

## ABSTRAK

**M. IMAM MASUKO.** 220104030230: *Strategi Program Haji Ramah Lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin*. Pembimbing (I): Dr. H. Muhammad Abduh, MA. Pembimbing (II): Rahmi Yuningsih Puteri, SE., MM. Pada Program Studi S1 Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. 2026.

**Kata Kunci:** Strategi, Haji Ramah Lansia, Pelayanan Jemaah Haji

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya jumlah jemaah haji lanjut usia akibat panjangnya masa tunggu keberangkatan haji, sehingga diperlukan pelayanan yang lebih ramah, aman, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan jemaah lansia. UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sebagai tempat pelayanan pra-keberangkatan memiliki peran penting dalam mengimplementasikan Program Haji Ramah Lansia melalui penyediaan fasilitas, pendampingan, pelayanan kesehatan, serta alur layanan khusus.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi Program Haji Ramah Lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi Program Haji Ramah Lansia dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu perumusan, implementasi, dan evaluasi strategi. Pada tahap perumusan, strategi disusun berdasarkan kebijakan pusat, arahan pimpinan, kebutuhan jemaah lansia, serta kondisi pelayanan di lapangan. Pada tahap implementasi, program diwujudkan melalui alur layanan khusus, ruang prioritas, pemeriksaan kesehatan, pendampingan kursi roda, pengantaran dokumen dan konsumsi ke kamar, manasik khusus secara *door to door*, serta prioritas keberangkatan. Pada tahap evaluasi, pelayanan dilakukan secara berjenjang melalui rapat, briefing, evaluasi harian, evaluasi per kloter, dan evaluasi pasca-operasional.

Faktor pendukung program meliputi pengalaman petugas, komitmen pimpinan, koordinasi internal, dukungan regulasi, fasilitas ramah lansia, tenaga kesehatan, serta bantuan mahasiswa magang. Adapun faktor penghambatnya meliputi keterbatasan SDM, belum meratanya komitmen petugas, keterbatasan kapasitas ruang khusus lansia, komunikasi yang belum sepenuhnya lancar, hambatan bahasa jemaah, serta ketergantungan terhadap fasilitas pendukung dari pihak eksternal. Dengan demikian, strategi Program Haji Ramah Lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin telah berjalan cukup baik, meskipun masih memerlukan penguatan pada aspek SDM, sarana-prasarana, koordinasi, dan inovasi pelayanan.