

**MANAJEMEN SISTEM PELAYANAN HAJI PADA LANSIA
DI KEMENAG KABUPATEN KAPUAS**

SKRIPSI

**OLEH
MARDIAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2025 M/ 1447 H**



**MANAJEMEN SISTEM PELAYANAN HAJI PADA LANSIA
DI KEMENAG KABUPATEN KAPUAS**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Menyelesaikan Program Strata Satu
Jurusan Manajemen Dakwah

Oleh :

MARDIAH

200104030194



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2025 M / 1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mardiah
NIM : 200104030194
Tempat, Tanggal Lahir : Budi Besar, 10 Maret 2000
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi saya yang berjudul **“Manajemen Sistem Pelayanan Haji Pada Lansia di Kemenag Kabupaten Kapuas”** adalah benar benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi saya ini bukan hasil saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarbaru, 15 April 2026

Yang Membuat Pernyataan,



Mardiah

BUKTI BEBAS PLAGIASI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 3257627; Faksimili (0511) 3254344;
Website: www.fdk.uin-antasari.ac.id; E-mail: fdik@uin-antasari.ac.id lg: [fdkuinantasari](https://www.instagram.com/fdkuinantasari)

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : 320/Un.14/III.4/PP.00.9/04/2026

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Mardiah
NIM : 200104030194
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

Manajemen Sistem Pelayanan Haji Pada Lansia Di Kemenag Kabupaten Kapuas

Hasil Uji Plagiasi : 14 %

Berdasarkan hasil cek plagiasi dengan menggunakan www.turnitin.com bahwa naskah skripsi ini dinyatakan lulus dan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 13 April 2026

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Abdul Hafiz Sairazi


PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Manajemen Sistem Pelayanan Haji Pada Lansia di
Kemenag Kabupaten Kapuas
Ditulis oleh : Mardiah
NIM : 200104030194
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Tahun Akademik : 2025/2026
Alamat : Handel Budi Besar

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan sidang tim penguji skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarbaru, 6 Januari 2026.

Pembimbing I



Syaipul Hadi, S.I.P., M.A
NIP. 196912051999031001

Pembimbing II



Devi Noviyanti, SE,MM
NIP. 1987012520150032003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

UIN Antasari Banjarmasin




Sri Anjarhanah, SEL, MSI
NIP. 198909112015032005

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : **Manajemen Sistem Pelayanan Haji Pada Lansia di Kemenag Kabupaten Kapuas**, ditulis oleh **Mardiah**, telah diajukan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 24 April 2026

Dinyatakan LULUS dengan predikat : 87,3 (B)



Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, M.Si NIP.
19760413 200003 2002

TIM PENGUJI

NAMA	TANDA TANGAN
1. Prof. Dr. H. Nadzmi Akbar, S.Pd., M.Pd.I	1.
2. Hj. Jumi Herlita, M.Sc.	2.
3. Syaipul Hadi S.IP., MA	3.
4. Devi Noviyanti, SE., M.M.	4.

ABSTRAK

Mardiah: 200104030194, *Manajemen Sistem Pelayanan Haji Pada Lansia di Kemenag Kabupaten Kapuas*, Pembimbing (I) Syaipul Hadi, S.I.P, M.A dan Pembimbing (II) Devi Noviyanti, SE,MM. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin. 2025

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan Haji, Lansia, Kementerian Agama, Pelayanan Publik

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen sistem pelayanan ibadah haji pada jemaah lanjut usia (lansia) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada meningkatnya jumlah jemaah haji lansia yang memiliki kebutuhan khusus, baik dari segi kesehatan, fisik, maupun psikologis, sehingga memerlukan sistem pelayanan yang lebih optimal, humanis, dan terstruktur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen sistem pelayanan haji lansia di Kementerian Agama Kabupaten Kapuas telah dilaksanakan melalui empat fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Pada tahap perencanaan, dilakukan pemetaan kebutuhan lansia dan penyusunan program pelayanan khusus. Tahap pengorganisasian dilakukan dengan pembentukan tim khusus pelayanan lansia. Pada tahap pelaksanaan, pelayanan difokuskan pada prinsip ramah lansia melalui penyediaan fasilitas seperti pendampingan, kursi roda, layanan prioritas tanpa antri, serta dukungan tenaga medis. Sementara itu, tahap pengendalian dilakukan melalui monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan.

Meskipun demikian, terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaannya, seperti keterbatasan anggaran yang berdampak pada jumlah tenaga medis, kondisi fisik lansia yang rentan, serta kendala koordinasi antar pihak terkait. Adapun faktor pendukung meliputi komitmen petugas dalam memberikan pelayanan yang humanis serta adanya fasilitas prioritas bagi lansia. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas sumber daya manusia, optimalisasi anggaran, serta penguatan sistem koordinasi dan pelayanan berbasis kebutuhan lansia agar penyelenggaraan ibadah haji dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kesejahteraan jemaah.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ أَهْلِ الْهَرَمِ الْهَرَمِيِّ

الْمُدُّلِّهِ رَبِّ الْعَالَمِيِّ، وَالصَّلَاةِ وَالسَّلَامِ عَلَى أَشْرَفِ النَّبِيِّاءِ وَالْمُرْسَلِي، وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ
وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِحُسْنِ الْإِلَى يَوْمِ الدِّينِ، أَمَّا بَعْدُ

Syukur Alhamdulillah kepada Allah yang telah memberikan berkat dan anugerah-Nya, Yang Maha Pengasih juga lagi Maha Penyayang karena atas rahmat dan ridha yang telah diberikan setelah melalui perjalanan panjang akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Manajemen Sistem Pelayanan Haji Pada Lansia di Kemenag Kabupaten Kapuas”.

Peneliti berharap dapat menambah wawasan yang lebih bagi para pembacanya, dan meminta maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, karena sejatinya tiada manusia yang sempurna. Segala kekurangan datangnya dari manusia itu sendiri dan kiranya bila ada kelebihan, maka itu semua datangnya dari Allah ﷻ. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan kemudian. Tentunya peneliti juga menyadari bahwa penyusunan skripsi ini bisa terwujud atas bantuan, dukungan dan dorongan dari banyak pihak. Untuk itu tidak lupa peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor UIN Antasari Banjarmasin Prof. Hj. Nida Mufidah, M. Pd

2. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, M.SI dan para staffnya.
3. Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin Sri Anafarhanah, SEI., MSI.
4. Dosen Pembimbing I Syaipul Hadi, S.I.P, M.A yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi sehingga alhamdulillah penelitian ini dapat terselesaikan.
5. Dosen Pembimbing II Devi Noviyanti, SE,MM yang menjadi panutan, beliau orang yang lembut dalam bertutur kata yang selalu memberikan bimbingan yang baik, motivasi serta dorongan kepada penulis sehingga alhamdulillah penelitian ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan wawasan keilmuan serta pengalaman kepada peneliti.
7. Para staf dan tenaga kerja Kemenag Kabupaten Kapuas yang sangat membantu untuk mendapatkan informasi bagi penulis untuk mendapatkan data untuk kelengkapan skripsi ini.
8. Kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta. Terimakasih atas pengorbanan dan perjuangan yang tiada kenal lelah demi mengusahakan yang terbaik untuk penulis. Terimakasih atas setiap peluh, cinta tulus dan kasih sayang serta doa yang tak pernah berhenti mengalir untuk penulis. Terimakasih atas perhatian dan pengertian yang sangat besar dan menjadi penguat serta pengingat

penulis selama mengerjakan skripsi ini, mereka memberi motivasi yang sangat besar yang tak terkira dari kecil sampai ini dan nanti yang membuat penulis alhamdulillah sangat amat bersyukur memiliki orang tua yang hebat seperti mereka sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai gelar sarjana. Semoga Allah selalau melindungi, memberi kesehatan, serta dipanjangkan umur yang penuh berkah, serta bahagia dunia akhirat.

Akhir kata penulis, untuk semua orang yang berjasa dihidup penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, namun tidak mengurangi rasa terimakasih penulis kepada kalian semua. Semoga kita semua diberi kelancaran dan kemudahan dalam menjalani kehidupan ini.

Banjarbaru,.....

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	-
ت	Ta	T	-
ث	Tsa	Ts	-
ج	Jim	J	-
ح	Ha	H	h dengan garis di bawahnya
خ	Kha	Kh	-
د	Dal	D	-
ذ	Dzal	Dz	-
ر	Ra	R	
ز	Za	Z	-
س	Sin	S	-
ش	Syin	Sy	-
ص	Shad	Sh	-
ض	Dhad	Dh	-
ط	Tha	Th	-
ظ	Zha	Zh	-
ع	'ain	'	Koma terbalik
غ	Ghain	Gh	-

4. Vokal Pendek

Fathah ditulis (a), kasrah (i), dan dammah ditulis (u).

5. Vokal Panjang

A panjang ditulis *ā*

I panjang ditulis *î*

U panjang ditulis *û*

6. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam kata dipisahkan dengan apostrof(‘)

أَنْتُمْ ditulis *a’antum*

مُؤْنَهُ ditulis *mu’nnast*

7. Kata Sandang Alif + Lam (ال)

Kata huruf qamariyah dan syamsiyah ditulis sesuai dengan bunyi hurufnya.

الْقُرْآنُ ditulis *al-Qur’ān*

الشِّيْعَةُ ditulis *al-Syi’ah*

8. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD.

9. kata dalam rangkaian frase dan kalimat

Ditulis perkata:

شَيْخُ الْإِسْلَامِ

ditulis *Syaikh al-Islam*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI.....	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	x
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Signifikansi Penelitian.....	10
E. Definisi Istilah	10
F. Penelitian Terdahulu.....	12
G. Sistematika Penulisan.....	15
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR.....	17
A. Tinjauan Teori	17
1. Manajemen	17
2. Sistem Pelayanan.....	29
3. Haji	31
4. Lanjut Usia	37
B. Kerangka Pikir.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	41
B. Subjek Dan Objek Penelitian.....	41
C. Lokasi Penelitian	41
D. Data Dan Sumber Data	42
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Analisis Data	43
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
B. Hasil Penelitian.....	59
C. Pembahasan	71
BAB V PENUTUP	84
A. Simpulan.....	84
B. Saran-saran	85
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN-LAMPIRAN	89
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	93

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Kepengurusan Kantor Kementrian Agama Kabupaten Kapuas Berdasarkan PMA Nomor 19 Tahun 2019	50
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	40
--------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Penunjukan Dosen Pembimbing	89
Lampiran 2 Surat Riset.....	90
Lampiran 3 Sertifikat Toefl	91
Lampiran 4 Dokumentasi	92