

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi kinerja petugas haji dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji tahun 2025 di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji tahun 2025 di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dapat dikategorikan baik. Hal ini ditunjukkan dengan terpenuhinya indikator evaluasi kinerja menurut teori Bernardin dan Russell yaitu kualitas, ketepatan waktu, dan dampak interpersonal. Petugas haji mampu menjalankan tugas dan tanggung jawab dengan baik dan profesional, sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Prosedur Tetap (Protap) yang telah ditetapkan, mampu mengelola waktu pelayanan dengan baik sehingga pelayanan yang diberikan tepat waktu dan tidak terjadi keterlambatan yang berarti, petugas haji juga menunjukkan sikap ramah, sabar, dan empati, serta mampu menjalankan komunikasi yang baik dengan jemaah haji.
2. Terkait kendala petugas haji dalam memberikan pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala yang dihadapi oleh petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin bersifat potensial dan tidak signifikan.

Keterbatasan sumber daya manusia dapat diatasi melalui kerja sama dengan mahasiswa magang, dan adanya mitigasi yang dilakukan sebelum pelaksanaan pelayanan. Dengan demikian, kendala tersebut tidak menghambat kelancaran pelayanan kepada jemaah haji.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian pada pembahasan BAB IV, maka saran dari peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi petugas haji (PPIH) Embarkasi Banjarmasin, diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah berjalan dengan baik, terkhusus dalam menjaga pelaksanaan yang sesuai dengan SOP, ketepatan waktu pelayanan, dan sikap interpersonal petugas yang ramah dan empati kepada jemaah haji. Dan adapun bagi aspek sumber daya manusia, meskipun pelayanan telah berjalan secara optimal, disarankan agar adanya penambahan jumlah petugas (PPIH) Embarkasi, namun tetap mempertahankan mahasiswa magang dan saran terkait adanya anggaran dana untuk mahasiswa magang. Sedangkan dari aspek fasilitas disarankan adanya penambahan transportasi internal seperti mobil *golf* guna peningkatan sarana pendukung layanan.
2. Kepada peneliti selanjutnya, penelitian dapat dilanjutkan dengan menambah indikator evaluasi kinerja dan menggunakan metode penelitian kuantitatif agar diperoleh hasil yang lebih luas mengenai kinerja petugas haji.