

BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan pemaparan dari hasil penelitian manajemen pelayanan Jemaah haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa:

1. Manajemen pelayanan Jemaah haji yang diterapkan di Kementerian Agama Kota Banjarmasin yaitu meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan terhadap bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Banjarmasin, antara lain: pelayanan pendaftaran, pembayaran BPIH, pembatalan, penyusunan kelengkapan dokumen Jemaah, bimbingan manasik haji, pembentukan regu dan rombongan, pemberangkatan, serta pemulangan. Hasil wawancara dengan beberapa Jemaah haji diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Banjarmasin telah sesuai dengan apa yang diharapkan.
2. Hasil penelitian yang peneliti lakukan di Kementerian Agama Kota Banjarmasin ada beberapa faktor penghambat, diantaranya: ketidaksinkronan dokumen Jemaah haji, Jemaah haji tidak memiliki dokumen inti, Jemaah haji mengganti identitas diri tanpa melapor pada Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kemenag Kota Banjarmasin, masalah perbedaan nama pada paspor Jemaah,

ruangan PHU yang belum memadai, peralatan yang menunjang pelayanan masih belum mencukupi, kurang terkoordinirnya pelayanan kepulangan Jemaah haji setibanya di tanah air, tidak adanya website khusus Kemenag Kota Banjarmasin, serta tidak tersedianya kotak saran yang bertujuan sebagai bahan evaluasi dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

3. Pelaksanaan Manajemen Ibadah Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Banjarmasin Pelaksanaan merupakan proses awal untuk menempatkan orang-orang baik individu maupun kelompok kedalam struktur organisasi demi mencapai tujuan organisasi tersebut. Penyelenggaraan adalah suatu proses penentuan, pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

B. SARAN-SARAN

Setelah melakukan penelitian Di Kementerian Agama Kota Banjarmasin, dalam rangka pengembangan dan peningkatan mutu pelayanan ke depan, maka peneliti mempunyai saran-saran sebagai berikut:

1. Perlunya meningkatkan dan memperbaiki lebih dalam pelayanan tulisan di Kementerian Agama Kota Banjarmasin seperti alur prosedur pelayanan pendaftaran yang perlu diperbarui karena sudah tidak berlaku lagi.

2. Perlunya perbanyak kotak saran pelayanan sebagai sarana bagi Jemaah haji maupun pihak lain dalam menyampaikan pendapat atas pelayanan yang diberikan.
3. Perlunya pengadaan website blog Khusus bidang Haji dan Umrah di Kementerian Agama Kota Banjarmasin, guna sebagai sumber informasi bagi masyarakat Indonesia umumnya dan masyarakat Kota Banjarmasin khususnya.