

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

1. Manajemen pelayanan haji bagi jemaah lansia di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas telah dilaksanakan melalui penerapan empat fungsi manajemen secara terpadu. Fungsi tersebut meliputi perencanaan yang matang melalui strategi sistematis, pengorganisasian dengan pembentukan tim khusus, pelaksanaan yang menitikberatkan pada prinsip keramahan lansia (*need-based service*) seperti penyediaan fasilitas kursi roda dan peniadaan sistem antrai, serta pengendalian atau evaluasi berkala untuk menjamin kenyamanan jemaah. Secara keseluruhan, sistem ini dirancang untuk mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji yang aman, nyaman, dan manusiawi bagi kelompok rentan
2. pelayanan ini didukung oleh komitmen petugas dalam memberikan pendampingan humanis dan penyediaan fasilitas prioritas di berbagai titik layanan. Namun demikian, masih terdapat hambatan signifikan yang memengaruhi optimalisasi pelayanan, di antaranya adalah keterbatasan anggaran yang berimplikasi pada terbatasnya jumlah tenaga medis (seperti dokter dan perawat) dibandingkan dengan jumlah jemaah yang dilayani. Selain itu, tantangan kondisi fisik jemaah lansia serta hambatan dalam koordinasi lintas wilayah antar-petugas dan KBIH

juga menjadi faktor penghambat yang memerlukan integrasi sistem komunikasi yang lebih baik agar pelayanan berjalan lebih efektif.

## **B. Saran-saran**

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Kementerian Agama Kabupaten Kapuas meningkatkan jumlah serta kompetensi petugas yang khusus menangani jemaah lansia, sekaligus memperkuat koordinasi dan dukungan teknis terutama terkait jaringan dan administrasi. Petugas pelayanan haji perlu mengoptimalkan pendampingan lansia dengan memberikan edukasi yang jelas, bantuan selama proses administrasi, dan pendampingan kesehatan yang lebih intensif. Pemerintah daerah maupun pusat diharapkan dapat menyediakan fasilitas yang lebih ramah lansia serta meningkatkan kualitas sarana digital seperti jaringan SISKOHAT agar proses pendaftaran dan verifikasi dapat berlangsung lebih cepat, tepat, dan nyaman. Selain itu, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas fokus kajian pada aspek layanan kesehatan lansia sehingga rekomendasi yang dihasilkan dapat lebih terarah dan mendalam.