

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Kantor Departemen Agama Kabupaten Kendal mengenai “Persepsi Jama’ah Haji tentang Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2013”, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan Ibadah Haji Kabupaten Kendal Tahun 2013 didasarkan pada Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 dengan perubahannya. Undang-Undang yang terdiri dari 69 pasal tersebut mengatur tentang penyelenggaraan Ibadah Haji. Dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tersebut diatur segala bentuk kegiatan yang harus dilakukan oleh pihak penyelenggara Ibadah Haji dalam hal ini adalah Kementerian Agama Kabupaten Kendal. Dalam Undang-Undang tersebut juga dijelaskan hak dan kewajiban Jama’ah Haji.
2. Persepsi Jama’ah terhadap Kualitas Pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Kendal yang ada sudah sangat memuaskan bagi para calon jama’ah Haji, pelayanan sudah di laksanakan dengan waktu dan prosedur yang telah ditetapkan. Hanya saja pada aspek-aspek pelayanan tertentu perlu optimalisasi agar pelaksanaan di lapangan dapat berjalan sesuai

rencana. Bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Kendal adalah sebagai berikut:

- a. Pendaftaran
  - b. Pembimbingan (pra dan pasca haji)
  - c. Pengurusan Imigrasi (paspor)
  - d. Pelunasan
  - e. Pemberangkatan
  - f. Pemulangan
3. Beberapa Faktor pendukung dan penghambat pelayanan jama'ah Haji di kementerian Agama Kabupaten kendal tahun 2013 meliputi:

Pendukung: yang Pertama Kementerian Agama bekerja sama dengan beberapa mitra yaitu dengan KBIH-KBIH, Dinas Kesehatan, Pemerintah Kabupaten/Kota, Polres, dan juga pemerintahan kecamatan yang senantiasa membantu Kementerian, karena ini juga merupakan dalam bentuk pelayanan pemerintah didalam undang-undang No Nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggarann haji, merupakan landasan umum Kementerian Agama dalam melaksanakan kegiatan pelayanan haji. Undang-undang ini merupakan upaya penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji agar pelaksanaan ibadah haji berjalan aman, tertib, dan lancar dengan menjunjung tinggi semangat keadilan, transparansi, dan akuntabilitas publik. Yang Kedua Faktor lain

berupa dana yang sudah tersedia dari anggaran pusat. Yang ke Tiga perlindungan penuh untuk jama'ah,

Hambatan: pembagian *job description* yang tumpang tindih menjadi salah satu faktor kelemahan penyelenggaraan manasik haji. Satu pegawai mengemban tugas lebih dari satu, sementara mereka harus menghadapi ratusan jama'ah. Dan yang kedua dari sosialisasi kebijakan Arab Saudi memotong 20% kuwota Haji mengalami kesulitan karena banyak para jama'ah yang tidak bisa menerima kenyataan. Yang ketiga Jama'ah haji banyak yang sudah lanjut usia, oleh sebab itu kurang memahami tentang prosedur berhaji.

## B. Saran-Saran

Setelah melakukan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kendal, dalam rangka pengembangan dan peningkatan pelayanan maka peneliti mempunyai saran-saran sebagai berikut:

1. Hendaknya Kementerian Agama Kabupaten Kendal lebih meningkatkan lagi bimbingan kepada calon Jama'ah haji khususnya manasik massal agar dapat memberikan pemahaman dan mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap proses pelayanan yang diberikan.
2. Perlu dilakukan upaya tanya jawab kepada calon jamaah haji untuk bisa mengetahui apakah tujuan penyelenggaraan manasik haji berjalan dengan baik dan tepat sasaran.

3. Kementerian Agama Kabupaten Kendal harus memantau lebih rinci lagi mengenai praktek pelayanan KBIH-KBIH yang ada agar persaingan diantara KBIH tidak menjadi suatu masalah bagi para Jama'ah dan Kementerian Agama dapat mengontrol KBIH-KBIH yang ada.

### C. Penutup

Dengan rasa syukur Alhamdulillah Puji syukur kehadirat Allah SWT sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. meskipun banyak hambatan dan kesulitan karena kemampuan yang terbatas namun Alhamdulillah peneliti tetap berusaha sekuat tenaga untuk dapat menyelesaikan dan memecahkan problem yang peneliti hadapi dalam penyusunan skripsi ini

Dalam penulisan skripsi Persepsi Jama'ah Haji tentang Kualitas pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2013, memang masih jauh dari sempurna. Dari segi metodologi maupun pemaparannya. Kiranya kritik daripembaca sangat penulis harapkan demi sempurnanya penelitian ini.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT kita kembalikan segala persoalan dan memohon bimbingan serta kekuatan. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi peneliti dan bagi pembaca pada umumnya dan segala kesalahan peneliti, semoga selalu mendapatkan ampunan dari Allah SWT. Amin