

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas telah berusaha memberikan layanan yang berkualitas kepada jamaah haji, yaitu dengan memperhatikan faktor layanan seperti bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan layanan dan juga sikap empati pegawai. Kelima komponen layanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan layanan dan empati) telah dinilai baik oleh jamaah haji, dan secara statistik mempengaruhi kepuasan jamaah haji. Secara rinci pengaruh komponen layanan terhadap kepuasan diuraikan di bawah ini:

1. Layanan haji yang diselenggarakan oleh Kemenag dalam bentuk bukti fisik telah dinilai baik oleh jamaah haji. Hal ini didukung dengan adanya pengaruh layanan bukti fisik terhadap kepuasan jamaah haji. Artinya layanan dalam bentuk bukti fisik mempunyai arti penting dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji.
2. Kehandalan pegawai dalam melayani jamaah haji sudah dinilai baik sehingga sangat dirasakan manfaatnya oleh jamaah haji. Secara statistik kehandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jamaah haji. Hal tersebut menunjukkan bahwa kehandalan mempunyai peran dalam peningkatan kepuasan jamaah haji.

3. Daya tanggap pegawai dalam melayani jamaah haji dipersepsikan dalam kategori baik, sehingga daya tanggap sudah berjalan efektif. Secara statistik daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jamaah haji persen. Artinya daya tanggap mempunyai peranan terhadap peningkatan kepuasan jamaah haji.
4. Layanan haji yang diselenggarakan oleh Kemenag dalam bentuk jaminan layanan yang prima dinilai baik oleh jamaah haji. Hal ini didukung dengan adanya pengaruh jaminan layanan haji terhadap kepuasan jamaah haji. Artinya jaminan layanan dalam yang dibeirkan oleh Kemenag mempunyai arti penting dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji.
5. Empati pegawai dalam melayani jamaah haji sudah dinilai baik sehingga sangat dirasakan manfaatnya oleh jamaah haji. Secara statistik empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jamaah haji. Hal tersebut menunjukkan bahwa empati pegawai mempunyai peran dalam peningkatan kepuasan jamaah haji.

B. Implikasi

Upaya mewujudkan layanan yang berkualitas dapat diupayakan melalui perbaikan atau penyempurnaan faktor layanan yang ada selama ini yaitu pada aspek bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan layanan dan juga sikap empati pegawai. Perbaikan faktor layanan tersebut pada akhirnya diharapkan meningkatkan pula kepuasan jamaah haji. Secara rinci usaha perbaikan komponen layanan tersebut diuraikan di bawah ini:

1. Untuk lebih meningkatkan kepuasan jamaah haji maka perlu memperhatikan peningkatan layanan dalam aspek bukti fisik, karena keduanya secara statistik mempunyai hubungan yang erat. Peningkatan atau perbaikan bukti fisik dapat dilakukan melalui pengadaan sarana yang memberikan kemudahan proses administrasi dan juga teknis bagi jamaah.
2. Peningkatan kehandalan pegawai dalam melayani jamaah haji akan memberikan pengaruh pada peningkatan kepuasan jamaah haji. Karena itulah usaha pegawai dalam melayani jamaah haji tetap didasarkan pada SOP, pemberian layanan yang akurat, serta berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik bagi seluruh jamaah haji.
3. Pelayanan aspek daya tanggap secara langsung memberikan kontribusi pada peningkatan kepuasan jamaah haji. Karena itulah pegawai hendaknya memperbaiki aspek daya tanggap guna memberikan kenyamanan bagi jamaah haji. Perbaikan daya tanggap dapat dilakukan dalam bentuk kecepatan dalam menyelesaikan administrasi jamaah haji, memberikan penjelasan yang rinci semua informasi yang dibutuhkan jamaah haji, serta berusaha merespon dengan cepat dan akurat atas setiap keluhan atau masalah yang dihadapi jamaah haji.
4. Jaminan pelayanan yang prima sangat diharapkan oleh jamaah haji tiap tahunnya. Karena itulah pemberian aspek jaminan dapat diperbaiki melalui ketersediaan waktu yang memadai bagi pegawai untuk memberikan layanan kepada seluruh jamaah haji, jaminan keamanan atas

layanan yang diberikan, dan juga perilaku pegawai yang senantiasa menghormati semua jamaah haji.

5. Sikap yang empati dari pegawai tentu saja akan dinantikan oleh jamaah haji. Artinya pegawai diharapkan senantiasa melayani sebagaimana dirinya merasakan kebutuhan untuk dilayani. Dengan sikap ini akan memberikan pedoman bagi pegawai untuk bekerja sesuai kebutuhan jamaah haji.

