

BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan pemaparan dari hasil penelitian manajemen pelayanan haji pada masa endemi di kementerian agama kota Banjarmasin maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa:

1. Manajemen Pelayanan administrasi haji pada masa endemi yang diterapkan di Kementerian Agama Kota Banjarmasin yaitu meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Banjarmasin meliputi pelayanan pendaftaran haji, pelayanan pembatalan haji dan pelayanan pelimpahan nomor porsi, pelunasan, bimbingan manasik serta penyusunan kelengkapan ibadah haji. Pelayanan yang diberikan sudah baik terbukti dari wawancara dengan kepala kasi dan para staf Penyelenggaraan Haji dan Umrah serta dikuatkan dengan wawancara kepada calon jamaah haji serta observasi langsung dari peneliti.
2. Kendala yang ada pada proses pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin adalah Kekurangan Tenaga Ahli (SISKOHAT), Jaringan/sinyal proses pendaftaran bisa terganggu karena keadaan yang tidak mendukung, apabila sedang mengalami gangguan maka proses pendaftaran haji di SISKOHAT pun akan terhambat, Adanya jamaah yang tidak memahami prosedur pendaftaran elektronik, Sering

3. terjadinya kesalahan penguploadan persyaratan data jamaah haji, Perbedaan ejaan nama calon jamaah haji baik dari KTP, KK, Surat Nikah dan kartu identitas lainnya. Namun kendala tersebut dapat diatasi oleh para staf sehingga pelayanan bisa berjalan dengan semestinya.

B. REKOMENDASI

Setelah melakukan penelitian Di Kementerian Agama Kota Banjarmasin dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar para jamaah terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan.

1. Sebaiknya Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin perlu menambahkan tenaga kerja pada bidang SSKOHAT, dikarenakan SSKOHAT tempat paling sibuk, mengingat setiap hari pasti ada calon jamaah yang melakukan pendaftaran entah itu langsung datang ke kantor maupun daftar dengan elektronik (online).
2. Hendaknya dalam proses pembatalan haji dan pelimpahan nomor porsi sama dengan pendaftaran haji yakni bisa melalui online atau menggunakan layanan elektronik agar bisa mempermudah proses layanan. Dengan adanya layanan elektronik bagi jamaah haji yang sedang mengalami sakit dan tidak bisa datang langsung ke kantor maka tetap bisa melakukan pembatalan atau pun pelimpahan nomor porsi dari rumah.
3. Bagi jamaah haji yang gptek atau yang memiliki rendahnya tentang teknologi, sebaiknya belajar untuk meningkatkan tentang pengetahuan online, supaya bisa dengan mudah dalam mengakses layanan

elektronik. Selanjutnya para jamaah haji dalam melakukan pendaftaran harus benar-benar teliti terhadap pengisian data diri dan juga dalam penguploadan persyaratan yang ditentukan atau juga bagi jamaah yang ingin mendaftar haji namun masih kurang pengetahuan tentang teknologi sebaiknya langsung mendatangi kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.