

## 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 antrai, 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.