BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Setelah melakukan penelitian dan mengidentifikasi serta mendapatkan hasil penelitian, kemudian penulis melakukan pembahasan pada bab sebelumnya. Maka dari itu penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas jasa yang diberikan oleh KUA merupakan implementasi dari kerja keras untuk melayani masyarakat. Sebagai pelayan masyarakat KUA terus memberikan yang terbaik untuk memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan masalahnya dan membantu dalam hal pernikahan. Secara reabilitas, KUA Kecamatan Wanaraya telah memberikan keakuratan dalam pelayanan, mudah dan cepat. Kemudian daya tanggap dalam pelayanan, tidak ingin mempersulit masyarakat dan mampu menyelesaikan masalah pernikahan dengan baik. Kemudian jaminan yang diberikan atas data-data yang bersifat rahasia, benar-benar dijaga dan juga menjadi komitmen KUA untuk menjamin kerahasiaan data-data masyarakat. Pihak KUA juga menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan pernikahan, hal ini bertujuan untuk membuat rasa nyaman saat berada di KUA. Jika masyarakat memiliki masalah saat ingin melaksanakan pernikahan, pihak KUA juga memberikan empati untuk membantu menyelesaikan permasalah dari calon pengantin. Dalam memberikan pelayanan, pihak KUA telah menyiapkan

perlengkapan dan fasilitas untuk menunjang kenyamanan masyarakat yang datang ke KUA. Pegawai KUA juga menertibkan etika berpakaian dengan baik, sopan dan rapi. Pelayanan jasa dalam perspektif Islam juga diterapkan oleh KUA, dari fathanah, amanah, siddiq dan tabligh. setiap pegawai KUA mempunyai tanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

2. Inovasi pada tahun 2020 merupakan inovasi yang memanfaatkan media sosial sebagai tempat memberikan informasi. Dipilihnya sosial media merupakan sebuah gagasan atau ide yang bertujuan untuk memudahkan pihak KUA dalam penyampaian informasi dengan cepat. Selain itu informasi yang disampaikan KUA lewat sosial media akan menghemat pengeluaran KUA. Maka dari itu nilai efektivitas dan efisiensi akan tercapai. Selain menggunakan sosial media pihak KUA juga tetap membuat spanduk informasi di depan kantor, agar masyarakat yang tidak memiliki sosial media tetap bisa membaca dan mengetahui informasi dari KUA.

B. Saran-saran

Ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan diantaranya adalah:

1. Manajemen pelayanan publik yang sudah dilaksanakan agar lebih baik lagi kedepannya. Agar sistem pelayanan pernikahan lebih baik.

2. Kantor KUA yang lebih besar dan memiliki hak tanah dari Kemenag RI. Agar KUA mendapat perhatian penuh dan dapat berkembang serta menjadi KUA teladan.
3. Inovasi yang sudah diberikan agar bisa dikembangkan, bukan hanya di satu media sosial.
4. Inovasi yang diberikan harus terus dikembangkan, pembuatan pamflet harus terus berkesinambungan dan berkelanjutan dan membuat akun resmi dari KUA Kecamatan Wanaraya sendiri.