

INOVASI MANAJEMEN PELAYANAN BAGI CALON JEMAAH HAJI LANSIA DI KEMENAG KABUPATEN PROBOLINGGO

Zainur Ridho^{1*}, Muhammad Rifki Romadhan³

¹²Prodi Manajemen Haji & Umrah, Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis
Islam Badri Mashduqi Kraksaan Probolinggo

*Email : zainur13ridho@gmail.com, rifkiromadhan661@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui inovasi manajemen pelayanan yang ada di kementerian agama pada calon jemaah haji lansia. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Untuk pengumpulan data penelitian meliputi; Observasi, di dalam observasi ini saya melakukan peninjauan atau pengamatan langsung di kantor Kemenag kabupaten probolinggo. Hasil menunjukkan bahwa inovasi layanan yang efisien meliputi: Pertama, Penyediaan fasilitas yang mendukung lansia seperti area tunggu khusus, transportasi yang mudah dijangkau, serta akomodasi yang aman bagi lansia. Kedua, Penggunaan teknologi untuk mengawasi kesehatan dan menyederhanakan administrasi bagi kelompok lanjut usia. Ketiga, Pelatihan khusus untuk petugas haji agar dapat memberikan pelayanan yang penuh empati dan sesuai dengan kebutuhan usia lanjut. Keempat, Pendampingan individu dan dukungan psikososial yang dapat mengurangi tantangan fisik dan mental selama pelaksanaan ibadah haji. Secara keseluruhan, pengelolaan inovasi layanan yang menyeluruh dan fokus pada kebutuhan khusus lansia dapat meningkatkan kualitas pengalaman ibadah haji, sehingga pelaksanaan ibadah menjadi lebih aman, nyaman, dan berarti bagi calon jamaah haji lansia.

Kata Kunci : Inovasi manajemen layanan, jemaah haji lansia

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the innovation service management in the Ministry of Religion for prospective elderly pilgrims. Research This research is a type of qualitative research. For data collection research data collection includes; Observation, in this observation I conducted a direct review or observation at the probolinggo district Ministry of Religion office. The results show that innovation efficient services include: First, the provision of facilities that support the elderly such as special waiting areas, easily accessible transportation, and safe

accommodation for the elderly. transportation that is easily accessible, as well as safe accommodation for the elderly. Second, the use of technology to monitor health and simplify administration for the the elderly. Third, specialized training for Hajj officers to special training for Hajj officers to provide services that are empathetic and in accordance with the needs of the elderly. Fourth, individual assistance and psychosocial support that can reduce physical and mental challenges during Hajj. Fourth, individual assistance and psychosocial support that can reduce physical and mental challenges during the Hajj pilgrimage. Overall, managing service innovations that are comprehensive and focused on the specific needs of older people can improve the quality of the Hajj experience. Overall, the comprehensive management of service innovations that focus on the special needs of the elderly can improve the quality of the Hajj experience, so that the implementation of worship becomes safer, more comfortable, and meaningful for prospective elderly pilgrims. elderly pilgrims.

Keywords : *Service management innovation, elderly pilgrims.*

PENDAHULUAN

Haji adalah kegiatan yang sangat vital karena membutuhkan pengelolaan khusus yang menangani berbagai aspek terkait pelayanan bagi para calon jemaah haji. Undang undang No. 18 tahun 2008 mengenai penyelenggaraan ibadah haji menjelaskan bahwa tujuan dari penyelenggaraan ibadah haji adalah memberikan dukungan, layanan, dan perlindungan bagi para jamaah haji. Penyelenggaraan ibadah haji untuk calon jamaah usia lanjut membutuhkan manajemen yang berbeda. Populasi lansia dalam konteks ini menghadapi tantangan fisik dan kesehatan yang memerlukan perhatian ekstra dalam proses penyelenggaraan haji. Oleh karena itu, penting untuk menggunakan manajemen yang efektif untuk calon jamaah haji yang sudah berusia lanjut supaya dapat mengurangi dampak negatif yang mungkin terjadi dalam pelaksanaan haji (Aryani, Basukiyatno, 2015).

Mengingat kondisi kesehatan jamaah haji yang lebih tua, dipertimbangkan untuk mempersingkat waktu mereka di tanah Haram. Calhaj yang berusia di atas 70 tahun diberangkatkan gelombang kedua (dua). Untuk kloter terakhir yang keluar bagi jemah lansia. Mempersingkat waktu mereka di tanah Haram adalah agar mereka dapat wukuf segera di padang Arafah selama kesehatan mereka masih baik. Jemaah senior segera diberangkatkan ke Madinah untuk ziarah ke makam Rasulullah SAW setelah waktu "wajib" selesai. Namun, untuk arbain yang sifatnya sunnah hanya membutuhkan waktu delapan hari (Triutama, 2022). Agar jemaah haji tidak terlalu cepat diterbangkan pulang ke Indonesia, waktu tinggal mereka di Madinah dapat diperpendek

hingga tiga hingga lima hari. Memperpendek waktu ibadah di tanah Haram adalah kuncinya untuk menjaga kondisi kesehatan dan menghindari gangguan bagi banyak petugas dan anggota rombongan. (Syari et al., 2016)

Banyak pakar yang telah melakukan penelitian mendalam tentang pentingnya manajemen layanan bagi calon jamaah haji yang berniat untuk menunaikan ibadah haji. Karya Chairunnisa tentang teknik layanan bagi calon jamaah haji senior di Mihrab Qolbi Travel, Jakarta Selatan, merupakan salah satu contoh karya yang dapat dijadikan sebagai penelitian pendahuluan. (Chairunnisa, 2017) Guna memudahkan para calon jamaah haji senior dalam menunaikan ibadah haji dengan baik dan benar, Mihrab Qolbi Travel di Jakarta Selatan hadir memberikan layanan kepada mereka. Sebagai salah satu bentuk ibadah, ibadah haji tidak hanya membutuhkan sarana finansial tetapi juga kemampuan fisik, khususnya kesehatan jasmani dan rohani serta kestabilan mental untuk menyelesaikan setiap tahapan ibadah haji.

Kemudian karya Mahendra Chafidzul Ulum tentang manajemen pelayanan jamaah haji lanjut usia oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman (Maulidina, 2019) bahwa penanganan pelayanan jamaah haji lansis di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman masih belum maksimal. Hal ini dibuktikan dengan adanya inisiatif pengelolaan pelayanan yang diberikan sama dengan jamaah haji reguler atau senior. Manajemen pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Kaur terlaksana dengan baik. hal ini dibuktikan dengan terpenuhinya lima indikator yaitu: Tangible (berwujud) Reliability (kehandalan) Responsiviness (ketanggapan) Assurance (jaminan) dan Empathy (empati). Adapun kendala yang dialami oleh Kementerian Agama kabupaten kaur Bengkulu ialah belum adanya lembaga bank syariah atau muamalat, belum ada lembaga KBIH, jaringan siskohat, kekurangan SDM di seksi PHU serta faktor pendidikan dan kesehatan jamaah lanjut usia. (Ratnawati, 2017a)

Kondisi fisik dan mental calon jamaah haji lansia yang cenderung menurun seiring bertambahnya usia menjadi tantangan tersendiri dalam manajemen pelayanan haji. Oleh karena itu, program-program kesehatan yang mendukung kesiapan fisik calon jamaah haji sangatlah penting. Misalnya, program Interprofessional Education (IPE) yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan jamaah haji agar mereka dapat melaksanakan ibadah haji dalam kondisi yang calon baik (Syarifuddin et al., 2023) . Selain itu, edukasi mengenai kesehatan, seperti hipertensi pengelolaan dan penyakit degeneratif lainnya, juga perlu diberikan untuk memastikan lansia dapat mengikuti ibadah haji dengan aman (Isro'atun et al., 2022) .

Berdasarkan sejumlah artikel tersebut, saat ini masih sedikit penelitian yang berfokus pada penyelenggaraan ibadah haji bagi lansia. Oleh karena itu,

dengan memfokuskan pada berbagai kemajuan dalam penyelenggaraan ibadah haji yang ramah lansia yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo, penelitian ini akan menutup kesenjangan tersebut.

Dalam menghadapi tantangan ini, penelitian ini akan mengeksplorasi dan menganalisis berbagai sumber terkait manajemen pelaksanaan haji pada lansia, dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan keamanan mereka selama menjalankan ibadah ini, yang akan dituangkan dalam karya tulis jurnal dengan judul inovasi manajemen pelayanan bagi calon jemaah lansia.

LANDASAN TEORITIS

Manajemen Pelayanan

Kata manajemen dalam bahasa Inggris disebut dengan “*manage*” yang artinya manajemen, pengendalian, pelaksanaan dan manajemen. sebaliknya di kamus manajemen merupakan istilah umum dalam bahasa Indonesia dan diartikan sebagai cara mengelola sesuatu industri besar. Pengurusan atau pengawasan dilakukan oleh seorang manajer (penyelenggara/pemimpin) yang berasal dari urutan kepengurusan. (Simbolo, 2021) Kesimpulan tentang manajemen adalah rencana, pengorganisasian, mobilisasi dan mengawasi metode untuk mencapai tujuan organisasi, memanfaatkan energi yang tersedia secara efisien dan efektif.

Stoner dan Wankel dalam ilmiah (Ilmiah *et al.*, 2022) mengatakan bahwa manajemen adalah proses pengorganisasian, perencanaan, kepemimpinan, dan pengendalian anggota organisasi serta pemanfaatan sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen dapat dianggap terstruktur dengan baik.

Manajemen Inovasi

Pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui tindakan orang lain secara langsung. Pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan termasuk kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi secara fisik antara seseorang dan orang lain atau mesin dan berfungsi untuk memenuhi kebutuhan jamaah. Pelayanan didefinisikan dalam kamus besar bahasa Indonesia sebagai memenuhi kebutuhan orang lain. Namun, melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus kebutuhan seseorang agar menjadi pelayanan yang baik (Patuna, 2010).

Inovasi dalam pelayanan publik, khususnya yang berbasis teknologi, juga menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi calon jemaah haji lansia. Penggunaan sistem informasi yang efisien dapat membantu dalam proses pendaftaran dan pemesanan, serta memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada calon jemaah (Riyanto, 2022). Selain itu, pelatihan dan bimbingan teknis bagi petugas pelayanan publik sangat diperlukan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan lansia (Bahtiar et al., 2023).

Pelayanan Calon Jemaah Haji

Dengan manajemen pelayanan yang baik, diharapkan untuk melayani jemaah haji dan umrah semaksimal mungkin, efisien, dan efektif sebelum mereka diberangkatkan ke tanah suci dan kembali ke tanah air. Haji dan umroh merasa puas dan dalam melaksanakan ibadah haji dan umroh berjalan dengan lancar sesuai dengan tuntunan agama. Namun, karena banyaknya travel perjalanan haji dan umroh yang berbeda yang mengurus pelaksanaan ibadah haji dan umroh, para jemaah bingung mencari lembaga mana yang terbaik dalam memberikan layanan dalam berbagai aspek agar pelaksanaan ibadah haji dan umroh berjalan dengan baik (Wuryan et al, 2022).

Ibadah haji ialah berkunjung ke Baitullah (ka'bah). Ibadah haji bukanlah monopoli bagi yang kaya, berpangkat, atau pejabat. Ibadah haji adalah hak prerogatif Allah untuk memanggil orang-orang pilihannya menjadi tamu kehormatan-Nya (Aryani, 2016). Karena antrian yang semakin lama jadi Kemenag mengadakan program haji untuk lansia.

Lansia adalah fase akhir dari proses kehidupan yang ditandai dengan penurunan kemampuan tubuh dalam menghadapi stres lingkungan. Lansia merupakan keadaan yang dicirikan oleh ketidakmampuan individu untuk menjaga keseimbangan terhadap situasi stres fisiologis. (Ratnawati, 2017) Lansia merupakan individu yang usianya lebih dari 60 tahun dan tidak mampu mencari penghidupan sendiri untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Kedua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa lansia adalah individu yang berusia lebih dari 60 tahun, mengalami penurunan kemampuan beradaptasi, dan tidak mampu memenuhi kebutuhan harian secara mandiri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Layanan Jemaah Haji lansia

Perencanaan layanan haji

Perencanaan merupakan tahap awal yang sangat krusial dalam manajemen pelayanan haji, khususnya bagi calon jemaah haji lansia. Kemenag Kabupaten Probolinggo melakukan identifikasi kebutuhan spesifik lansia, seperti kebutuhan makanan khusus, fasilitas kesehatan, serta pendampingan

selama proses ibadah. Perencanaan juga mencakup penyiapan sarana dan prasarana yang ramah lansia serta penyusunan jadwal bimbingan manasik haji yang menyesuaikan kondisi fisik para lansia, Selain itu, Kemenag menerapkan inovasi seperti digitalisasi layanan asrama dan sistem fast track untuk mempercepat proses administrasi dan imigrasi, sehingga memudahkan mobilitas jemaah lansia

Pengorganisasian layanan haji

Pada tahap pengorganisasian, Kemenag Kabupaten Probolinggo membentuk struktur kerja yang jelas, termasuk pembagian tugas antara petugas haji, pembimbing manasik, serta tenaga kesehatan. Kemenag juga menyediakan layanan satu atap bekerja sama dengan perbankan untuk memudahkan proses administrasi, sehingga calon jemaah lansia tidak perlu berpindah-pindah tempat dalam mengurus dokumen dan pembayaran, Selain itu, dilakukan pembinaan khusus bagi Ketua Regu (Karu) dan Ketua Rombongan (Karom) agar mereka mampu menjadi penghubung efektif antara petugas dan jemaah lansia selama pelaksanaan ibadah haji

Pelaksanaan layanan haji yang ada di kemenag

Pelaksanaan layanan di Kemenag meliputi bimbingan manasik haji, baik secara teori maupun praktik lapangan. Kemenag Kabupaten Probolinggo rutin mengadakan simulasi manasik di lokasi miniatur Ka'bah untuk memberikan pengalaman nyata kepada calon jemaah haji lansia, sehingga mereka lebih siap secara fisik dan mental dalam menjalankan ibadah, Selain itu, inovasi digital seperti sistem Munakosah memungkinkan jemaah lansia memperoleh informasi kamar dan fasilitas asrama sebelum keberangkatan, serta mengurangi antrean dan mobilitas fisik yang berat, Layanan kesehatan dan pendampingan juga menjadi prioritas utama selama proses keberangkatan hingga pelaksanaan ibadah di tanah suci

Evaluasi layanan di kemenag

Evaluasi dilakukan secara berkala oleh Kemenag Kabupaten Probolinggo untuk memastikan seluruh proses pelayanan berjalan sesuai standar dan kebutuhan jemaah lansia terpenuhi. Evaluasi mencakup pemantauan kepuasan jemaah, identifikasi kendala seperti keterbatasan fisik lansia, serta penilaian efektivitas inovasi layanan yang diterapkan, Hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan layanan di tahun berikutnya, termasuk peningkatan kompetensi petugas dan pengembangan sarana prasarana yang lebih ramah lansia. Pengawasan dilakukan tidak hanya di tingkat kabupaten, namun juga melalui monitoring dari Kanwil dan pusat untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga.

Layanan calon jemaah haji lansia Kementrian agama kab. Probolinggo

Penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan calon jamaah haji lansia telah mengalami berbagai inovasi yang signifikan guna mengoptimalkan kualitas layanan dan memenuhi kebutuhan khusus lansia. Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI) mengimplementasikan program "Haji Ramah Lansia" yang menjadi prioritas utama dalam penyelenggaraan haji tahun 2023-2024. Program ini mencakup pembentukan Satuan Operasi Lanjut Usia (Satop Lansia) yang khusus menangani kebutuhan lansia mulai dari pelayanan konsumsi, aksesibilitas fasilitas ibadah, pelayanan kesehatan, hingga dukungan psikologis (Tamheryaan et al., 2024).

Model pelayanan ini bertujuan untuk mengurangi hambatan fisik dan psikologis selama proses ibadah haji. Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang memiliki dimensi spiritual, fisik, dan sosial. Dalam pelaksanaannya, jamaah haji dari kelompok lanjut usia (lansia) menghadapi tantangan yang lebih besar dibandingkan jamaah lainnya (Mahasin & Muhajarah, 2025). Dalam upaya memberikan pelayanan yang baik ada beberapa inovasi pelayanan calon jamaah haji khususnya bagi calon jamaah haji lansia, ujar bapak H. Moh. Sa'dun S. Ag. M. Pd. Kepala Tata Usaha kantor kemenag Probolinggo.



Gambar 1: Layanan jemaah haji lansia di Kementerian Agama.

Terdapat enam layanan calon jamaah haji lansia yang diupayakan oleh kementerian agama kab. Probolinggo.

1. One Stop Service (OSS) di Embarkasi Surabaya. Calon jamaah haji, termasuk lansia, dapat menyelesaikan seluruh proses penerimaan sekaligus saat tiba di asrama haji, sehingga memperoleh waktu istirahat lebih banyak sebelum keberangkatan. Hal ini sangat membantu lansia agar tidak kelelahan karena proses administrasi yang panjang. (H. Moh. Sa'dun, hasil wawancara). Segmentasi layanan menjadi strategi penting, dimana jamaah lansia dibagi ke dalam kategori lansia mandiri dan lansia yang memerlukan bantuan penuh. Pendampingan khusus diberikan bagi lansia yang membutuhkan bantuan, sementara lansia mandiri difasilitasi dengan aksesibilitas yang lebih mudah, seperti kamar di lantai bawah dan transportasi ramah lansia (Amar Sani, 2022).
2. Fast Track di bandara juanda, Layanan preclearance dokumen keimigrasian oleh pemerintah Arab Saudi di bandara keberangkatan, sehingga saat tiba di Madinah atau Jeddah, jamaah lansia bisa langsung naik bus menuju hotel tanpa antrean panjang, mempercepat dan memudahkan mobilitas mereka.
3. Jasa angkut koper kabin dan mobil golf di asrama haji, Untuk mengurangi beban fisik lansia, tersedia layanan pengangkutan koper hingga depan kamar serta mobil golf yang mengantarkan jamaah dari gedung penerimaan ke kamar, memudahkan mobilitas dan kenyamanan mereka selama di asrama.
4. Skema murur di tanah suci Inovasi ini memungkinkan jamaah lansia melewati Muzdalifah tanpa turun dari bus setelah wukuf di Arafah, langsung menuju tenda Mina. Ini mengurangi kelelahan dan risiko cedera akibat berjalan di medan pasir yang berat bagi lansia.
5. Penyediaan jadwal makan teratur. Jamaah lansia mendapatkan jatah makan penuh secara teratur selama di tanah suci, sehingga mereka dapat fokus beribadah tanpa khawatir tentang kebutuhan makan, yang juga mendukung kesehatan mereka.
6. Pendampingan khusus dan penggabungan mahram Kemenag Probolinggo juga mengakomodasi jamaah lansia dengan menyediakan pendamping dan penggabungan mahram agar lansia mendapatkan dukungan fisik dan emosional selama perjalanan haji.



Gambar 2: Peningkatan Layanan bagi jemaah lansia

Dalam hal meningkatkan layanan bagi jemaah haji lansia, Kemenag Probolinggo memprioritaskan tiga hal utama:

1. Integritas dan Profesionalitas Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) diharapkan memiliki komitmen tinggi dan profesional dalam melayani jemaah lansia sehingga pelayanan dapat berjalan optimal.
2. Koordinasi dan Kerja Tim dalam pelayanan dilakukan secara terpadu antar bidang layanan PPIH agar tidak terjadi tumpukan layanan.
3. Adaptif dan Responsif: Petugas harus cepat tanggap terhadap kebutuhan dan masalah jemaah lansia dan mampu menyelesaikan masalah secara mandiri dalam situasi baru.

Kerja sama antar sektor dengan pakar geriatri, profesional kesehatan, dan instansi terkait untuk memperbaiki mutu layanan. Walaupun inovasi ini menghasilkan dampak positif yang besar dalam meningkatkan kenyamanan dan keselamatan para jemaah lansia, penelitian juga menemukan kendala seperti keterbatasan infrastruktur, ketidakmerataan kompetensi sumber daya manusia, serta adanya resistensi budaya terhadap teknologi. Dengan demikian, rekomendasi utama mencakup peningkatan sarana yang ramah bagi lansia, pengembangan kemampuan petugas, dan pemanfaatan teknologi yang responsif untuk mendukung pelayanan yang lebih baik. Studi menunjukkan bahwa inovasi layanan yang efisien meliputi: *Pertama*, Penyediaan fasilitas yang mendukung lansia seperti area tunggu khusus, transportasi yang mudah

dijangkau, serta akomodasi yang aman bagi lansia. *Kedua*, Penggunaan teknologi untuk mengawasi kesehatan dan menyederhanakan administrasi bagi kelompok lanjut usia. *Ketiga*, Pelatihan khusus untuk petugas haji agar dapat memberikan pelayanan yang penuh empati dan sesuai dengan kebutuhan usia lanjut. *Keempat*, Pendampingan individu dan dukungan psikososial yang dapat mengurangi tantangan fisik dan mental selama pelaksanaan ibadah haji.

PENUTUP

Manajemen Inovasi Pelayanan untuk Calon Jamaah Haji Lansia yang disusun berdasarkan hasil analisis dan penemuan penelitian. Manajemen inovasi pelayanan untuk jamaah haji lansia merupakan pendekatan strategis yang mencakup berbagai elemen, termasuk perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian layanan yang ramah serta responsif terhadap kebutuhan spesifik lansia. Secara keseluruhan, pengelolaan inovasi layanan yang menyeluruh dan fokus pada kebutuhan khusus lansia dapat meningkatkan kualitas pengalaman ibadah haji, sehingga pelaksanaan ibadah menjadi lebih aman, nyaman, dan berarti bagi calon jamaah haji lansia.

DAFTAR PUSTAKA

- Amar Sani, D. (2022). *Celebes Journal of Community Services*. 1(1), 14–21.
- Aryani, F. D., Basukiyatno, & Mulyana, Y. (2016). Implementasi Ibadah Haji Dalam Kehidupan (Studi Kasus Di Kota Tegal). *Pena Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi*, 30(2), 16.
- Bahtiar, B., Khumaidi, K., Keperawatan, J., Kedokteran, F., Mulawarman, U., Anggur, J., 88, N., Ulu, S., Samarinda, K., & Timur, K. (2023). *PENINGKATAN PENGETAHUAN DAN KETERAMPILAN PENGELOLAAN DAN MANAJEMEN POSYANDU LANSIA PADA KADER KESEHATAN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS BENGKURING KOTA SAMARINDA* (Vol. 4, Issue 2).
- Chairunnisa. (2017). Strategi Pelayanan Calon Jamaah Haji Usia Lanjut Pada Mahrab Qolbi Travel Di Jakarta Selatan. *Skripsi*, 1113053000002, 31–32.
- Fajar Dian Aryani, Basukiyatno, Y. M. (2015). *Implementasi ibadah haji dalam kehidupan*.

- Ilmiah, J., Dan, S., Azzahra, A. C., Yunita, F. R., & Fransiska, S. (2022). *Manajemen pelayanan publik di pendidikan tinggi*. 1(2), 70–78.
- Isro'atun, Rozi, Zhafira, Yuliandriani, & Naufal Murtadho. (2022). *Edukasi Terkait Hipertensi dan Pelayan Kesehatan Bagi Lansia*.
- Mahasin, Z. Al, & Muhajarah, K. (2025). *Optimalisasi Manajemen Pelayanan Haji Prioritas Lansia pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pati (Perspektif Psikososial)*. 6(3), 1966–1982.
- Patuna, P. T., & Dan, T. (2010). *Manajemen pelayanan jamaah haji dan umrah pt. patuna tour dan travel*.
- Ratnawati, E. dan. (2017a). *Manajemen pelayanan haji lansia*. 2012, 10–26.
- Ratnawati, E. dan. (2017b). *Manajemen pelayanan haji lansia*. 2012, 10–26.
- Riyanto, N. (2022). RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PEMESANAN PAKET UMROH BERBASIS WEB (STUDY KASUS : PT BUNDA ASRI LESTARI). *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak (JATIKA)*, 3(4), 462–468. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/informatika>
- Simbolon, N. N. (2021). *Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara*. 5, 8929–8936.
- Syari, F., Uin, H., Kalijaga, S., & Email, Y. (2016). *Penyelenggaraan Ibadah Haji bagi Lansia*. 8(2).
- Syarifuddin, S., Wijaya, D., & Masudah, L. (2023). Persepsi Calon Jamaah Haji Terhadap Program Interprofessional Education Berbasis Kesehatan Haji. *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), 129–132. <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17655>
- Tamheryaan, A. S. ., Tuanaya, W., & Rolobessy, M. J. (2024). Optimalisasi Pelayanan Haji Ramah Lansia Pada Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(2), 858–872. <https://doi.org/10.55681/jige.v5i2.2526>
- Triutama, ananda muhammad. (2022). *MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH HAJI PADA LANJUT USIA DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KAUR SKRIPSI*. 9, 356–363.
- Wuryan, S., Mustofa, M. B., & Harsono, W. (2021). *ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN PADA CALON JAMA'AH HAJI DAN UMROH (PT. DAANISH MIKA SALSA TOURS AND TRAVEL)*. 1(2), 146–157.
- Yuliani, W. (2019). *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perspektif*

Bimbingan dan Konseling. *Quanta*, 3(1), 9–19.
<https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497>