

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, kemudian akan menyimpulkan hasil penelitian sesuai fokus masalah penelitian. Kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu dapat dikategorikan sudah baik pada bidang-bidang tertentu diantaranya reliabilitas, jaminan dan juga empati. Hal ini dibuktikan dengan keterangan dari KUA dan juga masyarakat bahwa pelayanan di KUA selalu mengedepankan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, melayani dengan sebaik-baiknya, dan menyelesaikan setiap pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi pada bidang daya tanggap KUA masih memiliki kendala dalam memberikan pelayanan karena keterbatasan dari sumber daya KUA sendiri. Selain itu dalam bidang bukti nyata atau *tangible* KUA Kecamatan Kusan Hulu juga masih memperbaiki karena fasilitas baik itu saran dan juga prasarana masih sangat kurang memadai.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil kajian, beberapa masalah dapat didiskusikan dan saran yang diberikan, namun untuk mencapai tingkat akurasi, ada beberapa rekomendasi yang dapat dimasukkan untuk KUA Kecamatan Kusan Hulu:

1. KUA dapat melengkapi fasilitas yang dapat dilengkapi sendiri khususnya informasi terkait profil KUA, hal tersebut guna sebagai data bagi KUA

sendiri agar dapat melihat dan mengevaluasi pelayanan publik. KUA dapat mengevaluasi secara efektif menggunakan analisis SWOT (organisasi dan individu) untuk memahami dan meningkatkan tujuan organisasi dan potensi kerja individu dan juga mengevaluasi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

2. KUA dapat mengusulkan perbaikan dan pembaruan serta penambahan sarana dan prasarana yang ada di KUA kepada Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu. Hal tersebut menilai bahwa KUA Kecamatan Kusan Hulu juga merupakan bagian dari Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu.