

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes tentang “Manajemen Pelayanan Jama’ah Haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes (Tahun 2006-2007)”, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk Pelayanan Jama’ah Haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes yang meliputi:
  - a) Pendaftaran Haji.
  - b) Pelayanan Biaya Ibadah Haji atau Tabungan Haji.
  - c) Pelayanan Pengantar Kesehatan Tahap I.
  - d) Pelayanan BPIH.
  - e) Pelayanan Pengantar Kesehatan Tahap II.
  - f) Pelayanan Pembentukan Regu Rombongan dan Kloter.
  - g) Pelayanan Manasik Haji Masing-Masing Kecamatan.
  - h) Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jama’ah Haji.
  - i) Pelayanan Seragam Pakaian Haji.
2. Penerapan fungsi-fungsi manajemen pelayanan jama’ah haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes yang meliputi:
  - Pada bagian Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji, perencanaan dilakukan sesuai dengan sistem-sistem yang ada mendekati ideal.

Dalam membuat sebuah perencanaan langkah awal yang dilakukan adalah membuat program kerja terlebih dahulu sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Telah ditentukan pula gambaran kegiatan yang akan dilaksanakan pada pelayanan yang diberikan kepada calon jama'ah haji.

- Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji melaksanakan pengorganisasian dengan baik yaitu dengan adanya pembagian tugas-tugas yang telah dibuat sesuai dengan wewenang dan bagiannya masing-masing staf. Dengan hal ini terlihat adanya bagian kepengurusan yang dikepalai oleh satu orang dan 6 orang staf-stafnya dan masing-masing staf bertanggung jawab terhadap kepala atau pimpinan.
- Penggerakan dilakukan dengan tujuan agar semua program kerja dapat terlaksana sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Penggerakan dapat diartikan sebagai pengarahan yang diberikan kepada staf-stafnya atau bawahannya agar melakukan tugas-tugas dan memberikan pelayanan yang baik. Di sini kepala memberikan dorongan, motivasi, pengarahan agar mereka melaksanakan program kerja yang telah ditentukan dengan baik.
- Kegiatan evaluasi sangat penting dalam melakukan sebuah kegiatan pelayanan. Hal ini sangat berkaitan dengan tolak ukur terlaksananya atau tidak para pegawai dalam melaksanakan tugasnya dan rencana kegiatan sesuai dengan program kerja atau malah keluar dari jalur tujuan kegiatan. Evaluasi dilakukan dengan mengadakan dialog

langsung setelah penyelenggaraan ibadah haji selesai. Pelaksanaan evaluasi ini menghadirkan beberapa pihak yang bersangkutan antara lain:

- a) Panitia pelaksana dan Seksi Penyelenggara Ibadah Haji.
- b) Jama'ah haji di Kabupaten Brebes.
- c) KBIH-KBIH di Kabupaten Brebes.

Evaluasi ini bertujuan mengetahui keberhasilan Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh dalam melaksanakan kegiatan pelayanan, sehingga dapat membuat strategi-strategi untuk meningkatkan pelayanan.

## **B. SARAN-SARAN**

Setelah melakukan penelitian di Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes maka peneliti mempunyai saran-saran sebagai berikut:

1. Hendaknya meningkatkan mutu pelayanan terutama pada pendaftaran calon jama'ah haji dan fasilitas yang menunjang pegawai dalam menjalankan tugasnya.
2. Meningkatkan kemampuan pegawai yang profesional dan proposional dalam memberikan pelayanan.
3. Dapat memberikan pemahaman dan mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap proses pelayanan yang diberikan.
4. Pengembangan SDM (Sumber daya manusia) yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada calon jama'ah haji.

5. Meningkatkan kemampuan dalam pengetahuan dan pengembangan teknologi seperti pembuatan desain pelayanan haji yang ideal terutama pada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).
6. Menjalin kerjasama dengan lembaga lain yang berhubungan dengan bidang haji dan melakukan promosi keluar melalui alat teknologi atau media masa.
7. Harus mengadakan pengawasan dan kontrol terhadap kinerja pegawai agar tidak terjadi kesalahan dalam menjalankan tugasnya.
8. Koordinasi dengan dinas kesehatan agar selektif dalam melaksanakan pemeriksaan kesehatan calon jama'ah haji.
9. Perlunya informasi dan koordinasi dari petugas kloter kepada ketua regu dalam rangka peningkatan disiplin bagi jama'ah haji.
10. Perlu adanya peningkatan kerjasama dan ketegasan dengan maskapai penerbangan dalam ketepatan waktu pemberangkatan maupun pemulangan sehingga tidak ada keterlambatan.