

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pemaparan pada pembahasan sebelumnya, maka peneliti menarik simpulan sebagai berikut:

1. Manajemen Pelayanan Publik di UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2019 sudah baik dan dijalankan sesuai dengan PMA No. 44 Tahun 2014 tentang organisasi dan tata kerja UPT. Asrama haji yang mana asrama haji Embarkasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (3) mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan asrama haji dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji serta pelayanan lain untuk masyarakat luas. Meskipun masih ada kekurangan-kekurangan dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat umum seperti kendala waktu yang bersamaan atau berbentrok dengan waktu pelayanan haji dan pelayanan kepada masyarakat, seperti gedung atau aula yang digunakan untuk pelatihan petugas haji juga bersamaan dengan acara-acara diluar musim haji. Akan tetapi, tidak mengurangi profesional kerja dalam hal itu, karena masih bisa ada solusi dan jalan keluarnya untuk memberikan pelayanan yang baik tanpa mengurangi rasa ketidaknyamanan satu sama lain antara pengguna layanan dan yang memberikan layanan.

Dalam hal fasilitas akomodasi, UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin sudah cukup memadai, fasilitas kamar untuk penginapan, aula-aula atau

gedung-gedung yang bisa digunakan untuk acara organisasi, acara formal dan non formal yang bersifat umum.

2. Faktor pendukung dan faktor penghambat di UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin dalam memberikan pelayanan yaitu: Faktor pendukung yang ada di UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin yaitu mempunyai banyak gedung serta aula-aula yang dapat dipergunakan masyarakat luas, seperti gedung Jabal Rahmah yang sering digunakan untuk pesta perkawinan, dan juga didalam asrama haji juga terdapat masjid yang bisa dipergunakan untuk acara akad nikah, pengajian-pengajian, dan lain sebagainya. Selain itu, faktor pendukung yang lain ialah memiliki area manasik haji untuk dipergunakan praktik manasik haji, dan area parkir yang luas. Sedangkan faktor yang menghambat adalah harga/tarif yang sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah, dan *personal branding* mengenai UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin.

B. Saran

Tanpa mengurangi keberhasilan dari UPT. Asrama haji Embarkasi Banjarmasin, dan bukan bermaksud mencari kekurangan, tetapi semata-mata untuk peningkatan kualitas pelayanan kedepannya. Maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan kaitannya dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk penggunaan aula atau kamar, bisa dibersihkan setiap hari dan mengganti peralatan seperti handuk diganti dengan yang baru.
2. Adanya SDM yang berlatarbelakang pendidikan perhotelan.

3. Bagi para peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian, dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya.