

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan interpretasi dari hasil penelitian manajemen pelayanan jemaah calon haji di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara tahun 2015 maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa manajemen pelayanan yang diterapkan di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara dimulai dari aktivitas perencanaan, pengorganisasian, Penggerakan, dan pengawasan. Yang bekerjasama dengan lembaga pemerintahan dan lembaga swasta dengan memperhatikan regulasi perhajian 2015 yang berlaku, terhadap bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara antara lain: pelayanan pendaftaran, pembatalan, pembayaran BPIH, penyusunan dokumen jemaah, mutasi, bimbingan manasik haji, pembentukan regu, rombongan, kelompok terbang, pemberangkatan, pemulangan. Secara keseluruhan proses manajemen pelayanan ibadah haji yang dilakukan oleh kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara dapat terlaksana dengan baik, meskipun terjadi beberapa permasalahan yang sempat menjadi kendala dalam proses pelayanan kepada jemaah kabupaten Jepara. Namun semua itu dapat diatasi dengan baik melalui kerjasama antar lembaga yang terkait. Tapi perlu adanya perbaikan pelayanan khususnya pengajuan visa jemaah agar

permasalahan visa haji yang tertunda tidak terulang kembali pada penyelenggaraan ibadah haji pada tahun-tahun yang akan datang. persiapan yang matang dan koordinasi yang baik dapat meminimalisir permasalahan penyelenggaraan ibadah haji.

Faktor pendukung dan penghambat pelayanan di kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara antara lain: 1. Faktor pendukung pelayanan : Sumber daya manusia yang berkualitas dan berpengalaman, kepemilikan atas sarana dan prasarana, sumber dana penyelenggaraan ibadah haji oleh pemerintah, lingkungan masyarakat Jepara yang mendukung penuh aktivitas pelayanan penyelenggaraan ibadah haji, hubungan kerjasama yang baik antar lembaga pemerintah dan swasta. 2. Faktor penghambat pelayanan: perbedaan kemampuan dalam pengoperasian teknologi pada masing-masing staf, peremajaan sarana dan prasarana perlu lakukan, perubahan regulasi ibadah haji yang sering berubah-ubah menyangkut proses pelayanan menjadi salah satu kelemahan dalam mengimplementasikan regulasi tersebut, keragaman jemaah calon haji dilihat dari faktor usia, pendidikan, ekonomi, dan sosial yang berbeda-beda yang menimbulkan tingkat pemahaman yang berbeda-beda. Dengan memaksimalkan berbagai faktor pendukung yang dimiliki kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara berupa kekuatan dan peluang, dapat meminimalisir berbagai kelemahan dan ancaman dalam penyelenggaraan ibadah haji tahun 2015.

B. Saran

Tanpa mengurangi keberhasilan dan keamanan kantor Kementerian Agama kabupaten Jepara seksi penyelenggara ibadah haji sebagai *leading sector* penyelenggara ibadah haji dan bukan bermaksud mencari kekurangan, tetapi semata-mata bermaksud untuk memberikan masukan terkait pengembangan dan peningkatan mutu pelayanan ke depan. Maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Pengurusan dokumen ibadah haji jemaah dilakukan lebih awal guna mengantisipasi permasalahan-permasalahan administrasi dan teknis, sehingga problem yang sama tidak terulang lagi.
2. Meningkatkan kemampuan pegawai yang profesional dan proporsional dalam memberikan pelayanan.
3. Optimalisasi pelayanan tulisan di kantor Kementerian Agama berupa alur pelayanan, persyaratan pelayanan, dan prosedur pelayanan perlu diremajakan mengingat peraturan penyelenggaraan ibadah haji yang selalu berubah setiap tahunnya.
4. Perlunya pengadaan kotak saran pelayanan sebagai sarana bagi jemaah calon haji maupun pihak lain dalam menyampaikan pendapat atas pelayanan yang diberikan.
5. Optimalisasi blog Kementerian Agama kabupaten Jepara perlu dilakukan, guna sebagai sumber informasi bagi masyarakat indonesia umumnya dan masyarakat Jepara khususnya.