

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pada bab ini peneliti akan membahas kesimpulan dari penelitian yang berjudul *selve excellence* (pelayanan prima) bagi jama'ah haji usia lansia pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari. Berdasarkan pemaparan pada pembahasan sebelumnya, penulis berkesimpulan bahwa:

1. Efektivitas *selve excellence* (pelayanan prima) bagi jamaah haji usia lansia pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari adalah efektif dan efisien. Pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji usia lansia secara prioritas dan kepedulian untuk memuaskan kebutuhan selama proses pendaftaran, persiapan keberangkatan, pemeriksaan Kesehatan, bimbingan manasik, pembekalan karu dan korum hingga berada di Tanah Suci. Jamaah haji usia lansia memiliki hak untuk mengajukan beberapa pelayanan khusus terhadap usia lanjut; 1) Memiliki hak untuk mengajukan mempercepat masa keberangkatan 2) Memiliki hak pengajuan pendamping ibadah haji (mahrom). 3) Berhak mendapatkan perhatian lebih dari petugas, kloter TPHI/TKHI, Kesehatan (TKHI/TKHD). Dengan merujuk pada konsep pelayanan prima yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.
2. Respon jamaah haji usia lansia terhadap *selve excellence* (pelayanan prima) pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari terbagi menjadi tiga aspek respon antara lain; 1) Respon kognitif yang dikatakan usia lansia pelayanan sangat baik dalam kecakapan membimbing haji, dan proses penyampaian informasi sangat cepat; 2) Respon afektif yang

dinyatakan oleh jamaah haji lansia kelancaran komunikasi dengan memberikan informasi berulang-ulang yang disampaikan, baik dalam hal keramahan yang selalu memberikan senyuman ketika bertugas melayani jamaah dibagian administrasi pendaftaran sampai perpulangan dari tanah suci; 3) Respon tindakan, bertanggung jawab terhadap keamanan jamaah, memberikan pelayanan khusus dan mengurus keberangkatan ke Tanah Suci.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian tentang efektivitas *selve excellence* (pelayanan prima) bagi jamaah haji usia lansia pada Kantor Kementerian Agama Kota Kendari penulis memberikan saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi Kementerian Agama Kota Kendari:

1. Penulis berharap kepada Kementerian Agama Kota Kendari agar penerapan pelayanan yang diberikan kepada usia lansia selalu ditingkatkan kualitas pelayanan dari segi fasilitas dan perhatian agar semakin memuaskan jamaah terhadap pelayanan yang didapatkan sehingga menarik konsumen lainnya untuk menggunakan jasa Kemenag.
2. Bagi penelitian menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penelitian ini. Untuk itu, peneliti memberikan beberapa saran untuk bahan pertimbangan sebagai penyempurnaan peneliti selanjutnya, baik berupa saran teoritis maupun saran praktis.