

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. SIMPULAN**

Hasil penelitian tentang bagaimana Kementerian Agama mengelola pelayanan jamaah haji Kota Banjarbaru menghasilkan kesimpulan berikut:

1. Manajemen pelayanan pendaftaran calon jamaah haji yang dilaksanakan oleh KEMENAG Kota Banjarbaru mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang mencakup registrasi, pembayaran BPIH, pembatalan, penyiapan dokumen secara lengkap, pembinaan manasik haji, pembentukan tim dan rombongan, pemberangkatan, dan kepulangan.
2. Beberapa faktor pendukung adalah adanya izin operasional dari kementerian agama, adanya tenaga pembimbing yang berkompeten, berpengalaman, dan profesional, tersedianya sarana prasarana yang mendukung, adanya kerjasama yang solid antar masing-masing pengurus, letak geografis yang strategis, dan adanya keinginan dari jamaah untuk menunaikan ibadah Haji. Faktor yang menghambat adalah ketidaksinkronan dokumen Jamaah haji, kekurangan dokumen inti, perubahan identitas Jamaah haji tanpa persetujuan Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kemenag Kota Banjarbaru, kendala nama yang berbeda pada paspor Jamaah, ruangan PHU yang tidak mencukupi, dan kurangnya fasilitas pendukung layanan.

## **B. REKOMENDASI**

Setelah mempelajari studi di Kementerian Agama Kota Banjarbaru dari sudut pandang pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan di masa depan, peneliti menyarankan hal-hal berikut:

1. Perlu meningkatkan dan menyempurnakan pelayanan pendaftaran calon jemaah haji di KEMENAG Kota Banjarbaru, termasuk alur proses pelayanan pendaftaran.
2. Diperlukan lebih banyak kotak saran layanan agar jemaah haji dan pemangku kepentingan lainnya dapat menyampaikan pendapatnya terhadap layanan yang diberikan.
3. Kementerian Agama Kota Banjarbaru hendaknya menyediakan website yang didedikasikan untuk haji dan umrah. Ini akan memberikan informasi kepada masyarakat Indonesia secara keseluruhan dan masyarakat Kota Banjarbaru secara khusus.