

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pelayanan Penentuan Kategori Istitha'ah pada Bidang Kesehatan Calon Jemaah Haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

##### **1. Proses Pelayanan penentuan kategori istitha'ah**

Proses pelayanan penentuan kategori istitha'ah kesehatan calon jemaah haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin telah dilaksanakan sesuai dengan regulasi dan prosedur yang berlaku\*, khususnya berpedoman pada Permenkes Nomor 15 Tahun 2016. Proses pelayanan meliputi tahapan pemeriksaan kesehatan akhir di embarkasi yang mencakup verifikasi data, anamnesis, pemeriksaan fisik, pemeriksaan penunjang, serta penetapan status kesehatan jemaah seperti laik terbang, laik dengan pengawasan, tunda, atau tidak laik terbang. Dari perspektif kualitas pelayanan berdasarkan teori SERVQUAL, pelayanan kesehatan telah mencerminkan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, meskipun pelaksanaannya masih menghadapi beberapa keterbatasan di lapangan.

##### **2. Hambatan dalam Pelayanan Penentuan Kategori Istitha'ah Kesehatan**

Hambatan dalam pelayanan penentuan kategori istitha'ah kesehatan calon jemaah haji masih ditemukan dan memengaruhi optimalisasi pelayanan, di antaranya keterbatasan alat kesehatan dan sarana pendukung, keterbatasan waktu pelayanan akibat padatnya jadwal keberangkatan, dominasi jemaah berisiko tinggi dan lanjut usia yang membutuhkan pemeriksaan lebih intensif, serta kendala komunikasi dengan jemaah lansia dalam memahami informasi kesehatan dan keputusan medis. Hambatan tersebut menuntut kesiapan petugas kesehatan tidak hanya dari aspek teknis medis, tetapi juga kemampuan komunikasi dan pendekatan humanis.

## **B. Saran**

Berkaitan dengan dimensi *tangible* dalam kualitas pelayanan, disarankan agar UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dan petugas kesehatan dapat meningkatkan ketersediaan dan pemerataan sarana serta alat kesehatan penunjang pemeriksaan istitha'ah. Penambahan dan pemutakhiran alat medis serta peralatan penunjang pemeriksaan fisik lainnya perlu menjadi prioritas guna mengurangi antrean pemeriksaan dan mempercepat proses pelayanan, khususnya pada periode keberangkatan dengan jumlah jemaah yang tinggi. Selain itu, perawatan dan kalibrasi alat kesehatan secara berkala perlu dilakukan untuk menjamin keakuratan hasil pemeriksaan dan menjaga kepercayaan jemaah terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.jemaah.