

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji Pada Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kementerian Agama Tanah Laut memiliki beberapa strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji. Antara lain yaitu memberikan pelatihan kepada para staf, memberikan bimbingan dengan simpati dan empati kepada jamaah haji, memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, melaksanakan rapat koordinasi, sosialisasi, memberikan informasi di berbagai media. Dari masing-masing strategi tersebut memiliki posisi penting yang dapat memberikan dampak baik pada citra serta kualitas pelayanan haji, sehingga strategi tersebut merupakan strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan haji di Kementerian Agama Tanah Laut.
2. Kementerian Agama Tanah Laut memiliki beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji. Adapun faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji ialah

regulasi, sumber daya manusia yang andal, disiplin dan tepat waktu, sarana dan prasarana yang memadai. Sedangkan untuk faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji yaitu kurangnya SDM yang dimiliki.

B. Rekomendasi

1. Terkait minimnya penyebaran informasi seputar pelaksanaan ibadah haji di Kementerian Agama Tanah Laut, akan lebih baik jika penyelenggara haji Kementerian Agama Tanah Laut lebih memaksimalkan strategi yang ada yaitu dengan memberikan informasi di berbagai media. Bukan hanya melalui media *online*, akan tetapi lebih diinformasikan lagi melalui media massa, cetak, ataupun dengan memasang *banner* ditempat keramaian. Hal tersebut dilakukan agar lebih memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi seputar pelaksanaan haji.
2. Kepada penyelenggara haji di Kementerian Agama Tanah Laut mengenai hal yang menghambat dalam proses pelayanan haji yaitu kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki. Dikarenakan terbatasnya Kementerian Agama Tanah Laut dalam menambahkan jumlah pegawai, maka yang harus dilakukan oleh penyelenggara haji Kementerian Agama Tanah Laut ialah dengan lebih memfokuskan ke arah pemanfaatan dan memaksimalkan SDM yang ada. Antara lain

ialah dengan cara menerapkan strategi peningkatan kualitas pelayanan haji yang telah diuraikan di atas.

3. Kurangnya minat masyarakat dalam melakukan pelayanan haji secara *online* di Kementerian Agama Tanah Laut ialah dikarenakan terbatasnya pemahaman serta kemampuan masyarakat pada penggunaan aplikasi Haji Pintar. Maka dari itu, penyelenggara haji Kementerian Agama Tanah Laut harus lebih memaksimalkan lagi strategi yang ada yaitu dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat di berbagai daerah terkait penggunaan aplikasi Haji Pintar. Karena aplikasi Haji Pintar ini sangat membantu memberi kemudahan bukan hanya bagi jemaah, tetapi juga bagi petugas penyelenggara haji.
4. Kepada penyelenggara haji di Kementerian Agama Tanah Laut, untuk citra baik serta kualitas pelayanan yang telah didapat tersebut harus dipertahankan agar tetap terjaga kualitas pelayanannya.