

ABSTRAK

Hanadiviyah : “*Manajemen Kinerja Petugas Penanganan Krisis Dan Pertolongan Pertama Pada Jamaah Haji (PKP3JH) Dalam Pelayanan Haji Ramah Lansia (Studi Deskriptif di Kementerian Agama Republik Indonesia)*”.

Petugas Penanganan Krisis dan Pertolongan Pertama Pada Jamaah Haji (PKP3JH) adalah petugas Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dari unsur tenaga kesehatan seperti dokter, perawat, dan atau penanganan bencana yang bertugas pada rumah sakit TNI/Polri, Rumah Sakit Haji, unit penanganan bencana pada organisasi kemasyarakatan islam, lembaga pendidikan islam dan pondok pesantren.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas dan keterampilan yang dimiliki oleh PKP3JH dalam pemberian layanan haji ramah lansia, kuantitas layanan yang berikan PKP3JH dalam layanan haji ramah lansia, dan ketepatan waktu petugas PKP3JH dalam Penanganan haji ramah lansia tahun 2023.

Teori yang digunakan yaitu teori kinerja. Menurut Robbins dikatakan bahwa untuk mencapai kinerja yang optimal dipengaruhi oleh indikator kinerja yang terdiri dari kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu. Kualitas kinerja dipengaruhi oleh persepsi, keterampilan dan motivasi.

Paradigma penelitian ini yaitu *konstruktivisme* dengan metode studi deskriptif dan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif bertujuan mendeskripsikan melalui narasi penerapan manajemen kinerja dalam proses pelayanan haji ramah lansia yang di lakukan oleh PKP3JH berdasarkan arahan dari Kementerian Agama selaku penyelenggara ibadah haji Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui : *pertama*, kualitas petugas PKP3JH terdiri dari kompetensi dan kemampuannya yang berlatar belakang sebagai tenaga kesehatan dan instansi terpercaya, dan hasil seleksi administrasi, *computer assisted tes*, serta wawancara. Selanjutnya kemampuan fisik kuat, mental sehat, komunikasi efektif dan penguasaan teknologi, adanya bimbingan teknik tugas fungsi dan berbagai macam materi yang diikuti oleh para petugas, kemudian persamaan persepsi petugas untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan. Selanjutnya persamaan motivasi *one team, one spririt, one goals*, *Kedua*, jumlah petugas PKP3JH tahun 2023 sebanyak 35 petugas. kuantitas layanan yang diberikan PKP3JH berupaya layanan mitigasi, kesiapsiagaan, pertolongan pertama, penyelesaian masalah kesehatan dan non kesehatan, edukasi dan sosialisasi kesehatan jemaah. *ketiga*, ketepatan waktu. Dalam ketepatan waktu petugas PKP3JH belum optimal dalam memberikan pelayanan. Karena keterbatasan jumlah petugas dan alat. Namun petugas berusaha memberikan penangan terbaik diantaranya adanya proses triase kepada jemaah, koordinasi satu sama lain antar petugas dan evaluasi petugas.

Kata kunci : *Manajemen, Kinerja, Petugas PKP3JH, Pelayanan.*