

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan penelitian peneliti yang dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar mengenai “Manajemen Pelayanan Jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar Tahun 2022”, menunjukkan bahwa Manajemen pelayanan haji yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar diawali dari proses rancangan atau perencanaan, pengorganisasian, penyelenggaraan dan pengawasan.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar menyediakan berbagai bentuk layanan, termasuk pelayanan administrasi dan dokumen perjalanan, pembatalan haji untuk jemaah yang menghadapi faktor ekonomi, sakit atau meninggal, bimbingan manasik haji, pembagian kelompok regu dan rombongan, serta perlindungan bagi jemaah haji melalui koordinasi dengan instansi terkait yang membantu menjaga keamanan mereka.

Sedangkan untuk pengusulan jemaah haji lansia baik itu pengusulan untuk pendamping lansia atau pendamping mahram dan penggabungan mahram yang mendaftar terpisah tidak bisa diajukan lagi, karena untuk keadilan bagi jemaah yang sudah mengantre panjang. Tetapi pemerintah telah menyiapkan pendamping yaitu para petugas kloter dan non kloter yang

sudah dibina dan dilatih untuk memberikan pelayanan kepada jemaah haji lansia dan jemaah haji yang disabilitas.

Secara keseluruhan, proses manajemen pelayanan jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar telah berjalan dengan baik dan mengalami kemajuan serta modernisasi, terutama dengan adanya kemungkinan pendaftaran secara daring melalui aplikasi Haji Pintar. Tidak lagi diperlukan pengusulan jemaah haji lansia secara manual atau penyampaian surat maupun pendamping, seperti yang dapat dilihat dari hasil wawancara dengan empat jemaah haji tahun 2022. Mereka menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar sudah memenuhi harapan mereka, dan jemaah merasa puas dengan layanan tersebut.

B. Rekomendasi

Setelah menjalani penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar, untuk meningkatkan pelayanan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kementerian Agama Kabupaten Banjar hendaknya tetap meningkatkan pelayanan yang cepat, mudah dan ramah.
2. Kementerian Agama Kabupaten Banjar Perlu meningkatkan dalam memberikan pelayanan yang baik, berkualitas dan bertugas sesuai dengan keahlian dan kemampuannya masing-masing.

3. Kementerian Agama Kabupaten Banjar khususnya PHU meningkatkan sosialisasi kegiatan-kegiatan pada bidang Pelayanan Haji dan Umrah agar bisa lebih digiatkan saluran media sosial yang di miliki Kemenag seperti Website, Ig, Fb, dan Wa.