

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kudus mengenai “PERANAN MANAJEMEN DAKWAH DALAM UPAYA PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI PUSAT LAYANAN HAJI DAN UMROH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN KUDUS”, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa:

1. Manajemen pelayanan haji yang dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kudus dimulai dari proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kudus antara lain pelayanan pendaftaran, pembatalan haji bagi jamaah yang sakit dan meninggal, pengusulan jamaah haji lansia, penggabungan mahram yang mendaftar terpisah, bimbingan manasik haji, pembagian kelompok regu dan kelompok rombongan serta perlindungan jamaah haji dengan berkoordinasi kepada dinas instansi terkait yang membantu melindungi jamaah haji. Secara keseluruhan proses manajemen pelayanan jamaah haji yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kudus terlaksana dengan baik, hal ini saya buktikan dari hasil wawancara dengan 5 jamaah haji tahun 2022 bahwa semua mengatakan pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kudus sudah sesuai dengan yang diharapkan dan jamaah merasa puas dengan pelayanannya.
2. Faktor pendukung pelayanan jamaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kudus antara lain: sumber dana yang sudah tersedia dari anggaran pusat, ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang proses pelayanan, tenaga operasional haji mencukupi dengan memiliki tingkat pendidikan yang tinggi dan berpengalaman di bidangnya, koordinasi dan kerjasama antar instansi pemerintah cukup baik sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan, letak geografis kota Kudus yang terbagi menjadi 9 Kecamatan mudah dijangkau, lingkungan masyarakat kota Kudus yang mendukung penuh penyelenggaraan ibadah haji. Sedangkan faktor penghambat pelayanan adalah: keragaman jamaah haji dilihat dari faktor usia, pendidikan, ekonomi dan sosia yang berbeda-beda

sehingga menimbulkan tingkat pemahaman yang berbeda-beda juga, jamaah haji tidak memiliki dokumen pendukung persyaratan ibadah haji, ketidaksamaan identitas diri jamaah antara dokumen pendukung dan dokumen utama jamaah haji, perpindahan domisili jamaah haji setelah mendaftar juga menjadi salah satu faktor penghambat pelayanan.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kudus, dalam rangka peningkatan pelayanan maka peneliti mempunyai saran-saran sebagai berikut :

1. Hendaknya seksi penyelenggara haji kantor Kementerian Agama Kabupaten Kudus terus melakukan koordinasi dengan jamaah yang sudah melaksanakan ibadah haji sehingga mereka bisa mempengaruhi calon jamaah haji lain yang belum melaksanakan ibadah haji agar semangat untuk mendaftar haji.
2. Peningkatan pelayanan tulisan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kudus berupa alur pelayanan, persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan perlu diperbaiki mengingat peraturan penyelenggaraan ibadah haji yang selalu berubah setiap tahunnya.
3. Perlunya pengadaan kotak saran pelayanan sebagai sarana bagi calon jamaah yang belum berangkat haji atau jamaah haji yang sudah pulang atau pihak lain untuk menyampaikan pendapatnya berkaitan dengan pelayanan haji.
4. Perlunya pengadaan website/blog Kementerian Agama Kabupaten Kudus mengingat Ilmu Pengetahuan dan Teknologi yang sudah sangat berkembang saat ini, hal tersebut sangat dibutuhkan bagi masyarakat sebagai sumber informasi.