

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti mengenai Implementasi Pelayanan Prima Dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan penyelenggara Haji dan Umrah terhadap jamaah juga berjalan dengan baik. Dilihat dari beberapa faktor pelayanan prima diantaranya sikap para staff penyelenggara Haji dan Umrah di Kabupaten Kuningan yang sangat ramah. Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Kuningan menerapkan budaya 5S yaitu Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun dalam melayani jamaah. Para staff yang memiliki sikap tanggung jawab yang besar serta perhatian penuh terhadap pelayanan dengan selalu mengutamakan jamaah dan menjunjung tinggi tatakrama yang baik. Bahkan para staff menerapkan sikap kerja cepat dan tanggap dalam melayani jamaah.
2. Kualitas pelayanan penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan sudah baik. Apabila dilihat dari dimensi *reliability* yaitu standar pelayanan yang jelas, pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik dan benar kepada jamaah. Apabila dilihat dari dimensi *responsiveness* yaitu kecepatan dan ketepatan pegawai dalam merespon keluhan jamaah sehingga dirasa pelayanan ini sudah berjalan

dengan baik. Jika dilihat dari dimensi *assurance* dan *emphaty* yaitu jamaah mendapatkan jaminan tepat waktu dan kepastian biaya serta mampu menumbuhkan kepercayaan yang tinggi sesuai harapan jamaah. Jika dilihat dari dimensi *tangible* cukup baik yaitu penampilan, pelayanan yang mudah didapatkan telah sesuai harapan, namun mengenai kenyamanan tempat yang belum sesuai dengan harapan yang dibuktikan salah satunya yaitu ruang pelayanan yang masih sempit dan belum tersedia ruang pelayanan satu atap.

3. Proses pelayanan bagi jamaah oleh penyelenggara Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan telah berjalan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan. Standar pelayanan prima yang diberikan oleh penyelenggara Haji dan Umrah kepada jamaah ini dibuktikan dengan penerapan SOP (*Standar Operating Procedure*) yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau prosedur yang telah ditetapkan. Pengukuran kinerja pelayanan penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan dilaksanakan dengan baik, dengan mempertahankan kinerja pegawai Kementerian Agama Kabupaten Kuningan yaitu dengan konsisten, bertanggungjawab dalam pekerjaan, dan keterbukaan pegawai terhadap jamaah yang menimbulkan kepuasan dari jamaah. Dan pengelolaan dalam hal pengaduan pelayanan jamaah dilaksanakan oleh penyelenggara Haji dan Umrah dengan adanya keterbukaan pegawai terhadap jamaah untuk terciptanya pelayanan yang baik.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang dilaksanakan mengenai Implementasi Pelayanan Prima dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan, maka penulis ingin menyampaikan beberapa saran, sebagai berikut:

1. Bagi Kementerian Agama Kabupaten Kuningan

Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan lebih meningkatkan kembali pelatihan dan pembinaan bagi para staff mengenai komputerisasi haji atau IT, agar tidak adanya hambatan apabila salah satu petugas yang berpotensi di bagian komputerisasi haji, para petugas lainnya dapat mengoperasikannya. Penambahan sarana dan prasarana layanan demi keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan. Seperti penambahan komputer, ruang khusus untuk arsip atau berkas Haji dan Umrah, ruang pelayanan satu atap dan lainnya. Evaluasi kerja dan sosialisasi perhajian khusus bagi para staff secara rutin, untuk memperbaiki kinerja yang dirasa belum maksimal serta sebagai pertimbangan dalam meningkatkan kualitas dari penyelenggaraan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan.

2. Bagi Jurusan Manajemen Dakwah

Terlebih Haji dan umrah merupakan salah satu ranah dari jurusan Manajemen Dakwah yang juga penting. Perlu dipelajari lebih mendalam lagi serta dibarengi dengan praktek lapangan seperti kunjungan ke KBIHU

atau Kementerian Agama. Agar dapat menambah wawasan serta pengalaman secara langsung mengenai proses Haji dan Umrah.

