

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pemaparan dari hasil penelitian manajemen pelayanan administrasi ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa:

1. Manajemen pelayanan administrasi ibadah haji yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang bekerjasama dengan pemerintah, instansi-instansi lain dan memperhatikan regulasi perhajian yang berlaku seperti bentuk-bentuk pelayanan administrasi yang di berikan oleh Kantor Kementerian Agama, yaitu: pelayanan pendaftaran, pembatalan, pelimpahan nomor porsi, pelunasan, penyusunan kelengkapan-kelengkapan dokumen Jemaah haji, pengantaran pembuatan dan pengambilan paspor ke imigrasi, pembentukan regu dan rombongan, bimbingan manasik haji, pemberangkatan dan pemulangan. Proses manajemen pelayanan administrasi ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapus secara keseluruhan sudah terlaksana sebagaimana sesuai dengan prosedur. Namun masih terdapat beberapa kendala seperti jaringan internet dan kelengkapan persyaratan jemaah yang kurang, dari hasil wawancara dengan beberapa jemaah haji dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi yang berikan oleh Kantor

Kementerian Agama Kabupaten Kapuas sangat baik, sudah sesuai dengan apa yang di harapkan oleh kasi dan staf penyelenggara ibadah haji dan umrah Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.

2. Ada beberapa penghambat dan pendukung dari hasil penelitian yang peneliti lakukan di Kantor Kementerian Agama kabupaten Kapuas, antara lain: ruangan penyelenggara haji dan umrah tidak memadai dalam pelayanan administrasi untuk menampung jemaah haji, ketidak sinkronan data jemaah haji, kurangnya berkas persyaratan jemaah haji, berganti nya nomor telepon dan berpindahnya domisili atau alamat jemaah haji, jaringan internet yang tiba-tiba gangguang ketika melakukan pelayanan. Sedangkan faktor pendukung yaitu, sumber daya manusia yang mencukupi sehingga tidak adanya keterbengkalaian dalam pelayanan administrasi ibadah haji, koordinasi antar pegawai dan antar instansi pemerintah cukup baik, jaringan internet yang lancar mempercepat proses data jemaah haji, adanya sarana dan prasaran seperti komputer yang terintegrasi ke sistem komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT), printer, sidik jari, dan kamera, terdapat kotak saran untuk mengetahui kepuasan jemaah haji dalam pelayanan administrasi ibadah haji di Kantor Kementeria Agama Kabupaten Kapuas.

**B. Saran-saran**

Setelah melakukan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas, dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan pelayanan ke depan, maka peneliti mempunyai saran-saran sebagai berikut:

1. Menambahkan ruangan khusus untuk kepala segmen penyelenggara ibadah haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas.
2. Menambahkan pelayanan penyetoran ibadah haji (layanan Bank) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas. Untuk mempermudah jemaah haji dalam penyetoran ibadah haji.
3. Menambahkan kotak saran, melalui sosial media yaitu yang berbentuk email.