

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Bagian ini menguraikan beberapa kesimpulan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kualitas pelayanan penyelenggara haji dan umrah di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau sudah baik. Apabila dilihat dari dimensi *tangible* yaitu sarana dan prasarana yang memadai, pelayanan yang baik, penampilan pegawai yang menarik sudah optimal atau sudah sesuai dengan harapan jemaah haji. Apabila dilihat dari dimensi *reliability* yaitu standar pelayanan yang jelas, dapat dilihat dari kecermatan pegawai dan penggunaan alat bantu dalam melayani jemaah haji sudah berjalan sesuai harapan jemaah haji, namun dalam hal ketepatan waktu pegawai datang ke kantor masih belum optimal. Apabila dilihat dari dimensi *responsiveness* yaitu ketanggapan petugas dalam menangani masalah, menjawab pertanyaan jemaah dan membantu calon jemaah haji mendaftarkan ibadah haji sudah sesuai dengan harapan jemaah haji. Apabila dilihat dari dimensi *assurance* yaitu dilihat dari adanya jaminan kepastian biaya pelayanan, jaminan memberikan pelayanan yang baik, jaminan memperoleh nomor porsi dan keamanan dalam pelayanan sudah sesuai harapan jemaah haji. Apabila dilihat dari dimensi *emphaty* yaitu kepedulian pegawai pelayanan yang sangat tinggi, memahami jemaah haji, memberikan perhatian yang

tulus, mendahulukan kepentingan jemaah haji, dan tidak membedakan pelayanan sudah optimal atau sudah sesuai harapan jemaah haji.

2. Faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau.

Faktor Pendukung pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau yaitu tersedianya PTSP dan ruang SISKOHAT pelayanan pendaftaran ibadah haji, sarana dan prasarana yang memadai untuk digunakan dalam proses pendaftaran ibadah haji, tempat parkir yang luas, tersedianya kotak saran pengaduan, adanya pegawai khusus pendaftaran haji, adanya petugas yang handal dalam penggunaan alat bantu, mengadakan pembinaan dan pelatihan pegawai dalam pengoperasian SISKOHAT, selalu melaksanakan rapat koordinasi dan evaluasi. Adapun faktor penghambat yaitu akses koneksi data dalam menerapkan siskohat kurang maksimal apabila cuaca buruk sehingga membuat proses pelayanan kurang maksimal, jarak tempuh BPS BIPIH ke kantor jauh sehingga memperlambat proses pendaftaran, kesalahan dan ketidaksesuaian berkas yang dilengkapi jemaah haji, dan banyak jemaah haji yang lanjut usia sehingga memperlambat kinerja pelayanan pendaftaran.

B. Rekomendasi

Setelah melakukan penelitian di kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau, dalam rangka pengembangan dan peningkatan kualitas

pelayanan di masa mendatang, maka peneliti memiliki beberapa saran sebagai berikut:

1. Pelayanan kantor Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau perlu dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi kedepannya untuk memberikan kesan yang mendalam dan memberi kepuasan bagi jemaah haji di Kabupaten Pulang Pisau.
2. Website Kementerian Agama Kabupaten Pulang Pisau khususnya bidang PHU yang perlu diperbaiki karena beberapa ada yang masih kosong, hal tersebut sangat dibutuhkan oleh masyarakat sebagai sumber informasi
3. Bagi peneliti lain, hendaknya bisa mengkaji lebih dalam lagi terkait pelayanan administrasi pendaftaran ibadah haji dengan mengangkat fokus penelitian yang berbeda untuk memperoleh perbandingan, sehingga memperkaya temuan-temuan penelitian.