

ABSTRAK

Raden Nur Maulana Yusuf Adzhar. Manajemen Pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Terhadap Jemaah Haji Lansia di Unit Pelayanan Teknis Asrama Haji Embarkasi Pondok Gede Jakarta

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji terhadap jemaah haji lansia di Unit Pelayanan Teknis Asrama Haji Embarkasi Pondok Gede Jakarta. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada meningkatnya jumlah jemaah haji lansia setiap tahunnya serta pentingnya pelayanan yang responsif, terstruktur, dan ramah lansia dalam mendukung kelancaran ibadah mereka.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan petugas dan jemaah, serta dokumentasi terkait.

Analisis dilakukan dengan menggunakan teori *SERVQUAL* yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan: keandalan *reliability*, daya tanggap *responsiveness*, jaminan *assurance*, empati *empathy*, dan bukti fisik (*tangibles*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan telah berjalan cukup baik, khususnya dalam hal keandalan dan daya tanggap petugas. Namun, masih ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas yang belum sepenuhnya ramah lansia, serta kurangnya pelatihan khusus bagi petugas dalam menangani jemaah lanjut usia.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun pelayanan sudah memenuhi sebagian besar aspek dalam teori *SERVQUAL*, perlu adanya peningkatan dalam hal empati petugas, penyediaan fasilitas pendukung, serta penguatan koordinasi antar tim pelayanan. Rekomendasi yang diajukan mencakup pelatihan petugas berbasis pendekatan lansia, penyediaan sarana yang lebih inklusif, dan pengembangan sistem pelayanan yang lebih responsif dan personal.

Kata kunci: Manajemen Pelayanan, Jemaah Haji Lansia, PPIH, UPT Asrama Haji, *SERVQUAL*