

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti dapatkan di Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara terkait “Optimalisasi Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara), maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara menerapkan manajemen yang sudah terlaksana sebagaimana tugas dan fungsi yang diterapkan di Seksi PHU, yang terdiri dari fungsi-fungsi manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Adapun unsur-unsur manajemen yang meliputi *man* (manusia), *materials* (bahan), *machines* (mesin), *methods* (metode), *money* (uang) dan *markets* (pasar). Selain itu jenis pelayanan yang ada di Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara yaitu pelayanan administratif dan pelayanan jasa. Sementara itu, pelayanan jemaah haji di era pandemi Covid-19 berjalan sesuai dengan SOP yang ada dengan selalu menerapkan protokol kesehatan yang ketat seperti mencuci tangan, menggunakan *handsanitizer*, memakai masker serta menjaga jarak.
2. Strategi yang digunakan Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara dalam meningkatkan kualitas pelayanannya di era pandemi Covid-19 yaitu melakukan sosialisasi ke setiap kecamatan yang ada di Kabupaten

Kolaka Utara, melaksanakan manasik mandiri kepada calon jemaah haji dan menjalin kerja sama dengan salah satu calon jemaah haji di setiap kecamatan.

3. Faktor pendukung Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara dalam memberikan pelayanan adalah: 1). Mematuhi protokol kesehatan, 2). Memiliki kondisi jaringan yang baik. 3). Dukungan stakeholder atau pemerintah setempat dan 4) Pembuatan grup Whatsapp. Faktor penghambatnya adalah: 1). Memiliki kondisi jaringan yang tidak baik, 2). Data calon jemaah haji yang tidak sinkron dan 3). Kelengkapan berkas calon jemaah haji.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini terdapat keterbatasan yang dialami oleh peneliti terletak pada data yang ditemukan oleh peneliti yang sekiranya belum maksimal seperti yang diinginkan. Hal ini didasari karena narasumber Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara kurang menjelaskan terkait pertanyaan yang diajukan oleh peneliti, terkadang pula jawaban yang diberikan narasumber tidak sesuai dengan pertanyaan yang diberikan sehingga peneliti terkadang memberikan pertanyaan berbeda dengan makna yang sama tetapi narasumber memberikan jawaban yang sama saja. Sebenarnya dalam penelitian ini masih banyak data yang bisa peneliti untuk kumpulkan dari para narasumber, akan tetapi kurangnya penjelasan narasumber sehingga sekiranya perlu untuk dilengkapi lebih lanjut. Oleh karena itu, peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat melanjutkan penelitian ini.

5.3. Saran

Bukan mencari kekurangan dan tidak mengurangi keberhasilan Seksi PHU di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, peneliti dengan ini hanya bermaksud untuk mengembangkan dan meningkatkan manajemen pelayanan yang ada di Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara. Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti, maka peneliti menyampaikan saran kepada:

1. Pihak Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara

Bagi semua pegawai yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara agar senantiasa mencerminkan 5 nilai budaya kerja Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai wujud dedikasi dalam melayani sepenuh hati kepada masyarakat dan sesuai motto yang diterapkan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara yaitu “Bekerja dengan ikhlas, cepat, tepat dan bertanggung jawab”. Serta perlunya pengadaan website atau blog Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara mengingat Ilmu Pengetahuan dan Teknologi yang sudah sangat berkembang saat ini. Hal tersebut tentunya sangat dibutuhkan bagi masyarakat sebagai sumber informasinya.

2. Pihak Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara

Untuk semua pegawai di Seksi PHU agar senantiasa membuat inovasi-inovasi baru yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dan informasi yang dibutuhkan. Dan penggunaan media sosial, sekiranya untuk lebih diaktifkan mengingat kemajuan teknologi saat ini yang lebih mampu

memudahkan masyarakat khususnya para calon jemaah haji dalam mengakses setiap informasi yang ada.

3. Masyarakat

Untuk masyarakat Kabupaten Kolaka Utara agar senantiasa memberikan survei terhadap pelayanan yang didapatkan agar kedepannya pelayanan yang ada dapat lebih baik lagi khususnya pada Seksi PHU.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya ketika melakukan penelitian dengan jenis penelitian yang sama diharapkan dapat mengumpulkan data penelitian yang lebih lengkap, memperhatikan proses wawancara dengan baik agar tidak kembali terulang kesalahan yang sama seperti terjadi kepada peneliti ketika proses wawancara.

