

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan paparan dan interpretasi data yang ada serta mengacu pada landasan teori yang berkaitan dengan Manajemen Strategik dalam pelayanan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Demak kepada jamaah sudah baik. Hal ini terlihat dengan jenis pelayanan yang diberikan yaitu mulai dari pendaftaran, pemberangkatan, serta pemulangan jamaah haji.

Untuk pelayanannya kepada jamaah, Kementerian Agama Kabupaten Demak berusaha semaksimal mungkin menerapkan Manajemen Strategik. Hal ini terbukti dengan adanya prinsip-prinsip Manajemen Strategik yang dijalankan di Kementerian Agama Kabupaten Demak tersebut seperti adanya perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi untuk mencapai tujuan Kementerian Agama Kabupaten Demak, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan secara terus menerus dan berkelanjutan dengan menggunakan sarana dan prasarana yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Demak.

Penerapan Manajemen Strategik dalam pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Demak memang tidak mudah. Ada beberapa faktor yang mendukung dan menghambat. Faktor yang mendukung pelayanan kepada jamaah adalah hubungan dan pegawai yang

solid, sarana dan prasarana bimbingan yang aplikatif, dan pembimbing yang bersertifikasi. Sedangkan faktor yang menghambat adalah keragaman jamaah yang tingkat pemahaman dan latar belakangnya berbeda, sehingga sering terjadi miss komunikasi.

## **B. Saran**

Tanpa mengurangi keberhasilan dan kemapanan Kementerian Agama Kabupaten Demak dan bukan bermaksud mencari kekurangan, tetapi semata-mata bermaksud untuk pengembangan dan peningkatan pelayanan ke depan. Maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan kaitannya dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Kementerian Agama Kabupaten Demak harus lebih maksimal dalam merespon keinginan jamaah dalam setiap pelayanan yang diberikan.
2. Kementerian Agama Kabupaten Demak harus lebih maksimal dalam menerapkan prinsip-prinsip Manajemen Strategik dalam meningkatkan pelayanan.
3. Kementerian Agama Kabupaten Demak harus mengoptimalkan semua kekuatan-kekuatan yang dimiliki untuk mengurangi kekurangan-kekurangan yang ada.