

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bukik Barisan Kabupaten Lima Puluh Kota mengenai strategi pelayanan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Waktu Penyelesaian Pelayanan rata-rata berlangsung dengan cukup cepat, namun terdapat keterlambatan dalam kasus tertentu yang disebabkan oleh kelengkapan dokumen dan kendala teknis.
2. Sarana dan Prasarana di KUA masih terbatas, khususnya dalam hal ruang pelayanan yang sempit dan jaringan internet yang kurang stabil, yang berdampak pada efektivitas pelayanan digital.
3. Kompetensi Petugas Pelayanan sudah memenuhi standar dasar sesuai dengan UU ASN, namun perlu peningkatan keterampilan teknologi dan komunikasi untuk mendukung pelayanan modern.

Secara umum, strategi pelayanan di KUA Bukik Barisan telah berjalan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun masih perlu penguatan pada aspek digitalisasi, sarana prasarana, dan kompetensi petugas untuk mencapai pelayanan yang prima.

B. Saran

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa saran yang dapat diberikan adalah:

1. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Untuk mengurangi keterlambatan layanan akibat kelengkapan berkas, KUA dapat menyediakan daftar periksa dokumen yang jelas dan mudah diakses.

2. Sarana dan Prasarana di KUA

Diperlukan penambahan dan perbaikan sarana prasarana, terutama perluasan ruang pelayanan nikah dan peningkatan kualitas jaringan internet, agar pelayanan digital dapat berjalan efektif dan nyaman

3. Kompetensi Petugas Pelayanan

KUA disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan rutin yang berfokus pada keterampilan teknologi informasi, komunikasi publik, dan pelayanan berbasis digital, sehingga pegawai dapat memberikan layanan modern yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Akay, Reseal, Johannis E Kaawoan, and Fanley N Pangemanan. 2021. "Strategi Camat Dalam Meningkatkan Perangkat Desa Di Bidang Teknologi Informasi Di Kecamatan Ratahan Timur Kabupaten Minahasa Tenggara." *Jurnal Governance* 1 (2): 1–8.
- Aprianti, Sundari. 2017. "PENGARUH STRATEGI BISNIS DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI MANAJEMEN (STUDI PADA PT. INDONEPTUNE NET MANUFACTURING)" 1 (3): 111.
- Astri, F. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli." *Media Bina Ilmiah* 15 (9): 5139–46.
- "Dokumen PROFIL KUA Kecamatan Bukik Barisan." 2018.
- Fariyah, Irzum. 2014. "Strategi Dakwah Di Tengah Konflik Masyarakat." *Addin* 8 (2): 298–303.
- Fikri, Husnul. 2018. "Dialektika Dakwah Dan Kebijakan Publik Perspektif Umar Bin Abdul Aziz." *Jurnal MD* 4 (2): 117–32. <https://doi.org/10.14421/jmd.2018.42-01>.
- Fuadhi, Heri, and Zaiyad Zubaidi. 2022. "PERAN KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) DALAM MEMINIMALISIR TERJADINYA PERNIKAHAN DI BAWAH UMUR (Studi Penelitian Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kuta Alam Kota Banda Aceh)." *AHKAMUL USRAH: Jurnal S2 Hukum Keluarga Dan Peradilan Islam* 2 (1): 28–46. <https://doi.org/10.22373/ahkamulusrah.v2i1.2071>.
- Hayat, S. 2023. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers.
- Jelsi Novita. 2018. "Aspek Tangible Pada Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Pembantu Di Desa Lalumpe Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan." *Pelayanan Publik*, 1–23.
- Kasihta, Nurul Bani, and Anuar Sadat. 2020. "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota." *Inspirasi; Jurnal-Ilmu Sosial* 17 (1): 239–50.
- Kurniati, Ika Dyah, Riza Setiawan, Afiana Rohmani, Aisyah Lahdji, Arief Tajally, Kanti Ratnaningrum, Rochman Basuki, Sc Reviewer, and Zulfachmi Wahab.

2015. *Manajemen Pelayanan Publik*.

Kurniawati, Y, N Widowati, and Maesaroh. 2015. "Kualitas Pelayanan Perijinan Reklame Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang." *Journal Undip*, 1–10.

Lengkong, Selvina L, Mariam Sondakh, and J W Londa. 2020. "Strategi Public Relations Dalam Pemulihan Citra Perusahaan (Studi Kasus Rumah Makan Kawan Baru Megamas Manado)." *Acta Diurna VI* (1): 1–11.

Margareth, Helga. 2017. "UU No 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik." *Экономика Региона*, 32.

Muchtar. 2014. "Pelayanan Kantor Urusan Agama Terhadap Pencatatan Perkawinan Di Kota Kediri Pasca Deklarasi FKK-KUA Se-Jawa Timur Tahun 2013." *Jurnal Multikultural & Multireligius* 13 (1): 157.

Mudie, Peter, and Angela Pirrie. 2020. "Service Marketing." *Services Marketing Management*, 94–119. <https://doi.org/10.4324/9780080493060-10>.

Mustori, Mohamad. 2012. *Pengantar Metode Penelitian*.

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing* 49 (4): 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>.

Puspita, Ita. 2020. "Skripsi Institut Agama Islam Negeri Kendari" 17: 302.

Putra, Syarwin Dwi, Muhammad Hasibuddin, and Nashiruddin Pilo. 2021. "Strategi Pembinaan Akhlak Santri Dan Santriwati Di Pondok Pesantren Modern Rahmatul Asri Maroangin Enrekang." *Journal of Gurutta Education (JGE)* 1 (1).

Ramadan, Ardian Yoga, Agus Fatuh Widoyo, and M. Fatchurrochman. 2022. "Strategi Komunikasi Komunitas Ngadem Dalam Menumbuhkan Rasa Cinta Al Qur'an Di Kelurahan Sumber Surakarta." *Jurnal Ilmiah Hospitality* 11 (2): 541–50.

RAMBE, MAULANA FITRIA BR. 2024. "STRATEGI LAYANAN BIMBINGAN PRA NIKAH PADA CALON PENGANTIN UNTUK KETAHANAN KELUARGA DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KEC.TAMPAN KOTA PEKANBARU," no. Table 10: 4–6.

Ristiani, I Y. 2020. "Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat." *Coopetition X* (2): 165–78.

- Riyadi, F. 2019. “Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Di KUA Kecamatan Mejobo Kudus. YUDISIA: Jurnal Pemikiran Hukum Dan Hukum Islam,.” *Journal of Petrology* 369 (1): 1689–99.
- Rochman, Marjoni. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik. Sustainability (Switzerland)*.
- Rusli, Budiman. 2013. “Kebijakan Publik: Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif.” *Kebijakan Publik*.
- Saputra, A. 2022. “Strategi Evaluasi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam Pada SMP.” *Genta Mulia: Jurnal Ilmiah Pendidikan* 13 (2): 73–83.
- Silviana, Melda Kolo, and Sri Darma Gede. 2020. “Faktor-Faktor Terpenting Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Jaringan 4G Di Denpasar.” *Jurnal Manajemen Bisnis* 17 (1): 57–74.

