

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Pengelola Penyelenggara Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala telah menunjukkan kinerja yang baik dan kepatuhan terhadap peraturan, mencakup seluruh tahapan mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan. Berbagai bentuk pelayanan yang disediakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Barito Kuala mencakup registrasi, penugasan nomor porsi, peniadaan keberangkatan haji untuk jemaah yang sakit atau meninggal, usulan untuk jemaah haji lanjut usia, penggabungan mahrom yang mendaftar secara terpisah, bimbingan manasik haji, pembagian kelompok regu dan rombongan, serta perlindungan jemaah haji dengan koordinasi bersama dinas instansi terkait dan pemerintah, khususnya di Kabupaten Barito Kuala. Sementara itu, layanan Ibadah Haji melibatkan Kemenag Kabupaten Barito Kuala ialah sebagai berikut:

- a. Anggaran pusat telah menyediakan dana yang diperlukan.
- b. Fasilitas dan infrastruktur pendukung untuk proses pelayanan sudah tersedia.
- c. Tenaga operasional haji atau pegawai telah mencapai kecukupan dengan memiliki tingkat pendidikan yang tinggi dan pengalaman yang memadai di bidangnya.
- d. Kerjasama dan koordinasi antar instansi pemerintah berjalan lancar, memungkinkan optimalisasi layanan.

- e. Karyawan dalam melayani calon jamaah haji menunjukkan keramahan, menciptakan hubungan yang harmonis dan baik.

Kemudian terdapat keluhan terhadap pelayanan yang dijalankan oleh Kemenag Kabupaten Barito Kuala adalah:

- a. Beragamnya jamaah haji dari segi usia, pendidikan, ekonomi, dan faktor sosial mengakibatkan perbedaan tingkat pemahaman di antara mereka.
- b. Saat ini belum ada buku standar yang tersedia mengenai kebijakan praktis dalam penggunaan dana.
- c. Keterbatasan komunikasi dengan masyarakat menyebabkan minimnya informasi kepada calon jama'ah haji tentang layanan yang disediakan.
- d. Tingkat pemahaman yang kurang dari jamaah haji terkait kepemilikan dokumen pendukung untuk memenuhi persyaratan perjalanan haji.
- f. Perbedaan personalitas diri jamaah dalam dokumen pendukung dan dokumen utama mereka menjadi penyebab keterlambatan dalam proses pelayanan.

## **B. Rekomendasi**

1. Untuk peneliti selanjutnya, peneliti merekomendasikan pendekatan yang lebih mendalam guna mengetahui manajemen layanan yang lebih fokus dan terperinci serta mendapatkan data yang lebih banyak. Hal ini diupayakan untuk melihat sejauh mana sebuah lembaga membuat pelayanan yang memang memiliki keutamaan pada pelanggan atau jamaah haji

yang nantinya juga mendapatkan respon secara baik kepada lembaga tersebut.

2. Pihak Penyelenggara Haji Kantor Kemenag Kabupaten Barito Kuala hendaknya terus melakukan perencanaan kepada para Jemaah yang sudah terlebih dahulu menyelesaikan perjalanan haji agar dapat memberikan dampak kepada calon calon lainnya yang belum melakukan perjalanan haji agar bersemangat untuk mendaftar haji. .
3. Dibutuhkan suatu platform tempat calon jemaah yang belum melakukan perjalanan ibadah haji atau calon haji yang menjadi tuan rumah untuk memberikan masukan dan analisis terkait administrasi. Ini dapat menjadi sarana bagi mereka untuk berbagi pendapat mengenai ibadah haji dan administrasi yang terkait
4. Sehingga Kementerian Agama Pemerintahan Barito Kuala dapat lebih terbuka untuk mendapatkan segala informasi dan analisa untuk mengerjakan sifat-sifat administrasi yang diberikan kepada para penyelenggara haji, baik masyarakat yang sudah atau belum berangkat.
5. Pengurusan pendaftaran online atau SISKOHAT di situs ditangani dengan cepat sehingga pihak berkumpul tidak perlu menunggu cukup lama.