji yang berusia lanjut.

⁵ Keputusan Menteri Agama RI Nomor 660 Tahun 2021, Pasal 2 ayat (1) penetapan kuota haji Indonesia, hlm. 3

⁶ Laporan Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1443H/2022M, Kementerian Agama RI, hlm. 31

Karena untuk menunaikan ibadah haji dibutuhkan fisik yang kuat dalam menjalankan semua rangkaian kegiatan ibadah haji maupun umrah. Untuk jamaah haji yang berusia lanjut setiap tahunnya pun juga mengalami peningkatan, maka dari itu sudah menjadi kewajiban pemerintah dalam penyelenggara haji dan memiliki strategi dalam memberikan perhatian khusus dan memberikan pelayanan yang berbeda dengan jamaah haji yang bukan lanjut usia.

Konsep kualitas pelayanan menjadi faktor yang dominan terhadap keberhasilan Kementerian Agama salah satunya adalah dalam penyelenggara haji. Kegiatan ibadah haji mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya. Penyelenggaraan ibadah haji memiliki standar pelaksanaan saat di tanah air dan Arab Saudi. Di tanah air, standar pelaksanaan ibadah haji adalah pembinaan dan pelayanan jasa. Pelayanan jasa meliputi pengurusan dokumen haji, pemeriksaan calon jamaah, manasik, penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Di tanah suci pelayanan ibadah haji adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji.

Ibadah haji sangat diidamkan oleh seluruh umat Islam apalagi jika menunaikannya sesuai dengan harapan dan keinginan. Harapan setiap jamaah dalam menjalankan ibadah haji pasti dengan pelayanan yang sangat baik aman nyaman biaya terjangkau dan ibadah pun sempurna, salah satu faktor pendorong dan pendukung untuk memperoleh haji yang mabrur adalah dengan adanya persiapan-persiapan yang maksimal seperti persiapan ilmu manasiknya, kesehatan dan lain sebagainya. Disinilah peran Pemerintah yaitu Kementerian Agama dalam membantu para calon jamaah haji untuk memberikan segala kebutuhan selama

melaksanakan ibadah haji sehingga perjalanan haji berjalan dengan lancar, tertib, aman, dan sesuai dengan tuntutan Agama sehingga jamaah haji bisa melaksanakan ibadah hajinya secara mandiri dan mendapatkan haji yang mabrur.⁷

Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh sebagai satuan kerja Kementerian Agama dan sebagian tugas umum Pemerintah dan pembangunan dibidang Agama ditingkat Kota Banda Aceh telah melakukan kegiatan pembangunan bidang Agama sesuai dengan program prioritas Kementerian Agama yang meliputi program dukung manajemen dan pelaksanaan tugas teknis lainnya. Program yang dimaksud telah dilaksanakan dengan berbagai kegiatan oleh unit kerja terkait sesuai dengan perencanaan strategis yang ditetapkan.

Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh kiranya pencapaian yang sudah diperoleh serta kendala dan hambatan kinerja dapat dijadikan panduan dan evaluasi untuk peningkatan kinerja Kementerian Agama. Pembangunan dibidang Agama dan keagamaan merupakan agenda yang terpenting dalam peningkatan kesejahteraan rakyat melalui peningkatan kualitas pelayanan dan pemahaman Agama serta kehidupan beragama selain itu juga pembangunan keagamaan juga mencakup bidang peningkatan saling percaya dan harmonis antara kelompok masyarakat.

Menurut laporan dari sejumlah media, pelayanan terhadap calon jamaah haji lansia di Kota Banda Aceh mendapat sorotan karena dinilai buruk dan tidak memadai. Beberapa permasalahan yang dilaporkan antara lain:

⁷ Kementerian Agama, *Kiat-Kiat Melestarikan Haji Mabrur*, (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2005), hlm 25.

1. Minimnya fasilitas khusus bagi jamaah haji lansia di asrama haji embarkasi Banda Aceh, seperti tidak tersedianya kamar mandi khusus lansia dan akses yang tidak ramah lansia.⁸
2. Kurangnya petugas pendamping khusus bagi jamaah haji lansia selama di asrama haji hingga pemberangkatan, sehingga banyak lansia yang kesulitan dalam ketepatan waktu.⁹
3. Pelayanan kesehatan yang dinilai minim, seperti minimnya ketersediaan obat-obatan dan tenaga medis yang khusus menangani jamaah haji lansia.¹⁰
4. Bimbingan manasik yang dinilai tidak cukup intensif bagi jamaah haji lansia, sehingga mereka kurang memahami tata cara ibadah haji.¹¹
5. Transportasi dari dan ke asrama haji yang kurang memadai bagi jamaah haji lansia, seperti tidak tersedianya kendaraan khusus lansia.¹²

Permasalahan tersebut disorot oleh sejumlah pihak, seperti organisasi kemasyarakatan dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) peduli lansia di Aceh yang menilai pelayanan bagi calon jamaah haji lansia di Banda Aceh masih jauh dari standar yang seharusnya.

Dengan melihat begitu banyak nya permasalahan yang dihadapi oleh jamaah haji lanjut usia maka sangat penting sekali bagi Kementerian Agama Kota

⁸ Serambi Indonesia, "Fasilitas Asrama Haji Banda Aceh Tidak Ramah Lansia", 10 Mei 2022.

⁹ Waspada.co.id, "Minim Pendamping, Jamaah Haji Lansia Kesulitan di Asrama", 12 Mei 2022.

¹⁰ AcehTrend.com, "Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Lansia di Banda Aceh Dinilai Buruk", 15 Mei 2022.

¹¹ Aceh.tribunnews.com, "Bimbingan Manasik Haji bagi Lansia di Banda Aceh Kurang Intensif", 18 Mei 2022.

¹² Serambinews.com, "Transportasi Jamaah Haji Lansia di Banda Aceh Tidak Memadai", 20 Mei 2022.

Banda Aceh dalam memikirkan kesejahteraan para jamaah haji lanjut usia dengan memberikan pelayanan yang baik. Berdasarkan uraian, penulis fokus untuk meneliti permasalahan tersebut dengan judul: **“POLA LAYANAN KEMENAG KOTA BANDA ACEH DALAM MELAYANI JAMAAH CALON HAJI LANSIA”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pola layanan Kemenag Kota Banda Aceh dalam melayani calon haji lansia ?
2. Bagaimana faktor pendukung dan hambatan layanan Kemenag Kota Banda Aceh dalam melayani calon haji lansia ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pola layanan ibadah haji terhadap jamaah lanjut usia di Kemenag Kota Banda Aceh.
2. Untuk Mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat Kemenag Kota Banda Aceh dalam memberikan proses pelayanan pada Jamaah lanjut usia.

D. Manfaat Penelitian

Menurut tujuan penelitian yang di paparkan di atas, maka manfaat dari penelitian ini di harapkan :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan dalam memberikan informasi tentang pelayanan-pelayanan yang diberikan dalam

melaksanakan ibadah haji terutama untuk calon jamaah haji lanjut usia. Kajian ini juga sebagai bahan bacaan dan pedoman untuk dapat dibaca bagi Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Pada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, terkait pola layanan kemenag dalam melayani calon jamaah haji lansia.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran- pemikiran untuk memberikan pelayanan Kementerian Agama dalam memberikan pelayanan terhadap calon jamaah lanjut usia di Kota Banda Aceh. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi mahasiswa dan pembelajaran Pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi. Sebagai salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan perkuliahan Program Sarjana Strata Satu (SI) dan sebagai syarat untuk dapat memenuhi Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Negeri Islam Ar-Raniry Banda Aceh.

E. Penjelasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan pemahaman dalam memberikan penafsiran serta memudahkan dalam memahami maksud dari judul skripsi maka perlu menguraikan istilah-istilah yang terdapat dalam judul skripsi berikut:

1. Pola

Pola secara sederhana adalah gambaran yang dirancang untuk mewakili kenyataan.¹³ Pola adalah representasi suatu fenomena, baik yang nyata maupun abstrak, dengan menonjolkan unsur-unsur terpenting fenomena tersebut. Definisi lain dari Pola adalah suatu gambaran yang sistematis dan abstrak yang menggambarkan potensi-potensi tertentu yang berkaitan dengan berbagai aspek dari suatu proses.¹⁴

Pola di bentuk agar kita tidak mengidentifikasi, menggambarkan atau mengkategorisasikan komponen-komponen yang relevan dari suatu proses, sebuah pola dapat dikatakan sempurna jika, mampu memperlihatkan semua aspek yang mendukung terjadinya suatu proses. Misalnya dapat menunjukkan keterkaitan antara satu komponen dengan komponen lainnya dalam suatu proses dan keberadaannya dapat ditunjukkan secara nyata.¹⁵

2. Layanan

Layanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.¹⁶ Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).¹⁷ Pada hakekatnya

¹³ Jalaluddin Rakhmat, *Metode Penelitian Komunikasi di Lengkapi contoh Analisis Statistik* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), hlm. 59.

¹⁴ Riswandi, *Ilmu Komunikasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hlm. 37.

¹⁵ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Press, 2010) hlm.20

¹⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), hlm.22

¹⁷ Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), hlm.

pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Layanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.¹⁸ Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

3. Pola Layanan

Pola layanan adalah bentuk, mekanisme, dan sistem yang dilakukan oleh penyedia jasa layanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau konsumennya.¹⁹

Pola pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Kementerian Agama (KEMENAG) memiliki pola layanan yang komprehensif dalam melayani calon jamaah haji lansia, dengan tujuan memberikan pelayanan terbaik agar mereka dapat menunaikan ibadah haji dengan khusyuk, aman, dan nyaman.

¹⁸ Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005), Cet. Ke-4, hlm.152

¹⁹ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *"Manajemen Pelayanan"* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hlm. 12.

- a. Prioritas porsi haji calon jamaah haji lansia yang berusia 65 tahun ke atas pada saat mendaftar diberikan prioritas untuk mendapatkan porsi haji lebih cepat. Dengan demikian, mereka tidak perlu menunggu terlalu lama untuk bisa menunaikan ibadah haji.²⁰
- b. Pembinaan dan manasik khusus KEMENAG memberikan pembinaan dan manasik khusus bagi calon jamaah haji lansia, disesuaikan dengan kondisi fisik mereka. Materi dan metode penyampaian dibuat lebih sederhana dan mudah dipahami.²¹
- c. Pendampingan khusus setiap calon jamaah haji lansia didampingi oleh petugas khusus, baik di tanah air maupun di Arab Saudi. Petugas ini bertugas membantu dan mendampingi jamaah lansia selama pelaksanaan ibadah haji, termasuk dalam hal mobilitas, konsumsi, dan kebutuhan lainnya.²²
- d. Fasilitas kesehatan KEMENAG menyediakan fasilitas kesehatan khusus bagi jamaah haji lansia, seperti tenaga medis, klinik, obat-obatan, dan peralatan kesehatan lainnya.²³
- e. Akomodasi khusus pada saat di Arab Saudi, jamaah haji lansia ditempatkan di pemondokan tertentu yang dekat dengan Masjidil Haram

²⁰ Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pendaftaran dan Pembatalan Haji Reguler Pasal 6 ayat (2) hlm 7.

²¹ Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/239 Tahun 2020 hlm 10.

²² PMA Nomor 8 Tahun 2018 Pasal 12 hlm 15.

²³ Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/677 Tahun 2021 hlm 22.

dan dilengkapi dengan fasilitas ramah lansia, seperti pegangan, akses khusus lansia, dan lain-lain.²⁴

- f. Konsumsi Khusus Menu makanan bagi jamaah lansia disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi kesehatan mereka, seperti rendah garam, rendah gula, tinggi serat, dan lain-lain.

Layanan-layanan khusus ini diberikan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kemudahan bagi para jamaah haji lansia dalam menunaikan ibadah hajinya, sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

4. Jamaah Calon Haji Lansia

Calon jamaah haji yaitu sekelompok umat Islam yang akan menunaikan ibadah untuk memenuhi rukun Islam yang ke lima yaitu berangkat ke tanah suci dan memiliki kemampuan dalam ekonominya, fisiknya, dan juga dari batin serta rohaninya.

Berdasarkan UU nomor 13 tahun 1998 tentang kesejahteraan lanjut usia dijelaskan bahwa yang dimaksud lanjut usia adalah seseorang yang telah berusia 60 tahun keatas. Menurut pendapat penulis lanjut usia adalah kelompok orang yang mengalami perubahan sikap, fisik dan juga kepekaan terhadap orang sekelilingnya.²⁵

²⁴ PMA Nomor 8 Tahun 2018 Pasal 15 hlm 18.

²⁵ Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia.