

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan pada pembahasan sebelumnya, maka kesimpulannya adalah:

1. Manajemen pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji dikatakan cukup baik terbukti dengan memberikan kemudahan dalam pengurusan, mendapatkan pelayanan yang wajar, serta mendapatkan perlakuan jujur dan terus terang. Serta dibuktikan dari hasil wawancara jamaah haji tahun 2019 yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kota Palembang sudah sesuai dengan apa yang jamaah harapkan.
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Palembang Tahun 2019.

Faktor Pendukung, meliputi Kementerian Agama Kota Palembang bekerjasama dengan beberapa Instansi terkait dengan Haji, sarana dan prasarana IT yang memadai, Dana yang sudah pasti dari Pemerintah, karyawan yang berintegritas tinggi,serta adanya bantuan tenaga pekerja dari pelajar dan mahasiswa yang melakukan PPL. Serta Faktor Penghambat, meliputi ruang untuk pelayanan pendaftaran belum memadai, masih terjadinya gangguan jaringan pada SISKOHAT, keterlambatan buku nakes dan panduan manasik haji keanekaragaman latar belakang calon jamaah haji (usia, pendidikan jenis kelamin dan pekerjaan).

B. Saran

adapun beberapa saran dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Kementerian Agama Kota Palembang

- a. Bagi Kantor Kementerian Agama Kota Palembang agar selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk jamaahnya.
- b. Untuk sistem Siskohat agar meningkatkan jaringan sehingga masalah pada sistem koneksi bisa diminimalisir dengan baik. Serta untuk meningkatkan sarana dan prasarana dalam pelayanan khususnya ruang tunggu.
- c. Serta membuat sarana penempatan ide-ide atau masukan dari masyarakat.
- d. Bagi calon jamaah haji
Bagi calon jamaah haji agar berusaha memahami dan mencari informasi terkait penyelenggaraan ibadah haji. Ikut serta dan mendukung semua kebijakan-kebijakan terkait pelayanan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama khususnya Kementerian Agama Kota Palembang.

2. Bagi Akademis

Bagi seluruh mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi khususnya jurusan Manajemen Dakwah untuk menjadikan bahan penelitian selanjutnya guna perbaikan bagi penelitian maupun sebagai wawasan ilmu pengetahuan bagi penelitian selanjutnya.