BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan pemaparan dari hasil penelitian manajemen pelayanan jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa:

1. Manajemen pelayanan jemaah haji yang diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu yaitu meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang bekerjasama dengan lembaga pemerintahan dan memperhatikan regulasi perhajian yang berlaku terhadap bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, antara lain: pelayanan pendaftaran, pembayaran BPIH, pembatalan, penyusunan kelengkapan dokumen jemaah, bimbingan manasik haji, pembentukan regu dan rombongan, pemberangkatan, serta pemulangan. Secara keseluruhan proses manajemen pelayanan jemaah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu telah terlaksana sebagaimana prosedur. Dalam hal ini tidak ditemukan kendala yang berarti dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji, dari hasil wawancara dengan beberapa jemaah haji diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu telah sesuai dengan apa yang diharapkan, yang mana telah memenuhi syarat

pelayanan berupa: kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, serta mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

2. Hasil penelitian yang peneliti lakukan di Kementerian Agama kabupaten Tanah Bumbu ada beberapa problematika, diantaranya: ketidaksinkronan dokumen jemaah haji, jemaah haji tidak memiliki dokumen inti, jemaah haji mengganti identitas diri tanpa melapor pada Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kemenag Tanah Bumbu, masalah perbedaan nama pada paspor jemaah, ruangan PHU yang belum memadai, peralatan yang menunjang pelayanan masih belum mencukupi, kurang terkoordinirnya pelayanan kepulangan jemaah haji setibanya di tanah air, tidak adanya website khusus Kemenag Tanah Bumbu, letak tempat Kemenag yang kurang strategis, serta tidak tersedianya kotak saran yang bertujuan sebagai bahan evaluasi dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.

B. SARAN-SARAN

Setelah melakukan penelitian Di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, dalam rangka pengembangan dan peningkatan mutu pelayanan ke depan, maka peneliti mempunyai saran-saran sebagai berikut:

1. Perlunya perhatian lebih dalam pelayanan tulisan di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu seperti alur prosedur pelayanan pendaftaran yang perlu diperbarui karena sudah tidak berlaku lagi.
2. Optimalisasi pelayanan kepulangan jemaah haji.
3. Perlunya pengadaan kotak saran pelayanan sebagai sarana bagi calon jemaah haji maupun pihak lain dalam menyampaikan pendapat atas pelayanan yang diberikan.
4. Perlunya pengadaan *website* blog Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu, guna sebagai sumber informasi bagi masyarakat Indonesia umumnya dan masyarakat Tanah Bumbu khususnya.