

ABSTRAK

Imam Abdul Azis. 2024. *Manajemen Pelayanan Akomodasi Jemaah Haji Lansia di Embarkasi Bekasi Tahun 2023.*

Pelayanan akomodasi jemaah haji lansia di embarkasi memiliki tantangan khusus mengingat kebutuhan fisik dan kesehatan yang lebih kompleks dibandingkan dengan jemaah haji yang lebih muda. Seiring dengan peningkatan jumlah lansia yang melaksanakan ibadah haji dan kebutuhan untuk menyesuaikan fasilitas serta pelayanan agar memenuhi standar kesehatan dan kenyamanan yang diperlukan.

Penelitian ini bertujuan untuk menggali dan memahami manajemen pelayanan akomodasi jemaah haji lansia di embarkasi tahun 2023. Fokus utama adalah pada proses perencanaan, pengimplementasian, dan koordinasi dalam penyediaan akomodasi untuk lansia, serta bagaimana ketiga aspek ini diterapkan dalam konteks pelayanan akomodasi di Asrama Haji.

Penelitian ini menggunakan teori manajemen pelayanan menurut Ratminto dan Winarsih, yang menjelaskan bahwa manajemen pelayanan merupakan proses penerapan ilmu dan seni dalam menyusun perencanaan, pengimplementasian, dan koordinasi. Teori ini digunakan untuk menganalisis bagaimana setiap aspek manajemen diterapkan dalam konteks pelayanan akomodasi jemaah haji lansia.

Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif, pengumpulan data dilakukan melalui observasi secara langsung di Asrama Embarkasi Bekasi. Kemudian, peneliti juga melakukan wawancara dengan dua narasumber yang berkaitan dengan fokus penelitian. Dokumentasi berupa foto dan arsip yang berkaitan juga menjadi pelengkap data penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan diterapkan dengan baik. Pertama, perencanaan pelayanan akomodasi terdapat, Proses menetapkan tujuan, merumuskan keadaan fasilitas/sarana-prasarana, prosedur pelayanan akomodasi jemaah haji, dan Struktur organisasi. Kedua, pengimplementasian terdapat Alur pelayanan akomodasi jemaah haji. ketiga, koordinasi terdapat, Kuantitas dan kualitas dari upaya yang diberikan serta kesatuan tindakan dalam pelayanan akomodasi jemaah haji, Waktu yang sesuai untuk melakukan upaya-upaya koordinasi dan komunikasi pelayanan akomodasi jemaah haji, dan Penyelarasan atau pemberian arah. Dengan demikian, jika manajemen pelayanan akomodasi dilakukan dengan tahapan perencanaan, pengimplementasian, dan koordinasi berbagai pihak dengan baik, maka layanan akan berjalan dengan optimal. Perencanaan yang matang mengantisipasi kebutuhan dan masalah. Implementasi yang efektif memastikan operasional sesuai rencana, sementara koordinasi yang baik menjaga komunikasi dan kerja sama antar pihak serta memastikan setiap pihak memahami tanggung jawabnya.

Kata Kunci: Manajemen, Pelayanan, Akomodasi, Haji.