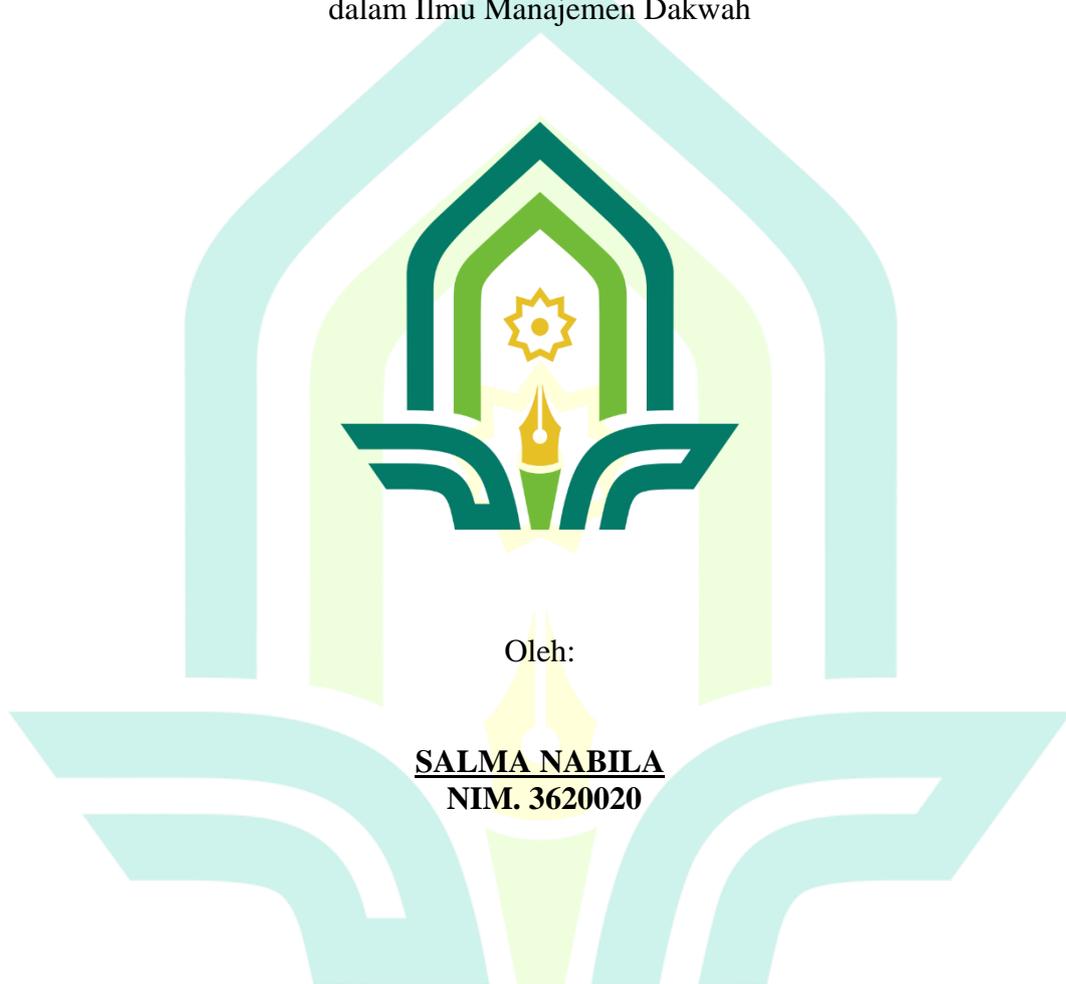


**MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI
LANJUT USIA DI KEMENAG KABUPATEN PEMALANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
dalam Ilmu Manajemen Dakwah



Oleh:

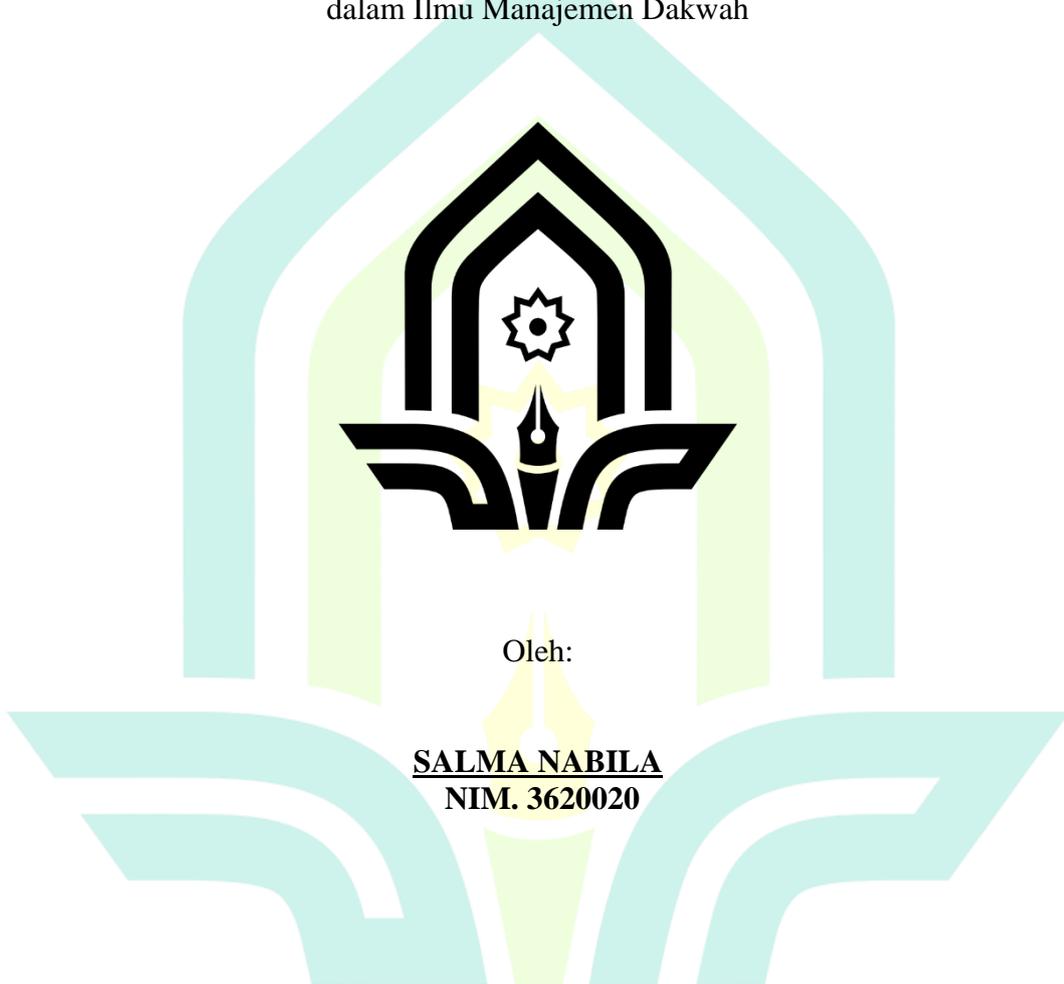
SALMA NABILA
NIM. 3620020

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2024**

**MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI
LANJUT USIA DI KEMENAG KABUPATEN PEMALANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
dalam Ilmu Manajemen Dakwah



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Salma Nabila

NIM : 3620020

Progrm Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Ushuluddin, Adab, dan Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi dengan judul **“MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI LANJUT USIA DI KEMENAG KABUPATEN PEMALANG”** adalah benar hasil karya penulis berdasarkan hasil penelitian. Semua sumber yang digunakan dalam penelitian ini telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Apabila di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Pemalang, 11 Juni 2024

Yang menyatakan



Salma Nabila
NIM. 3620020



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**

Jl. Pahlawan KM 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
Website: fuad.uingusdur.ac.id | Email: fuad@uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi saudara/i:

Nama : **SALMA NABILA**

NIM : **3620020**

Judul Skripsi : **MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI
LANJUT USIA DI KEMENAG KABUPATEN
PEMALANG**

yang telah diujikan pada Hari Jum'at, 05 Juli 2024 dan dinyatakan **LULUS** serta
diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
dalam Ilmu Manajemen Dakwah.

Dewan Penguji

Penguji I

Oomariyah, M.S.I
NIP. 198407232019032003

Penguji II

Kholid Novivanto, MA.Hum.
NIP. 198810012019031008

Pekalongan, 12 Juli 2024

Disahkan Oleh

Dekan



Prof. Dr. H. Sam'ani, M.Ag.
NIP. 197305051999031002

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan adalah sistem transliterasi arab- latin berdasarkan SKB Menteri Agama dan Menteri P&K RI No. 158/1987 dan No. 0543 b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam kamus linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā	B	Be
ت	Tā	T	Te
ث	Śā	Ś	Es (dengan titik diatas)
ج	Jīm	J	Je
ح	Hā	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	Rā	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	Es dan Ye
ص	Şād	Ş	Es (dengan titik di bawah)

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ض	Ḍād	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭā	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓā	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fā	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	‘el
م	Mīm	M	‘em
ن	Nūn	N	‘en
و	Wāwu	W	We
ه	Hā	H	Ha
ء	Hamzah	‘	apostrof, tetapi lambang ini tidak dipergunakan
ي	Yā	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda *syaddah*, ditulis rangkap.

Contoh: أحمدية ditulis *Ahmadiyyah*

C. Tā Marbutah di akhir kata

1. Bila dimatikan ditulis *h*, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti *salat*, *zakat*, dan sebagainya.

Contoh: جماعة ditulis *jamā'ah*

2. Bila dihidupkan ditulis *t*

Contoh: كرامة الأولياء ditulis *karāmatul-aulyā'*

D. Vokal Pendek

Fathah ditulis *a*, kasrah ditulis *i*, dan dammah ditulis *u*

E. Vokal Panjang

A panjang ditulis *ā*, i panjang ditulis *ī*, dan u panjang ditulis *ū*, masing-masing dengan tanda hubung (-) di atasnya.

F. Vokal Rangkap

Fathah + yā tanpa dua titik yang dimatikan ditulis *ai*

Fathah + wāwu mati ditulis *au*

G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (')

Contoh: أنتم ditulis *a'antum*

مؤنث ditulis *mu'annaś*

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf qamariyah ditulis *al-*

Contoh: القرآن ditulis *Al-Qur'ān*

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, huruf 1 diganti dengan huruf syamsiyyah yang mengikutinya.

Contoh: الشيعة ditulis *asy-Syī'ah*

I. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD

J. Kata dalam rangkaian frasa atau kalimat

1. Ditulis kata per kata, atau
2. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut.

Contoh: شيخ الإسلام ditulis *Syaikh al-Islām* atau *Syakhul-Islām*

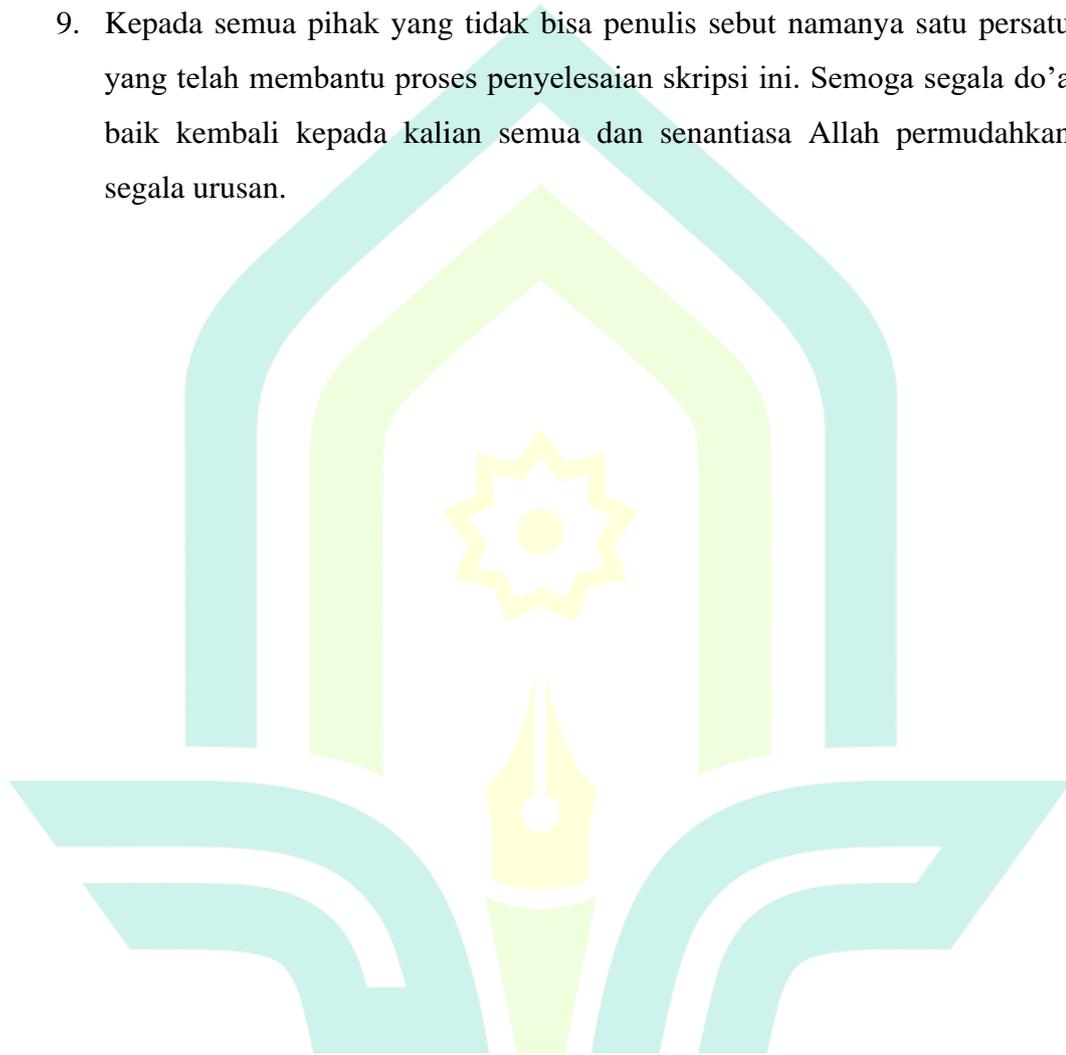


PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberi kekuatan, kesehatan, dan kesabaran. Sholawat serta salam senantiasa terhaturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan penulis dalam mengerjakan skripsi ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depan meraih cita-cita. Penulis persembahkan cinta dan sayang kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan masih bisa menikmati segala nikmat-Mu yang indah ini. Terimakasih atas nikmat-Mu, atas karunia dan ridho-Mu, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua hebat saya yakni Bapak Siswoyo dan Ibu Sri Daryanti. Terima kasih atas do'a dan dukungan dalam bentuk motivasi maupun sarana prsarana kebutuhan kuliah. Sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada Bapak Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN K.H UIN Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Kepada Ibu Nurul Maisyal, M.H.I selaku dosen pembimbing yang sudah meluangkan waktunya dan senantiasa memberikan masukan, saran, maupun motivasi yang luar biasa dan sudah dalam penyusunan dan penyajian skripsi.
5. Kepada staf atau pegawai Kemenag Pematang yang dengan sabar selalu membantu memberikan informasi terkait pelayanan jamaah haji lansia pada tahun 2023 dan mengarahkan penulis dalam penelitian.
6. Kepada teman-teman dekat seperjuangan penulis yaitu Rizki Isnaeni, Ayu Navila, Putri Artika dan Siti Munawaroh, Zidniyatul Hidayah, yang telah menemani penulis dari awal perkuliahan sampai akhir penyusunan skripsi ini. Terima kasih banyak telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.

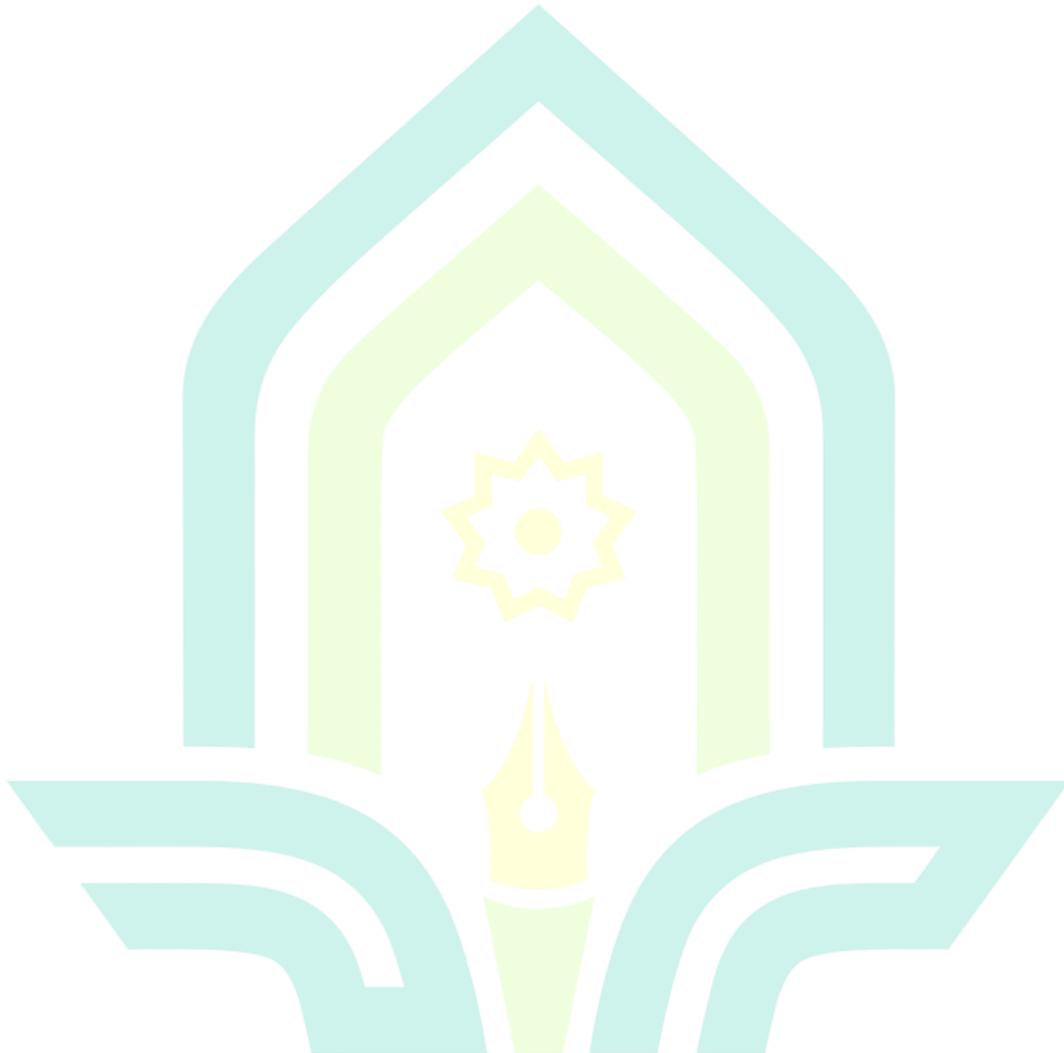
7. Kepada teman-teman Manajemen Dakwah FUAD angkatan 2020. Terima kasih atas dukungannya dan motivasi dari kalian sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa memberikan yang terbaik untuk teman seperjuangan Manajemen Dakwah angkatan 2020.
8. Kepada diri sendiri, Salma Nabila terimakasih banyak telah bekerjasama dan betahan sampai di titik ini.
9. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebut namanya satu persatu yang telah membantu proses penyelesaian skripsi ini. Semoga segala do'a baik kembali kepada kalian semua dan senantiasa Allah permudahkan segala urusan.



MOTTO

“Dari Umrah ke umrah adalah tebusan (dosa-dosa yang dikerjakan) di antara keduanya, dan haji yang mabrur balasannya tiada lain adalah Surga”

(HR. Bukhari, No. 1773 dan Muslim, No. 1349)



ABSTRAK

Nabila, Salma. 2024. Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Lanjut Usia di Kemenag Kabupaten Pemalang. Skripsi Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah. UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan. Nurul Maisyhal, M.H.I

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan, Haji Lansia

Kebijakan haji tahun 2023 yang meniadakan pendampingan untuk jamaah haji lansia dianggap sangat merugikan baik untuk pihak keluarga, Kemenag, maupun dari pihak haji lansianya sendiri. Kondisi fisik jamaah haji lansia sangat berpengaruh dalam pelaksanaan ibadah haji. Karena haji membutuhkan fisik dari awal pelaksanaan hingga akhir. Oleh karena itu, perlu adanya pelayanan yang tepat untuk mengatasi jamaah haji lansia agar bisa beribadah dengan aman dan nyaman, dengan menggunakan fungsi manajemen dalam setiap pelayanan.

Rumusan permasalahannya yaitu: "(1) bagaimana manajemen pelayanan calon jamaah haji lansia di kemenag kabupaten Pemalang, (2) apa saja faktor penghambat dan pendukung pelayanan calon jamaah haji lanjut usia di Kemenag kabupaten Pemalang. Tujuan dari penelitian ini adalah, (1) Untuk mengetahui manajemen pelayanan calon jamaah haji lanjut usia di Kemenag kabupaten Pemalang, (2) untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung calon jamaah haji lanjut usia di Kemenag Kabupaten Pemalang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif dan pendekatan fenomenologi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1) pelayanan calon jamaah haji lansia di Kemenag kabupaten Pemalang berjalan dengan menggunakan teori fungsi manajemen. Perencanaan yang dilakukan oleh Kemenag Pemalang tertata dengan baik. Pengorganisasian yang dilakukan dalam pembagian tugas pelayanan menerapkan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur. Pelaksanaan Pelayanan jamaah haji lansia juga baik dilakukan dengan cara memenuhi kebutuhan jamaah haji lansia. Pengawasan yang dilakukan juga baik tidak hanya dilakukan di Kemenag kabupaten Pemalang saja, tetapi juga dilakukan di Kanwil dengan memantau pengawasan secara keseluruhan agar tujuan haji di tahun berikutnya dapat berjalan dengan lebih baik. (2) Faktor utama kendala dalam proses pelayanan adalah kondisi fisik jamaah haji lansia yang kurang. Sedangkan faktor pendukungnya adalah Kemenag Pemalang memiliki sarana dan prasarana yang cukup dan juga adanya pembimbing haji yang profesional dan baik dalam melayani para jamaah khususnya lansia.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT, atas limpahan rahmat yang tak ternilai serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI LANJUT USIA DI KEMENAG KABUPATEN PEMALANG”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi program Strata Satu (S1), Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah dan Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak akan terwujud tanpa usaha diri sendiri, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan rendah hati penulis mengucapkan terimakasih banyak sebagai penghargaan secara tidak langsung kepada semua pihak yang sudah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Zaenal Mustakim, M.Ag., Selaku Rektor UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Prof. Dr. H. Sam'ani, M.Ag., Selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah.
3. Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I Selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN K.H UIN Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Dr. H. Khoirul Basyar, M.S.I Selaku dosen wali studi yang telah membimbing penulis.
5. Ibu Nurul Maisyhal, M.H.I Selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan arahan dan bimbingan selama masa studi hingga penulisan skripsi.
6. Ibu Amin Wijayanti, s.h. Selaku kepala bagian Pelayanan Haji dan Umrah di Kemenag Pemalang, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian skripsi dan telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi. Ibu Nunu, Ibu Yuli, Ibu Rofi selaku staf bagian PHU di

Kemenag Pematang Jaya, yang sudah membantu memberikan informasi kepada penulis, dan tidak lupa juga kepada Bapak Mahbub Nur Junaedi selaku pembimbing haji pada tahun 2023 yang sudah membantu penulis untuk dalam menyusun skripsi ini.

7. Para dosen pengajar dan seluruh staf prodi Manajemen Dakwah yang telah membantu dalam administrasi dan mempermudah dengan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
8. Orang tua saya Ibu Sri Daryanti dan Bapak Siswoyo yang tak pernah lelah untuk memberikan semangat, do'a dan dukungan kepada peneliti hingga berhasil menyelesaikan karya sederhana ini.
9. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah terkhusus kepada Rizki Isnaeni, Ayu Navila, masih banyak lagi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang sudah memberikan semangat dan dukungan serta selalu menemani selama masa perkuliahan.
10. Kepada pihak yang belum disebutkan, tanpa mengurangi rasa hormat, peneliti mengucapkan banyak terimakasih dan segala doa baik yang telah diberikan semoga menjadi amal sholeh baik di dunia maupun di akhirat dan mendapat balasan yang baik pula.

Sebagai manusia biasa Penulis menyadari penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh Penulis. Oleh karena itu, atas kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini, Penulis memohon maaf dan bersedia menerima kritikan yang membangun.

Terakhir, harapan Penulis, semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang membacanya.

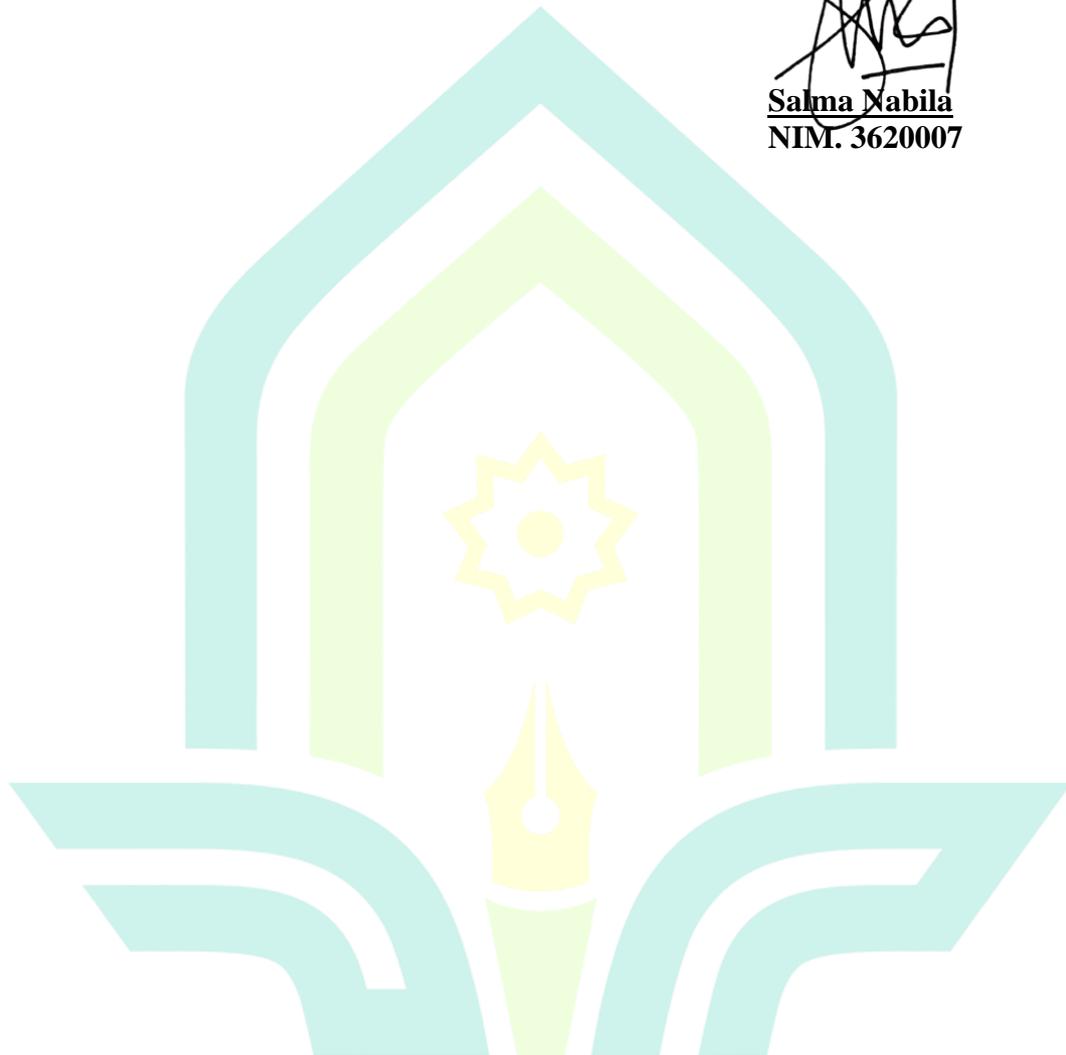
Wassalamualaikum Wr. Wb

Pemalang, 11 Juni 2024

Penulis



Salma Nabila
NIM. 3620007



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	xi
ABSTRAK	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR BAGAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Tinjauan Pustaka	8
F. Metode Penelitian	22
G. Sistematika Penulisan	26
BAB II LANDASAN TEORI	28
A. Manajemen Pelayanan	28
1. Manajemen	28
2. Pelayanan	33
B. Jamaah Haji Lansia	47
1. Haji	47
2. Haji Lansia	53

BAB III HASIL PENELITIAN MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI LANSIA DI KEMENAG KABUPATEN PEMALANG.....61

A. Gambaran Umum Kemenag Kabupaten Pemalang.....	61
1. Gambaran kantor Kemenag Kabupaten Pemalang	61
2. Visi dan Misi Kemenag Kabupaten Pemalang	62
3. Fungsi dan Tujuan Kemenag Kabupaten Pemalang	63
4. Tugas Pelayanan Haji dan Umrah Kemenag Kabupaten Pemalang	64
5. Struktur Organisasi Kemenag Kabupaten Pemalang	65
B. Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Lanjut Usia di Kemenag Pemalang	65
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Calon Jamaah Haji Lanjut Usia	81

BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN TENTANG MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI LANJUT USIA DI KEMENAG PEMALANG84

A. Analisis penerapan fungsi manajemen pelayanan jamaah haji lanjut usia di Kemenag Kabupaten Pemalang	84
B. Analisis faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan jamaah haji lanjut usia di Kemenag Kabupaten Pemalang.....	91

BAB V PENUTUP.....95

A. Kesimpulan	95
B. Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA97

LAMPIRAN..... I

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo Kementerian Agama62



DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Kerangka berpikir	21
Bagan 2. Struktur Organisasi Kemenag Kabupaten Pematang Jaya.....	65



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji adalah suatu bentuk kewajiban yang harus dipenuhi bagi umat muslim di seluruh dunia.¹ Haji merupakan salah satu dari lima dasar utama dalam agama Islam. Bagi umat muslim yang mampu baik secara materi, fisik, jasmani maupun rohani maka mereka wajib melaksanakan ibadah haji. Indonesia memiliki populasi umat yang beragama Islam terbanyak di dunia. Oleh karena itu, Indonesia merupakan negara yang mendapatkan kuota haji dengan jumlah yang paling banyak dibandingkan dengan negara lainnya. Total kuota haji Indonesia tahun 2023 adalah 221.000 orang jamaah. Terdiri dari 203.320 jamaah haji reguler, 17.680 jamaah haji khusus dan 4.200 orang petugas haji.²

Allah berfirman dalam surat Ali-Imran ayat 97, bahwasannya ibadah haji adalah wajib bagi setiap muslim.

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

Artinya: “Di tempat itu terdapat tanda-tanda yang jelas, termasuklah Maqam Ibrahim. Siapa pun yang memasukinya (Ka'bah), dia akan aman. Dan kewajiban bagi manusia terhadap Allah adalah melakukan ibadah haji ke Baitullah, bagi mereka yang mampu melakukan perjalanan ke sana. Barang siapa menolak kewajiban haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya dan tidak

¹ Abdul Aziz Muhammad Azzam dan Abdul Wahhab Sayyed Hawwas, “*Fiqh Ibadah*” (Jakarta: Amzah, 2009), hlm. 483.

² Devi Setya, “*Kuota Haji 2023 di Berbagai Negara, Indonesia Paling Banyak*”, DetikHikmah, 21 Januari 2023, <https://www.detik.com/hikmah/-haji-dan-umrah/d-6526765/kuota-haji>

memerlukan sesuatu dari seluruh alam.”

Haji meliputi perjalanan ke Ka'bah dengan tujuan untuk melakukan berbagai ibadah, antara lain: ihram, wukuf, tawaf, sa'i, tahallul, dan menjaga ketertiban. Setiap tahun, antara tanggal 8 syawal hingga 13 Dzulhijah, jamaah menunaikan ibadah haji dengan sebagaimana yang sudah di jelaskan dalam Al-qur'an QS. Al-Baqarah ayat 197

الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَةٌ ۖ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ ۗ وَمَا تَفْعَلُوا مِنْ خَيْرٍ يَّعْلَمُهُ اللَّهُ ۗ وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَىٰ وَاتَّقُونِ يَا أُولِيَ الْأَلْبَابِ

Artinya: “Musim pelaksanaan haji jatuh pada periode yang telah ditetapkan. Siapa pun yang menunaikan ibadah haji dalam periode tersebut, hendaklah ia menjauhi perkataan kasar, perbuatan tercela, dan konflik selama menjalankan ibadah haji. Setiap kebaikan yang dikerjakan akan diketahui oleh Allah. Bawalah bekal, karena sesungguhnya bekal terbaik adalah ketakwaan. Dan bertakwalah kepada-Ku, wahai orang-orang yang memiliki akal yang sehat.”³

Ibadah haji merupakan amalan yang paling banyak menggunakan tenaga fisik dari awal hingga akhir, diantaranya pada saat perjalanan menuju ke Makkah, menggunakan pakaian ihram, wukuf, tawaf, melontar jumrah, tahalul, tawaf, sa'i, sampai pulang ke negara asal masing-masing.⁴ Semua kegiatan ibadah haji mengandung banyak sekali nilai dan moral yang tinggi untuk mengembangkan individu agar memiliki kualitas yang luar biasa dan ideal. Dengan itu, Ibadah haji adalah kegiatan yang harus di pahami bagi calon jamaah haji.

³ Depatemen Agama RI, “Al-Qur'an dan Terjemahan Edisi Revisi”, (Surabaya: Karya Agung Surabaya, 2006), hlm. 31.

⁴ Agus Romdlon, “Motif dan Makna Sosial Ibadah Haji Menurut Jama'ah Masjid Darussalam Wisma Tropodo Waru Sidoarjo”, *Kodifikasia*, Volume 10, no 1, (2016), hlm. 90.

Seiring dengan perkembangan zaman jika dilihat banyak sekali masyarakat Indonesia yang ingin melaksanakan ibadah haji, maka secara otomatis masa tunggu pemberangkatan ibadah haji pun semakin panjang dan lama. Sekarang ini di Jawa Tengah masa tunggu untuk bisa melaksanakan ibadah haji adalah 32 tahun.⁵ Dengan itu pastinya membuat khawatir bagi para pendaftar haji, jika para calon pendaftar haji sudah waktunya berangkat, namun waktu usiannya sudah tidak muda lagi dengan fisik yang sudah melemah. Karena ibadah haji banyak sekali yang membutuhkan tenaga, hal itu akan membuat terganggunya proses pelaksanaan haji. Terutama bagi calon jamaah haji yang berusia lanjut.

Calon jamaah haji yang berusia lanjut memiliki banyak permasalahan diantaranya seperti: menurunnya kesehatan pada tubuh yang mengakibatkan berkurangnya daya kuat yang ada pada tubuh seseorang. Menurunnya daya tahan tubuh memudahkan seseorang terkena berbagai macam penyakit. Pada dasarnya permasalahan yang dialami oleh seseorang yang berusia lanjut berkaitan dengan kondisi fisik dan psikisnya yang akan berpengaruh pada keadaan. Hal seperti ini mengakibatkan munculnya ketergantungan bagi seseorang yang berusia lanjut kepada orang lain. Dengan itu, pemerintah harus memikirkan bagaimana caranya untuk mensejahterakan bagi mereka yang berusia lanjut.

Kementerian agama adalah bagian penting dalam mengelola serta menyelenggarakan ibadah haji. Kementerian Agama mempunyai kewenangan

⁵ Agus Salim, "Antrean Daftar Tunggu Haji di Jawa Tengah Capai 32 Tahun", *TribunMuria.com*, 2 Februari 2023, <https://muria.tribunnews.com/amp/2023/02/02/antrean-daftar-tunggu-haji-di-jawa-tengah-capai-32-tahun>

untuk mengontrol, memberikan layanan, dan menyiapkan infrastruktur yang diperlukan untuk ibadah haji. Hal ini dilakukan agar ibadah haji dapat berjalan dengan baik bagi calon jamaah, baik secara individu maupun kelompok, dan juga bagi Kementerian Agamanya sendiri. Pelaksanaan ibadah haji memerlukan pelayanan yang lebih ekstra daripada ibadah yang lainnya. Ibadah haji dilakukan paling lama 40 hari.⁶

Manajemen pelayanan merupakan hal yang mendasar. Suatu tindakan mengatur dan mengelola disebut dengan manajemen dan dilakukan oleh seorang manajer ataupun pemimpin. Perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan, dan pengawasan merupakan bagian dari proses manajemen, yang bertujuan untuk mencapai suatu tujuan sekaligus memanfaatkan sumber daya yang sudah tersedia. Perjalanan haji akan lebih mudah diselesaikan oleh masyarakat jika mendapat pelayanan yang layak. Pemberian pelayanan kepada jamaah haji dari segala bidang harus selalu diperhatikan. Kementerian Agama adalah lembaga yang bertanggungjawab atas keseluruhan haji.

Pemerintah menyelenggarakan ibadah haji dengan tujuan untuk membimbing, melayani, dan melindungi mereka. Dengan itu, pemerintah wajib mengurus semua ini, termasuk dengan memberikan dukungan administratif, pengaturan perjalanan, layanan kesehatan, keamanan, dan layanan lain yang mungkin diperlukan oleh jamaah haji, khususnya jamaah haji yang sudah berusia lanjut. Dalam Undang-undang Penyelenggaraan Ibadah haji Nomor 13 Tahun

⁶ Rifa Syuqi, "*Rasionalitas Tafsir Muhammad Abduh, Kajian Masalah Aqidah dan Ibadah*", (Jakarta: Paramadina, 2002) hlm. 192.

2008 tentang pelaksanaan ibadah haji, diatur tentang berbagai aspek pelaksanaan haji termasuk pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jamaah supaya bisa melaksanakan ibadah haji sesuai dengan ajaran agama Islam. Kebijakan dan pedoman operasional untuk pelayanan jamaah mulai dari tingkat kecamatan sampai dengan provinsi. Dalam undang-undang tersebut, maka sangat diperukan manajemenn yang baik untuk proses penyelenggaraan agar ibadah haji bisa berjalan dengan baik.⁷ Jika menerapkan fungsi-fungsi manajemen dengan baik maka hasil yang didapatkan pastinya akan memuaskan. Fungsi-fungsinya diantaranya adalah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pemantauan. Adanya manajemen yang bagus sangat diharapkan bisa memberikan kontribusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji secara keseluruhan.

Pemilihan pemberian metode yang baik pada jamaah usia lanjut merupakan sebagian dari pelayanan yang harus diperhatikan oleh lembaga untuk jamaahnya. Hal itu bertujuan agar tidak hanya jamaah haji saja yang merasa dibimbing, tetapi juga jamaah dengan usia lanjut agar bisa beribadah dengan aman, nyaman dan juga lancar dalam proses pelaksanaan ibadah haji. Demikian juga dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Pemalang terkait pelayanan calon jamaah haji lansia. Adanya perubahan kebijakan ibadah haji setiap tahunnya, membuat Kemenag kabupaten Pemalang terus berusaha memberikan pelayanan yang optimal. Kebijakan haji pada tahun 2023 adalah tidak adanya

⁷ Dirjen penyelenggaraan ibadah haji, *"100 tanya jawab tentang sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001:28 penyelenggaraan ibadah haji"*, (Jakarta: dirjen penyelenggaraan haji dan umrah Kemenag RI, 2011), hlm. 25.

penggabungan mahram dan pendamping haji bagi jamaah haji lanjut usia.

Jamaah haji tahun 2023 ini banyak yang mengeluhkan mengenai pelayanan haji yang kurang baik seperti, jamaah haji mengeluh tentang menu makanan yang sederhana dan keterlambatan dalam memberikan makanan.⁸ Terlantarnya jamaah haji di Musdalifah.⁹ Oleh karena itu, maka peneliti akan meneliti apakah pelayanan calon jamaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Pemalang selalu memperhatikan jamaah, menuruti apa yang jamaah haji inginkan, dan selalu memberikan hak-hak kepada jamaah haji. Terutama pada calon jamaah haji lanjut usia. Pada tahun 2023 ini jumlah jamaah secara keseluruhan berjumlah 627 dengan lansia berjumlah 85 jamaah, dan jamaah dengan usia tertua yaitu 93 tahun.¹⁰ Hal ini mengingat kondisi fisik jamaah haji lanjut usia yang pastinya melemah banyak mengalami penurunan kesehatan seperti kurangnya kemampuan dalam hal sosial. Oleh karena itu peneliti akan meneliti bagaimana pelayanan yang digunakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pemalang ini agar jamaah haji lansia bisa berangkat haji dengan nyaman, aman meskipun tidak adanya pendamping. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang **MANAJEMEN PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI LANJUT USIA DI KEMENAG KABUPATEN PEMALANG.**

⁸ News Indonesia, "Haji 2023: Pemerintah dimintai evaluasi penyedia layanan setelah jamaah mengeluh soal makanan", 1 Juli 2023

⁹ Dwi Rahmawati, "Jamaah Terlantar-Pelayanan Lansia kurang Optimal", Detiknews, 01 Juli 2023, <https://news.detik.com/berita/d-6800305/sorotan-puan-soal-haji-2023-jamaah-terlantar-pelayanan-pelayanan-lansia-kurang-optimal>

¹⁰ Amin Wijayanti, Kepala Kaasi PHU Kementerian Agama, Pemalang, Wawancara Pribadi, 14 Juli 2023

B. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana manajemen pelayanan calon jamaah haji usia lanjut di Kementerian Agama kabupaten Pemalang?
- b. Apa saja faktor penghambat dan pendukung pelayanan calon jamaah haji lanjut usia di Kemenag kabupaten Pemalang?

C. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui manajemen pelayanan calon jamaah haji usia lanjut di kementerian agama kabupaten pemalang
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung pelayanan calon jamaah haji lanjut usia di Kemenag kabupaten Pemalang

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini secara teoritis dapat membuktikan bagaimana manajemen layanan untuk calon jamaah haji lanjut usia di Kemenag Kabupaten Pemalang, sehingga staf di Kemenag Kabupaten Pemalang dapat melaksanakan tugas mereka sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Selain itu, penelitian ini nantinya bisa untuk dijadikan contoh oleh Kemenag lain ataupun Biro penyelenggaraan Haji dan Umrah, karena Kemenag Kabupaten baik dalam Pelayanan untuk jamaah haji untuk semua kalangan.

2. Manfaat Praktis

- a) Harapannya, hasil penelitian ini akan menjadi referensi tambahan di perpustakaan UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan, terutama untuk mahasiswa yang mengambil jurusan Manajemen Dakwah. Selain itu,

diharapkan juga dapat menjadi acuan perbandingan untuk studi yang akan dilakukan di masa mendatang.

- b) Harapannya, hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan bagi para pembaca agar bisa memberikan manfaat bagi masyarakat mengenai bagaimana pelayanan untuk jamaah haji yang berusia lanjut.
- c) Penelitian ini diharapkan bisa memberikan saran kepada Kemenag Kabupaten Pematang Jaya terutama dalam bidang pelayanan calon jamaah haji lansia.
- d) Bagi penulis diharapkan bisa untuk menambah ilmu dan Sebagai latihan bagi penulis dalam mengembangkan kemampuan menyusun karya tulis ilmiah khususnya mengenai pelayanan Haji.
- e) Bagi Masyarakat penelitian ini diharapkan bisa memberikan solusi tentang bagaimana cara memilih pelayanan yang baik dan bisa memberikan kenyamanan untuk calon jamaah hajinya.

E. Tinjauan Pustaka

1. Deskripsi Teori

a. Manajemen Pelayanan

Pengertian dari kata manajemen seperti yang dijelaskan oleh Al-Munawwir (2013) adalah kata yang berasal dari bahasa Latin, Kata "*manus*" dalam bahasa Latin mengandung makna "tangan", sementara "*agere*" berarti "melakukan". Dalam bahasa Arab, konsep manajemen disebut sebagai idarah, berasal dari kata *adaara* yang berarti "mengatur". Dalam bahasa Inggris, terdapat kata "*management*" yang berasal dari

"*manage*", yang artinya adalah "mengelola".¹¹ Pengertian Menurut definisi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), manajemen merupakan mengelola suatu kegiatan produksi yang dikelola oleh seorang manajer sebagai seorang pemimpin dalam kegiatan produksi.¹²

Kegiatan pelayanan merupakan suatu bentuk perwujudan dari tugas dan fungsi suatu organisasi maupun lembaga penyedia barang dan jasa. Pada dasarnya, pelayanan adalah suatu rangkaian aktivitas yang dilakukan secara rutin dan saling berhubungan. Kemudian pengertian dari kata pelayanan *Gronroos* menjelaskan bahwa manajemen adalah serangkaian kegiatan yang bersifat tak terlihat, terjadi melalui interaksi sosial antara konsumen dan penyedia barang atau jasa. Ini berfokus pada layanan yang diberikan oleh perusahaan untuk memenuhi keperluan perusahaan maupun konsumen.¹³

Menurut UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik dijelaskan sebagai serangkaian kegiatan atau langkah-langkah untuk mempergunakan apa yang diperlukan layanan sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku bagi semua penduduk dan warga negara terkait barang, jasa, serta administrasi yang diberikan oleh penyelenggara jasa publik. Pelayanan publik adalah landasan dan

¹¹Juhji, Juhji, Wawan Wahyudin, Neng Muslihah, and Nana Suryapermana, "Pengertian, Ruang Lingkup Manajemen, dan Kepemimpinan Pendidikan Islam." *Jurnal Literasi Pendidikan Nusantara* 1, no. 2, (2020), hlm. 111-124.

¹² Simbolon, Nisya Nainita, and Imsar Imsar, "Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara", *Jurnal Pendidikan Tambusai* 5, no. 3 (2021), hlm. 8933.

¹³ Herman, Murdiansyah, Normajatun Normajatun, and Desy Rahmita. "Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah", *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 3, no. 1 (2019): hlm 1-8.

pedoman untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat dengan tanggung jawab, sehingga kepercayaan publik dapat terwujud dan membangun reputasi positif bagi suatu lembaga.

Menurut George R. Terry, dalam pelayanan publik, terdapat sejumlah faktor atau komponen yang mendukung kelancaran aktivitas tersebut.¹⁴ Elemen-elemen tersebut mencakup:

1) Sistem, prosedur, dan metode

Penerapan sistem informasi, praktik, dan teknik yang bisa membantu penyampaian layanan yang efisien diperlukan untuk layanan publik ini.

2) Personil

Perilaku para aparatur memang sangat penting di sektor publik, dimana mereka dituntut untuk bertindak profesional, disiplin, dan terbuka terhadap kritik publik dan klien.

3) Sarana dan prasarana

Pentingnya ketersediaan sarana, ruang kerja, dan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, toilet, dan tempat parkir dalam melaksanakan pelayanan publik.

4) Masyarakat

Masyarakat sebagai penerima pelayanan publik memiliki ragam karakteristik, baik dari segi pendidikan maupun perilaku.

¹⁴ Hetmi, Daud, Joyce, 2016, "Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Amurung Timur Kabupaten Minahasa Selatan", *Society: Jurnal Ilmu Sosial & Pembangunan*, edisi XX, Vol 3, hlm 106-107.

Pelayanan yang profesional adalah pelayanan yang menjunjung tinggi nilai akuntabilitas dan responsibilitas. Adapun ciri-cirinya yaitu:

- 1) Efektif, maksudnya adalah pelayanan yang mengutamakan pencapaian pada sasaran dan tujuan.
- 2) Sederhana, yang dimaksud sederhana dalam hal ini mengarah pada arti prosedur pelayanan yang diberikan kepada konsumen mudah, cepat, akurat dan tanpa kerumitan, hal ini untuk memudahkan konsumen.
- 3) Adanya transparansi yang meliputi: prosedur layanan atau langkah-langkah, karakteristik teknis yang diperlukan untuk pelayanan yang baik dan administrasi, penanggung jawab dari penyedia layanan yang diberikan, rincian biaya dan cara pembayaran yang jelas, jadwal atau waktu penyelesaian layanan.
- 4) Efisiensi, yaitu ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan efisiensi dalam penggunaan waktu, energi, dan sumber daya tanpa pemborosan yang tidak perlu.
- 5) Ketepatan waktu, dimana kriteria ini dimaksudkan untuk menyelesaikan tugas sesuai jangka waktu yang sudah disepakati.
- 6) Responsif, yaitu mengarah kepada daya tanggap dan juga kecepatan dalam menyelesaikan masalah dan memenuhi kebutuhan konsumen yang dilayani.

7) Adaptif, maksudnya adalah menyesuaikan diri dengan tuntutan dan keinginan masyarakat yang senantiasa mengalami pertumbuhan dan perkembangan.¹⁵

Selain kajian mengenai aspek penting yang perlu dikaji dalam manajemen adalah “fungsi manajemen”. Adapun fungsi manajemen terdiri dari empat komponen penting, yaitu (1) *planning* atau perencanaan, (2) *organizing* atau pengorganisasian, (3) *actuating* atau pergerakan, dan (4) *controlling* atau pengawasan.¹⁶

Mutu pelayanan haji secara keseluruhan diperkirakan dipengaruhi dengan tatakelola haji yang optimal, efektif, dan hemat. Penyelenggaraan ibadah haji harus dilaksanakan Dari tahap perencanaan, pengaturan, pelaksanaan, hingga pengawasan pelaksanaan ibadah haji. Untuk mencapai suatu tujuan. Maka perlu proses atau langkah-langkah fungsi manajemen yang diselesaikan secara berurutan.¹⁷

1. Perencanaan

Perencanaan merupakan keseluruhan aktivitas yang akan dilakukan.¹⁸ Perencanaan merupakan suatu bentuk proses penentuan. Perencanaan yaitu sebuah proses dasar yang akan dipakai

¹⁵ Hakim, H. Lukmanul. "Kualitas Pelayanan Haji Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (KBIH) Anihayah Karawang." *Jurnal Politikom Indonesiana* 2, no. 1 (2017): 29-29.

¹⁶ Alfia, Esti, Mesi Herawati, and Riri Novitasari, "Manajemen POAC Wakaf Di Indonesia." *ZISWAF: Jurnal Zakat dan Wakaf* 7 (2), (2020), hlm. 120-122.

¹⁷ Ernie Tisrawati Sule dkk, “*Pengantar Manajemen*”, Cet. 1 (Jakarta: Prenada Media, 2005), hlm. 8.

¹⁸ Samsudin, “Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan”, *Jurnal Idaarah*, vol 1, no 1, (2017), hlm. 66.

untuk menetapkan rentang pencapaian. Perencanaan bisa dikatakan sebagai pembuatan strategi untuk mencapai sebuah tujuan atau mengembangkan sebuah rencana suatu organisasi atau perusahaan.¹⁹

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah sebuah proses penyaluran suatu pekerjaan atau tugas dan mengkoordinasikannya untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Pengorganisasian bisa juga disebut dengan aktivitas pengelompokan yang dilakukan untuk menjalankan tugas kepada setiap individu untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan yang diharapkan.²⁰

3. Penggerakan

Penggerakan merupakan proses memberikan sebuah motivasi untuk bekerja kepada para bawahan dalam bentuk apapun.²¹ Hal ini dilakukan agar para bawahan mampu bekerja dengan benar demi mencapai sebuah tujuan dan dilakukan dengan efektif dan efisien. Penggerak ini secara langsung suatu proses usaha merealisasikan semua keinginan-keinginan organisasi atau perusahaan.²²

¹⁹ Samuel Batlajery, "Penerapan Fungsi Manajemen Para Aparatur Pemerintahan Kampung Tambat Kabupaten Merauke", *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*, Vol. VII, No. 2, (2016), hlm. 138.

²⁰ Mujino, Sobirin, Asrof, "Manajemen Bimbingan Manasik Haji dan Umrah pada Kelompok Bimbingan Manasik Haji dan Umrah (KBIHU) Daarul Istiqomomah Bogor", *Salm: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i* Volume 9, Nomor 2, (2022), hlm. 392.

²¹ Usman, Sinaung, "Fungsi Manajemen dalam Prakteknya", Yogyakarta: Rineka Cipta 2016).

²² Neni Utami, 2023, "Penerapan Manajemen POAC pada Usaha Dawer Semar di Kabupaten Blitar", *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen dan Bisnis (JEKOMBIS)*, Volume 2, No. 2, hlm 42

4. Pengawasan

Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang dilakukan dengan mengadakan penilaian atau koreksi, sehingga jika ada yang keliru atau melakukan kesalahan bisa langsung diarahkan ke jalan yang seharusnya dan sesuai dengan tujuan. Biasanya dalam fungsi manajemen pengawasan ini pelaksanaan kegiatannya atasan yang mengadakan kegiatan pemeriksaan dengan mencocokkan kegiatan-kegiatan yang sedang dilaksanakan.²³

b. Jamaah Haji Lanjut Usia

Jamaah haji merupakan sekelompok individu yang beragama Islam dengan niat untuk menjalankan rukun Islam. Jamaah Haji adalah sekelompok individu yang memiliki keterampilan yang unggul, dari ekonomi, fisik, rohani maupun psikologinya. Menurut ketentuan UU No. 13 tahun 1998 mengenai masa tua yang sejahtera, kategori lanjut usia merujuk kepada individu yang berusia lebih dari 60 tahun.²⁴ Proses penuaan mengindikasikan penurunan daya tahan tubuh, seperti yang dijelaskan oleh Kartari (1993), perubahan dalam bentuk dan fungsi sel, serta sistem organ terjadi seiring penuaan. Menurut definisi organisasi kesehatan dunia, lanjut usia mencakup berbagai kelompok:

- 1) Kelompok pertengahan, yaitu rentang usia 45-59 tahun.
- 2) Kelompok usia lanjut, berkisar antara 60-70 tahun.

²³ Hamdi, "Penerapan Fungsi Manajemen Pada Kantor Kelurahan Rantau Kiwa Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin", *JIEB: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Jilid 6, no 2 (2020), hlm. 156-157.

²⁴ Undang-Undang nomor 13 tahun 1998 tentang "kesejahteraan lanjut usia".

- 3) Kelompok tua lanjutan, berkisar antara 75-90 tahun.
- 4) Kelompok usia sangat tua, yaitu diatas 90 tahun.²⁵

Proses penuaan merupakan suatu siklus kehidupan yang dicirikan oleh penurunan beragam fungsi organ tubuh yang menjadikan tubuh lebih rentan terhadap sejumlah kondisi penyakit yang berbeda yang dapat berujung pada kematian, seperti pada sistem kardiovaskular, pernapasan, pencernaan, endrokrin, dan lainnya. Penurunan ini terjadi seiring bertambahnya usia, yang membawa perubahan sistem organ pada manusia. Lansia adalah fase terakhir dari proses penuaan yang akan dijalani oleh setiap individu.

Tahap terakhir dari kehidupan manusia adalah masa tua, dimana fungsi tubuh secara bertahap memburuk secara fisik, mental, dan sosial, sehingga sulit untuk melakukan pekerjaan sehari-hari. Penuaan adalah suatu proses perubahan secara keseluruhan yang dimana tubuh, jaringan, sel-sel tubuh, dan komponen tubuh lainnya mengalami penurunan fungsional. Dibandingkan dengan orang lain, lansia memiliki kemampuan regenerasi yang lebih rendah sehingga lebih rentan terhadap penyakit.

2. Penelitian yang Relevan

Pada bagian ini peneliti harus melakukan analisis terhadap peneliti terdahulu menyangkut dengan subjek penelitian yang akan diteliti agar peneliti bisa mengembangkan penelitian baru, dan menempatkan posisi

²⁵ Wahjudi Nugroho, "*Keperawatan Gerontik*", (Jakarta: Buku Kedokteran EGC, 2000), hlm 19.

penelitian yang akan dijalani peneliti. Maka, berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan tinjauan pustaka terhadap temuan peneliti sebelumnya dengan hasil sebagai berikut:

Pertama, jurnal yang berjudul “Strategi Tata Kelola Bimbingan Manasik Haji pada Jamaah Haji Lanjut Usia di Kabupaten Karawang” yang ditulis oleh Dina Nurkhofifah, tahun 2023.²⁶ Penelitian memakai metode Kualitatif deskriptif. Data dikelola melalui observasi, wawancara, dan peninjauan dokumen. Output dari penelitian ini adalah strategi pelayanan yang diterapkan di Kemenag Karawang. sudah berjalan dengan maksimal, dibuktikan dengan diadakannya pembentukan panitia pelaksana bimbingan manasik haji, serta adanya seleksi bagi para pembimbing haji, menentukan jadwal pelaksanaan bimbingan manasik haji, mempersiapkan metode dan materi haji khusus lansia dan memberikan sara dan prasarana yang akan di pakai pada saat manasik haji. Metodenya melalui ceramah dan sesi tanya jawab, peragaan, dan penayangan video, praktik, dan simulasi. Perbedaannya adalah pada penelitian ini hanya berfokus pada pelayanan bimbingan manasik hajinya saja bukan pelayanan secara keseluruhan. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama mengangkat topik tentang pelayanan untuk jamaah haji lanjut usia, dan lokasi penelitian yang sama di lakukan pada Kementerian Agama.

Kedua, skripsi yang berjudul “Strategi pelayanan calon jamaah haji

²⁶ Dina Nurkhofifa, Ilham Fahri, Muhammad Faizin, “Strategi Pelayanan Tata Kelola Bimbingan Manasik Haji pada Jamaah Lanjut Usia di Kabupaten Karawang”, *Innovative: Journal Of Social Science Research*, Vol, 3, no 3.

usia lanjut pada mihrab Qolbi Travel di Jakarta Selatan”, skripsi yang di tulis oleh Chairunnisa, pada tahun 2017.²⁷ Pada penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dengan pendekatan Deskriptif. Hasilnya adalah strategi yang dilakukan oleh Travel ini sudah baik, strategi yang digunakan oleh Travel ini adalah mengenal bagaimana karakteristik jamaah, memberikan pendampingan kepada jamaah lanjut usia, selain itu Travel ini juga selalu berusaha dalam memenuhi permintaan jamaah haji. Langkah yang digunakan oleh Travel dalam melayani calon jamaah yaitu dilakukan dengan cara menjalin komunikasi kepada jamaah, membantu jamaah, merawat jamaah, dan sebagainya. Perbedaannya adalah pada penelitian ini tidak menggunakan teori fungsi manajemen, penelitian ini dilakukan di Mihrab Qolbi Travel. Persamaan Kedua pendekatan tersebut serupa dalam menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

Ketiga, Jurnal yang berjudul “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji pada Lanjut Usia di Kementerian agama Kabupaten Kaur”, yang di tulis oleh Hellen Oktarina Sari, Fatimah Yunus, Yunida Een Fryanti, pada tahun 2022.²⁸ Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan data empiris dari objek penelitian. Hasil dari penelitian ini adalah dilihat secara keseluruhan pelayanan Ibadah Haji sudah terlaksana dengan baik. Di Kemenag Kaur penilaian yang dilakukan berdasarkan

²⁷ Chairunnisa, 2017, “*Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Usia Lanjut pada Mihrab Qolbi Travel di Jakarta Selatan*”, Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta.

²⁸ Hellen, Fatimah, Yunida, 2022, “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji pada Lanjut Usia di Kementerian Agama Kabupaten Kaur”, *Qulubana: Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol 3, no.1 November 2022.

dengan 5 indikator, 5 indikator tersebut adalah Terwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Pelayanan di kemenag kabupaten Kaur ini sudah berjalan sesuai dengan indikator yang digunakan. Perbedaan dalam penelitian ini terletak teorinya, pada ini tidak menggunakan Teori Fungsi Manajemen tetapi menggunakan 5 indikator yang sudah disebutkan di atas. Persamaannya adalah penelitian sama-sama dilakukan di lingkup Kemenag.

Keempat, skripsi dengan judul “*Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung*”, skripsi yang di tulis oleh Anisa Pratiwi, yang ditulis pada tahun 2018.²⁹ Studi ini menerapkan pendekatan kualitatif dalam penelitiannya, penelitian ini merupakan penelitian jenis lapangan. Hasilnya adalah manajemen yang diberikan oleh KBIH dikatakan cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan tingginya minat masyarakat untuk bergabung dengan KBIH Al-Ikhwan ini. Pelayanan dilakukan sejak awal hingga akhir. Adapun kendala yang dihadapi oleh KBIH ini adalah adanya pesaing, keanekaragaman calon jamaah haji bandar Lampung. Sedangkan faktor pendukungnya KBIH ini letaknya strategis, kerja sama yang dilakukan solid, adanya sarana prasarana, serta adanya tenaga pembimbing yang profesional dan berpengalaman. Perbedaannya adalah penelitian ini dilakukan pada kelompok bimbingan ibadah haji, artinya secara

²⁹ Anisa Pratiwi, 2017, “*Manajemen Pelayanan Calon Jama’ah Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung*”, Jurusan Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

keseluruhan. Sedangkan peneliti akan meneliti pada jamaah haji lansia, lokasi yang diteliti berbeda. Persamaannya adalah sama-sama menggunakan teori fungsi manajemen, dan dengan metode yang sama.

Kelima, jurnal dengan judul “Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur-NTT”, yang ditulis oleh Dwi Yuliana, pada tahun 2023.³⁰ Yang terbit pada jurnal *Muddabir*. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Fenomena yang diteliti pada jurnal ini adalah tentang manajemen pelayanan pendaftarannya. Hasil dari penelitian ini adalah sistem pelayanan Tindakan yang dilakukan telah mengikuti prosedur standar yang telah ditetapkan. Faktor pendukung yaitu singkatnya proses pendaftaran, tersedianya sarana prasarana, dan informasi yang tepat dan cepat. Namun, masih ada kendala yang dihadapi yaitu jaringan yang sering traubel, kurangnya akses internet. Perbedaannya adalah pada teori manajemen, pada penelitian terdapat 10 teori manajemen yang dipakai yaitu membuat perkiraan, perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan sumber daya manusia, arahan, kepemimpinan, koordinasi, memotivasi, pengendalian, dan pelaporan. Sedangkan untuk penelitian yang akan diteliti pada penelitian ini menggunakan 4 teori fungsi manajemen. Kemudian pada jurnal ini hanya membahas tentang pelayanan pendaftarannya saja, tidak secara menyeluruh. Persamaannya adalah

³⁰ Dwi Yuliana, 2018, “Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur-NTT”, *Muddabir: Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol 4, no 1.

metode yang digunakan dan tempat penelitian sama-sama dilakukan di kantor kementerian agama.

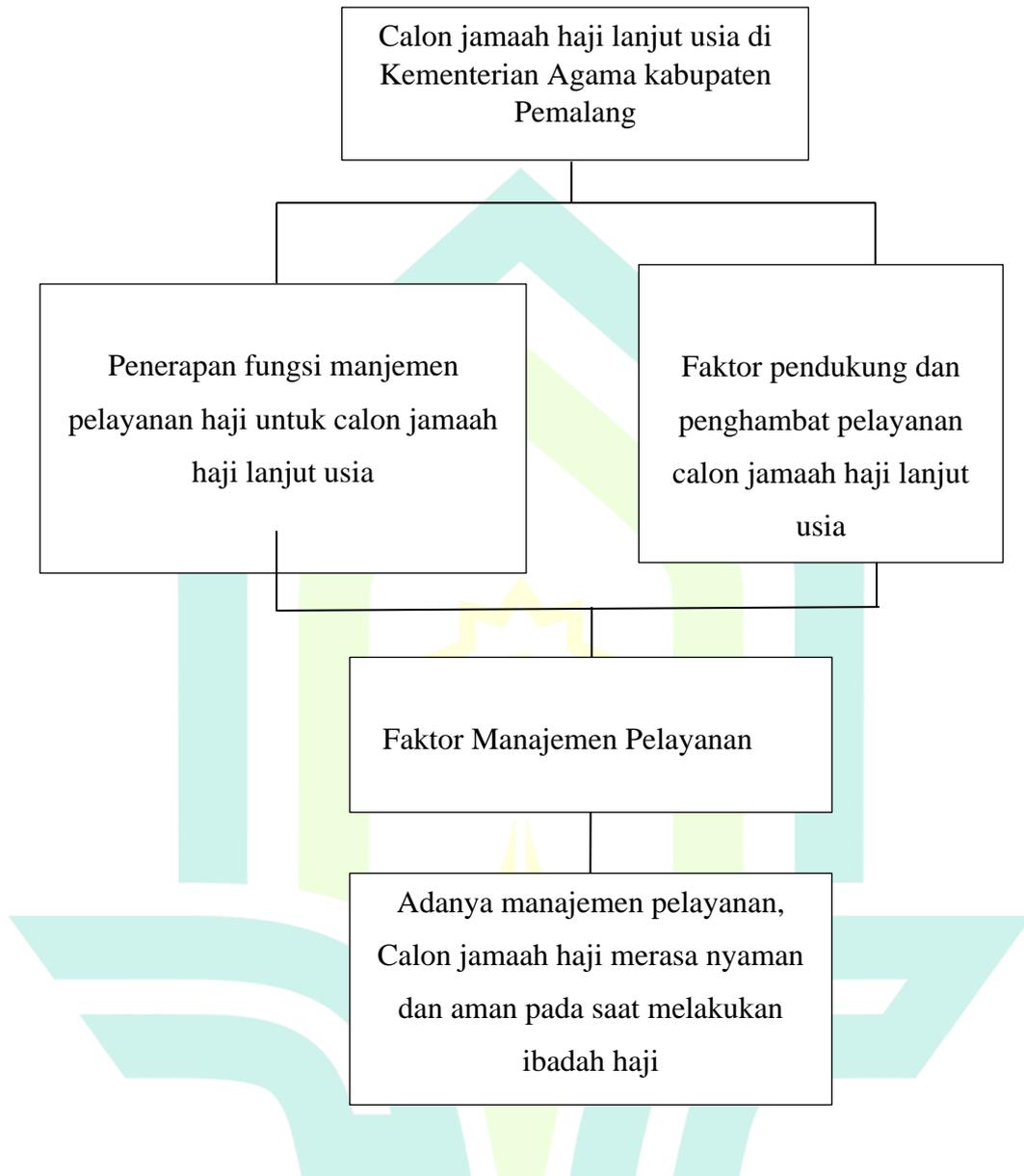
3. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir yaitu jalan pemikiran penulisan terhadap penelitian yang ada di lapangan dengan tujuan untuk menyampaikan pesan penulis kepada para pembaca agar pembaca bisa lebih mudah dalam memahami penelitian tersebut. Kerangka berfikir berisi mengenai hubungan antar variabel penelitian.³¹ Jadi, pada penelitian ini, peneliti akan meneliti tentang bagaimana penerapan fungsi manajemen pelayanan dan juga apa saja faktor pendukung dan penghambat pelayanan calon jamaah haji lanjut usia. Ada 4 faktor manajemen pelayanan yang akan di ulas yaitu, 1) sistem, prosedur, metode, 2) personil, 3) sarana dan prasarana, 4) masyarakat. Dengan menggunakan teori fungsi manajemen yang terdiri dari: perencanaan, pengorganisasian, penyelenggaraan, dan pengawasan yang sering di implementasikan pada sebuah organisasi atau perusahaan. Fungsi manajemen ini dilakukan agar semua kegiatan berjalan dengan efektif dan efisien.

Fungsi manajemen ini digunakan sebagai sebuah upaya yang dilakukan untuk memanajemen agar pelaksanaan ibadah haji dapat sesuai dengan rencana yang telah disusun sebelumnya. fungsi manajemen ini dilakukan untuk mencegah adanya kemungkinan hambatan yang nantinya akan terjadi pada saat dilakukannya ibadah haji.

³¹ Sugiyono, "*Metode Penelitian Manajemen*", Cet. Ke-3 (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 128.

Bagan 1. Kerangka Berfikir



F. Metode Penelitian

1. Jenis pendekatan penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan. Yang dimana peneliti terjun langsung ke tempat penelitian untuk mengamati bagaimana kondisi di tempat penelitian dan juga mencari data. Penelitian ini memanfaatkan pendekatan kualitatif yang merupakan sebuah penelitian yang berisi deskripsi terhadap pelayanan objek penelitian.³²

2. Sumber data

Sumber data adalah asal dari informasi yang dipergunakan kita dapatkan untuk menyusun penelitian ini. Ada 2 sumber yang di dapat dalam penelitian ini yaitu:

a. Sumber data primer

Merupakan data yang di dapatkan secara langsung oleh peneliti dengan adanya pendukung seperti wawancara dengan narasumber di lapangan dengan ibu Hj. Amin Wijayanti, S.h, selaku kepala seksi penyelenggaraan haji dan umrah.³³ Pada penelitian ini peneliti mengamati lingkungan lokasi penelitian, dan juga mewawancarai narasumber dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang sudah sebelumnya peneliti siapkan. Kemudian peneliti mengamati bagaimana pelayanan atau penanganan calon jamaah haji di Kemenag Kab Pemalang.

³² R. Zulki Zulkipli Noor, “*Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif (Petunjuk praktis untuk menyusun skripsi, tesis, dan disertasi)*”, (Yogyakarta: 2015), hlm. 15.

³³ Chesly Tanujaya, “Perancangan Standart Operational Procedure Produksi pada Perusahaan Coffein”, (*Jakarta: Jurnal Manajemen dan start-up bisnis*, Vol 2, no 1, 2017), hlm. 93.

b. Sumber data sekunder

Merupakan informasi yang diperoleh dari sumber yang telah ada sebelumnya, dan di dapatkan secara tidak langsung, sumber data sekunder ini bisa kita dapatkan kapan saja dan juga efisien dalam mendapatkan data karena data bisa dicari melalui buku, jurnal, majalah, televisi, media sosial, film.³⁴ Dalam penelitian ini peneliti juga memperoleh data sekunder seperti buku, jurnal, internet, dan skripsi, dengan pembahasan yang sesuai dengan data yang dibutuhkan selain dari wawancara secara langsung dengan narasumber. Di Kemenag Pemalang jumlah pemberangkatan haji berjumlah 626 calon jamaah haji, gagal berangkat haji 1. Diketahui bahwa jumlah jamaah yang tergolong lansia ada 85 orang dengan usia tertua yaitu 93 tahun.

3. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat beberapa cara bisa digunakan saat memperoleh data primer maupun sekunder yaitu dengan melalui cara sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan langkah pertama pada saat melakukan penelitian. Observasi merupakan sebuah proses pencatatan mengenai data-data pada saat melakukan penelitian. Observasi adalah kegiatan yang dilakukan menggunakan pengamatan pancaindra tanpa adanya manipulasi.³⁵ Dalam hal ini peneliti secara langsung melakukan

³⁴ Nanang Martono, "*Metode Penelitian Kualitatif*", Cet. Ke 14, edisi revisi 2 (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2014), hlm. 2.

³⁵ Hasyim Hasan, "Teknik-Teknik Observasi", *Jurnal At-Taqaddum*, Vol. 8 No. 1 Juli 2016, hlm. 21.

pengamatan pada tempat di mana penelitian dilakukan. yaitu dengan mengamati apasaja kegiatan atau kejadian yang terjadi di lingkungan Kemenag Kabupaten Pematang Jaya. Dengan cara ini maka akan mempermudah peneliti dalam memperoleh data penelitian.

b. Wawancara

Wawancara adalah sebuah kegiatan pembicaraan antara seseorang dengan beberapa orang yang akan memberikan beberapa pertanyaan untuk mendapatkan data-data yang ada di lokasi penelitian.³⁶ Wawancara juga bisa di artikan memanfaatkan komunikasi dengan tujuan agar mendapatkan informasi lebih mengenai apa yang terjadi.³⁷ Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa karyawan yang ada di Kemenag Kabupaten Pematang Jaya khususnya yang menangani Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Peneliti memilih narasumber atas dasar pengetahuan dan kemampuan narasumber dalam menjawab beberapa pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu sebuah catatan mengenai kegiatan atau peristiwa yang terjadi, dokumentasi yang biasanya dikemas dalam sebuah tulisan, gambar, ataupun karya dari seseorang.³⁸ Adanya dokumentasi atau pengarsipan yang dilakukan guna memperkuat keandalan informasi

³⁶ Sugiyono, *“Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D”*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm. 186.

³⁷ Sudaryono, *“Metode Penelitian Pendidikan”*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2016), hlm. 82

³⁸ Endang Widi Winarni, *“Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif: PTK, R & D”*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), hlm. 167.

didapatkan dari hasil wawancara dan juga pengamatan.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses mencari dan menyusun secara sistematis apa yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat lebih mudah dipahami. Teknik analisis data bertujuan untuk menganalisis data yang sudah terkumpul dan disusun secara sistematis. Dalam penelitian ini penulis menggunakan Teknik analisis Deskriptif Kualitatif, seperti dalam penjelasan Murdiyatomoko dan Handayani mengenai garis besar penulisan Kualitatif ada 3 alur kegiatan yaitu:

a. Reduksi Data

Reduksi Data adalah menganalisis data melalui proses pemilihan secara selektif, atau menyederhanakan sebuah informasi-informasi yang ada di lapangan dan berkaitan dengan fokus penelitiannya.³⁹ Pada penelitian ini peneliti melalui observasi, wawancara, dokumentasi di Kemenag Kabupaten Pematang Jaya kemudian menyederhanakan data-data yang ada sesuai dengan pelayanan calon jamaah haji lansia di Kemenag Kabupaten Pematang Jaya.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses menyusun data yang sebelumnya sudah diseleksi berdasarkan dengan kebutuhan penelitian agar bisa

³⁹ Zhahara Yusra, dkk, “ *Pengelolaan LKP pascapandemik Covid-19*”, (Bengkulu: Journal Of Lifelong Learning, Vol, 4, No 1, 2021), hlm. 20.

mengambil kesimpulan atau pengambilan tindakan atas data yang sudah di reduksi.⁴⁰ Pada penelitian ini peneliti menyajikan data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi di tempat penelitian yang di reduksi dan berkaitan dengan objek penelitian.

c. Penarikan kesimpulan

Pengambilan kesimpulan merupakan sebuah proses dimana peneliti membuat kesimpulan dari informasi yang sudah disederhanakan dan disampaikan. sehingga bisa menghasilkan sebuah teori yang baru.⁴¹

G. Sistematika Penulisan

Penulis membagi tema-tema yang berbeda menjadi beberapa bab agar persoalan yang dibahas dapat dipahami secara terpadu. Tindakan ini dijalankan sebagai bagian dari usaha untuk memperjelas dan memudahkan pembaca dalam memahami setiap permasalahan yang disebutkan. Berikut rincian bab:

BAB I, bab ini merupakan bagian pendahuluan, yang dalamnya berisi: Latar Belakang Masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

BAB II, bab ini merupakan sebuah pondasi penting dalam sebuah penelitian. Di dalamnya, informasi tentang teori manajemen pelayanan dan Jamaah haji usia lanjut yang relevan dengan masalah penelitian akan menjadi landasan kuat untuk memahami konteks dan kerangka kerja yang akan digunakan.

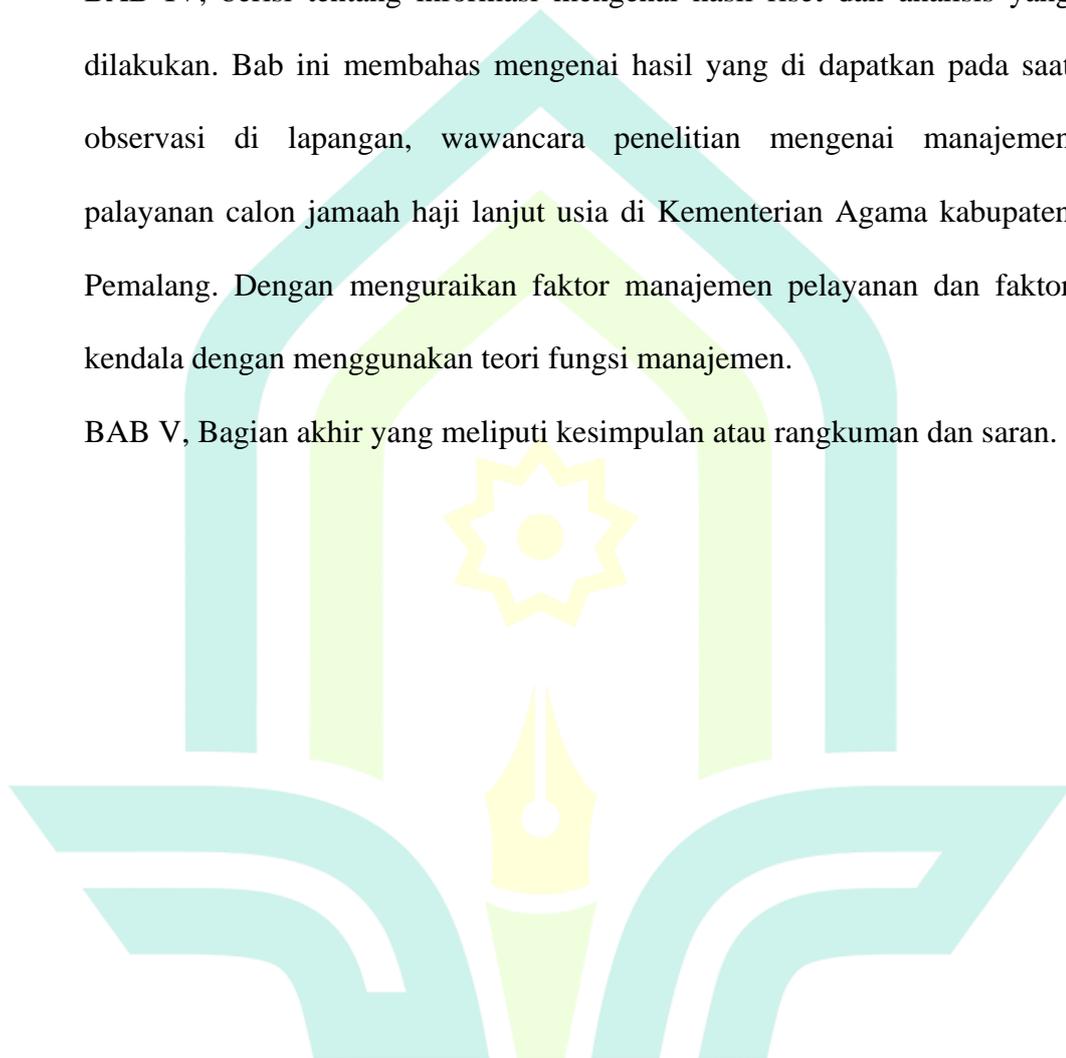
⁴⁰ Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif", (Banjarmasin: *Jurnal Alhadharah*, Vol 17, no 33 2020), hlm. 94.

⁴¹ Sapto Haryoko, dkk, "*Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, dan Prosedur analisis)*", Cet. Ke-1 (Makassar: Badan Penerbitan UNM, 2020), Hlm. 212.

BAB III, Bagian ini menggambarkan objek penelitian, mencakup sejarah kantor Kementerian Agama di Kabupaten Pemalang, profil serta fokus Kementerian Agama Kabupaten Pemalang terkait penyelenggaraan haji dan umrah, dan manajemen pelayanan haji bagi calon jamaah haji lanjut usia.

BAB IV, berisi tentang informasi mengenai hasil riset dan analisis yang dilakukan. Bab ini membahas mengenai hasil yang di dapatkan pada saat observasi di lapangan, wawancara penelitian mengenai manajemen pelayanan calon jamaah haji lanjut usia di Kementerian Agama kabupaten Pemalang. Dengan menguraikan faktor manajemen pelayanan dan faktor kendala dengan menggunakan teori fungsi manajemen.

BAB V, Bagian akhir yang meliputi kesimpulan atau rangkuman dan saran.



BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan di Kemenag Pemalang tentang manajemen pelayanan calon jamaah haji lanjut usia, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Kemenag Pemalang sudah menerapkan fungsi manajemen dari mulai perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, hingga pengawasan.

1. Dengan menerapkan fungsi manajemen proses pelayanan yang diberikan oleh Kemenag Pemalang kepada jamaah haji lanjut usia diantaranya adalah pelayanan pendaftaran, bimbingan manasik haji, pembatalan haji, pelaksanaan ibadah haji. Proses pelayanan yang dilakukan juga dilakukan sesuai dengan SOP Pelayanan dan melakukan pelayanan dengan selalu memperhatikan apa yang jamaah haji butuhkan.
2. Faktor pendukung dan penghambat proses pelayanan: faktor pendukungnya antara lain lokasi Kemenag yang amat sangat strategis, adanya tenaga pembimbing yang sudah baik dan berpengalaman, fasilitas Kemenag Pemalang yang sudah memadai, adanya pendanaan yang cukup, SDM yang ramah dan sopan dalam melakukan pelayanan. Sedangkan untuk faktor penghambatnya adalah adanya beberapa jamaah haji lansia yang mudah lupa, sifat dan pemahaman jamaah haji yang berbeda-beda, serta fisik jamaah haji lansia yang lemah.

B. Saran

1. Kemenag Pematang

Membangun sistem yang terintegrasi dengan tujuan untuk memudahkan komunikasi antar tim media, petugas haji dan otoritas setempat. Harus memberikan pelatihan dan pembekalan yang lebih baik khususnya dalam bimbingan manasik haji. Jamaah haji harus lebih diberikan sosialisasi dan edukasi yang lebih gencar tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji dan tips menjaga kesehatan selama di tanah suci.

2. Pemerintah

Dari segi pelayanan kesehatan, akan lebih baik lagi jika pemerintah menyediakan jasa pelayanan yang di khususkan untuk jamaah haji lanjut usia secara keseluruhan. Terutama bagi jamaah yang memiliki penyakit tertentu. Memperbanyak tenaga medis dan juga melengkapi fasilitas kesehatan, seperti ambulans dan layanan medis untuk kondisi yang darurat.

3. Mahasiswa

Bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian, sebaiknya kaji lebih dalam mengenai permasalahan apa yang akan dijadikan penelitian. Lebih mempersiapkan diri dan materi apa yang nantinya akan di lakukan. Mengingat penelitian ini belum sepenuhnya dapat menggambarkan tingkat kepuasan jamaah haji yang lebih tua, harus ada peningkatan ruang lingkup penelitian. Selama proses pengumpulan data, para peneliti harus menggunakan teknik yang diperkirakan dapat lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Syahrizal. 2008. *'Manajemen Perguruan Tinggi'*. (Beberapa Catatan: Jakarta, kencana).
- Abd, Rohman. 2017. *"Dasar-Dasar Manajemen"*. (Intelegensia Media: Malang).
- Abdul Aziz Muhammad Azzam dan Abdul Wahhab Sayyed Hawwas. 2009. *"Fiqih Ibadah"*. (Jakarta: Amzah).
- Abdul Halim, et al. 2018. *"Peran Pemerintah dalam Meningkatkan Kaulitas Penyelenggaraan Ibadah Haji di Indonesia"*. Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik.
- Afriyana Amelia. 2022. *"Dasar dan Sejarah Ilmu Manajemen"*. Surakarta: CV tahta media group).
- Agus Romdlon. 2016. *"Motif dan Makna Sosial Ibadah Haji Menurut Jama'ah Masjid Darussalam Wisma Tropodo Waru Sidoarjo"*. Kodifikasia. Volume 10. no 1.
- Agus Salim. 2023. *"Antrean Daftar Tunggu Haji di Jawa Tengah Capai 32 Tahun"*. *TrimbunMuria.com* 2 Februari 2023. <https://muria.tribunnews.com/amp/2023/02/02/antrean-daftar-tunggu-haji-di-jawa-tengah-capai-32-tahun>
- Alan Luthfi, Agus Sriyanto. 2021. *"Teori Manajemen Sarana dan Prasarana"*. JMPI: Jurusan Manajemen Pendidikan Islam. Vol 1, No 1.
- Alfiah, Mesi Herawati, dan Riri Novitasari. 2020. *"Manajemen POAC Wakaf di Indonesia."* ZISWAF: Jurnal Zakat dan Wakaf vol7, no 2.
- Ahmad Rijali. 2020. *"Analisis Data Kualitatif"*. (Banjarmasin: Jurnal Alhadharah. Vol 17. no 33.
- Adriyana Adevia. 2022. *"Model-Model Ilmu Mnajemen"*. (Surakarta: Cv tahta media group).
- Anisa Pratiwi. 2017. *"Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar*

- Lampung*". Jurusan Manajemen Dakwah. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Arista Atmajati. 2012. "*Layanan prima dalam praktik saat ini*". (Yogyakarta: deepublish).
- Asih Handayani, Aris Eddy. 2021. "*Buku Ajar Manajemen Strategis*", (Solo: Kumia, UNISRI Press).
- Badrudin. 2015. "*Dasar-Dasar Manajemen*". (Bandung: Alfabet).
- Chairunnisa. 2017. "*Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Usia Lanjut pada Mihrab Qolbi Travel di Jakarta Selatan*". Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Chesly Tanujaya. 2017. "*Perancangan Standart Operational Procedure Produksi pada Perusahaan Coffein*", (Jakarta: Jurnal Manajemen dan start-up bisnis, Vol 2, no 1).
- Dedi Riyantoro, Sepriadi Saputra, Putri Citra, dkk. 2021. "Pelatihan dan Perkembangan Karyawan". (Tasikmalaya: CV Lentera Ilmu Madani).
- Devi Setya. 2023. "*Kuota Haji 2023 di Berbagai Negara, Indonesia Paling Banyak*". DetikHikmah, 21 Januari 2023. <https://www.detik.com/hikmah/-haji-dan-umrah/d-6526765/kuota-haji>
- Dina Nurkhofifa, Ilham Fahri, Muhammad Faizin. 2015. "*Strategi Pelayanan Tata Kelola Bimbingan Manasik Haji pada Jamaah Lanjut Usia di Kabupaten Karawang*". Innovative: Journal Of Social Science Research. Vol. 3. no 3.
- Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggara Haji. 2021. "*Fiqih Haji*". (Jakarta: Departemen Agama Republik Indonesia).
- Departemen Agama RI. 2009. "*Al-Qur'an dan Tafsirnya, Jilid 1*". (Jakarta: PT. Karya Toha Putra, cet.3).
- Departemen Agama RI. 2006. "*Al-Qur'an dan Terjemahan Edisi Revisi*". (Surabaya: Karya Agung Surabaya).

- Dirjen penyelenggaraan ibadah haji. *100 tanya jawab tentang sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001:28 penyelenggaraan ibadah haji*, (Jakarta: dirjen penyelenggaraan haji dan umrah Kemenag RI. 2011).
- Djamaludin Dimjati. 2011. "*Panduan Ibadah dan Haji Lengkap*". (Solo:PT Era Adicitra Intermedia)
- Dwiyanto, Agus. 2010. "*Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusi, dan Kolaboratif*". (Yogyakarta: Gamapres).
- Dwi Yuliana. 2018. "*Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur-NTT*". Muddabir: Jurnal Manajemen Dakwah. Vol 4. no 1.
- Edwin B. Filppo. 1984. "*Manajemen Personalia*". (Jakarta: Erlangga).
- Emilda Amalia, Tony Susilo. 2021. "*Pengaruh Kepercayaan, Karakteristik Pelayanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kantor POS Surabaya*". Journal of Sustainability Business Research. Vol 2. No 2.
- Endang Widi Winarni. 2018. "*Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif: PTK, R & D*". (Jakarta: Bumi Aksara).
- Ernie Tisrawati Sule dkk. 2005. "*Pengantar Manajemen*". Cet. 1 (Jakarta: Prenada Media).
- Erwan Agus, Damayanti, Andi, Dkk. "*Modul Pelatihan Dasar Kader PNS (Pelayanan Publik)*". (Jakarta: Edisi Revisi Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia)
- Frank Jefknis, Daniel Yadin. "*Publik Relations*". (Ahli Bahasa Munandar: Jakarta, Erlangga).
- Hakim, H. Lukmanul. 2017. "*Kualitas Pelayanan Haji Oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (KBIH) Annihayah Karawang*." Jurnal Politikom Indonesiana 2, no. 1.
- Hamdi. 2020. "*Penerapan Fungsi Manajemen Pada Kntor Kelurahan Rantau Kiwa Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin*", JIEB: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Jilid 6, no. 2.

- Hamzah Rasyid. 2011. *“Agar Haji dan Umrah Bukan Sekedar Wisata”*. (Depok: Zhita Press)
- Hasibuan Malayu S.P. 2001. *“Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah”*. Edisi Revisi (Bandung: Aksara).
- Hasyim Hasan. 2016. *“Teknik-Teknik Observasi”*. Jurnal At-Taqaddum, Vol. 8 No. 1.
- Hellen, Fatimah, Yunida. 2022. *“Manajemen Pelayanan Ibadah Haji pada Lanjut Usia di Kementerian Agama Kabupaten Kaur”*, Qulubana: Jurnal Manajemen Dakwah. Vol 3. no.1.
- Herman, Murdiansyah, Normajatun Normajatun, dkk. 2019. *“Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah.” AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 3, no. 1.
- Hetmi, Daud, Joyce. 2016. *“Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Amurung Timur Kabupaten Minahasa Selatan”*. Society: Jurnal Ilmu Sosial & Pembangunan. edisi XX. Vol 3.
- Istianah. 2016. *“Prosesi Haji dan Maknanya”*. Esoterik: Jurnal Akhlak dan Tasawuf. Vol 2. No 1.
- Itje Pengky, Margareth Inof. 2023. *“Manajemen Pelayanan Publik”*. Tahta Media Grup.
- Juhji, Wawan Wahyudin, Eneng Muslihah, dkk. 2020. *“Pengeryian, Ruang Lingkup Manajemen, dan Kepemimpinan Pendidikan Islam.”* Jurnal Literasi Pendidikan Nusantara 1. no. 2.
- Johari, Johar Arifin. 2019. *“Tuntunan Manasik Haji dan Umrah”*. (Yogyakarta: CV. ISTANA AGENCY)
- Kasmir. 2010. *“Manajemen Perbankan”*. (Jakarta:PT Grafindo Persada).
- Kementrian Agama RI. 2020. *“Tuntunan Manasik Haji dan Umroh”*, Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh.
- Khoirotul Amalia. 2022. *“Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Lanjut Usia oleh Kementerian Agama Kabupaten Rokan Hulu”*.

- Made Pidarta. 2011. *“Manajemen Pendidikan Indonesia”*. (Jakarta: Rineka Cipta).
- Malayu Habun. *“Dasar-dasar Perbankan”*. (Jakarta:PT Bumu Aksara). Cet ke-4.
- Makmur dan Rohana Tahier. 2016. *“Konseptual dan Intelektual Administrasi dan Organisasi terhadap Kebijakan Publik”*. (Bandung: PT. Rafika Aditam)
- Melinda, Aji, Bambang. 2020. *“Penerapan Standar Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di Rumah Sakit Herawaty Kota Samarinda”*. eJournal Administrasi Publik Volume 8. Nomor 2.
- Mujino, Sobirin, Asrof. 2022. *“Manajemen Bimbingan Manasik Haji dan Umrah pada Kelompok Bimbingan Manasik Haji dan Umrah (KBIHU) Daarul Istiqomomah Bogor”*. Salam: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i Volume 9. Nomor 2.
- Nanang Martono. 2014. *“Metode Penelitian Kualitatif”*. Cet. Ke 14. edisi revisi 2 (Depok: PT RajaGrafindo Persada).
- Neni, yoga, asiyah. 2023. *“Perencanaan Manajemen POAC (Planning, Organizing, Actuating, dan controlling) pada usaha dawet semar di kabupaten blitar”*. (Jurnal penelitian ekonomi manajemen dan bisnis: JEKOMBIS). Vol 2. No 2.
- Niko Dwi, Anas Alrasyid, Pepi Zulvia. *“Pengukuran Kepuasan Pelanggan melalui Perbaikan Kualitas Informasi di Kompas.com”*. Jurnal Studi Komunikasi dan Media. Vol 26. No 2.
- Nurlia. 2018. *“Strategi Pelayanan dengan Konsep Service Excellent”*. Meraja Journal, Vol. 1. No 2.
- R. Zulki Zulkifli Noor. 2015. *“Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif”*. (Petunjuk praktis untuk menyusun skripsi, tesis, dan disertasi. Yogyakarta).
- Rifat Syauqi. 2002. *“Rasionalitas Tafsir Muhammad Abduh, Kajian Masalah Aqidah dan Ibadah”*. (Jakarta: Paramadina, 2002).

- Simbolon, Nisya Nainita, dan Imsar. 2021. "*Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara*". Jurnal Pendidikan Tambusai 5. no. 3.
- Samuel Batlajery. 2016. "*Penerapan Fungsi Manajemen Para Aparatur Pemerintahan Kampung Tambat Kabupaten Merauke*". Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial. Vol. VII. No. 2.
- Sapto Haryoko, dkk. 2020. "*Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, dan Prosedur analisis)*". Cet. Ke-1 (Makassar: Badan Penerbitan UNM).
- Shalaih bin Fauzan. 2006. "*Ringkasan Fikin Syaikh Al-Fauzan*". (Jakarta: Pustaka Azzam).
- Siti Aminah. 2019. "*Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Lanjut Usia oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sragen Tahun 2019*". Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Sudaryono. 2016. "*Metode Penelitian Pendidikan*". (Jakarta: Prenamedia Group).
- Sukatin, Nurani, Anjuna. 2022. "*Manajemen Pelayanan Publik di Pendidikan Tinggi*". Jurnal Ilmiah Sosial dan Humaniora. Vol 1. No 2.
- Sukaesih, Yunus Winoto. 2019. "*Dasar-dasar Pelayanan Perpustakaan*". (Kebumen: CV Intishar Publishing).
- Sugiyono. 2014. "*Metode Penelitian Manajemen*". Cet. Ke-3 (Bandung: Alfabeta).
- Sugiyono. 2006. "*Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*". (Bandung: Alfabeta).
- Samsudin. 2017. "*Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan*". Jurnal Idaarah. vol 1. no 1.
- Undang-Undang nomor 13 tahun 1998 tentang kesejahteraan lanjut usia.
- Usman Efendi. 2014. "*asas Manajemen*". (Rajawali Pers: Jakarta).

- Usman, Sinaung. 2016. *“Fungsi Manajemen dalam Prakteknya”*. Yogyakarta: Rineka Cipta).
- Wijaya Candra. 2016. *“Dasar-Dasar Manajemen (Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien)”*. Medan: Perdana Publishing, Kelompok Penerbit Perdana Mulya Sarana).
- Wahjudi Nugroho. 2000. *“Keperawatan Gerontik”*. (Jakarta: Buku Kedokteran EGC).
- Yohanes Dakhi. 2016. *“Implementasi POAC terhadap Kegiatan Organisasi dalam mencapai tujuan tertentu”*. Jurnal Warta: Edisi 50.
- Zaenal Mukarom. 2015. *“Manajemen Pelayanan Publik”*. (Bandung: CV PUSTAKA SETIA).
- Zhahara Yusra, dkk. 2021. *“Pengelolaan LKP pascapandemik Covid-19”*. (Bengkulu: Journal of Lifelong Learning. Vol. 4. No 1.).

Wawancara

- Amin Wijayanti. Kepala Kasi bagian PHU. Wawancara pribadi. 28 Mei 2024.
- Mahbub Nur Jaenudin. Pembimbing Haji Tahun 2023. Wawancara pribadi. 28 Mei 2024.
- Nunu. Staf PHU Kemenag Pemalang. wawancara pribadi. 28 Mei 2024.
- Musiyam. Jamaah Haji Lansia tahun 2023 di Kemenag Pemalang. Wawancara Mandiri, 27 Mei 2024.
- Yuli. Staf Kemenag Pemalang bagian PHU. Wawancara Mandiri. 28 Mei 2024.

Lampiran 8: Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Salma Nabila, lahir di Wanarejan Utara, Pemalang, Jawa Tengah pada 10 November 2002. Anak tunggal dari Ibu Sri Daryanti dengan Bapak Siswoyo. Penulis lahir dan dibesarkan di Desa Wanarejan Utara, Kec. Taman, Kab. Pemalang, dan menempuh pendidikan diberbagai tempat. Pendidikan sekolah dasar yaitu SD N O7 Mulyoharjo, lulus pada tahun 2014 Dilanjutkan ke SMP di SMP N 7 Pemalang, lulus pada tahun 2017 Selanjutnya menyelesaikan sekolah di SMA dengan jurusan IPS di SMA N 2 Pemalang, lulus pada tahun 2020

Selanjutnya pada tahun 2020 penulis melanjutkan ke jenjang pendidikan di universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan, dengan mengambil prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan sampai tahun 2024.

Pemalang, 11 Juni 2024

Penulis



Salma Nabila
NIM. 3620007