

ABSTRAK

Mahmudatul Nafisah. 210104030042, *Implementasi SOP Layanan bagi Calon Jemaah Haji Lanjut Usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024.* Skripsi, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Pembimbing (I) Syaipul Hadi, S.IP., MA., Pembimbing (II) Devi Noviyanti, SE., MM., 2024.

Kata Kunci: Implementasi SOP Layanan, Calon Jemaah Lanjut Usia

Penelitian Implementasi SOP Layanan bagi Calon Jemaah Haji Lanjut Usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024 di latar belakang pelaksanaan ibadah haji bagi calon jemaah lanjut usia menghadirkan tantangan pelayanan tersendiri karena keterbatasan fisik dan kondisi kesehatan yang sering dialami oleh jemaah lanjut usia ini. Fokus permasalahan dalam penelitian ini yakni bagaimana implementasi SOP layanan bagi calon jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan memahami implementasi SOP layanan bagi calon jemaah haji lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan melakukan pendekatan deskriptif kualitatif. Subjek dalam penelitian ini yaitu kepala asrama haji, kepala petugas penyelenggara ibadah haji bidang layanan jemaah lansia, dan calon jemaah haji lanjut usia. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti yaitu teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Adapun uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi data yaitu triangulasi sumber dan triangulasi metode.

Hasil penelitian ini adalah Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin telah mengimplementasikan SOP layanan bagi calon jemaah lanjut usia secara optimal melalui layanan secara lisan, tulisan, dan perbuatan yang ramah lansia. Meskipun menghadapi tantangan seperti kondisi kesehatan lansia yang rentan dan masa tunggu keberangkatan yang lama, serta hambatan keterbatasan sumber daya dan waktu pelayanan yang lebih lama, Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tetap mampu menciptakan pelayanan yang cukup maksimal sekaligus memperkuat citra positif sebagai penyelenggara pelayanan haji yang ramah lansia.