BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Manajemen pelayanan calon jama'ah haji Kementerian Agama Kota Kendari Tahun 2017 sudah cukup baik bagi para jama'ah haji, hal ini di buktikan dari hasil wawancara dengan 4 jama'ah haji yag telah berangkathaji di Tahun 2017 semua mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kota Kendari sudah sesuai dengan yang diharapkan, tidak ada keluhan yang dirasakan oleh jama'ah haji dari awal pendaftaran, pemberangkatan hingga pemulangan.
2. Bentuk-bentuk pelayanancalon jama'ah haji Kementerian Agama Kota Kendari Tahun 2017 yaitu:
   a. Pelayanan Jasa Administrasi
   b. Pelayanan Bimbingan Manasik Haji
   c. Pelayanan Pemberangkatan
   d. Pelayanan Embarkasi
   e. Pelayanan di Arab Saudi
   f. Pelayanan Pemulangan
3. Faktor pendukung dalam proses pelayanan calon jama'ah haji Kementerian Agama Kota Kendari Tahun 2017 yaitu adanya kerja sama antara instansi terkait dengan Kementerian Agama Kota Kendari terlaksana dengan baik serta

faktor penghambatnya terdapat pada pelayanan calon jama'ah haji Kementerian Agama Kota Kendari adalah masalah administrasi atau pengisian data calon jama'ah haji. Adanya calon jama'ah haji yang sudah Lanjut Usia (Lansia) sehingga susah untuk mengaturnya serta keluarga pengantar calon jama'ah haji yang susah diatur dalam proses pelayanan jama'ah haji.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Kendari, dalam rangka pengembangan dan peningkatan pelayanan maka peneliti mempunyai saran-saran sebagai berikut:

1. Pada umumnya tanggapan dari beberapa jama'ah haji mengenai manajemen pelayanan yang diberikan selama ini melewati proses pendaftaran sampai pemulangan mengatakan sudah cukup baik, akan tetapi keluhan dari jama'ah haji yang menjadi perhatian dari pemerintah Arab Saudi yaitu perlu ditingkatkan mengenai WC umum yang ada di Mina karena pukul 2 malam jama'ah haji masih mengantri hal tersebut kadang membuat jama'ah merasa tidak nyaman.
2. Panitia Penyelenggara Ibadah Haji yang bekerja sama dengan Arab Saudi perlu meningkatkan armada transportasi dari Musdalifah menuju Mina, karena jama'ah haji merasa kesulitan dalam mencari transportasi sendiri untuk sampai ke Mina.

3. Untuk pemerintahan dalam pelayanan jama'ah haji perlu meningkatkan akomodasinya karena dikhawatirkan jama'ah haji yang tidak kebagian tempat tinggal.

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KENDARI