

BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian penulis lakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau mengenai Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau Tahun 2019, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Manajemen pelayanan jamaah haji yang dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan dan pengawasan yang bekerjasama dengan lembaga pemerintahan. Pelayanan yang diberikan adalah pendaftaran, pembatalan haji bagi jamaah haji karena sakit dan meninggal, penyusunan kelengkapan dokumen haji jamaah, bimbingan manasik haji, pembagian kelompok regu dan kelompok rombongan, pelayanan kesehatan, pemberangkatan serta pemulangan. Proses manajemen pelayanan jamaah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Malinau telah terlaksana sesuai standar prosedur pelayanan ibadah haji dan sudah baik bagi para jamaah haji.
2. Faktor pendukung pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau adalah: 1) ketersediaan sarana dan prasarana, 2) ketersediaan dana yang memadai, 3) adanya koordinasi dan kerjasama yang baik antar instansi terkait, 4) sifat yang ramah dari para staf yang

melayani para calon jamaah, 5) adanya tenaga ahli atau professional yang sudah berpengalaman dan mampu menguasai beberapa bidang pekerjaan. Sedangkan faktor penghambat pelayanan adalah: 1) ada beberapa jamaah haji lanjut usia kurang memahami proses bimbingan haji karena faktor lanjut usia, 2) ketidak samaan identitas diri jamaah antara dokumen pendukung dengan dokumen utama jamaah haji, 3) kurangnya staf tetap dalam pelayanan calon jamaah haji, 4) tidak adanya kantor imigrasi di Kabupaten Malinau, 5) jaringan internet yang terkadang bermasalah, 6) tidak terdapat kotak saran pelayanan. Namun, walaupun terdapat hambatan pada pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, hambatan tersebut bisa diatasi dengan adanya faktor pendukung yang ada.

B. SARAN

Setelah melakukan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, dalam rangka pengembangan dan peningkatan mutu pelayanan ke depannya, maka peneliti mempunyai saran-saran sebagai berikut:

1. Peningkatan pelayanan tulisan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau berupa alur pelayanan, persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan perlu di perbaiki mengingat peraturan penyelenggaraan ibadah haji yang selalu berubah setiap tahunnya.
2. Perlunya pengadaan kotak saran pelayanan sebagai sarana bagi calon jamaah haji maupun pihak lain dalam menyampaikan pendapat atas pelayanan yang diberikan.

3. Perlu pengadaan *website* blog Kementerian Agama Kabupaten Malinau, guna sebagai sumber informasi bagi masyarakat Indonesia umumnya masyarakat Kabupaten Malinau khususnya.