

## ABSTRAK

**Rd. Siti Fatimah Az-zahra:** Manajemen Layanan Konsumsi bagi Jamaah Haji Lansia 2024 (Penelitian di UPT Asrama Haji Bekasi).

Layanan konsumsi jamaah haji lansia yang menjadi latar belakang dari penelitian ini adalah jamaah haji lansia memiliki kebutuhan khusus, kondisi fisik dan kesehatan yang rentan memerlukan perhatian ekstra dalam hal kebutuhan gizi yang memenuhi standar kesehatan, ketepatan waktu penyajian, ketepatan porsi dan ketersediaan fasilitas. Selain itu, aspek keamanan pangan juga menjadi perhatian penting untuk memastikan bahwa konsumsi yang disediakan memenuhi standar kualitas layanan, baik dari ketersediaan bahan baku, proses penyajian, hingga distribusi makanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem, implementasi dan evaluasi manajemen layanan konsumsi dari manajemen layanan konsumsi bagi jamaah haji lansia 2024 di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Asrama Haji Bekasi.

Kajian teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah manajemen layanan yaitu desain sistematis layanan (*service design*), pengelolaan kapasitas (*capacity management*), pendekatan siklus hidup layanan (*service lifecycle*) dan kualitas layanan (*service quality*). Paradigma dari penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan metode deskriptif kualitatif, mengumpulkan informasi atau data yang berkaitan dengan Manajemen Layanan Konsumsi bagi Jamaah Haji Lansia 2024 di UPT Asrama Haji Bekasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa desain sistem layanan, pengelolaan kapasitas meliputi sistem manajemen layanan konsumsi mulai dari penentuan menu sesuai dengan standar menu *catering* jamaah haji lansia dari Kementerian Agama RI, perhitungan jumlah porsi sesuai jadwal kedatangan, seluruh proses konsumsi dibawah pengawasan Balai Karantina Kesehatan (BKK) dan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH), kemudian pendekatan siklus hidup layanan diimplementasikan dengan 2 cara penyajian yaitu diantar ke ruangan (*day-in*) dan prasman (*service*), dengan adanya fleksibilitas adaptasi layanan dalam manajemen merespon perubahan secara cepat, efektif dan manusiawi. dan kualitas layanan dilakukan dengan model *servqual* dengan pengawasan dan evaluasi *internal* serta *external* menyeluruh dari *incidental* laporan.

**Kata Kunci:** Manajemen, Layanan konsumsi, Jamaah Haji Lansia