

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Kesimpulan dari pelayanan pemberangkatan ibadah haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas untuk meningkatkan kepuasan jemaah sebagai berikut:

Pertama pada aspek *Performance* (kinerja) seperti memberikan pelayanan administrasi pendaftaran dan pelunasan, kesehatan, manasik haji, transportasi dan konsumsi Kementerian Agama Kabupaten Kapuas bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah cepat tanggap dalam melayani jemaah dan setiap proses yang dilakukan dengan baik dan profesional. Kedua *Informations* (informasi) seperti adanya himbauan menjaga kesehatan, olahraga kebugaran, cek kesehatan yang diberikan berupa suntik vaksin, meningitis dan influenza kepada jemaah, pelaksanaan manasik haji dan mengenai keberangkatan hal ini di informasikan kepada semua jemaah agar jemaah mengetahui rangkaian dalam pelaksanaan ibadah. Ketiga *Economy* (Ekonomi) seperti biaya penyelenggaraan ibadah haji yang sesuai dengan ketentuan pemerintah dan dalam pemberian pelayanan kepada jemaah tidak ada dikenakan biaya apapun, dalam segi pendukung bagi Kementerian Agama adanya akses internet yang bagus dan program *eazy passport* memudahkan dalam pembuatan paspor. Keempat *Control* (Pengendalian) Kementerian Agama Kabupaten Kapuas bekerja sama melakukan koordinasi dengan Pemerintah Daerah, Dinas

Kesehatan, Dinas Perhubungan, Kepolisian, dan Satpol PP dalam proses pemberian pelayanan kepada jemaah haji agar berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Kelima *Efficiency* (Efisien) seperti adanya *website* resmi Kementerian Agama Kabupaten, *website* sipkemenagkapuas, program *easy passport*, cara pemanggilan jemaah haji naik ke Bus sesuai rombongan, dan pengelompokkan jemaah haji dalam 1 Bus, serta perencanaan manasik haji, dan melakukan koordinasi. Keenam *Service* (Pelayanan) seperti yang seharusnya diberikan kepada jemaah Kementerian Agama yaitu, pelayanan administrasi meliputi pendaftaran dan pelunasan, kesehatan, manasik haji, konsumsi dan transportasi. Pemberian pelayanan kepada jemaah dilakukan dengan baik sesuai fungsi dari Kementerian Agama khususnya bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah pelayanan yang diberikan untuk pemenuhan kebutuhan jemaah haji serta bertujuan untuk kepuasan jemaah haji.

Adapun faktor pendukung pelayanan kepada jemaah haji adalah Kementerian Agama bekerja sama dengan Pemerintah Daerah, Dinas Kesehatan, Dinas Perhubungan, Kepolisian, dan Satpol PP, sarana prasarana yang memadai, para staf yang sesuai pada bidang haji dan umrah, adanya program *easy passport* dan melakukan perencanaan yang baik terkait pelaksanaan keberangkatan jemaah haji. Faktor penghambat dalam proses pelayanan yakni sulitnya menghubungi jemaah yang nomor teleponnya tidak aktif, pada saat pelaksanaan sedikit antri ketika memasuki Bus karena ada lansia, dan banyaknya pengunjung dalam proses keberangkatan jemaah haji.

B. Rekomendasi

Rekomendasi dari peneliti bertujuan agar Kementerian Agama Kabupaten Kapuas dapat meningkatkan pelayanan pemberangkatan ibadah haji Kementerian Agama Kabupaten Kapuas untuk meningkatkan kepuasan jemaah sebagai berikut:

1. Bagi Kementerian Agama Kabupaten Kapuas

Pelaksanaan dalam perencanaan ibadah haji yang akan datang benar-benar dipersiapkan dengan baik mulai dari pengamanan dan pengarahan haji serta keluarga jemaah haji yang datang lebih diperhatikan agar berjalan dengan lancar proses keberangkatan. Kementerian Agama Kabupaten Kapuas perlu mengadakan pengarahan agar nomor telepon yang didaftarkan selalu aktif dan sosialisasi tentang penggunaan internet dan sosial media untuk informasi mudah didapatkan dan cepat sampai kepada jemaah haji melalui aplikasi *WhatsApp*.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan observasi turun ke tempat terjadinya proses pelayanan melihat secara langsung pelayanan kepada jemaah haji. dan dapat melakukan penelitian dengan tambahan objek pemulangan jemaah yang belum penulis buat dalam penelitian ini untuk menambah pengetahuan dalam pelayanan pemberangkatan ibadah haji pada Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.