



DIROSAT

Journal of Education, Social Sciences & Humanities

Journal website: <https://dirosat.com/>

ISSN : 2985-5497 (Online)

DOI: <https://doi.org/10.58355/dirosat.v4i2.235>

Vol. 4 No. 2 (2026)

pp. 219-237

Research Article

Model Tata Kelola Pelayanan Haji Ramah Lansia Berbasis Human-centered service pada Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas

Afifuddin Idrus

Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas, Indonesia
Corresponding Author, Email: afifuddinidrus@gmail.com



Copyright © 2026 by Authors, Published by **DIROSAT: Journal of Education, Social Sciences & Humanities**. This is an open access article under the CC BY License <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Received : May 23, 2026
Accepted : July 10, 2026

Revised : June 05, 2026
Available online : August 20, 2026

How to Cite: Afifuddin Idrus. (2026). Human-Centered Service-Based Governance Model for Elderly-Friendly Hajj Services at the Banyumas Regency Ministry of Hajj and Umrah Office. *DIROSAT: Journal of Education, Social Sciences & Humanities*, 4(2), 219–237. <https://doi.org/10.58355/dirosat.v4i2.235>

Human-Centered Service-Based Governance Model for Elderly-Friendly Hajj Services at the Banyumas Regency Ministry of Hajj and Umrah Office

Abstract. The rising number of elderly Hajj pilgrims in Indonesia necessitates that Hajj organizers implement service management practices that are more inclusive, adaptive, and pilgrim-centric. This study aims to analyze elderly-friendly Hajj service management, examine the implementation of human-centered service principles, and formulate a human-centered service model for elderly-friendly Hajj services at the Banyumas Regency Hajj and Umrah Office. A qualitative, descriptive research approach was employed, with the study conducted at the Banyumas Regency Hajj and Umrah Office. Informants were selected via purposive sampling: H. Abdul Malik (Head of the Administration Sub-division), Heri Isnaeni, S.H. (Head of the Hajj Service and Hajj/Umrah Economic Ecosystem Development Facilitation Section), and Laila Azizah, S.Ag. (Head of the Hajj and Umrah Guidance and Supervision Section). Data were collected through in-depth interviews, observation, and document

review, and subsequently analyzed using the interactive model developed by Miles, Huberman, and Saldaña, comprising data condensation, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that elderly-friendly Hajj service management has been implemented through the strengthening of administrative systems, priority services, health screenings, pilgrim guidance, coordination with Hajj and Umrah Guidance Groups (KBIHU), and continuous service monitoring. The human-centered service principle is realized through pilgrim-oriented services, simplified procedures, clear communication, intensive assistance, the provision of elderly-friendly facilities, and service evaluations based on pilgrim experiences and feedback. This study produced a human-centered service model for elderly-friendly Hajj services, comprising seven key components: (1) service planning based on the needs of the elderly, (2) an adaptive administrative system, (3) preventive healthcare services, (4) integrated support, (5) inclusive communication, (6) multi-stakeholder collaboration, and (7) continuous monitoring and evaluation. By placing elderly pilgrims at the center of service delivery, the model enables the implementation of Hajj services that are professional, inclusive, humane, and sustainable. The findings are expected to serve as a reference for developing policies and innovations regarding elderly-friendly Hajj services, both in Banyumas Regency and in other regions.

Keywords: Service Governance, Elderly-Friendly Hajj, Human-Centered Service, Public Service, Ministry Of Hajj And Umrah.

Abstrak. Meningkatnya jumlah jemaah haji lanjut usia di Indonesia menuntut penyelenggara haji untuk menghadirkan tata kelola pelayanan yang lebih inklusif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan jemaah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tata kelola pelayanan haji ramah lansia, mengkaji implementasi prinsip Human-centered service, serta merumuskan model tata kelola pelayanan haji ramah lansia berbasis Human-centered service pada Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Lokasi penelitian berada di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas. Informan penelitian ditentukan secara purposive sampling, yaitu H. Abdul Malik selaku Kepala Subbagian Tata Usaha, Heri Isnaeni, S.H. selaku Kepala Seksi Pelayanan Haji dan Fasilitas Pengembangan Ekosistem Ekonomi Haji dan Umrah, serta Laila Azizah, S.Ag. selaku Kepala Seksi Bina dan Pengawasan Haji dan Umrah. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola pelayanan haji ramah lansia telah dilaksanakan melalui penguatan sistem administrasi, pelayanan prioritas, skrining kesehatan, pembinaan jemaah, koordinasi dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU), serta pengawasan pelayanan secara berkelanjutan. Implementasi prinsip Human-centered service diwujudkan melalui pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan jemaah, penyederhanaan prosedur, komunikasi yang mudah dipahami, pendampingan intensif, penyediaan fasilitas yang ramah lansia, serta evaluasi pelayanan berdasarkan pengalaman dan masukan jemaah. Penelitian ini menghasilkan Model Tata Kelola Pelayanan Haji Ramah Lansia Berbasis Human-centered service yang terdiri atas tujuh komponen utama, yaitu (1) perencanaan pelayanan berbasis kebutuhan lansia, (2) sistem administrasi yang adaptif, (3) pelayanan kesehatan preventif, (4) pendampingan terpadu, (5) komunikasi yang inklusif, (6) kolaborasi multipihak, serta (7) pengawasan dan evaluasi berkelanjutan. Model ini menempatkan jemaah lanjut usia sebagai pusat pelayanan sehingga mampu mewujudkan penyelenggaraan haji yang profesional, inklusif, humanis, dan berkelanjutan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi rujukan dalam pengembangan kebijakan dan inovasi pelayanan haji ramah lansia, baik di Kabupaten Banyumas maupun di daerah lainnya.

Kata Kunci: Tata Kelola Pelayanan, Haji Ramah Lansia, Human-Centered Service, Pelayanan Publik, Kementerian Haji Dan Umrah.

PENDAHULUAN

Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang memiliki dimensi spiritual, sosial, dan kemanusiaan yang sangat kompleks (E. Agustin & Malik, 2024). Penyelenggaraan ibadah haji tidak hanya berorientasi pada pemenuhan aspek administratif keberangkatan, tetapi juga pada penyediaan layanan yang mampu menjamin keamanan, kenyamanan, kesehatan, dan kemandirian jemaah selama seluruh rangkaian ibadah. Seiring meningkatnya jumlah jemaah lanjut usia (lansia) di Indonesia, penyelenggaraan haji menghadapi tantangan baru yang menuntut adanya transformasi tata kelola pelayanan yang lebih adaptif, inklusif, dan berpusat pada kebutuhan manusia (*human-centered service*). Paradigma pelayanan tersebut menempatkan jemaah sebagai subjek utama yang kebutuhan fisik, psikologis, sosial, dan spiritualnya harus menjadi dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi pelayanan haji.

Fenomena meningkatnya jumlah jemaah haji lansia merupakan konsekuensi dari panjangnya masa tunggu keberangkatan haji di Indonesia. Banyak calon jemaah baru memperoleh kesempatan berangkat ketika telah memasuki usia lanjut, bahkan sebagian telah memiliki keterbatasan kesehatan, mobilitas, penglihatan, maupun pendengaran. Kondisi tersebut menyebabkan karakteristik pelayanan haji tidak lagi dapat disamakan dengan pelayanan bagi jemaah usia produktif (T. M. Agustin & Muhajarah, 2024; Alauddin dkk., 2025; Arsyadani & Maulidia, 2024). Oleh karena itu, penyelenggara haji perlu mengembangkan sistem pelayanan yang mampu mengakomodasi keragaman kondisi kesehatan dan kebutuhan khusus lansia agar mereka tetap dapat melaksanakan ibadah secara aman, mandiri, dan khusyuk.

Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Haji dan Umrah terus melakukan berbagai pembenahan dalam penyelenggaraan ibadah haji sebagai bagian dari reformasi pelayanan publik. Berbagai kebijakan diarahkan untuk meningkatkan profesionalisme penyelenggaraan, penguatan layanan kesehatan, digitalisasi administrasi, pembinaan manasik yang berkelanjutan, serta peningkatan kualitas pendampingan jemaah (Aswandi, 2021; Atmadja, 2023; Awaliyah, 2021). Transformasi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan haji tidak lagi dipahami sebagai pelayanan administratif semata, melainkan sebagai pelayanan publik yang harus memenuhi prinsip efektivitas, akuntabilitas, aksesibilitas, dan kepuasan masyarakat.

Salah satu kelompok yang menjadi prioritas dalam penyelenggaraan haji adalah jemaah lanjut usia. Lansia memiliki tingkat kerentanan yang lebih tinggi terhadap perubahan cuaca ekstrem, kelelahan fisik, penyakit kronis, hambatan komunikasi, hingga risiko kehilangan orientasi selama pelaksanaan ibadah di Arab Saudi. Oleh karena itu, konsep pelayanan haji ramah lansia harus diwujudkan melalui penyediaan layanan kesehatan preventif, pembinaan yang sesuai dengan karakteristik lansia, fasilitas yang aksesibel, sistem pendampingan yang efektif, serta koordinasi antarlembaga yang mampu menjamin keberlangsungan pelayanan sejak sebelum keberangkatan hingga kepulangan jemaah ke tanah air.

Kabupaten Banyumas merupakan salah satu daerah dengan jumlah jemaah haji yang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada musim haji 1447 H/2026 M, Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas memberangkatkan sebanyak 1.333 jemaah, meningkat sekitar 20 persen dibandingkan tahun sebelumnya

yang berjumlah sekitar 1.100 jemaah. Peningkatan jumlah jemaah tersebut tentu diikuti oleh bertambahnya jumlah jemaah lansia yang memerlukan pelayanan khusus. Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri bagi penyelenggara haji dalam memastikan bahwa seluruh proses pelayanan tetap berjalan efektif, aman, dan berkualitas meskipun kompleksitas kebutuhan jemaah semakin meningkat (humas, t.t.).

Hasil evaluasi penyelenggaraan ibadah haji tahun 1447 H/2026 M yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas menunjukkan bahwa secara umum penyelenggaraan telah berjalan dengan baik. Namun demikian, evaluasi tersebut juga mengidentifikasi sejumlah aspek yang masih memerlukan penyempurnaan. Salah satunya adalah perlunya pelaksanaan skrining kesehatan secara lebih dini dan lebih komprehensif, terutama pemeriksaan fungsi pendengaran bagi jemaah lanjut usia. Gangguan pendengaran yang tidak terdeteksi sejak awal berpotensi menghambat komunikasi antara petugas kesehatan dengan jemaah sehingga memengaruhi ketepatan proses pemeriksaan maupun pembinaan kesehatan.

Selain aspek kesehatan, evaluasi juga menemukan perlunya penyempurnaan mekanisme penanganan jemaah yang harus menjalani perawatan di embarkasi. Dalam praktiknya, kondisi tersebut sering kali berdampak pada keberangkatan pasangan atau anggota keluarga yang berada dalam satu kelompok terbang. Situasi demikian menunjukkan bahwa tata kelola pelayanan belum sepenuhnya mengintegrasikan aspek koordinasi lintas layanan, manajemen risiko, dan pendekatan berbasis kebutuhan individu. Padahal, bagi jemaah lansia, keberadaan pasangan atau anggota keluarga memiliki peran penting sebagai sumber dukungan emosional maupun pendamping selama menjalankan ibadah.

Permasalahan lain yang muncul berkaitan dengan pembinaan jemaah adalah semakin meningkatnya jumlah calon jemaah yang mengikuti bimbingan melalui Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU). Kondisi ini menuntut adanya koordinasi yang lebih kuat antara Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas dengan KBIHU agar materi pembinaan, standar pelayanan, serta pendampingan kepada jemaah dapat berjalan secara terintegrasi. Di sisi lain, pengawasan terhadap praktik-praktik nonprosedural juga menjadi perhatian penting agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan hak-hak jemaah terlindungi secara optimal.

Evaluasi tersebut juga menunjukkan pentingnya penguatan proses validasi data calon jemaah haji. Verifikasi mengenai keberadaan, domisili, kondisi kesehatan, serta kesiapan keberangkatan calon jemaah menjadi faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan yang efektif. Bagi jemaah lansia, data yang akurat mengenai kondisi kesehatan, kebutuhan pendamping, serta kemampuan mobilitas akan sangat menentukan keberhasilan penyusunan layanan yang bersifat personal dan responsif. Oleh karena itu, pengelolaan data tidak hanya dipandang sebagai aktivitas administratif, tetapi sebagai fondasi dalam penyelenggaraan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan manusia.

Berbagai temuan evaluasi tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan haji di Kabupaten Banyumas masih menghadapi tantangan dalam membangun sistem pelayanan yang benar-benar berpusat pada pengalaman dan kebutuhan jemaah.

Selama ini, berbagai inovasi lebih banyak diarahkan pada penyempurnaan prosedur administratif, sementara integrasi kebutuhan fisik, psikologis, sosial, dan spiritual jemaah lansia belum sepenuhnya menjadi dasar dalam desain pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk mengembangkan paradigma pelayanan yang lebih komprehensif melalui pendekatan *Human-centered service*, yaitu pendekatan yang menempatkan pengguna layanan sebagai fokus utama dalam setiap proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Pendekatan *Human-centered service* menekankan pentingnya memahami pengalaman pengguna layanan melalui identifikasi kebutuhan, harapan, keterbatasan, dan karakteristik individu sebelum merancang suatu sistem pelayanan. Dalam konteks penyelenggaraan haji, pendekatan ini dapat diterapkan melalui penyusunan layanan kesehatan yang lebih personal, pembinaan yang disesuaikan dengan karakteristik lansia, penyediaan informasi yang mudah dipahami, sistem pendampingan yang adaptif, serta koordinasi antarpemangku kepentingan yang terintegrasi (Yandra, 2025; Zulaikha, 2021). Dengan demikian, keberhasilan pelayanan tidak hanya diukur dari kelancaran operasional, tetapi juga dari tingkat kenyamanan, keamanan, kepuasan, dan pengalaman spiritual jemaah selama menjalankan ibadah.

Meskipun konsep pelayanan ramah lansia mulai banyak dikembangkan dalam sektor kesehatan maupun pelayanan sosial, kajian mengenai tata kelola pelayanan haji ramah lansia berbasis *Human-centered service* masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada kualitas pelayanan haji secara umum, kepuasan jemaah, implementasi kebijakan penyelenggaraan haji, ataupun evaluasi layanan kesehatan. Penelitian yang secara khusus mengintegrasikan prinsip *Human-centered service* dalam pengembangan model tata kelola pelayanan haji bagi jemaah lansia, terutama pada level kabupaten, masih belum banyak dilakukan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih mendalam.

Selain memiliki kesenjangan akademik, penelitian ini juga memiliki urgensi praktis. Meningkatnya proporsi jemaah lansia dari tahun ke tahun mengharuskan penyelenggara haji memiliki model tata kelola yang mampu mengintegrasikan aspek perencanaan, pelaksanaan, koordinasi, pengawasan, evaluasi, dan inovasi pelayanan secara berkelanjutan. Model tersebut diharapkan dapat menjadi pedoman dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji yang lebih responsif terhadap kebutuhan lansia sekaligus memperkuat sinergi antara Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas, fasilitas kesehatan, KBIHU, pemerintah daerah, serta para pemangku kepentingan lainnya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa peningkatan jumlah jemaah haji lansia, hasil evaluasi penyelenggaraan haji tahun 1447 H/2026 M yang masih menunjukkan berbagai tantangan pelayanan, serta belum tersedianya model tata kelola pelayanan yang berorientasi pada pendekatan *Human-centered service* menjadi alasan penting dilaksanakannya penelitian ini. Penelitian berjudul "Model Tata Kelola Pelayanan Haji Ramah Lansia Berbasis *Human-centered service* pada Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas" diharapkan mampu menghasilkan model konseptual yang dapat memperkuat kualitas penyelenggaraan haji, meningkatkan pengalaman pelayanan bagi jemaah lansia, serta menjadi rujukan

dalam pengembangan kebijakan pelayanan haji yang lebih profesional, inklusif, dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan untuk memahami secara mendalam proses tata kelola pelayanan haji ramah lansia yang diterapkan oleh Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas, termasuk kebijakan, strategi, mekanisme pelayanan, koordinasi antarpemangku kepentingan, serta berbagai kendala dan upaya pengembangannya. Penelitian deskriptif memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai implementasi pelayanan haji ramah lansia berbasis *Human-centered service* berdasarkan pengalaman, pandangan, dan praktik yang dilakukan oleh para penyelenggara layanan.

Lokasi penelitian adalah Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas. Penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu memilih narasumber yang memiliki kewenangan, pengalaman, dan pengetahuan terkait penyelenggaraan pelayanan haji. Narasumber utama dalam penelitian ini terdiri atas H. Abdul Malik selaku Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas, Heri Isnaeni, S.H. selaku Kepala Seksi Pelayanan Haji dan Fasilitas Pengembangan Ekosistem Ekonomi Haji dan Umrah, serta Laila Azizah, S.Ag. selaku Kepala Seksi Bina dan Pengawasan Haji dan Umrah. Ketiga informan tersebut dipilih karena memiliki peran strategis dalam perumusan kebijakan, pelaksanaan pelayanan, pembinaan, pengawasan, serta evaluasi penyelenggaraan ibadah haji, khususnya pelayanan bagi jemaah lanjut usia.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali informasi mengenai tata kelola pelayanan haji ramah lansia, implementasi kebijakan, koordinasi lintas unit, serta inovasi pelayanan yang dikembangkan. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan dan kondisi penyelenggaraan di lingkungan Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas, sedangkan dokumentasi digunakan untuk memperoleh data berupa regulasi, standar operasional prosedur, laporan evaluasi penyelenggaraan haji, serta dokumen pendukung lainnya. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan sehingga diperoleh pemahaman yang utuh mengenai model tata kelola pelayanan haji ramah lansia berbasis *Human-centered service*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tata Kelola Pelayanan Haji Ramah Lansia pada Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas

Penyelenggaraan pelayanan haji merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki karakteristik khusus karena tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif, tetapi juga menyangkut pelayanan keagamaan, kesehatan, sosial, dan

kemanusiaan (Candra & Oktafia, 2021; Tohari dkk., 2024; Utami dkk., 2025). Kompleksitas tersebut semakin meningkat ketika sebagian besar calon jemaah yang diberangkatkan merupakan kelompok lanjut usia. Kondisi ini menuntut Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas untuk membangun tata kelola pelayanan yang mampu mengakomodasi kebutuhan jemaah lansia secara menyeluruh, mulai dari tahap persiapan keberangkatan hingga penyelenggaraan pembinaan sebelum keberangkatan.

Tata kelola pelayanan haji ramah lansia tidak dapat dipahami hanya sebagai penyediaan fasilitas khusus bagi jemaah lanjut usia. Tata kelola tersebut mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, koordinasi, pengawasan, dan evaluasi yang dilakukan secara sistematis agar pelayanan yang diberikan mampu menjawab kebutuhan jemaah. Dengan demikian, pelayanan ramah lansia merupakan bagian dari upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, efektif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas telah berupaya membangun sistem pelayanan yang memberikan kemudahan kepada jemaah lansia melalui penyederhanaan prosedur administrasi, penguatan koordinasi antarbagian, serta peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Upaya tersebut dilakukan agar setiap tahapan pelayanan dapat diakses dengan mudah oleh calon jemaah yang memiliki keterbatasan fisik maupun kemampuan memahami prosedur administrasi yang relatif kompleks.

Aspek administrasi menjadi fondasi utama dalam tata kelola pelayanan haji. Keakuratan data calon jemaah, kelengkapan dokumen, validasi identitas, hingga penjadwalan pelayanan harus dilakukan secara tertib agar seluruh proses penyelenggaraan berjalan lancar. Bagi jemaah lansia, sistem administrasi yang sederhana akan mengurangi beban psikologis sekaligus mempermudah mereka dalam memenuhi berbagai persyaratan keberangkatan.

Hasil wawancara dengan H. Abdul Malik selaku Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas menunjukkan bahwa tata kelola pelayanan haji ramah lansia harus dibangun melalui penguatan sistem administrasi yang mampu memberikan kemudahan bagi seluruh calon jemaah lanjut usia. Menurut beliau, pelayanan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian dokumen administrasi, tetapi juga memastikan bahwa seluruh proses dapat dipahami oleh jemaah lansia dengan baik (Wawancara pada hari Senin, 6 Juli 2026). Oleh karena itu, penyederhanaan alur pelayanan, penyediaan informasi yang jelas, serta koordinasi lintas bagian menjadi aspek yang selalu diperhatikan agar tidak menimbulkan kebingungan bagi jemaah. Beliau juga menegaskan bahwa pelayanan yang baik harus dimulai dari sistem organisasi yang tertata sehingga seluruh petugas memiliki standar pelayanan yang sama terhadap jemaah lansia.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan petugas menyelesaikan pekerjaan administratif, tetapi juga oleh kualitas sistem organisasi yang mendukung pelayanan tersebut. Tata kelola yang baik memungkinkan setiap unit kerja menjalankan fungsi masing-masing secara

terkoordinasi sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, tepat, dan mudah diakses oleh masyarakat, khususnya kelompok lanjut usia.

Selain administrasi, koordinasi antarsatuan kerja menjadi unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan haji. Pelayanan kepada jemaah lansia melibatkan berbagai pihak, mulai dari bagian administrasi, pelayanan kesehatan, pembinaan manasik, hingga instansi lain yang mendukung proses keberangkatan. Oleh karena itu, koordinasi yang efektif menjadi prasyarat agar seluruh layanan dapat diberikan secara terpadu tanpa menimbulkan hambatan bagi jemaah.

Pelayanan yang terintegrasi juga tercermin dalam penyelenggaraan bimbingan manasik haji. Bimbingan tidak hanya bertujuan meningkatkan pemahaman ibadah, tetapi juga mempersiapkan kondisi fisik dan mental jemaah, khususnya lansia. Materi pembinaan disampaikan secara bertahap dengan memperhatikan kemampuan peserta sehingga mereka lebih siap menghadapi pelaksanaan ibadah di Tanah Suci.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelayanan kepada jemaah lansia dilakukan melalui pendekatan prioritas. Lansia memperoleh kesempatan pelayanan lebih dahulu dibandingkan jemaah lainnya sehingga waktu tunggu dapat diminimalkan. Kebijakan tersebut memberikan kenyamanan sekaligus mengurangi kelelahan yang sering dialami oleh jemaah lanjut usia ketika mengikuti proses administrasi maupun pembinaan.

Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Heri Isnaeni, S.H. selaku Kepala Seksi Pelayanan Haji dan Fasilitasi Pengembangan Ekosistem Ekonomi Haji dan Umrah. Beliau menjelaskan bahwa pelayanan haji ramah lansia diwujudkan melalui pendampingan sejak proses pendaftaran, pelunasan biaya perjalanan ibadah haji, hingga kegiatan bimbingan manasik. Petugas menggunakan bahasa yang sederhana agar mudah dipahami oleh jemaah lanjut usia serta memberikan prioritas pelayanan untuk mengurangi waktu tunggu dan meminimalkan kelelahan. Selain itu, evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala berdasarkan masukan dari jemaah maupun pendamping sehingga mekanisme pelayanan dapat terus disempurnakan sesuai kebutuhan di lapangan (Wawancara pada hari Senin, 6 Juli 2026).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kepada jemaah lansia tidak berhenti pada tahap pemberian layanan, tetapi juga mencakup proses evaluasi secara berkelanjutan. Evaluasi menjadi instrumen penting dalam mengidentifikasi berbagai kendala yang dialami jemaah sehingga penyelenggara mampu melakukan perbaikan secara terus-menerus. Dengan demikian, tata kelola pelayanan berkembang secara dinamis mengikuti perubahan kebutuhan masyarakat.

Dalam perspektif manajemen pelayanan publik, evaluasi merupakan bagian dari siklus peningkatan mutu (*continuous improvement*). Organisasi yang secara rutin melakukan evaluasi akan lebih mudah menemukan kelemahan sistem, memperbaiki prosedur kerja, serta meningkatkan kualitas pelayanan. Prinsip ini menjadi salah satu indikator bahwa tata kelola pelayanan haji telah diarahkan menuju pelayanan yang adaptif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Aspek lain yang memiliki peranan penting adalah pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan. Pengawasan tidak hanya bertujuan memastikan seluruh prosedur berjalan sesuai ketentuan, tetapi juga menjaga kualitas interaksi antara petugas dengan jemaah. Sikap ramah, empati, kesabaran, serta kemampuan

memahami kebutuhan lansia merupakan bagian dari kualitas pelayanan yang harus terus dikembangkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Laila Azizah, S.Ag. selaku Kepala Seksi Bina dan Pengawasan Haji dan Umrah, diketahui bahwa fungsi pembinaan dan pengawasan diarahkan untuk memastikan pelayanan haji ramah lansia berjalan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Menurut beliau, pengawasan tidak hanya difokuskan pada aspek administratif, tetapi juga pada kualitas interaksi petugas dengan jemaah. Pembinaan kepada petugas terus dilakukan agar mereka mampu memberikan pelayanan yang profesional sekaligus humanis. Selain itu, beliau menekankan pentingnya penyediaan ruang tunggu yang nyaman, aksesibilitas bagi lansia, media informasi yang mudah dipahami, serta mekanisme pengaduan yang responsif sebagai bagian dari tata kelola pelayanan yang berkualitas (Wawancara pada hari Senin, 6 Juli 2026).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan tata kelola pelayanan dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia. Kompetensi teknis saja tidak cukup apabila tidak diimbangi dengan kemampuan interpersonal dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu, pembinaan aparatur menjadi investasi penting dalam membangun budaya pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan jemaah.

Selain sumber daya manusia, penyediaan sarana dan prasarana yang ramah lansia juga menjadi komponen penting dalam tata kelola pelayanan (Rokhmah, 2024; Sulfa & Chandra, 2023; Syafii, 2022). Fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman, akses jalan yang mudah dilalui, tempat duduk yang memadai, media informasi yang mudah dibaca, serta mekanisme pelayanan prioritas akan meningkatkan kenyamanan jemaah selama memperoleh layanan. Infrastruktur pelayanan yang baik akan memperkuat kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa tata kelola pelayanan haji di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas mengedepankan prinsip kolaborasi. Koordinasi dilakukan dengan berbagai pihak, termasuk KBIHU, fasilitas kesehatan, pemerintah daerah, dan pemangku kepentingan lainnya. Kolaborasi tersebut bertujuan memastikan bahwa seluruh kebutuhan jemaah, terutama lansia, dapat dipenuhi secara optimal sejak tahap persiapan hingga keberangkatan.

Dengan demikian, tata kelola pelayanan haji ramah lansia yang diterapkan di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas menunjukkan adanya komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan administrasi, penyederhanaan prosedur, koordinasi lintas sektor, pembinaan aparatur, penyediaan fasilitas pendukung, serta evaluasi pelayanan secara berkelanjutan. Berbagai upaya tersebut menjadi fondasi penting dalam mewujudkan pelayanan haji yang profesional, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan jemaah lanjut usia.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dipahami bahwa tata kelola pelayanan haji ramah lansia tidak hanya berorientasi pada keberhasilan penyelenggaraan administrasi keberangkatan, tetapi juga pada upaya menciptakan pengalaman pelayanan yang aman, nyaman, mudah diakses, dan bermartabat bagi setiap jemaah lanjut usia. Tata kelola yang demikian menjadi dasar bagi pengembangan pelayanan haji yang semakin berkualitas sekaligus menjadi pijakan

untuk mengimplementasikan prinsip *Human-centered service* pada pembahasan berikutnya.

Implementasi Prinsip *Human-centered service* dalam Pelayanan Haji Ramah Lansia

Konsep *human-centered service* merupakan pendekatan pelayanan yang menempatkan manusia sebagai pusat dari seluruh proses penyelenggaraan layanan. Dalam perspektif pelayanan publik, pendekatan ini tidak hanya berorientasi pada penyelesaian prosedur administratif, tetapi juga berupaya memahami kebutuhan, harapan, kemampuan, serta keterbatasan pengguna layanan. Pada konteks penyelenggaraan ibadah haji, implementasi prinsip *human-centered service* menjadi sangat penting mengingat karakteristik jemaah yang semakin beragam, terutama meningkatnya jumlah jemaah lanjut usia yang memerlukan pelayanan khusus. Oleh karena itu, Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas berupaya mengembangkan pelayanan yang tidak hanya efektif secara administratif, tetapi juga memberikan pengalaman pelayanan yang nyaman, aman, dan bermakna bagi jemaah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip *human-centered service* dimulai dari perubahan paradigma pelayanan. Pelayanan tidak lagi dipandang sebagai hubungan antara pemberi layanan dan penerima layanan semata, melainkan sebagai proses kolaboratif yang menempatkan jemaah sebagai pusat perhatian. Setiap kebijakan, prosedur, maupun mekanisme pelayanan dirancang dengan mempertimbangkan kondisi nyata yang dihadapi oleh jemaah, khususnya kelompok lanjut usia yang memiliki keterbatasan fisik, kesehatan, maupun kemampuan memahami informasi administrasi.

Prinsip pertama yang tampak dalam implementasi *human-centered service* adalah empati. Empati diwujudkan melalui kemampuan petugas memahami kondisi fisik dan psikologis jemaah lansia sehingga pelayanan yang diberikan tidak bersifat seragam, tetapi disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing individu. Pendekatan ini mencerminkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan penyelesaian administrasi, tetapi juga dari kemampuan petugas menciptakan rasa aman dan nyaman selama proses pelayanan berlangsung.

Pelayanan yang berorientasi pada empati terlihat pada cara petugas memberikan pendampingan secara lebih intensif kepada jemaah lansia. Petugas tidak hanya menjelaskan prosedur administrasi, tetapi juga memastikan bahwa setiap informasi benar-benar dipahami oleh jemaah. Bagi lansia yang mengalami keterbatasan pendengaran, penglihatan, atau mobilitas, petugas memberikan bantuan tambahan sehingga mereka tetap dapat mengikuti seluruh tahapan pelayanan tanpa mengalami kesulitan yang berarti.

Prinsip kedua adalah aksesibilitas pelayanan. Implementasi *human-centered service* menuntut tersedianya sistem pelayanan yang mudah dijangkau oleh seluruh kelompok masyarakat, termasuk lansia. Kemudahan akses diwujudkan melalui penyederhanaan prosedur administrasi, pelayanan prioritas, ruang tunggu yang nyaman, serta penyediaan media informasi yang mudah dipahami. Upaya tersebut menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya mempertimbangkan efisiensi organisasi, tetapi juga kenyamanan pengguna layanan.

Aksesibilitas juga diwujudkan melalui penyediaan informasi yang komunikatif. Bahasa yang digunakan dalam penyampaian informasi disesuaikan dengan karakteristik jemaah lanjut usia sehingga tidak menimbulkan kebingungan (Hutomo & Fathurahman, 2025; Pajarno, 2021; Putra dkk., 2025). Penyampaian informasi secara sederhana menjadi bagian penting dalam mengurangi kesalahan administrasi sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas.

Hasil wawancara dengan H. Abdul Malik selaku Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas menunjukkan bahwa implementasi *Human-centered service* dimulai dari pembenahan sistem organisasi dan budaya kerja aparatur. Beliau menjelaskan bahwa pelayanan kepada jemaah lansia tidak cukup hanya menyelesaikan urusan administrasi, tetapi harus memberikan kemudahan melalui penyederhanaan alur pelayanan, penyediaan informasi yang jelas, serta koordinasi lintas bagian. Menurut beliau, seluruh pegawai perlu memiliki sensitivitas terhadap kebutuhan khusus lansia dengan memberikan pendampingan yang lebih intensif, mengurangi prosedur yang menyulitkan, dan menyediakan waktu pelayanan yang lebih fleksibel sehingga jemaah merasa nyaman dan aman selama memperoleh layanan (Wawancara pada hari Senin, 6 Juli 2026).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa implementasi *Human-centered service* tidak hanya bergantung pada prosedur pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh budaya organisasi. Aparatur yang memiliki orientasi pelayanan kepada masyarakat akan lebih mudah memahami kebutuhan pengguna layanan dan mampu memberikan solusi yang sesuai dengan kondisi jemaah. Dengan demikian, perubahan budaya kerja menjadi fondasi utama dalam membangun pelayanan yang benar-benar berpusat pada manusia.

Prinsip berikutnya adalah responsivitas, yaitu kemampuan organisasi dalam merespons kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi oleh jemaah. Responsivitas terlihat dari kesediaan petugas memberikan pelayanan prioritas kepada lansia, membantu proses administrasi secara langsung, serta melakukan penyesuaian mekanisme pelayanan apabila ditemukan kendala di lapangan. Pendekatan ini menunjukkan bahwa organisasi tidak sekadar menjalankan aturan, tetapi juga berusaha memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Implementasi responsivitas juga terlihat melalui evaluasi pelayanan yang dilakukan secara berkala. Masukan dari jemaah maupun pendamping dijadikan bahan pertimbangan dalam melakukan penyempurnaan prosedur pelayanan. Dengan adanya evaluasi yang berkesinambungan, pelayanan menjadi lebih adaptif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat sehingga kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan dari waktu ke waktu.

Hasil wawancara dengan Heri Isnaeni, S.H. selaku Kepala Seksi Pelayanan Haji dan Fasilitas Pengembangan Ekosistem Ekonomi Haji dan Umrah memperkuat temuan tersebut. Beliau menjelaskan bahwa implementasi pelayanan haji ramah lansia diwujudkan melalui pendampingan sejak proses pendaftaran, pelunasan biaya perjalanan ibadah haji, hingga kegiatan bimbingan manasik. Petugas memberikan pelayanan menggunakan bahasa yang sederhana, memberikan prioritas kepada jemaah lansia, serta melakukan evaluasi pelayanan berdasarkan masukan dari jemaah

dan pendamping. Menurut beliau, seluruh proses tersebut bertujuan agar pelayanan benar-benar menyesuaikan kebutuhan nyata jemaah sehingga lebih adaptif dan memberikan pengalaman pelayanan yang positif (Wawancara pada hari Senin, 6 Juli 2026).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa evaluasi menjadi salah satu elemen penting dalam implementasi *Human-centered service*. Organisasi yang secara rutin menerima dan mengolah masukan dari pengguna layanan akan lebih mudah melakukan inovasi pelayanan sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan tidak bersifat statis, melainkan terus mengalami penyempurnaan berdasarkan pengalaman pengguna.

Prinsip lainnya adalah kolaborasi. Implementasi *Human-centered service* tidak dapat dilakukan oleh satu unit kerja saja, melainkan membutuhkan sinergi antara berbagai pemangku kepentingan. Dalam penyelenggaraan haji, kolaborasi dilakukan dengan KBIHU, fasilitas kesehatan, pemerintah daerah, keluarga jemaah, serta berbagai pihak lain yang terlibat dalam proses pelayanan. Kolaborasi tersebut memungkinkan pelayanan kepada jemaah lansia berlangsung secara lebih terpadu dan berkesinambungan.

Selain kolaborasi, implementasi *Human-centered service* juga tercermin pada upaya membangun lingkungan pelayanan yang nyaman. Penyediaan ruang tunggu yang memadai, fasilitas akses bagi lansia, media informasi yang mudah dipahami, serta mekanisme pengaduan yang responsif merupakan bentuk perhatian organisasi terhadap pengalaman pengguna layanan. Lingkungan pelayanan yang nyaman akan meningkatkan rasa percaya diri dan mengurangi kecemasan jemaah selama menjalani proses administrasi maupun pembinaan.

Hasil wawancara dengan Laila Azizah, S.Ag. selaku Kepala Seksi Bina dan Pengawasan Haji dan Umrah menunjukkan bahwa implementasi *Human-centered service* tidak dapat dipisahkan dari fungsi pembinaan dan pengawasan. Beliau menjelaskan bahwa pengawasan tidak hanya dilakukan terhadap kepatuhan administrasi, tetapi juga terhadap kualitas interaksi petugas dengan jemaah. Sikap empati, kesabaran, serta kemampuan memahami kondisi fisik dan psikologis lansia menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan. Selain itu, beliau menegaskan bahwa penyediaan ruang tunggu yang nyaman, aksesibilitas bagi lansia, media informasi yang mudah dipahami, dan mekanisme pengaduan yang responsif merupakan bagian dari pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan manusia (Wawancara pada hari Senin, 6 Juli 2026).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi individu petugas, tetapi juga oleh sistem organisasi yang mendukung terciptanya pelayanan yang humanis. Pembinaan aparatur secara berkelanjutan menjadi strategi penting agar budaya pelayanan yang berorientasi pada manusia dapat diterapkan secara konsisten oleh seluruh pegawai.

Secara keseluruhan, implementasi prinsip *Human-centered service* di Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas telah tercermin melalui penguatan budaya pelayanan, penyederhanaan prosedur, pelayanan prioritas bagi lansia, komunikasi yang mudah dipahami, evaluasi pelayanan secara berkelanjutan, penguatan koordinasi lintas sektor, serta penyediaan fasilitas yang mendukung

kenyamanan jemaah. Berbagai upaya tersebut menunjukkan adanya transformasi pelayanan dari yang semula berorientasi pada prosedur menuju pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan pengalaman jemaah.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dipahami bahwa implementasi prinsip *Human-centered service* tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, tetapi juga memperkuat aspek kemanusiaan dalam penyelenggaraan ibadah haji. Pendekatan ini memungkinkan jemaah lanjut usia memperoleh pelayanan yang lebih inklusif, responsif, dan bermartabat, sehingga mereka dapat mempersiapkan dan melaksanakan ibadah haji dengan lebih tenang, nyaman, serta memperoleh pengalaman pelayanan yang berkualitas. Temuan ini selanjutnya menjadi dasar dalam merumuskan Model Tata Kelola Pelayanan Haji Ramah Lansia Berbasis *Human-centered service* yang dibahas pada bagian berikutnya.

Model Tata Kelola Pelayanan Haji Ramah Lansia Berbasis *Human-centered service* pada Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tata kelola pelayanan haji ramah lansia dan implementasi prinsip *Human-centered service*, diperoleh temuan bahwa pelayanan yang telah diterapkan oleh Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas menunjukkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah lanjut usia. Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa berbagai bentuk pelayanan yang telah berjalan masih tersebar dalam berbagai unit kerja dan belum terintegrasi ke dalam suatu model tata kelola yang komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan sebuah model konseptual yang mampu mengintegrasikan seluruh proses pelayanan sehingga lebih sistematis, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan jemaah lansia.

Model yang dikembangkan dalam penelitian ini diberi nama Model Tata Kelola Pelayanan Haji Ramah Lansia Berbasis *Human-centered service*. Model ini dibangun dengan mengintegrasikan fungsi-fungsi manajemen pelayanan publik, prinsip *Human-centered service*, serta karakteristik pelayanan ibadah haji di Indonesia. Model tersebut menempatkan jemaah lanjut usia sebagai pusat dari seluruh proses pelayanan sehingga setiap kebijakan, prosedur, maupun inovasi pelayanan dirancang berdasarkan kebutuhan nyata jemaah, bukan semata-mata berdasarkan kepentingan organisasi.

Landasan utama model ini adalah perubahan paradigma pelayanan dari organization-centered service menuju *human-centered service*. Pada paradigma lama, keberhasilan pelayanan lebih banyak diukur dari penyelesaian administrasi, kepatuhan terhadap prosedur, serta pencapaian target organisasi. Sebaliknya, paradigma *Human-centered service* menempatkan pengalaman, kenyamanan, keamanan, aksesibilitas, dan kepuasan jemaah sebagai indikator utama keberhasilan pelayanan. Pergeseran paradigma ini menjadi dasar dalam merancang tata kelola pelayanan yang lebih inklusif bagi jemaah lanjut usia.

Komponen pertama dalam model ini adalah perencanaan pelayanan berbasis kebutuhan lansia. Perencanaan dilakukan melalui identifikasi karakteristik calon jemaah sejak awal, meliputi usia, kondisi kesehatan, kemampuan mobilitas, kemampuan komunikasi, kebutuhan pendampingan, serta kesiapan administrasi.

Informasi tersebut menjadi dasar dalam menyusun strategi pelayanan yang lebih personal sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan kondisi masing-masing jemaah.

Komponen kedua adalah penguatan sistem administrasi yang sederhana, adaptif, dan mudah diakses (Chonyta & Jainuri, 2025; Fatiha dkk., 2025; Putra dkk., 2025). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyederhanaan prosedur administrasi merupakan kebutuhan utama bagi jemaah lanjut usia. Oleh karena itu, model ini menempatkan sistem administrasi sebagai fondasi pelayanan dengan prinsip kemudahan akses, kejelasan informasi, kepastian prosedur, serta pelayanan prioritas. Administrasi tidak lagi dipandang sebagai proses birokrasi semata, tetapi sebagai instrumen yang memudahkan masyarakat memperoleh pelayanan.

Hasil wawancara dengan H. Abdul Malik selaku Kepala Subbagian Tata Usaha Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas menunjukkan bahwa pengembangan model pelayanan harus dimulai dari penguatan sistem organisasi dan budaya kerja aparatur. Beliau menjelaskan bahwa pelayanan kepada jemaah lansia perlu dibangun melalui penyederhanaan alur pelayanan, koordinasi lintas bagian, penyediaan informasi yang mudah dipahami, serta peningkatan sensitivitas seluruh pegawai terhadap kebutuhan khusus lansia. Menurut beliau, keberhasilan pelayanan tidak hanya diukur dari terselesaikannya administrasi, tetapi juga dari kenyamanan, rasa aman, dan kepuasan jemaah selama memperoleh pelayanan (Wawancara pada hari Senin, 13 Juli 2026).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa budaya organisasi menjadi fondasi utama dalam model yang dikembangkan. Seluruh aparatur harus memiliki orientasi pelayanan yang sama, yaitu menempatkan jemaah sebagai pusat pelayanan. Oleh karena itu, pembentukan budaya kerja yang humanis menjadi strategi utama dalam mendukung keberhasilan implementasi model tata kelola pelayanan haji ramah lansia.

Komponen ketiga adalah pelayanan kesehatan preventif dan skrining istithaah secara komprehensif. Pelayanan kesehatan tidak hanya dilakukan untuk memenuhi persyaratan keberangkatan, tetapi juga sebagai bentuk perlindungan terhadap keselamatan jemaah. Skrining kesehatan sejak dini memungkinkan petugas mengidentifikasi risiko kesehatan sehingga dapat dilakukan tindakan preventif sebelum keberangkatan. Bagi jemaah lansia, pelayanan kesehatan menjadi salah satu aspek yang menentukan keberhasilan pelaksanaan ibadah haji.

Komponen keempat adalah pendampingan terpadu sepanjang siklus pelayanan haji. Pendampingan dilakukan sejak proses pendaftaran, pelunasan biaya perjalanan ibadah haji, pembinaan manasik, pemeriksaan kesehatan, hingga keberangkatan. Pendampingan juga melibatkan keluarga, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU), tenaga kesehatan, serta petugas pelayanan sehingga jemaah memperoleh dukungan secara berkelanjutan.

Hasil wawancara dengan Heri Isnaeni, S.H. selaku Kepala Seksi Pelayanan Haji dan Fasilitasi Pengembangan Ekosistem Ekonomi Haji dan Umrah menunjukkan bahwa pelayanan kepada jemaah lansia dilaksanakan melalui pendampingan pada setiap tahapan pelayanan. Beliau menjelaskan bahwa penggunaan bahasa yang sederhana, pelayanan prioritas, serta evaluasi berkala terhadap pelayanan menjadi

bagian dari strategi untuk memastikan bahwa pelayanan benar-benar sesuai dengan kebutuhan jemaah. Menurut beliau, pendekatan tersebut merupakan implementasi nyata dari prinsip *Human-centered service* yang menempatkan jemaah sebagai fokus utama dalam penyelenggaraan pelayanan (Wawancara pada hari Senin, 14 Juli 2026).

Komponen kelima dalam model ini adalah komunikasi pelayanan yang inklusif. Komunikasi menjadi faktor penting karena sebagian besar jemaah lansia mengalami penurunan kemampuan menerima informasi secara cepat. Oleh karena itu, penyampaian informasi dilakukan menggunakan bahasa yang sederhana, media visual yang jelas, pengulangan informasi apabila diperlukan, serta pemberian kesempatan kepada keluarga untuk turut memahami seluruh proses pelayanan.

Komponen keenam adalah kolaborasi multipihak. Model ini menempatkan kolaborasi sebagai mekanisme untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Sinergi dilakukan antara Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas, KBIHU, fasilitas kesehatan, pemerintah daerah, organisasi kemasyarakatan, serta keluarga jemaah. Kolaborasi tersebut memungkinkan seluruh kebutuhan jemaah dapat dipenuhi secara terpadu sehingga pelayanan menjadi lebih efektif.

Komponen ketujuh adalah pengawasan dan evaluasi berkelanjutan. Pengawasan tidak hanya dilakukan terhadap kepatuhan administrasi, tetapi juga terhadap kualitas pelayanan yang diterima jemaah. Evaluasi dilakukan secara periodik melalui identifikasi pengalaman jemaah, masukan dari keluarga, hasil monitoring petugas, serta evaluasi internal organisasi. Informasi tersebut digunakan sebagai dasar dalam melakukan inovasi pelayanan pada penyelenggaraan haji berikutnya.

Hasil wawancara dengan Laila Azizah, S.Ag. selaku Kepala Seksi Bina dan Pengawasan Haji dan Umrah menunjukkan bahwa pembinaan dan pengawasan merupakan komponen penting dalam mewujudkan pelayanan yang berorientasi pada manusia. Beliau menjelaskan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga oleh empati petugas, kenyamanan fasilitas, aksesibilitas bagi lansia, media informasi yang mudah dipahami, serta mekanisme pengaduan yang responsif. Menurut beliau, seluruh unsur organisasi harus memiliki komitmen yang sama dalam menempatkan jemaah sebagai pusat pelayanan sehingga kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan (Wawancara pada hari Selasa, 14 Juli 2026).

Berdasarkan hasil analisis, model yang dikembangkan dalam penelitian ini memiliki lima karakteristik utama, yaitu (1) berpusat pada kebutuhan jemaah (*user-centered*), (2) kolaboratif (*collaborative governance*), (3) adaptif terhadap kondisi lansia (*adaptive service*), (4) berkelanjutan (*continuous improvement*), dan (5) berbasis nilai-nilai pelayanan Islami (*Islamic service values*). Kelima karakteristik tersebut saling melengkapi dalam membentuk sistem pelayanan yang mampu menjawab tantangan penyelenggaraan haji di masa mendatang.

Dari sisi manajerial, model ini mengintegrasikan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi ke dalam seluruh tahapan pelayanan. Setiap fungsi manajemen dihubungkan dengan prinsip *Human-centered service* sehingga menghasilkan pelayanan yang tidak hanya efektif dari sisi organisasi, tetapi juga memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi jemaah. Integrasi

tersebut menjadi pembeda utama model yang dihasilkan dibandingkan sistem pelayanan yang hanya berorientasi pada penyelesaian prosedur administratif.

Secara konseptual, model ini juga memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori tata kelola pelayanan publik. Penelitian ini menunjukkan bahwa prinsip *Human-centered service* dapat diadaptasi ke dalam penyelenggaraan ibadah haji dengan mengintegrasikan dimensi administrasi, kesehatan, pembinaan, komunikasi, pendampingan, pengawasan, dan kolaborasi. Dengan demikian, pelayanan haji tidak hanya dipandang sebagai proses birokrasi, tetapi sebagai pelayanan publik yang menempatkan nilai-nilai kemanusiaan sebagai orientasi utama.

Implikasi praktis dari model ini adalah tersedianya kerangka kerja yang dapat digunakan oleh Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas dalam menyusun kebijakan pelayanan haji ramah lansia secara lebih terstruktur. Model ini juga berpotensi direplikasi oleh kantor Kementerian Haji dan Umrah di daerah lain dengan melakukan penyesuaian terhadap karakteristik wilayah dan jumlah jemaah. Selain meningkatkan kualitas pelayanan, model ini diharapkan mampu memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan ibadah haji yang profesional, inklusif, dan berorientasi pada pelayanan terbaik.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Model Tata Kelola Pelayanan Haji Ramah Lansia Berbasis *Human-centered service* merupakan model yang menempatkan jemaah lansia sebagai pusat dari seluruh proses pelayanan melalui integrasi antara tata kelola organisasi, budaya pelayanan, pelayanan kesehatan, pendampingan, komunikasi yang inklusif, kolaborasi multipihak, serta evaluasi berkelanjutan. Model ini diharapkan menjadi inovasi konseptual sekaligus rekomendasi praktis dalam pengembangan penyelenggaraan pelayanan haji yang semakin adaptif terhadap kebutuhan jemaah lanjut usia, sehingga mampu mewujudkan pelayanan yang profesional, humanis, dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, tata kelola pelayanan haji ramah lansia pada Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas telah dilaksanakan melalui penguatan sistem administrasi, koordinasi antarunit kerja, pembinaan jemaah, pelayanan kesehatan, serta pengawasan yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan. Tata kelola tersebut diwujudkan melalui penyederhanaan prosedur pelayanan, validasi data calon jemaah, pelaksanaan skrining kesehatan, pelayanan prioritas bagi jemaah lanjut usia, serta sinergi dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) dan instansi terkait. Meskipun secara umum penyelenggaraan pelayanan telah berjalan dengan baik, hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas tata kelola masih diperlukan, terutama dalam penguatan koordinasi lintas sektor, penyempurnaan sistem pendampingan, optimalisasi pelayanan kesehatan preventif, serta pengembangan budaya pelayanan yang lebih responsif terhadap karakteristik dan kebutuhan jemaah lansia.

Implementasi prinsip *Human-centered service* dalam pelayanan haji ramah lansia telah tercermin melalui perubahan orientasi pelayanan yang menempatkan jemaah sebagai pusat dari seluruh proses pelayanan. Prinsip tersebut diwujudkan

melalui pemberian pelayanan yang komunikatif, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, penyediaan pelayanan prioritas, pendampingan pada setiap tahapan pelayanan, penyediaan fasilitas yang ramah lansia, serta evaluasi pelayanan secara berkelanjutan berdasarkan masukan dari jemaah dan pendamping. Implementasi pendekatan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari keberhasilan penyelesaian administrasi, tetapi juga dari tingkat kenyamanan, keamanan, aksesibilitas, kepuasan, dan pengalaman pelayanan yang dirasakan oleh jemaah lanjut usia. Dengan demikian, pendekatan *human-centered service* mampu memperkuat dimensi kemanusiaan dalam penyelenggaraan ibadah haji sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini menghasilkan Model Tata Kelola Pelayanan Haji Ramah Lansia Berbasis *human-centered service* sebagai kontribusi konseptual yang mengintegrasikan fungsi manajemen pelayanan dengan prinsip pelayanan yang berpusat pada manusia. Model tersebut terdiri atas tujuh komponen utama, yaitu perencanaan pelayanan berbasis kebutuhan lansia, penguatan administrasi yang adaptif, pelayanan kesehatan preventif, pendampingan terpadu, komunikasi yang inklusif, kolaborasi multipihak, serta pengawasan dan evaluasi berkelanjutan. Seluruh komponen tersebut didukung oleh budaya organisasi yang humanis dan berorientasi pada kebutuhan jemaah sehingga mampu menghasilkan pelayanan yang profesional, inklusif, adaptif, dan berkelanjutan. Model yang dihasilkan diharapkan menjadi acuan bagi Kantor Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Banyumas maupun instansi penyelenggara haji lainnya dalam mengembangkan pelayanan haji ramah lansia yang lebih efektif serta memberikan kontribusi terhadap pengembangan tata kelola pelayanan publik di bidang penyelenggaraan ibadah haji.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, E., & Malik, F. A. (2024). Analisis SWOT Terhadap Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kbihi Al Ihsan Kecamatan Caringin Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 340–346.
- Agustin, T. M., & Muhajarah, K. (2024). Evaluasi Pelayanan Petugas Haji Ramah Lansia Tahun 2023 Kantor Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah. *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(01). <https://jurnal.staialhidayahbogor.ac.id/index.php/jim/article/view/6131>
- Alauddin, S. A., Kader, A., & Radjak, D. A. (2025). Komunikasi, Sumber Daya Manusia, Sikap dan Struktur Birokrasi (Edward-III) dalam Pelayanan Haji di Halmahera Timur. *Jurnal Nomosleca*, 11(2), 157–172.
- Arsyadani, A. A., & Maulidia, R. (2024). Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan Haji dan Umrah USKINU Ponorogo. *AL-MIKRAJ Jurnal Studi Islam Dan Humaniora (E-ISSN 2745-4584)*, 5(01), 1585–1597.
- Aswandi, B. (2021). Kepuasan Jama'ah Haji Dalam Proses Pelayanan Haji (Studi Kasus Di Kabupaten Kuantan Singingi). *Journal of Islamic Law El Madani*, 1(1). <http://journal.marwah-madani-riau.id/index.php/JILE/article/view/6>

- Atmadja, F. S. (2023). Haji dan inovasi: Investigasi proses inovasi pelayanan haji dalam negeri. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 11(2).
<https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/jmd/article/view/35237>
- Awaliyah, H. (2021). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan haji dan umroh kantor Kementerian Agama Kota Banjarbaru. *Jurnal Niara*, 13(2), 29–36.
- Candra, A. W., & Oktafia, R. (2021). Penerapan Manajemen Pelayanan Prima untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jemaah Haji dan Umrah di PT Mabruro Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(1), 9–15.
- Chonyta, D., & Jainuri, M. (2025). Integrasi Maqāṣid Klasik Dan Kontemporer Dalam Pelayanan Haji Untuk Lansia, Difabel, Dan Jemaah Risiko Tinggi: Studi Maqāṣid Perspektif Ibn ‘Āshūr Dan Jasser Auda. *IMTIYAZ: Jurnal Ilmu Keislaman*, 9(3), 521–536.
- Fatiha, S. N. U., Affandi, Y., Darissurayya, V., Rozaq, A., & Malik, H. A. (2025). Peran Satgas Haji dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Lansia di Asrama Haji Donohudan. *Kamaya: Jurnal Ilmu Agama*, 8(1), 142–156.
- humas. (t.t.). *Evaluasi Haji 2026, Kemenhaj Banyumas Perketat Skrining Kesehatan dan Validasi Data Jemaah*. Diambil <https://haji.go.id/berita/evaluasi-haji-2026-kemenhaj-banyumas-perketat-skrining-kesehatan-dan-validasi-data-jemaah-1784461018239>
- Hutomo, Y. T., & Fathurahman, H. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Menggunakan Model Hajjsequal Pada Jemaah Haji Provinsi Daerah Khusus Jakarta. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 6(1).
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=27457141&AN=183014781&h=biAs6LHT2%2FkGe%2BoVD7XFS%2F2okXzVX7pCw9uYeQn4d%2FIB4RZKLJORAwFAMI5kaXI79h3%2BKUBVIVnnITFr%2BF2jKw%3D%3D&crl=c>
- Pajarno, S. (2021). *Implementasi Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Di Pt Atina Rahmatataka Wisata Bengkulu* [PhD Thesis, IAIN BENGKULU].
<http://repository.iainbengkulu.ac.id/5761/>
- Putra, B. D., Setiawan, R. A., & Hartini, K. (2025). Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji dan Umrah (Pada Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu). *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 8(2), 734–741.
- Rokhmah, D. (2024). Optimalisasi Peran Petugas Kloter Terhadap Pelayanan Haji Lansia Kementerian Agama Kabupaten Grobogan. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 18(2), 1562–1570.
- Sulfa, R. H., & Chandra, P. S. (2023). Efektivitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (Siskohat) dalam meningkatkan pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Karya Dharma*, 2(2), 80–91.
- Syafii, I. (2022). Optimalisasi Pelayanan Haji: Implementasi Siskohat Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2020. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 8(2), 225–247.

- Tohari, M., Faqihudin, A., & Azzahra, A. N. (2024). Akomodasi pelayanan haji: Evaluasi terhadap pelayanan pada puncak penyelenggaraan haji 2023 di Arab Saudi. *Jurnal Ilmiah Nusantara*, 1(4), 959–973.
- Utami, M. S., Safitri, M. N. A., Dewi, S. R., Junaedi, M., & Suprpti, I. A. P. (2025). Peningkatan Pelayanan Haji Melalui Migrasi Tabungan dan Penempatan Aset di Bank Syariah Indonesia Mataram Pejanggik 2. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 3(5), 2082–2086.
- Yandra, W. (2025). Optimalisasi Pelayanan Haji Kementrian Agama Kabupaten 50 Kota Perspektif Manajemen Syariah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(8), 1842–1854.
- Zulaikha, S. (2021). Optimalisasi Pelayanan Haji terhadap Jamaah Perempuan. *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, 1(1), 1–19.