

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin terkait Strategi PPIH embarkasi Banjarmasin dalam memberikan layanan haji ramah lansia. Maka penelitian menarik kesimpulan yang mana ini untuk menjawab rumusan masalah, sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin mengenai Strategi PPIH dalam Memberikan Layanan Haji Ramah Lansia, dapat disimpulkan bahwa strategi yang diterapkan mengikuti tiga tahapan utama, yaitu perumusan, implementasi, dan evaluasi. **Pada tahap perumusan strategi**, PPIH menyusun misi pelayanan lansia dengan fokus pada pembangunan fasilitas yang lebih ramah lansia, penyediaan jalur prioritas, serta peningkatan layanan kesehatan bagi jemaah lansia. Strategi ini dirancang dengan mempertimbangkan kendala fisik lansia, kebutuhan layanan yang cepat tanggap, serta koordinasi dengan berbagai pihak terkait. **Pada tahap implementasi strategi**, PPIH melakukan berbagai langkah nyata, seperti pemasangan railing di titik strategis, penggantian kloset jongkok menjadi kloset duduk, penyediaan ruang prioritas bagi lansia, serta pendampingan khusus selama proses keberangkatan. Selain itu, PPIH juga mengembangkan sistem komunikasi dan koordinasi dengan petugas kesehatan, tim imigrasi, dan maskapai penerbangan guna

memastikan pelayanan yang optimal bagi jemaah lansia. **Pada tahap evaluasi strategi**, PPIH menilai efektivitas layanan yang telah diberikan dengan mengidentifikasi kekurangan dan merancang strategi peningkatan di masa mendatang. Evaluasi menunjukkan bahwa pelayanan haji ramah lansia telah berjalan dengan baik, dibuktikan dengan penghargaan sebagai layanan haji ramah lansia terbaik di Indonesia pada tahun 2023 dan peringkat kedua terbaik pada tahun 2024. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal penyediaan transportasi khusus lansia serta digitalisasi layanan informasi bagi jemaah lansia. Dari seluruh strategi yang diterapkan, dapat disimpulkan bahwa PPIH Embarkasi Banjarmasin telah berhasil menciptakan layanan haji yang lebih ramah lansia, dengan pendekatan yang sistematis dan berbasis evaluasi berkelanjutan.

2. Hasil Dari langkah-langkah Strategi yang diimplementasikan PPIH embarkasi Banjarmasin dalam memberikan layanan haji ramah lansia.

Hasil dari implementasi strategi secara umumnya dapat dikatakan memuaskan, hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara bersama bapak Subhan selaku Sub koordinator pelayanan. Serta pernyataan bahwa asrama haji embarkasi Banjarmasin meraih predikat nomor satu seindonesia dalam menerapkan layanan haji ramah lansia pada tahun 2023 dan, ditahun 2024 masih memasuki predikat pelayanan terbaik seindonesia nomor urut dua. Hal ini menjadi pendukung bahwa pelayanan yang diberikan pada para jemaah haji khususnya lansia, memang memuaskan, hal ini diketahui dari

predikat yang didapatkan oleh asrama haji embarkasi banjarmasin sebagai pelayanan terbaik dalam memberikan pelayanan jemaah haji reguler.

## **B. Saran**

Untuk mempertahankan sekaligus meningkatkan kepuasan dan rasa aman pada jemaah lansia maka melakukan evaluasi secara berkala terhadap layanan yang diberikan pada jemaah haji lansia, agar jemaah tetap merasa puas dan tetap merasa aman pada layanan yang diberikan. Dan memantau terkait kualitas layanan untuk memastikan kesesuaian dengan kebutuhan lansia, juga PPIH sebaiknya menyediakan kursi ataupun sofa didalam ruang prioritas khusus lansia, hal ini untuk membuat lansia merasa nyaman saat menunggu di ruang prioritas tidak hanya duduk di kursi roda.