

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian yang dilakukan maka, peneliti dapat menyimpulkan hasil penelitian berdasarkan fokus permasalahan. Kualitas pelayanan pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Beruntung Baru sudah baik pada beberapa aspek tertentu seperti, aspek Keandalan (*Reability*), aspek Jaminan (*Assurance*), dan aspek Empati (*Empathy*). Hal ini dibuktikan berdasarkan keterangan dari pegawai KUA Beruntung Baru dan masyarakat bahwa pelayanan pernikahan di KUA Beruntung Baru terbuka dan jelas, memenuhi dan melayani kebutuhan masyarakat dengan sebaik-baiknya, dan menyelesaikan keperluan masyarakat dengan baik. Namun pada aspek Daya Tanggap (*Responsive*) KUA Beruntung Baru masih terkendala dikarenakan SDM pegawai KUA yang sedikit. Pada aspek Bukti Nyata (*tangible*) fasilitas sarana dan prasarana di KUA Beruntung Baru belum dapat dikatakan baik karena fasilitas sarana dan prasarana yang ada di KUA masih belum memadai.

B. Rekomendasi

Setelah peneliti menyelesaikan penelitian ini, rekomendasi yang dapat peneliti sampaikan adalah:

1. KUA Beruntung Baru dapat berkoordinasi dengan KEMENAG kab. Banjar mengenai kekurangan dan perbaikan fasilitas sarana dan prasarana yang ada

di KUA, seperti mesin printer yang mumpuni, fasilitas seperti kursi dan meja yang mumpuni.

2. KUA Beruntung Baru dapat memperbaharui dan melengkapi fasilitas secara mandiri khususnya papan informasi pegawai, papan informasi terkait profil KUA. Hal ini selain sebagai data bagi KUA juga untuk mengevaluasi pelayanan publik guna memahami dan meningkatkan tujuan lembaga organisasi serta mengevaluasi apa yang diinginkan masyarakat.
3. Peneliti secara pribadi menyarankan KUA Beruntung Baru membuat web atau akun media sosial yang memuat profil KUA, Jenis pelayanan, Prosedur pelayanan, serta berbagai informasi terkait pelayanan yang ada di KUA. Hal ini tentunya akan sangat memudahkan masyarakat dalam mencari informasi.