

## **BAB V**

### **PENUTUPAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum jemaah haji lansia memiliki Pengalaman mengenai penilaian dan tanggapan terhadap pelayanan yang diberikan selama berada di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

##### **1. Secara Holistik**

Secara holistik, pengalaman jemaah haji lansia dalam menerima pelayanan kesehatan, konsumsi, dan administrasi di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tidak sekadar bersifat prosedural, tetapi membentuk rangkaian pengalaman yang menekankan rasa aman, kemudahan akses, dan interaksi interpersonal yang bermakna. Pelayanan dirancang dengan menyesuaikan kondisi fisik, kognitif, dan psikologis lansia, sehingga jemaah tidak diposisikan sebagai pihak yang harus menyesuaikan diri dengan sistem, melainkan sebagai pusat dari sistem pelayanan itu sendiri.

Ketiga ranah pelayanan menunjukkan pendekatan yang konsisten melalui desain layanan yang berorientasi pada jemaah, dengan kamar sebagai titik utama pelayanan. Pola ini mengurangi beban fisik dan potensi kebingungan, sekaligus memudahkan jemaah dalam menjalani seluruh proses pelayanan. Selain itu, sikap petugas yang sabar, komunikatif, dan tidak tergesa-gesa memperkuat kualitas interaksi, menciptakan suasana pelayanan yang tenang dan menenangkan.

Pendekatan yang personal dan manusiawi ini membuat jemaah haji lansia merasa dihargai sebagai individu, bukan sekadar bagian dari kelompok. Secara keseluruhan, temuan penelitian menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan bagi lansia sangat ditentukan oleh desain layanan yang adaptif serta sikap petugas yang mampu memahami dan menghormati keterbatasan fisik dan psikologis jemaah haji lansia.

## **2. Dimensi *Responsiveness* dan *Empathy***

Dimensi *responsiveness* dan *empathy* dipersepsikan serta dialami oleh jemaah haji lansia bukan sebagai dua atribut pelayanan yang berdiri sendiri, melainkan sebagai dua sisi dari satu kesatuan pelayanan yang manusiawi dan adaptif. Kedua dimensi ini saling menguatkan dalam membentuk pengalaman pelayanan yang tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga bermakna secara emosional bagi jemaah haji lansia.

*Responsiveness* dialami sebagai bentuk pelayanan proaktif yang meringankan beban jemaah. Daya tanggap ini tidak semata-mata dipahami sebagai kecepatan *merespons* keluhan, tetapi sebagai inisiatif petugas dan sistem pelayanan dalam mendekatkan layanan kepada jemaah. Pelayanan yang dilakukan dengan mendatangi jemaah, kejelasan alur pelayanan, serta penyelesaian kebutuhan secara cepat dan tepat membuat jemaah tidak dihadapkan pada tuntutan fisik dan kognitif yang berat. Dalam pengalaman jemaah haji lansia, responsiveness dimaknai sebagai pesan bahwa kemudahan dan kenyamanan mereka menjadi prioritas dalam pelayanan.

*Empathy* kemudian memberi kedalaman makna terhadap responsiveness tersebut. *Empathy* dialami sebagai bentuk pengakuan dan penghormatan terhadap martabat jemaah haji lansia sebagai individu. Hal ini terwujud melalui cara petugas berkomunikasi dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami, kesabaran dalam memberikan penjelasan, penggunaan bahasa tubuh yang menghargai, serta perhatian terhadap kondisi dan kebutuhan personal jemaah. Interaksi pelayanan tidak berhenti pada penyampaian informasi atau tindakan teknis, tetapi berkembang menjadi hubungan sosial yang hangat dan penuh penghargaan. Keterpaduan antara *responsiveness* dan *empathy* menciptakan pengalaman pelayanan yang utuh bagi jemaah haji lansia. *Responsiveness* memastikan bahwa kebutuhan jemaah ditangani secara cepat dan tepat, sementara *empathy* memastikan bahwa proses pelayanan dijalankan dengan cara yang menghormati, menenangkan, dan memanusiakan. Melalui kombinasi ini, jemaah haji lansia tidak hanya merasa terbantu secara praktis, tetapi juga merasa dilihat, dihargai, dan diperlakukan dengan layak selama menerima pelayanan di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

## **B. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengalaman jemaah haji lansia terhadap pelayanan petugas haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tahun 2025, serta dengan mempertimbangkan temuan lapangan dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka peneliti mengajukan rekomendasi sebagai berikut:

1. Bagi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

- a. UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan yang ramah lansia dengan memperhatikan kebutuhan fisik, psikologis, dan sosial jemaah haji lansia. Peningkatan ini dapat dilakukan melalui penyediaan fasilitas pendukung yang lebih memadai, seperti kursi roda yang mencukupi, kamar mandi ramah lansia, pegangan tangan di area tertentu, serta penataan ruang yang memudahkan mobilitas jemaah haji lansia.
- b. UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin juga diharapkan dapat melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas fasilitas yang digunakan dalam pelayanan kesehatan, konsumsi, dan administrasi yang diberikan kepada jemaah haji lansia. Evaluasi ini penting untuk memastikan bahwa asrama haji menjadi tempat transit yang siap menyediakan fasilitas pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar pelayanan minimal dan kebutuhan khusus jemaah haji lansia.

## 2. Bagi Petugas Haji

- a. Petugas haji diharapkan dapat terus meningkatkan sikap empati, kesabaran, dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji lansia. Sikap tersebut sangat berpengaruh terhadap Pengalaman dan kenyamanan jemaah haji lansia, mengingat kondisi fisik dan psikologis mereka yang lebih rentan dibandingkan jemaah nonlansia.
- b. Petugas haji juga diharapkan dapat memberikan pendampingan yang lebih intensif, khususnya dalam pelayanan administrasi dan konsumsi, agar jemaah haji lansia tidak mengalami kebingungan atau kesulitan dalam mengikuti prosedur yang ada. Pendampingan ini dapat membantu mengurangi

kecemasan dan meningkatkan rasa aman jemaah haji lansia menjelang keberangkatan.

- c. Selain itu, petugas haji diharapkan dapat meningkatkan kemampuan komunikasi yang jelas dan mudah dipahami oleh jemaah haji lansia, baik dalam menyampaikan informasi pelayanan maupun dalam memberikan arahan selama proses pelayanan berlangsung.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji Pengalaman jemaah haji lansia dengan cakupan yang lebih luas, baik dari segi lokasi penelitian maupun jumlah informan, agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan haji bagi lansia.
- b. Peneliti selanjutnya juga dapat menambahkan variabel lain, seperti aspek psikologis, sosial, dukungan keluarga, atau kepuasan jemaah, sehingga hasil penelitian dapat memberikan kontribusi yang lebih mendalam bagi pengembangan pelayanan jemaah haji lansia di masa yang akan datang.