

## ABSTRAK

**Haliza Bagja.** Manajemen Pengawasan dalam Pelayanan Konsumsi Jemaah Haji Lansia di Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2023.

Salah satu tujuan Kementerian Agama dalam penyelenggaraan ibadah haji yaitu memberikan pelayanan yang baik agar ibadah berjalan dengan lancar. Maka dari itu, perlunya pengawasan untuk mengawasi dan mengantisipasi permasalahan pada saat pelaksanaan pelayanan kepada jemaah haji. Pengawasan dalam pelayanan konsumsi jemaah haji lansia yang sangat diperhatikan bagi jemaah haji saat berada di Asrama Haji Embarkasi Bekasi pada Tahun 2023.

Penelitian ini untuk mengetahui perencanaan pengawasan dalam pelayanan konsumsi jemaah haji lansia, pelaksanaan pengawasan dalam pelayanan konsumsi jemaah haji lansia, dan evaluasi pengawasan dalam pelayanan konsumsi jemaah haji lansia, di Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2023.

Teori pengawasan menurut Terry, yaitu sebagai pemastian apa yang dilakukan, dengan mengevaluasi prestasi kerja jika diperlukan, melakukan tindakan perbaikan oleh pimpinan agar hasil pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Teori ini menjadi landasan peneliti dalam memahami realitas mengenai proses pelaksanaan pengawasan dalam pelayanan konsumsi jemaah haji lansia di Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2023.

Pengumpulan data dilakukan dengan mengobservasi kegiatan secara langsung di Asrama Haji Embarkasi Bekasi pada Tahun 2023. Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan lima narasumber yang berkaitan dengan fokus penelitian. Dokumentasi berupa arsip dan foto yang berkaitan juga menjadi pelengkap data penelitian.

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa, manajemen pengawasan dalam pelayanan konsumsi jemaah haji lansia di Asrama Haji Embarkasi Bekasi mencakup, *Pertama*, perencanaan terdapat a. Proses pengadaan catering; b. Standar Operasional Prosedur/Pedoman pengawasan; c. Pembagian Kerja Tim Pengawas Catering. *Kedua*, Proses pelaksanaan terdapat a. Pelayanan konsumsi jemaah haji; b. Pengawasan pelayanan konsumsi jemaah haji; c. Laporan pengawasan pelayanan konsumsi jemaah. *Ketiga*, Evaluasi pengawasan dalam pelayanan konsumsi jemaah haji lansia di Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2023.

**Kata kunci: Pengawasan; Pelayanan; Konsumsi; Haji.**