

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti dapatkan dari Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Konda terkait “Efektivitas Manajemen Pelayanan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Konda”, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Kantor Urusan Agama Kecamatan Konda menerapkan fungsi-fungsi manajemen pelayanan sesuai dengan pedoman dalam pelayanan. penerapan manajemen pelayanan yang diberikan Kantor Urusan Agama Kecamatan Konda meliputi nikah dan rujuk, kemasjidan, wakaf, majelis taklim dan sosialisasi dilakukan sesuai SOP.
2. Efektivitas manajemen pelayanan di KUA Kecamatan Konda, pelaksanaan pelayanan di KUA sudah cukup baik serta juga minimnya komplain dari masyarakat. Pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat, seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu.
3. Faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Konda, adalah :
  - a) Faktor pendukung adalah kelengkapan berkas dari masyarakat sehingga membuat pelayanan berjalan dengan cepat, dan adanya integritas membuat semua staf bekerja

sama karena dituntut untuk penyediaan pelayanan jasa di KUA Kecamatan Konda.

- b) Faktor penghambat adalah kurangnya fasilitas yang ada di KUA Kecamatan Konda sehingga ada beberapa pelayanan yang menggunakan komputer/laptop ataupun yang lainnya prosesnya sedikit terkendala, jaringan internet karena KUA sekarang melakukan sistem online dalam proses pendaftarannya sehingga jaringan merupakan salah satu kendala yang paling berpengaruh dalam proses pelayanan, apabila jaringan sedang bermasalah atau gangguan maka proses pelayanan untuk pernikahan akan terhambat, dan SDM yang kurang memadai sehingga urusan administrasi dilakukan oleh kepala KUA, para staf penyuluh juga tidak bekerja 100% di lapangan.

## 5.2. Saran

setelah melakukan penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Konda dalam rangka mengembangkan dan meningkatkan maka peneliti mempunyai saran-saran sebagai berikut:

1. Untuk KUA Kecamatan Konda sebaiknya lebih ditingkatkan lagi sosialisasi dengan masyarakat mengenai dampak pernikahan siri.
2. Untuk KUA Kecamatan Konda agar lebih meningkatkan lagi pelayanan publik, mungkin dalam perencanaan perubahan, kemudian dalam kondisi apapun usahakan harus lebih meningkatkan

efektivitas pelayanan publik agar kedepannya lebih baik lagi dan mencapai pelayanan prima.

3. Untuk senantiasa melakukan penambahan sumber daya manusia sehingga membuat pelayanan yang prima. Dengan demikian secara otomatis dapat meningkatkan kinerja pegawai dan kemampuannya dalam mengelola dan memenej KUA Kecamatan Konda.
4. Untuk KUA Kecamatan Konda, dengan adanya penambahan SDM maka kedepannya semua pelayanan yang ada di KUA Kecamatan Konda dapat terlaksana.

