

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. strategi Program Haji Ramah Lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dilaksanakan melalui tiga tahapan, yaitu perumusan, implementasi, dan evaluasi strategi. Pada tahap. perumusan, strategi disusun berdasarkan tujuan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, perlindungan, serta dukungan ibadah bagi jemaah lansia dengan berlandaskan kebijakan nasional, regulasi teknis, pengalaman operasional sebelumnya, serta kondisi nyata jemaah di lapangan. Pada tahap implementasi, strategi diwujudkan melalui pola pelayanan khusus yang berbeda dari jemaah umum, seperti penggunaan ruang prioritas, pemeriksaan kesehatan khusus, pengantaran jemaah ke kamar, penyerahan dokumen dan konsumsi secara jemput bola ke kamar, manasik khusus secara door to door, pendampingan mobilitas dengan kursi roda atau fasilitas transportasi internal, serta prioritas dalam proses keberangkatan. Pada tahap evaluasi, strategi ditinjau secara berjenjang melalui rapat, evaluasi harian, evaluasi per kloter, dan evaluasi operasional untuk menilai efektivitas pelayanan sekaligus melahirkan penyesuaian dan inovasi layanan. Dengan demikian, strategi Program

Haji Ramah Lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menunjukkan bahwa pelayanan terhadap jemaah lansia tidak disamakan dengan jemaah umum, tetapi disesuaikan dengan kebutuhan fisik, kenyamanan, dan keterbatasan mobilitas mereka agar proses keberangkatan haji berlangsung lebih aman, nyaman, dan terarah.

2. Faktor pendukung strategi Program Haji Ramah Lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin meliputi pengalaman tim, komitmen pimpinan, koordinasi internal, dukungan personnel lapangan, ketersediaan fasilitas dasar ramah lansia, dukungan regulasi, serta kerja sama dengan pihak luar, termasuk mahasiswa magang. Ketersediaan fasilitas dasar ramah lansia menjadi faktor pendukung karena telah membantu pelaksanaan layanan prioritas, seperti penyediaan ruang khusus, kursi roda, kamar prioritas, akses kursi roda, railing, dan kendaraan pendukung mobilitas. Namun demikian, fasilitas yang tersedia masih perlu diperkuat karena kapasitas ruang khusus lansia dan ketersediaan sarana tertentu belum sepenuhnya ideal dibandingkan dengan jumlah jemaah dan kebutuhan pelayanan di lapangan.

Adapun faktor penghambatnya meliputi keterbatasan jumlah sumber daya manusia, kapasitas ruang khusus lansia yang masih relatif terbatas, komunikasi teknis yang belum selalu merata, tidak adanya pendamping bagi sebagian jemaah lansia, hambatan bahasa, serta ketergantungan pada dukungan fasilitas dari pihak eksternal. Dengan demikian, faktor pendukung dan penghambat dalam program ini tidak

saling bertentangan, melainkan menunjukkan bahwa pelayanan ramah lansia telah berjalan dan memiliki dasar pendukung yang kuat, tetapi masih membutuhkan penguatan pada aspek jumlah personel, kapasitas fasilitas, koordinasi, dan pendampingan agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

Berdasarkan analisis tersebut, strategi Program Haji Ramah Lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dapat dikatakan telah terlaksana dengan cukup baik, terutama karena adanya komitmen pelayanan, alur layanan prioritas, keterlibatan petugas, dan dukungan fasilitas dasar. Meskipun demikian, program ini tetap perlu dikembangkan melalui penambahan atau penguatan personel, peningkatan kapasitas ruang layanan prioritas, pemantapan koordinasi antar petugas, serta penguatan kerja sama dengan pihak luar agar pelayanan terhadap jemaah lansia semakin responsif terhadap kebutuhan di lapangan.

B. Saran-saran

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi Program Haji Ramah Lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, penulis mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan perbaikan praktis, pengembangan kebijakan, serta rujukan bagi penelitian lanjutan.

1. Bagi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dan PPIH, pelayanan jemaah lansia perlu terus diperkuat melalui peningkatan koordinasi

antarpetugas, penataan ruang prioritas, kesiapan fasilitas pendukung, serta penambahan personel pendamping pada saat operasional haji. Inovasi yang telah berjalan, seperti ruang prioritas, penyerahan dokumen ke kamar, pengantaran konsumsi, manasik khusus *door to door*, dan pendampingan mobilitas perlu dipertahankan serta disusun dalam pedoman operasional yang lebih rinci agar pelayanan tidak hanya bergantung pada inisiatif petugas di lapangan.

2. Bagi pelaksana pelayanan di embarkasi, manajemen waktu pelayanan perlu ditingkatkan agar jemaah lansia tidak terlalu lama menunggu dan tidak mengalami kelelahan. Hal ini dapat dilakukan dengan memperkuat verifikasi data lansia sebelum kedatangan, menyiapkan kursi roda dan petugas pendamping lebih awal, serta memastikan alur pemeriksaan kesehatan dan pembagian dokumen berjalan lebih tertib sesuai kebutuhan jemaah lansia.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian mengenai pelayanan haji ramah lansia dapat dikembangkan dengan memperbanyak informan dari unsur jemaah lansia, keluarga jemaah, petugas kloter, atau petugas daerah. Peneliti selanjutnya juga dapat meneliti fase debarkasi atau membandingkan pelayanan lansia di beberapa embarkasi di Indonesia agar hasil penelitian lebih luas dan mendalam.