

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan analisis yang dilaksanakan oleh peneliti pada Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin mengenai implementasi SOP layanan bagi calon jemaah haji lanjut usia Tahun 2024, maka peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin terhadap calon jemaah haji lanjut usia telah berusaha memenuhi kebutuhan lansia dengan implementasi *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dan berbagai bentuk pelayanan. Namun, terdapat tantangan dan hambatan yang menunjukkan bahwa pelayanan belum maksimal sepenuhnya. Pelayanan lisan diberikan melalui penjelasan jelas dan mudah dimengerti mengenai penyerahan dokumen serta petugas tersedia siap berkomunikasi melayani lansia di berbagai titik lokasi asrama haji. Dalam bentuk tulisan, dipasangkan stiker dan banner edukasi serta pengadaan bus khusus. Layanan perbuatan meliputi petugas asrama menyambut lansia yang baru tiba dengan kursi roda, menyediakan kamar khusus untuk lansia dengan fasilitas yang dekat dengan klinik, ruangan khusus proses penerimaan dokumen dan pemeriksaan kesehatan, makanan diantarkan langsung ke kamar lansia dengan menu yang disesuaikan, dan lansia dibebaskan dari kegiatan seremonial untuk mengurangi kelelahan.

2. Pelayanan bagi calon jemaah lansia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menghadapi tantangan dan hambatan. Tantangan yang dihadapi adalah kondisi kesehatan jemaah haji lansia yang rentan dan masa tunggu keberangkatan haji yang lama sering kali berdampak pada kondisi kesehatan lansia yang dapat menurun seiring waktu. Di sisi lain, keterbatasan sumber daya menjadi hambatan dalam pelayanan ini, baik dari segi anggaran maupun sumber daya manusia dan waktu pelayanan yang lebih lama juga diperlukan karena kondisi fisik dan kesehatan lansia yang membutuhkan penanganan khusus, menyebabkan antrean dan waktu tunggu menjadi lebih panjang.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, berikut adalah beberapa saran atau rekomendasi yang peneliti sampaikan mengenai implementasi SOP layanan bagi calon jemaah lanjut usia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yakni sebagai berikut:

1. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin disarankan untuk mempertahankan standar pelayanan yang telah memberikan kepuasan bagi calon jemaah haji lansia, khususnya dalam fasilitas dan bantuan yang diberikan selama proses haji telah memenuhi kebutuhan lansia dengan baik. Pengaturan waktu pelayanan, ketersediaan fasilitas kamar yang nyaman, serta akses mudah ke fasilitas kesehatan perlu tetap dijaga agar calon jemaah haji lansia tidak mengalami keterlambatan atau kesulitan dalam mengakses layanan yang mereka perlukan. Selain

itu, kesiapan petugas dalam memberikan bantuan mobilitas dan mendukung kenyamanan lansia di area asrama menjadi nilai tambah yang sangat dihargai oleh para calon jemaah haji lansia.

2. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin disarankan untuk lebih meningkatkan pelayanan khususnya dalam menambah jumlah petugas khusus yang fokus pada layanan jemaah lansia, mengurangi waktu tunggu dengan penjadwalan pelayanan yang lebih efektif, dan peningkatan kerjasama dengan instansi sosial agar mendukung optimalisasi sumber daya dalam memberikan bantuan tambahan yang diperlukan.