

SKRIPSI
IMPLEMENTASI PELAYANAN HAJI RAMAH LANSIA
BAGI JEMAAH HAJI LANSIA TAHUN 2023
DI KOTA BANJARMASIN

Di ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Administrasi Publik



Yuliana Fadilla

NIM. 2010411320020

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN

2024

LEMBAR PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI PELAYANAN HAJI RAMAH LANSIA BAGI JEMAAH HAJI
LANSIA TAHUN 2023 DI KOTA BANJARMASIN**

- A. Nama Mahasiswa : **Yuliana Fadilla** NIM : 2010411320020
B. Dinyatakan lulus dengan nilai A- dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 24 Juni 2024.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si

NIP. 197706012002121001

(.....)

b. Sekretaris

Dr. H. Nurul Azkar, M.Si

NIP. 196305011987031002

(.....)

c. Anggota

Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP

NIP. 197501182000031002

(.....)

Banjarmasin, 25 Juni 2024

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Adm. Publik

Dekan FISIP ULM

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 197301221998021001

Avela Dewi, S.Sos, M.Si

NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal Dua Puluh Empat bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: **027/UN8.1.13/KP/2024** tanggal 19 Juni 2024 untuk menguji skripsi :

Nama : Yuliana Fadilla
NIM : 2010411320020
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Bagi Jemaah Lansia Tahun 2023 Di Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 08.30 Wita s/d selesai
Nilai : 79 (A-)
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

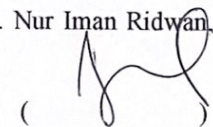
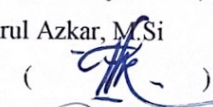
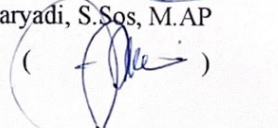
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 24 Juni 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Yuliana Fadilla

1. Ketua : Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si
()
2. Sekretaris : Dr. H. Nurul Azkar, M.Si
()
3. Anggota : Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP
()



Mengetahui/membenarkan :
A. A. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuliana Fadilla
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 19 Juli 2002
NIM : 2010411320020
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Malkon Temon Komp. Citra Blok. H No. 3

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa paksaan dari siapa pun juga untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 25 Juni 2024

Mahasiswa yang bersangkutan,



Yuliana Fadilla

NIM.2010411320020

ABSTRAK

Yuliana Fadilla, 2010411320020, 2024, Implementasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Bagi Jemaah Haji Lansia Tahun 2023 di Kota Banjarmasin. Dibawah bimbingan M. Nur Iman Ridwan.

Penyelenggaraan ibadah haji memiliki antusias yang tinggi dari masyarakat, tidak ada Batasan umur maksimal dalam menunaikan ibadah haji selama kondisi kesehatan memungkinkan sesuai dengan standar kesehatan haji. Terlebih masyarakat yang masuk dalam kategori lanjut usia. Pelayanan Haji Ramah Lansia (lanjut usia) merupakan sebuah program dalam skala nasional dan menjadi tema besar dalam penyelenggaraan ibadah haji tahun 2023 oleh Kementerian Agama. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan serta mengetahui faktor penghambat Implementasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Bagi Jemaah Haji Lansia Tahun 2023 di Kota Banjarmasin.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, proses penelitian yang dilakukan yaitu dengan mengamati, mengumpulkan dan kemudian menganalisis data yang sifatnya deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknis analisis datanya menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Bagi Jemaah Haji Lansia Tahun 2023 di Kota Banjarmasin dilaksanakan dengan cukup baik. Untuk pelayanan sebelum keberangkatan bagi jemaah haji lansia terdapat penggunaan bus khusus lansia, menggabungkan jemaah lansia dalam satu bus yang sama dan konsumsi seperti makanan khas banjar dan tidak pedas. Kedatangan jemaah haji lansia juga disambut oleh petugas haji yang sudah stanby di dekat bus dan mengantarkan ketempat istirahat dan segala dokumen akan diantarkan langsung oleh petugas haji ke kamar jemaah haji lansia. Untuk pelayanan saat di arab Saudi bagi jemaah lansia seperti akomodasi yang diletakkan di tempat yang mudah terjangkau, penyediaan kamar mandi yang ada pegangannya, pendampingan aktivitas mulai dari ibadah hingga membopong naik turun kendaraan. Untuk pasca pelayanan bagi jemaah haji lansia menggunakan bus tersendiri yang didampingi oleh petugas kesehatan, kemudian jemaah lansia langsung dibawa ke kamar untuk istirahat dan menikmati makanan, Jemaah haji lansia tidak diikutkan dalam acara penyambutan kedatangan di aula asrama haji. Adapun kendalanya yaitu terbatasnya jumlah petugas haji, tenda di mina mengalami overcapacity, lambatnya mobilitas bus saat puncak haji.

Kata Kunci : Implementasi, Haji Ramah Lansia, Jemaah Haji Lanjut Usia

ABSTRACT

Yuliana Fadilla, 2010411320020, 2024, Implementation of Elderly Friendly Hajj Services for Elderly Hajj Pilgrims in 2023 in Banjarmasin City. Under the guidance of M. Nur Iman Ridwan.

The implementation of the Hajj pilgrimage has high enthusiasm from the community, there is no maximum age limit for performing the Hajj pilgrimage as long as health conditions allow it in accordance with Hajj health standards. Especially people who fall into the elderly category. Elderly Friendly Hajj Services is a program on a national scale and is a big theme in organizing the 2023 Hajj pilgrimage by the Ministry of Religion. The aim of this research is to describe and determine the factors inhibiting the implementation of elderly-friendly Hajj services for elderly Hajj pilgrims in 2023 in Banjarmasin City.

The research method used in this research is a descriptive qualitative method, the research process carried out is by observing, collecting and then analyzing descriptive data. Data collection was carried out by interviews, observation and documentation. The data analysis technique uses data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The results of this research indicate that the implementation of Elderly Friendly Hajj Services for Elderly Hajj Pilgrims in 2023 in Banjarmasin City was carried out quite well. For pre-departure services for elderly Hajj pilgrims, there is the use of special buses for the elderly, combining elderly pilgrims in the same bus and consuming typical Banjar food that is not spicy. The arrival of elderly Hajj pilgrims is also welcomed by Hajj officers who are on standby near the bus and take them to the rest area and all documents will be delivered directly by Hajj officers to the elderly Hajj pilgrims' rooms. For services while in Saudi Arabia for elderly pilgrims, such as accommodation that is placed in easily accessible places, providing bathrooms with handles, assistance with activities ranging from worship to carrying people on and off vehicles. For post-service for elderly Hajj pilgrims, they use a separate bus accompanied by health workers, then elderly pilgrims are taken directly to their rooms to rest and enjoy food. Elderly Hajj pilgrims are not included in the welcoming ceremony for arrivals in the Hajj dormitory hall. The obstacles are the limited number of Hajj officers, tents in Mina experiencing overcapacity, slow bus mobility during the peak of the Hajj.

Keywords: Implementation, Elderly Friendly Hajj, Elderly Hajj Pilgrims

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan Nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Sholawat serta salam selalu senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabat beliau serta pengikutnya hingga akhir zaman. Segala puji dan syukur kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala yang mana berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Bagi Jemaah Haji Lansia Tahun 2023 Di Kota Banjarmasin”.

Adapun skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan syarat yang merupakan tugas akhir perkuliahan atau sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) tingkat Strata-1 (S1) bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak berupa sumbangan pikiran, bimbingan serta dorongan, sehingga dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE, M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

3. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si., selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
5. Ibu Widyakanti, S.Sos, M.AP., selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang terus memberi dukungan kepada penulis
6. Bapak Dr. H. M. Nur Iman Ridwan S.Sos, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang saya hormati dan saya banggakan yang telah memberi arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan proposal ini.
7. Bapak Dr. H. Nurul Azkar, M.Si selaku dosen penguji 1 penulis yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta saran yang membangun.
8. Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP selaku dosen penguji 2 penulis yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta saran yang membangun.
9. Seluruh Dosen dan staff di lingkungan Program Studi Administrasi Publik yang telah banyak membantu dan memberikan pengetahuan kepada penulis.
10. Seluruh karyawan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin khususnya pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang telah membantu

melancarkan proses penelitian skripsi ini, serta seluruh informan yang telah membantu peneliti dalam memperoleh data.

11. Kepada keluarga tercinta, khususnya kepada kedua orang tua saya yang terus memberi kasih sayang, dukungan, serta doa. Bapak (Hari Sutopo) dan Mama (Ratnawati) terimakasih atas segalanya, semoga Allah SWT senantiasa merahmati kami sekeluarga. Amin Ya Rabbal 'Alamin.
12. Semua teman-teman saya yang telah memberikan dukungan dan doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
13. Serta terimakasih banyak kepada semua pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang ikut berkontribusi terhadap penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan proposal ini. Sehingga proposal ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Banjarmasin, 19 Juni 2024

Penulis

Yuliana Fadilla
NIM: 2010411320020

DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Konsep Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2.3 Konsep Implementasi Kebijakan	14
2.3.1 Pengertian Implementasi.....	14
2.3.2 Implementasi Kebijakan Publik.....	15
2.3.3 Model Implementasi Kebijakan.....	16
2.3.3.1 Model Implementasi Kebijakan George Edward III.....	17
2.3.3.2 Model Implementasi Program David C. Korten.....	23

2.4 Konsep Pelayanan.....	24
2.4.1 Pengertian Pelayanan.....	24
2.4.2 Ciri-ciri pelayanan yang baik.....	24
2.4.3 Bentuk-bentuk pelayanan.....	26
2.5 Haji Ramah Lansia	27
2.5.1 Pengertian Haji Ramah Lansia	27
2.5.2 Dimensi Haji Ramah Lansia	29
2.5.3 Kategori Jemaah Haji Lansia.....	31
2.5.4 Stratifikasi Pengukuran Layanan Haji Ramah Lansia.....	31
2.5.5 Dasar Hukum dan Acuan Pelayanan Haji Ramah Lansia.....	32
2.6 Kerangka Pemikiran	32
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Pendekatan Penelitian.....	35
3.2 Tipe Penelitian.....	35
3.3 Lokasi Penelitian	36
3.4 Sumber Data dan Instrumen	36
3.4.1 Data Primer.....	36
3.4.2 Data Sekunder.....	36
3.4.3 Instrumen.....	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data	37
3.5.1 Observasi	37
3.5.2 Wawancara.....	38
3.5.3 Dokumentasi	39
3.6 Pengolahan Data.....	39
3.6.1 Pengumpulan Data.....	40

3.6.2 Reduksi Data.....	40
3.6.3 Penyajian Data.....	41
3.6.4 Verifikasi Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Penelitian.....	42
4.1.1 Sejarah Singkat Kementerian Agama Kota Banjarmasin.....	42
4.1.2 Profil Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.....	45
4.1.3 Visi dan Misi Kementerian Agama Kota Banjarmasin.....	45
4.1.4 Tugas dan Fungsi Susunan Organisasi Kementerian Agama Kota Banjarmasin	46
4.1.5 Struktur Organisasi.....	49
4.1.6 Profil Petugas Haji.....	50
4.1.7 Profil Jemaah Lansia Kota Banjarmasin.....	51
4.2 Uraian Temuan Penelitian.....	52
4.2.1 Implementasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Bagi Jemaah Haji Lansia Tahun 2023 di Kota Banjarmasin.....	52
4.2.2 Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Bagi Jemaah Haji Lansia Tahun 2023 di Kota Banjarmasin.....	68
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	72
5.1 Implementasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Bagi Jemaah Haji Lansia Tahun 2023 di Kota Banjarmasin.....	72
5.1.1 Komunikasi.....	72
5.1.2 Sumberdaya.....	74
5.1.3 Disposisi.....	76
5.1.4 Struktur Birokrasi.....	77
5.2 Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Bagi Jemaah Haji Lansia Tahun 2023 di Kota Banjarmasin.....	79

BAB VI PENUTUP	85
6.1 Kesimpulan.....	85
6.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Jemaah Haji Lansia Dalam 10 Tahun Terakhir.....	3
Tabel 1.2 Data Jemaah Haji Lansia Tahun 2023.....	4
Tabel 1.3 Data Jemaah Haji yang mengundurkan diri tahun 2023.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 4.1 Jumlah Keseluruhan Pegawai Kantor Kemenag Banjarmasin.....	40
Tabel 5.1 Matriks Hasil Pembahasan.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 3.1 Pengolahan Data Versi Miles dan Huberman.....	37
Gambar 4.1 Peta Jabatan di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.....	39
Gambar 4.2 Tes Kesehatan dan Tes Kebugaran di Halaman Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin	54
Gambar 4.3 Tes Kesehatan terakhir di Asrama Haji.....	55
Gambar 4.4 Kegiatan Manasik Haji disalah satu hotel di Kota Banjarmasin.....	57
Gambar 4.5 Staff PHU membantu calon jemaah haji membuat paspor.....	58
Gambar 4.6 Staff PHU membantu calon jemaah haji melakukan proses biomotrik di app visa bio.....	59
Gambar 4.7 Penyambutan kedatangan jemaah haji.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	69
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian.....	72
Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian.....	79