

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pemaparan dari hasil penelitian analisis SWOT di Kementerian Agama Kota Banjarmasin maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa:

1. Pelayanan petugas haji meliputi 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yakni:
 - a) Keandalan petugas seksi PHU dalam melakukan pelayanan kepada jemaah yakni tepat waktu dalam pelayanan dan kesigapan memberi informasi mengenai semua permasalahan haji.
 - b) Daya tanggap petugas seksi PHU pada saat pelayanan yakni petugas sigap dalam menyelesaikan masalah
 - c) Jaminan kepada jemaah terhadap pelayanan yakni jaminan memperoleh nomor porsi jemaah, mendapatkan informasi pelaksanaan ibadah haji serta pegawai dan petugas yang berpakaian rapi.
 - d) Bukti fisik pelayanan Kementerian Agama Kota Banjarmasin yakni, sarana dan prasarana yang sangat memadai serta kebersihan, kerapian dan penataan ruang/fasilitas yang rapi dan terpelihara.
 - e) Empati petugas kementerian Agama Kota Banjarmasin dapat dilihat dan dirasakan yakni melalui sikap yang bersahabat, ramah dan murah senyum. Selain itu memberikan perhatian kepada setiap jemaah tanpa memandang strata sosial.

2. Analisis SWOT pelayanan pendaftaran pada seksi PHU Kementerian Agama Kota Banjarmasin yaitu Kekuatan (*strengths*) memiliki petugas yang kompeten dan profesional, tersedianya sarana dan prasarana, menerapkan pelayanan sesuai SOP, melayani jamaah haji dengan menerapkan pelayanan *first come first served* orang yang lebih dulu datang akan dilayani terlebih dahulu, dan letak kantor yang strategis. Kelemahan (*weaknesses*) yakni kurang kuatnya koneksi internet, kurangnya tenaga ahli SISKOHAT, dan jamaah yang tidak memahami prosedur pendaftaran elektronik. Peluang (*opportunities*) yaitu perkembangan jamaah yang terus meningkat dari tahun ketahun dan tumbuhnya kesadaran masyarakat untuk menunaikan ibadah haji. Ancaman (*threats*) adanya jamaah haji yang mempunyai risi (resiko tinggi), susah untuk menghubungi nomor telepon jamaah yang sudah berganti dan jarak tunggu yang semakin lama serta jamaah yang tidak memahami prosedur pendaftaran secara elektronik.

B. Rekomendasi

Setelah melakukan penelitian di Kementerian Agama Kota Banjarmasin dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar para jamaah puas dengan pelayanan yang diberikan

1. Menyelenggarakan sosialisasi atau edukasi secara rutin di tempat-tempat tertentu yang membahas panduan tata cara pendaftaran haji elektronik serta memberikan kepada jamaah untuk bertanya langsung, sehingga jamaah dapat berlatih sebelum melakukan pendaftaran resmi.
2. Melakukan rekrutmen tenaga ahli pada bidang SISKOHAT, dikarenakan SISKOHAT tempat yang paling sibuk. Akan ada calon jamaah yang

mendaftar baik itu secara langsung datang ke kantor maupun daftar dengan elektronik (online) serta memastikan bahwa pendaftaran berjalan dengan lancar dan efisien.

3. Disarankan untuk proses pembatalan dan pelimpahan nomor porsi sama dengan pendaftaran haji, yakni dapat dilakukan secara online atau menggunakan layanan elektronik. Dengan adanya opsi layanan elektronik, jemaah haji yang sedang sakit dan tidak dapat langsung datang ke kantor Kemenag dapat melakukan pembatalan dan pelimpahan nomor porsi dari rumah.