

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Efektivitas penerapan strategi komunikasi pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kresek kepada masyarakat tidak terlepas dari faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaannya. Keefektifan pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kresek sudah efektif, yaitu ditunjukkan dengan adanya pelaksanaan pelayanan yang sistematis yang dalam penelitian ini berjalan sesuai dengan tahapan perencanaan strategi komunikasi yang yaitu dengan diberlakukannya analisis audiens yang disesuaikan dengan kebutuhan, melakukan penetapan sasaran komunikasi, kemudian ditentukannya penetapan saluran komunikasi atau media, pesan dan penerima, adanya penetapan *management obyektif*, serta dilakukannya implementasi perencanaan yang melingkupi sumberdaya dan waktu dan menilai atau dilakukannya kegiatan evaluasi yang meliputi evaluasi formatif dan *summative*. Kemudian dengan adanya penilaian yakni berupa indeks kepuasan yang diberikan oleh masyarakat, semua itu juga tidak terlepas dari kekurangan yang ada, akan tetapi tidak memengaruhi dalam efektivitas pelayanan yang ada.

Berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi penerapan pelayanan yakni, faktor pendukung yang diantaranya berupa adanya pembagian kerja yang jelas, adanya tanggung jawab, mengutamakan kepentingan masyarakat diatas kepentingan

pribadi, adanya koordinasi yang jelas, dan adanya komunikasi yang baik. Faktor penghambatnya diantaranya ialah, tidak efesien waktunya pelayanan, sarana dan prasarana, metode pelaksanaan kerja, dan kurang kesadaran masyarakat untuk mengikuti program kerja yang ditujukan kepada mereka atau masyarakat.

## **B. Saran**

Setelah meninjau hasil penelitian ini secara keseluruhan, maka peneliti ingin memberikan saran tentang pelaksanaan pelayanan pengurusan pelayanan perkawinan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kresek Kabupaten Tangerang dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan di masyarakat. Rekomendasi untuk reviewer untuk disampaikan adalah:

1. Bagi Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kresek agar memantau secara ketat perkembangan program kerja perkawinan yang dilaksanakan dan dievaluasi dari awal hingga akhir pekerjaan.
2. Bagi staff atau pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kresek Kabupaten Tangerang agar semakin meningkatkan pelatihan secara berkala dan meningkatkan semangat serta pemenuhan aktivitas kerja.
3. Agar masyarakat Kresek lebih berpartisipasi dalam semua kegiatan yang diselenggarakan oleh Organisasi Keagamaan (KUA) Kabupaten Kresek.