

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan, berdasarkan uji F-Test didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana angka tersebut lebih kecil dari 0,05 maka hal ini berarti variabel X (kualitas pelayanan) secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y (kepuasan jemaah). Pada hasil uji T-Test variabel keandalan memiliki signifikansi sebesar 0,049, daya tanggap memiliki signifikansi sebesar 0,006, jaminan memiliki signifikansi sebesar 0,000, empati memiliki signifikansi sebesar 0,000 yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima, dan sarana-prasarana memiliki signifikansi sebesar 0,458 yang artinya H_0 diterima dan H_a ditolak. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah haji yaitu sebesar 96,9% dan sisanya sebesar 3,1%. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas jasa layanan SISKOHAT Seksi PHU terhadap kepuasan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

B. Rekomendasi

Untuk indikator pada 5 variabel dengan penilaian yang masih menunjukkan penilaian “sangat tidak setuju” dan “tidak setuju” agar bisa dilakukan perbaikan lagi untuk kedepannya. Untuk indikator pada 5 variabel dengan penilaian “cukup setuju” agar bisa lebih ditingkatkan lagi untuk kedepannya agar pelayanan di Kemenag Kab. Tanah Bumbu bisa lebih baik lagi. Untuk indikator pada 5 variabel dengan penilaian “setuju” dan “sangat

setuju” agar dapat mempertahankannya melalui konsistensi kebijakan serta upaya peningkatan kualitas secara berkelanjutan untuk memastikan kepuasan dan kepercayaan tetap terjaga.

Berikut adalah saran yang dapat peneliti berikan untuk masing-masing variabel penelitian:

1. Variabel Keandalan

- a. Melakukan pelatihan intensif dan berkelanjutan khususnya pada bidang yang dinilai kurang andal
- b. Pendampingan secara personal terhadap staff yang mengalami kendala dan meningkatkan motivasi kerja

2. Variabel Daya Tanggap

- a. Melakukan pengembangan sistem layanan berbasis teknologi seperti aplikasi atau platform digital yang dapat membantu mempercepat respon terhadap permintaan atau keluhan
- b. Lakukan survei atau evaluasi untuk mengetahui apakah jemaah merasa informasi yang disampaikan sudah cukup dan mudah dipahami

3. Variabel Jaminan

- a. Melakukan peningkatan transparansi dalam proses layanan agar jemaah merasa lebih yakin dan percaya terhadap kualitas layanan yang mereka terima
- b. Pegawai harus siap memberikan solusi yang konkret ketika jemaah haji gagal berangkat, seperti penjadwalan ulang keberangkatan,

pengembalian dana (jika diperlukan), atau penyelesaian administrasi terkait

4. Variabel Empati

- a. Berikan layanan konsultasi secara langsung atau melalui media komunikasi seperti telepon atau aplikasi pesan. Petugas dapat membantu jemaah yang bingung dengan proses atau dokumen yang harus disiapkan
- b. Berikan perhatian khusus kepada lansia, jemaah dengan disabilitas, atau mereka yang tidak terbiasa dengan dokumen administratif. Pendampingan personal dapat membantu mereka menyelesaikan proses dengan mudah

5. Variabel Sarana-prasarana

- a. Fasilitas untuk kelompok rentan sediakan kursi roda, area khusus untuk lansia, ibu hamil, dan disabilitas, serta loket prioritas bagi mereka agar dapat dilayani dengan cepat dan mudah
- b. Sediakan ruang tunggu yang nyaman dengan fasilitas seperti kursi yang memadai, pendingin ruangan atau kipas angin, serta area yang bersih dan rapi. Tambahkan elemen yang mendukung kenyamanan, seperti air minum gratis, televisi, atau papan informasi elektronik

6. Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam dan komprehensif terkait kualitas pelayanan haji dan umrah di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, sehingga hasil yang

diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh dan bermanfaat bagi peningkatan mutu pelayanan ke depan.