

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan.

Analisis kinerja Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam pelayanan haji tahun 2011 berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kinerja Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta dalam pelayanan haji tahun 2011 diukur dengan metode skala indeks dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta memiliki kinerja "baik" yang ditunjukkan dengan skala indeks 3,03 dengan variabel keamanan (*Security*) dengan indek paling baik yaitu 3,18 dan variabel Akses (*Access*) yaitu 2,84 yang berarti baik.
2. Faktor yang mendukung dalam pelayanan haji adalah adanya sarana dan prasarana yang sudah tercukupi dengan baik di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta serta adanya prosedur pelayanan haji dari Kantor Kementerian Agama sebagai dasar pelaksanaan pelayanan haji setiap tahunnya. Sedangkan faktoryang menghambat adalah masih adanya kebutuhan jamaah terlambat pengadaannya serta adanya sistem antrian jamaah untuk memperoleh porsi masih kurang sesuai dengan jumlah penduduk Islam yang ingin menunaikan ibadah haji.

## B. Saran

Dengan mengetahui tingkat persepsi jamaah haji tentang kinerja yang dirasakan dan kinerja petugas pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta maka saran yang dapat diberikan adalah semua faktor pelayanan yaitu Responsivitas, Kompetensi, Kesopanan, Kredibilitas, Keamanan dan Akses sebaiknya ditingkatkan lagi secara bersama-sama sebagai satu kesatuan untuk mencapai pelayanan yang optimal sesuai harapan jamaah haji di Kota Yogyakarta agar prinsip *reinventing government*, yaitu pemerintah yang berorientasi pada pelanggan dapat tercapai.

Kantor Kementerian Agama kota Yogyakarta sebaiknya memperhatikan, menjaga dan mengelola dan meningkatkan pelayanan haji dalam hal tugas dan tanggungjawab terhadap pelayanan haji agar pelayanan haji semakin baik. Hal ini bisa didukung oleh jumlah petugas pelayanan haji yang memadai dan faktor-faktor pendukung petugas pelayanan haji sehingga semua jamaah haji dapat terlayani dengan baik.

Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta juga sebaiknya memperhatikan, memelihara dan meningkatkan faktor karakteristik situasi kerja dalam hal lingkungan kerja, budaya organisasi, dan lain-lain. Dengan meningkatkan kondisi kerja yang lebih menyenangkan maka petugas pelayanan haji akan betah bekerja di tempat kerja, begitu juga dengan cara meningkatkan budaya kerja dengan cara menjalin hubungan yang lebih baik secara vertikal maupun horizontal melalui berbagai cara akan berdampak positif pada kinerja yang lebih baik.

- 1 Untuk memperbaiki variabel akses yaitu terkait kurangnya sarana informasi dan komunikasi dengan masyarakat terkait pelayanan haji hendaknya Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta lebih meningkatkan berbagai sarana komunikasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dalam pelayanan haji di tahun mendatang baik melalui media cetak maupun elektronik untuk memudahkan calon jamaah haji yang berdomisi di luar Kota Yogyakarta.
- 2 Masih adanya barang kebutuhan jamaah yang terlambat pengadaannya dan sistem antrian jamaah untuk mendapatkan porsi masih kurang dan tidak sebanding dengan jumlah masyarakat Islam yang ingin menunaikan ibadah haji, sehingga Kementerian Agama Kota Yogyakarta hendaknya berkoordinasi dengan pihak terkait dan mengusulkan usulan untuk meningkatkan pelayanan secara lebih proporsional.