

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "Implementasi Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji Oleh Seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh" dapat disimpulkan bahwa:

1. Kantor ini telah berhasil menerapkan prinsip pelayanan prima sesuai dengan dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dalam hal ini, keandalan (*reliability*) tampak terjaga dengan ketepatan waktu dan konsistensi dalam proses pendaftaran ibadah haji. Daya tanggap (*responsiveness*) terlihat dari respons petugas terhadap pertanyaan, keluhan, dan permintaan Bakal jamaah, yang dilayani dengan baik. Jaminan (*assurance*) yang diberikan oleh petugas juga menciptakan rasa aman dan kepercayaan bagi Bakal jamaah. Kepedulian (*empathy*) ditunjukkan dengan perhatian terhadap kebutuhan individu Bakal jamaah dan kemudahan dalam proses pendaftaran. Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas yang memadai seperti ruang pendaftaran yang representatif, serta penggunaan sarana pendukung yang sesuai standar.
2. Namun, terdapat beberapa kelemahan dalam pelayanan pendaftaran. Kekurangan sumber daya manusia menjadi kendala utama karena pegawai yang ada harus melayani banyak pendaftar setiap hari. Selain itu, kebijakan baru yang belum sepenuhnya efektif, dengan waktu persiapan dokumen yang terbatas, menjadi tantangan. Masalah teknis seperti kapasitas bandwidth jaringan

Siskohat yang sering lambat dan kualitas foto yang tidak sesuai standar juga menghambat proses pendaftaran. Ketiadaan ruang penyimpanan dokumen yang memadai menjadi kelemahan tambahan.

3. Di sisi lain, kelebihan dari pelayanan pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang sangat mencolok. Jadwal pendaftaran yang sesuai dengan jam kerja, adanya pegawai khusus yang menangani pendaftaran, dan ruang pelayanan yang representatif adalah beberapa aspek positif. Fasilitas parkir yang memadai, keramahan petugas, serta proses pendaftaran yang cepat turut mendukung kualitas pelayanan. Dengan demikian, meskipun ada beberapa faktor penghambat, kelebihan-kelebihan ini mendominasi, dan pelayanan pendaftaran ibadah haji di kantor ini tetap dapat dianggap prima secara keseluruhan.

B. Saran

Setelah menyelesaikan rangkaian penelitian, peneliti dengan penuh rasa hormat memberikan beberapa saran untuk meningkatkan pelayanan pendaftaran ibadah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Serang agar mencapai standar pelayanan prima. Saran-saran tersebut meliputi:

1. Perlu dilakukan dengan merujuk pada Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2018 mengenai penyelenggaraan haji reguler, serta pedoman pendaftaran haji reguler sesuai Kepdirjen PHU Nomor 28 Tahun 2016.
2. Dalam pelayanan pendaftaran haji diperlukan penambahan SDM untuk memastikan pelayanan lebih efektif dan efisien.

3. Sangat penting untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor tersebut.