

## BAB V

### PENUTUP

#### A. SIMPULAN

Pelayanan ibadah haji pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu yang terdiri dari pendaftaran haji, pembatalan haji, pelimpahan porsi haji, serta konsultasi haji sudah berkualitas. Calon jemaah merasakan kepuasan saat melakukan pelayanan haji di kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu. Para staf PHU berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik, berkualitas dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Kementerian Agama. Untuk mengetahui kualitasnya suatu pelayanan peneliti menggunakan teori dari Zeithaml, Berry, dkk dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik).

Pada aspek kehandalan, para staf sudah sangat handal dalam melayani jemaah, mereka memberikan penjelasan kepada jemaah apabila ada jemaah yang belum memahami alur berhaji. Para staf juga memiliki daya tanggap yang mampu membantu jemaah apabila ada kesulitan saat melakukan pelayanan haji. Seksi PHU memberikan jaminan waktu pelayanan, kerahasiaan dokumen. Para staf dituntut untuk mempunyai empati yang tinggi terhadap jemaah, agar saat melakukan pelayanan mereka merasa nyaman dan aman tanpa ada beban. Pada seksi PHU di

Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu termasuk sudah sangat lengkap sarana dan prasarannya, akan tetapi pada sumber daya manusianya masih kekurangan.

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti memberikan saran kepada Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Tanah Bumbu serta peneliti selanjutnya. Saran untuk PHU Kantor Kementerian Agama adalah agar dipertahankan kualitas pelayanannya yang sudah ada, perlunya kotak saran agar jemaah haji bisa menyampaikan pendapatnya tanpa menunggu dalam tiga bulan sekali, dan perlunya pengadaan *website* Kementerian Agama Tanah Bumbu khususnya pada seksi PHU agar memudahkan jemaah maupun masyarakat mencari informasi terkait pelayanan haji yang diberikan. Sedangkan, saran untuk peneliti selanjutnya semoga dengan adanya penelitian ini bisa menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya, dan bisa dikembangkan lagi agar penelitiannya menjadi lebih baik dari penelitian ini.