

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai manajemen pelayanan pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 2024, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Manajemen pelayanan pendaftaran calon jemaah haji telah berjalan dengan cukup baik berdasarkan fungsi-fungsi manajemen POAC.
 - a. *Planning*: Perencanaan meliputi sosialisasi kuota dan jadwal, penyiapan SDM, serta penyusunan prosedur tetap (SOP) berdasarkan regulasi yang berlaku.
 - b. *Organizing*: Struktur organisasi Seksi PHU terbagi dengan pembagian tugas yang jelas, sehingga mendukung kelancaran pendaftaran
 - c. *Actuating*: Pelaksanaan pendaftaran mengikuti alur prosedur yang terstruktur, namun masih ditemukan kendala, seperti ketidaklengkapan dokumen calon jemaah dan antrian panjang pada masa puncak.
 - d. *Controlling*: Pengawasan dilakukan melalui laporan berkala, evaluasi internal dari atasan, pengawasan dari sistem SSKOHAT, hingga pengawasan eksternal dari layanan hotline dan kotak pengaduan.

2. Manajemen pelayanan pembinaan calon jemaah haji telah dilaksanakan dengan mengacu pada fungsi POAC, namun kapasitas layanan masih perlu peningkatan.
 - a. *Planning*: Perencanaan program pembinaan setahun sekali melalui rapat koordinasi, perencanaan penyusunan materi, jadwal, dan lokasi pembinaan.
 - b. *Organizing*: Tim pelaksana dibentuk dengan pembagian peran yang jelas, melibatkan Seksi PHU, KUA wilayah Kota Banjarmasin, dan pembimbing bersertifikat
 - c. *Actuating*: Pelaksanaan pembinaan meliputi ceramah, tanya jawab, peragaan, praktik manasik, dan simulasi. Namun, tingkat kehadiran calon jemaah terhitung masih rendah (60%)
 - d. *Controlling*: Evaluasi dilakukan melalui rapat bulanan, angket kepuasan peserta, serta penilaian kinerja pembimbing.
3. Faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen pelayanan pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji Tahun 2024 dapat diidentifikasi sebagai berikut:
 - a. Faktor pendukung meliputi kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP), Penggunaan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), Koordinasi dengan KUA tingkat kecamatan dalam pembinaan, hingga fleksibilitas dan inisiatif petugas dalam pelayanan pendaftaran.
 - b. Faktor penghambat meliputi keterbatasan sumber daya manusia, ketidaklengkapan dokumen calon jemaah, antrian panjang pada masa

puncak, tingkat kehadiran pembinaan yang rendah, masa tunggu keberangkatan yang panjang, dan tingginya proporsi calon jemaah lansia.

B. Saran-Saran

1. Bagi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin: Diharapkan agar Seksi PHU terus meningkatkan pelayanan secara berkelanjutan. Upaya yang dapat dilakukan antara lain penambahan jumlah petugas pada periode puncak pelayanan, serta pengembangan strategi efektif agar calon jemaah haji dapat mengikuti bimbingan manasik secara maksimal. Begitupula akses penggunaan SISKOHAT untuk user publik dapat dipertimbangkan kemudahannya agar lebih ramah lansia, mengingat sebagian besar jemaah merupakan golongan lansia.
2. Bagi Masyarakat: Diharapkan masyarakat dapat meningkatkan literasi informasi terkait pelayanan pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji. Selain itu, masyarakat diharapkan mempersiapkan kelengkapan dokumen sebelum melakukan pendaftaran, berpartisipasi aktif dalam kegiatan bimbingan manasik, serta memanfaatkan layanan informasi yang telah disediakan.
3. Bagi Akademisi: Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan pengembangan kajian selanjutnya. Penelitian lanjutan dapat difokuskan pada analisis fungsi-fungsi manajemen dalam pelayanan pendaftaran dan pembinaan calon jemaah haji dengan konteks lokasi dan waktu yang berbeda