

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis dapatkan, berikut beberapa kesimpulannya:

1. Manajemen pelayanan pemberangkatan jemaah calon haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tahun 2025 telah dilaksanakan dengan menerapkan fungsi manajemen secara keseluruhan yakni pada fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta pengawasan. Semua fungsi pada manajemen tersebut dilakukan melalui beberapa tahapan seperti:
 - a. Pada perencanaan, meliputi tahapan: penetapan tujuan, strategi, sumber daya, serta standar operasional yang jelas.
 - b. Pada pengorganisasian meliputi: pembagian tugas dan koordinasi antarbidang yang terstruktur.
 - c. Pada pelaksanaan seperti: proses pelaksanaan yang berjalan sesuai dengan prosedur tetap (protap) dengan dukungan komunikasi dan pengarahan yang efektif.
 - d. Pada pengawasan meliputi: pengawasan dilakukan secara berjenjang mulai dari pra-operasional, operasional, hingga pasca-operasional untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai standar. Serta telah menjalankan

3 proses pengawasan yakni *Top Down*, *Button Up*, dan Pengawasan individu.

2. Fasilitas yang disediakan di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sudah sesuai dengan standar serta mendukung kelancaran pelayanan pemberangkatan. Fasilitas tersebut mencakup sarana akomodasi, layanan kesehatan, fasilitas operasional, serta fasilitas aksesibilitas bagi jemaah lansia dan disabilitas. Peningkatan fasilitas pada tahun 2025 menunjukkan adanya penyesuaian terhadap kebutuhan jemaah serta mendukung terciptanya pelayanan yang aman, nyaman, dan efektif. Selain itu, fasilitas yang tersedia juga telah memenuhi standar kelayakan embarkasi, yang dibuktikan melalui hasil pemeriksaan oleh Balai Kekarantinaan Kesehatan (BKK) dengan kategori “baik sekali”, sehingga menunjukkan bahwa fasilitas tidak hanya memadai secara kuantitas, tetapi juga telah memenuhi standar kualitas dan kesehatan lingkungan yang ditetapkan.
3. Faktor pendukung pelayanan pemberangkatan calon jemaah haji terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi kualitas sumber daya manusia yang kompeten, penyediaan fasilitas yang memadai, pola manajemen organisasi yang terstruktur, serta iklim kerja dan koordinasi yang harmonis. Adapun faktor eksternal meliputi pola layanan dan pola penyampaian layanan.

B. Rekomendasi

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki berbagai keterbatasan. Oleh karena itu, berdasarkan hasil penelitian mengenai

manajemen pelayanan pemberangkatan calon jemaah haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tahun 2025, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Disarankan agar UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin melakukan pemerataan fasilitas pendukung bagi jemaah lansia dan disabilitas guna mempermudah akses dan meningkatkan kenyamanan pelayanan.
2. Pengembangan kapasitas fasilitas juga perlu dilakukan sebagai langkah antisipatif terhadap peningkatan jumlah jemaah pada setiap kloter, sehingga standar pelayanan tetap dapat terpenuhi secara optimal.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menegmbangkan kajian yang lebih komprehensif, dan topik yang direkomendasikan untuk diteliti adalah “Dampak Perubahan Kelembagaan/Kementrian terhadap Kualitas Pelayanan Pemberangkatan Jemaah Haji (Studi Komparatif Tahun 2025 dan 2026)” atau “Evaluasi Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Haji Berdasarkan Kepuasan dan Kendala Operasional.”

