

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penyelenggara Ibadah Haji merupakan rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan Ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jama'ah Haji. Untuk mendapatkan kemudahan sesuai prosedur, maka setiap organisasi diharapkan menerapkan SOP (*Standart operating prosedure*) yang bermanfaat untuk membantu memudahkan setiap proses pekerjaan. Dan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan prima (*Excellent Service*), selalu berorientasi terhadap kepuasan jama'ah, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Semarang kepada jama'ah sudah baik sesuai dengan apa yang diharapkan oleh jama'ah haji. Hal ini terlihat dari jenis pelayanan yang diberikan yaitu mulai dari pendaftaran, transportasi, pelayanan kesehatan, konsumsi dan akomodasi serta bisa menempatkan pelayanan secara profesional.

1. Dalam penyelenggara Ibadah Haji, Kementerian Agama Kota Semarang secara administratif telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan pendaftaran ibadah haji serta menggunakan dasar kebijakan peraturan Undang-undang tentang penyelenggara Ibadah Haji Nomer 13 Tahun 2008 dan pasal 26 (pendaftaran dan kuota). SOP

tersebut berupa penjelasan tentang prosedur dan tata cara serta alur pendaftaran Ibadah Haji yang akan memberikan kemudahan bagi calon jama'ah yang ingin mendaftar, baik mulai dari BPS BPIH sampai proses mengikuti bimbingan manasik Haji. Selain itu, di sertai pula penjelasan tentang persyaratan dan ketentuan yang harus dibawa pada saat melakukan pendaftaran Ibadah Haji.

2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima (*Excellent Service*) kepada jama'ah, Kementerian Agama Kota Semarang berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan yang bertujuan dapat memberikan kepuasan sesuai apa yang diharapkan oleh jama'ah sehingga bisa memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta tanggap. Berdasarkan apa yang diharapkan oleh para jama'ah dimasa depan, sehingga mampu memberikan perbaikan berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima (*Excellent Service*) demi tercapainya rasa kepuasan yang diberikan dari pihak penyelenggara Haji di Kementerian Agama Kota Semarang.

5.2. Saran-saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti yang berjudul Implementasi SOP pendaftaran ibadah haji di Kementerian Agama Kota Semarang (Prospektif *Excellent Service*), maka terdapat beberapa hal yang menjadi saran-saran antara lain:

1. Lebih meningkatkan SOP dalam setiap kegiatan di Kementerian Agama Kota Semarang khususnya dibidang penyelenggara Haji dan Umrah baik dari segi pelayanan maupun dalam pembinaan Ibadah Haji, bukan hanya dalam prosedur pendaftaran Ibadah Haji.
2. Peningkatan sarana dan prasarana untuk menunjang pengoptimalan penyelenggara Ibadah Haji yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kota Semarang baik dari pelayanan maupun pembinaan jama'ah Haji.
3. Ibadah haji merupakan ibadah yang diwajibkan satu kali seumur hidup, oleh karena itu lembaga yang mengelola pun secara dinamis harus selalu meningkatkan kinerjanya supaya para jama'ah mendapatkan pelayanan yang optimal. Dalam pemberian pelayanan prima (*Excellent Service*) pada calon jama'ah Haji, karena setiap pelayanan yang diberikan harus memberikan nilai kepuasan bagi masyarakat tersebut khususnya masyarakat kota Semarang.
4. Penelitian mengenai ibadah haji seharusnya lebih ditingkatkan lagi supaya dapat digunakan sebagai studi banding bagi mahasiswa selanjutnya dan bagi instansi yang diteliti bisa digunakan bahan evaluasi

untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada tamu Allah.

5.3. Penutup

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi “Implementasi pendaftaran Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Semarang(Prospektif *Excellent Service*)”, peneliti menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan. Baik dari segi metodologi maupun pemaparannya. Oleh karena itu, kritik dari pembaca, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini bisa bermanfaat khususnya bagi peneliti sendiri dan umumnya bagi semua pembaca. Semoga Allah meridhoinya. *Amin*