

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada BAB IV, maka diperoleh beberapa poin pokok simpulan yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Sistem *One Stop Service* (OSS) yang diimplementasikan oleh Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin secara umum telah berjalan dengan baik dan terstruktur melalui empat indikator utama. Pertama, komunikasi dan koordinasi antarinstansi terjalin secara efektif melalui adanya rapat terintegrasi yang didukung dengan penggunaan dokumen resmi dan pemanfaatan media komunikasi digital berupa grup WhatsApp. Kedua, ketersediaan sumber daya yang cukup memadai meskipun masih terdapat keterbatasan pada jumlah petugas internal dan kapasitas prasarana aula. Ketiga, adanya disposisi atau sikap pelaksana yang sangat positif dari para petugas melalui komitmen yang kuat dan nilai religius dalam melayani jemaah. Terakhir, struktur birokrasi yang didukung oleh adanya SOP serta pembagian unit kerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing.
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi sistem OSS oleh PPIH di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin bersumber dari faktor internal dan eksternal. Faktor pendukung internal tersebut meliputi sistem dan alur

pelayanan yang terstruktur, komunikasi yang efektif antarpetugas, ketersediaan fasilitas penunjang, serta adanya motivasi spiritual dan komitmen yang tinggi dari petugas. Adapun faktor pendukung eksternal terdapat pada dukungan tenaga tambahan berupa mahasiswa/i magang dan petugas daerah, serta sikap kooperatif dari jemaah haji. Sementara itu, faktor penghambat internal terletak pada keterbatasan jumlah petugas internal dan kapasitas prasarana aula yang belum sepenuhnya memadai. Dari sisi eksternal, faktor penghambat tersebut berupa kurangnya komunikasi dari sebagian petugas daerah, kondisi lingkungan sekitaran aula yang cukup padat, serta keterbatasan fisik jemaah yang didominasi oleh lansia.

3. Implementasi sistem OSS oleh PPIH di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin telah terbukti mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, terutama dari segi waktu dan biaya. Dari segi waktu, proses pelayanan menjadi lebih cepat karena seluruh tahapan dilaksanakan secara terintegrasi dalam satu lokasi sehingga keseluruhan proses dapat diselesaikan dalam waktu sekitar 1,5 hingga 2,5 jam. Adapun dari segi biaya, sistem ini juga lebih efisien karena penggunaan fasilitas dan kendaraan operasional dapat dikendalikan secara optimal. Peningkatan efisiensi pelayanan tersebut juga terbukti melalui penerapan prinsip pelayanan publik yang meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kemudahan akses yang secara keseluruhan telah berjalan baik dalam sistem OSS.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada BAB IV, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan sebagai bahan pertimbangan dan pengembangan ke depannya, yaitu:

1. Evaluasi lokasi untuk pelayanan dalam sistem OSS terutama pada perluasan kapasitas aula, karena mengingat adanya temuan penelitian terkait kapasitas Aula Mekkah di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yang terkadang mengalami kepadatan pada waktu-waktu tertentu.
2. Penambahan fasilitas pendingin ruangan (AC) di dalam aula selama proses pelayanan dalam sistem OSS berlangsung, karena mengingat adanya temuan penelitian terkait kondisi kepadatan jemaah di waktu-waktu tertentu yang berpotensi memengaruhi kenyamanan jemaah.
3. Penambahan sumber daya manusia di bidang pelayanan terutama yang membutuhkan penanganan intensif seperti pemeriksaan kesehatan dan pendampingan jemaah lansia, karena mengingat adanya temuan di lapangan terkait keterbatasan jumlah petugas kesehatan dan petugas lansia dalam menangani jemaah.
4. Bagi peneliti selanjutnya sangat disarankan untuk dapat mengembangkan penelitian ini dengan cakupan yang lebih luas terutama pada aspek pengaruh sistem OSS terhadap peningkatan efisiensi pelayanan melalui perspektif jemaah haji, sehingga dapat menambah bahan acuan dan pertimbangan dalam pengembangan sistem pelayanan haji yang lebih baik di masa mendatang.