

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai kualitas sistem pelayanan administrasi haji dan umroh dalam meningkatkan kepuasan jamaah di KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem pelayanan administrasi haji dan umroh di KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon secara keseluruhan telah berada pada kategori baik. Hal tersebut dibuktikan melalui terpenuhinya kelima dimensi SERVQUAL, yakni dimensi *tangible* yang terpenuhi melalui ketersediaan sarana dan prasarana berbasis teknologi modern; dimensi *reliability* yang tercermin dari prosedur administrasi yang terstruktur dan sistematis; dimensi *responsiveness* yang terwujud melalui ketanggapan pelayanan yang melampaui batas jam kerja formal; dimensi *assurance* yang terpenuhi melalui penyeleksian dokumen yang ketat serta penyelenggaraan bimbingan manasik yang melampaui standar minimum yang ditetapkan pemerintah; serta dimensi *empathy* sebagai keunggulan kompetitif lembaga yang tercermin dari perhatian khusus terhadap jamaah berusia lanjut. Meskipun demikian, dimensi *reliability* masih memerlukan penguatan mengingat operasional pelayanan belum didukung oleh Standar Operasional Prosedur yang terdokumentasi secara formal dan sistematis.
2. Upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon dapat dikategorikan dalam tiga aspek utama. Aspek pertama adalah pemanfaatan teknologi informasi yang meliputi digitalisasi arsip dokumen jamaah serta penggunaan berbagai aplikasi pendukung proses administrasi. Aspek kedua adalah pengembangan kapasitas sumber daya manusia yang dilaksanakan melalui mekanisme *knowledge sharing internal* antarpegawai sebagai

kompensasi atas keterbatasan pelatihan formal dari instansi pemerintah terkait. Aspek ketiga adalah pelaksanaan evaluasi berkala yang diselenggarakan secara periodik guna meninjau seluruh aspek layanan secara menyeluruh. Meskipun seluruh faktor kualitas pelayanan telah terimplementasi dalam penyelenggaraan layanan, pengembangan sumber daya manusia secara lebih terstruktur serta integrasi sistem administrasi dengan sistem digital Kementerian Haji masih menjadi prioritas utama yang memerlukan perhatian lebih lanjut.

3. Kualitas pelayanan administrasi haji dan umroh di KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan jamaah. Efektivitas tersebut tercermin dari terpenuhinya seluruh indikator kepuasan, yang meliputi kesesuaian antara layanan yang diterima dengan harapan awal jamaah, tingginya minat untuk kembali menggunakan jasa lembaga, serta kesediaan jamaah untuk merekomendasikan lembaga kepada pihak lain secara sukarela. Penerapan pendekatan *one-stop service* turut memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan jamaah, khususnya bagi kelompok jamaah berusia lanjut. Namun demikian, terdapat sejumlah kendala yang masih perlu ditangani secara sistematis, yakni belum terintegrasinya sistem administrasi lembaga dengan sistem Kementerian Haji secara digital, keterbatasan akses pelatihan formal bagi staf, serta perlunya inovasi dalam metode penyampaian informasi jadwal kepada jamaah, guna mempertahankan dan meningkatkan efektivitas pelayanan secara berkelanjutan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut ini disampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait:

1. Bagi KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon

Pertama, KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon disarankan untuk mengembangkan sistem administrasi berbasis digital yang terintegrasi

dengan sistem Kementerian Haji dan Umrah, sehingga pengelolaan data jamaah menjadi lebih akurat, efisien, dan meminimalkan potensi kesalahan data. Integrasi sistem ini akan mendukung terpenuhinya dimensi reliability dan assurance dalam model SERVQUAL secara lebih optimal.

Kedua, KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon perlu mendorong program pelatihan staf yang lebih terstruktur dan berkesinambungan, baik melalui koordinasi aktif dengan Kementerian Haji maupun melalui program pelatihan internal yang terstandarisasi. Hal ini bertujuan untuk memastikan kompetensi staf yang konsisten dan terukur sesuai dengan standar pelayanan publik yang profesional, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ketiga, perlu dikembangkan metode penyampaian informasi jadwal yang lebih inovatif dan efektif, misalnya melalui pengingat otomatis berbasis aplikasi atau pesan terjadwal di platform WhatsApp, agar jamaah dapat merespons jadwal penting seperti pemeriksaan kesehatan dan bimbingan manasik secara tepat waktu. Inovasi dalam dimensi responsiveness ini akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah.

Keempat, KBIHU Al-Hidayah disarankan untuk mengembangkan instrumen pengukuran kepuasan jamaah yang terstandarisasi, seperti kuesioner berbasis SERVQUAL atau Customer Satisfaction Index (CSI), yang disebarkan kepada jamaah pasca pelaksanaan ibadah. Instrumen ini akan menghasilkan data yang lebih sistematis, objektif, dan terukur sebagai dasar pengambilan keputusan dalam peningkatan kualitas pelayanan, sekaligus sebagai bukti akuntabilitas lembaga kepada pemangku kepentingan.

Kelima, KBIHU Al-Hidayah disarankan untuk menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang terdokumentasi secara formal untuk seluruh proses pelayanan administrasi. SOP ini

tidak hanya akan memperkuat dimensi reliability, tetapi juga akan memudahkan onboarding staf baru dan memastikan konsistensi pelayanan dalam jangka panjang.

2. Bagi Kementerian Haji dan Umrah Republik Indonesia

Kementerian Haji dan Umrah Republik Indonesia disarankan untuk meningkatkan frekuensi dan aksesibilitas pelatihan bagi pembimbing dan staf administrasi KBIHU di seluruh Indonesia, tidak hanya terbatas pada perwakilan dari beberapa kota tertentu saja. Pemerataan akses pelatihan ini akan mendukung peningkatan standar kompetensi secara menyeluruh pada lembaga-lembaga bimbingan ibadah haji dan umroh di seluruh wilayah Indonesia.

Selain itu, Kementerian Haji dan Umrah perlu membangun sistem informasi haji yang terintegrasi secara langsung dengan sistem administrasi KBIHU, sehingga pengelolaan data jamaah dapat dilakukan secara lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Integrasi sistem ini juga akan mendukung prinsip partisipatif dan profesional dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jumlah informan yang terbatas pada lingkup KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif atau mixed method agar dapat diperoleh data yang lebih representatif dengan jumlah responden yang lebih besar dan mencakup berbagai lembaga KBIHU di wilayah yang lebih luas.

Selain itu, peneliti selanjutnya dapat mengembangkan kajian mengenai efektivitas sistem administrasi haji berbasis digital dengan menggunakan model E-SERVQUAL, mengingat perkembangan digitalisasi layanan haji yang semakin pesat di Indonesia. Penelitian

komparatif antara beberapa KBIHU di wilayah Ciayumajakuning juga dapat menjadi rekomendasi untuk memperluas cakupan kajian dan memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan administrasi haji dan umroh di Jawa Barat, sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih signifikan bagi pengembangan ilmu manajemen pendidikan Islam dan pelayanan keagamaan di Indonesia.

Selanjutnya, peneliti mendatang juga disarankan untuk memperluas triangulasi data dengan menambahkan sumber data dari Kementerian Agama setempat dan dokumen akreditasi KBIHU, sehingga validitas temuan penelitian dapat diperkuat. Penggunaan purposive sampling dengan kriteria informan yang lebih beragam, mencakup jamaah haji reguler, jamaah haji khusus, dan jamaah umroh, juga akan menghasilkan gambaran yang lebih komprehensif tentang kualitas pelayanan administrasi haji dan umroh.

