

BAB V

PENUTUP

I. Kesimpulan

Dari penelitian Pelayanan Jama'ah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Implementasi Undang-Undang No. 13 Tahun 2008) yang telah penulis laksanakan di Kementerian Agama Kota Semarang, maka dapat penulis tarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Bahwa penyelenggaraan Ibadah Haji Kota Semarang Tahun 2009 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 Kota Semarang. Dalam Undang-Undang tersebut juga dijelaskan hak dan kewajiban Jama'ah Haji.
- b. Dalam melaksanakan pelayanan Jama'ah Haji Kementerian Agama Kota Semarang telah didasarkan kepada Undang-Undang yang telah berlaku. Dengan kata lain Kementerian Agama Kota Semarang telah berhasil memberikan pelayanan dengan baik dan disesuaikan dengan Undang-

Undang yang baru. Bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Semarang adalah sebagai berikut :

- Pendaftaran
- Pembimbingan (pra dan pasca haji)
- Pengurusan Imigrasi (paspor)
- Pelunasan
- Pemberangkatan
- Pemulangan

c. Kementerian Agama Kota Semarang dalam melaksanakan pelayanannya menemukan beberapa hambatan, hambatan-hambatan tersebut dihadapi pada tahap pengurusan masalah paspor. Pada pelaksanaan Ibadah Haji tahun 2009 penggunaan paspor berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya. Pada tahun 2009 paspor yang digunakan adalah paspor biasa atau paspor internasional. Berikut adalah hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Kementerian Agama Kota Semarang :

- Perubahan peraturan penggunaan paspor dari paspor haji menjadi paspor biasa
- Kurangnya waktu sosialisasi peraturan yang baru kepada calon Jama'ah Haji
- Harga paspor biasa yang lebih mahal dari pada paspor haji sehingga

menimbulkan banyak keluhan dari Jama'ah

- Karena peraturan ini masih baru maka muncul hambatan kurangnya koordinasi antara Kementerian Agama Kota Semarang dengan kantor Imigrasi yang mengakibatkan munculnya permasalahan dalam pengurusan paspor
- Kurang adanya komunikasi antara Kementerian Agama Kota Semarang dengan KBIH sebagai pihak swasta yang menjadi rekanan sehingga muncul berbagai keluhan dari KBIH antara lain masalah pembagian tugas antara KBIH dan KENMENAG
- Masih minimnya pengetahuan Jama'ah tentang Ibadah Haji diakibatkan kurangnya volume bimbingan manasik yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Semarang.

d. Dari beberapa hambatan yang dihadapi oleh Kementerian Agama Kota Semarang, maka hal-hal yang harus dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Semarang dalam menghadapi hambatan tersebut adalah sebagai berikut :

- Kembali mensosialisasikan kepada masyarakat tentang perubahan peraturan yang mengatur tentang penyelenggaraan Ibadah Haji agar untuk Haji yang akan datang masyarakat menjadi lebih paham dan mengerti

- Memperbaiki koordinasi dan kerja sama antara Kementerian Agama Kota Semarang dengan Kantor Imigrasi untuk mempermudah pengurusan paspor bagi Jama'ah Haji
- Kembali memperbaiki komunikasi antara Kementerian Agama Kota Semarang dengan KBIH sehingga kinerja keduanya bisa maksimal dalam rangka memberikan pelayanan kepada Jama'ah Haji
- Sebaiknya memberikan tambahan waktu untuk bimbingan manasik kepada Jama'ah Haji dan lebih mengefektifkan waktu bimbingannya agar sasaran kegiatan bimbingan bisa tercapai
- Terakhir agar Kementerian Agama Kota Semarang bisa lebih terbuka untuk menerima segala masukan dan kritikan demi peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan.

II. Saran

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

- a. Hendaknya meningkatkan mutu pelayanan terutama pada pendaftaran calon jama'ah haji dan fasilitas yang menunjang pegawai dalam menjalankan tugasnya.

- b. Meningkatkan kemampuan pegawai yang profesional dan proposional dalam memberikan pelayanan.
- c. Dapat memberikan pemahaman dan mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap proses pelayanan yang diberikan.
- d. Pengembangan SDM (Sumber Daya Manusia) yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada calon jama'ah haji.
- e. Meningkatkan kemampuan dalam pengetahuan dan pengembangan teknologi seperti pembuatan desain pelayanan haji yang ideal terutama pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).
- f. Menjalin kerjasama dengan lembaga lain yang berhubungan dengan bidang haji dan melakukan promosi keluar melalui alat teknologi atau media masa.
- g. Harus mengadakan pengawasan dan kontrol terhadap kinerja pegawai agar tidak terjadi kesalahan dalam menjalankan tugasnya.
- h. Koordinasi dengan dinas kesehatan agar selektif dalam melaksanakan pemeriksaan kesehatan calon jama'ah haji.
- i. Perlunya informasi dan koordinasi dari petugas kloter kepada ketua regu dalam rangka peningkatan disiplin bagi jama'ah haji.

- j. Perlu adanya peningkatan kerjasama dan ketegasan dengan maskapai penerbangan dalam ketepatan waktu pemberangkatan maupun pemulangan sehingga tidak ada keterlambatan.

III. Penutup

Dengan rasa syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang dengan hidayah, inayah, dan taufiq-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan sesuai dengan harapan, 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 penulisan skripsi ini.

Kiranya masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan kemampuan peneliti yang masih dangkal dan sangat terbatas, maka kritik yang konstruktif dari semua pihak senantiasa peneliti nantikan.

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.