

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai “KUA dan Pelayanan Publik di Masyarakat Perspektif Komunikasi Organisasi (Studi Deskriptif di KUA Kecamatan Carenang Kabupaten Serang)”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan publik di KUA Kecamatan Carenang pada dasarnya sudah berjalan cukup baik dan berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Layanan seperti pencatatan nikah, surat rekomendasi, pengurusan wakaf, serta pembinaan keluarga sakinah telah dilaksanakan sesuai dengan tugas dan fungsi yang diemban oleh KUA. Namun, pelayanan ini masih belum sepenuhnya maksimal karena beberapa kendala yang cukup besar. Salah satu masalah utama adalah terbatasnya jumlah pegawai aktif di kantor, di mana hanya ada dua pegawai utama yang harus merangkap banyak tugas. Selain itu, fasilitas pendukung seperti komputer dan printer juga masih terbatas dan sering mengalami kerusakan, yang pada akhirnya memperlambat proses layanan. Ditambah lagi, masih banyak masyarakat yang belum memahami cara menggunakan layanan secara online karena kurangnya pemahaman tentang teknologi, terutama dalam pendaftaran nikah online dan penggunaan sistem berbasis internet. Walaupun menghadapi keterbatasan tersebut, para pegawai di KUA tetap berusaha memberikan pelayanan terbaik. Mereka melayani masyarakat dengan sikap yang ramah, tanggap, dan membantu, bahkan rela mengerjakan tugas yang bukan bagiannya agar pelayanan tetap berjalan. Ini menunjukkan adanya komitmen tinggi dari pegawai untuk tetap memberikan pelayanan yang optimal, walaupun dengan tenaga yang terbatas.
2. Komunikasi organisasi di KUA Kecamatan Carenang berjalan cukup baik dan berperan penting dalam mendukung pelayanan. Hubungan

antarpegawai bersifat terbuka dan saling membantu. Tugas tidak dibagi secara kaku, sehingga pegawai yang sedang luang akan membantu menyelesaikan pekerjaan lain. Hal ini menciptakan suasana kerja yang kompak dan membuat pekerjaan bisa selesai dengan cepat tanpa membuang waktu. Di luar kantor, komunikasi dengan masyarakat dan pihak desa juga terjalin, meskipun masih menggunakan cara-cara langsung seperti pertemuan atau pengajian. Hal ini dilakukan karena sebagian masyarakat belum terbiasa menerima informasi lewat internet atau media sosial. Namun, KUA masih menghadapi kendala karena belum memiliki media sosial resmi atau layanan konsultasi online, sehingga penyebaran informasi belum maksimal, terutama bagi masyarakat yang sibuk. Meski begitu, pegawai KUA terus berusaha menyesuaikan diri, salah satunya dengan bekerja sama dengan puskesmas dan BKKBN. Ke depan, KUA berencana mengembangkan pelayanan agar lebih mudah diakses oleh masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Saran Akademis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi untuk peneliti berikutnya, dan disarankan agar memperluas lokasi penelitian, misalnya dengan membandingkan beberapa KUA di daerah lain, agar hasilnya lebih menyeluruh. Selain itu, disarankan juga menggunakan pendekatan penelitian lain seperti kuantitatif atau gabungan metode, agar data yang diperoleh bisa lebih bervariasi dan mendalam.

2. Saran Praktis

Untuk KUA Kecamatan Carenang, disarankan agar terus berusaha meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan melakukan beberapa hal penting berikut : Pertama, sebaiknya jumlah pegawai ditambah, supaya pekerjaan bisa dibagi dengan lebih baik dan masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama saat mengurus keperluan

di kantor. Kedua, perlengkapan kantor seperti komputer, printer, dan jaringan internet perlu diperbaiki atau ditambah, karena alat-alat tersebut sangat membantu kelancaran pelayanan, terutama untuk layanan yang menggunakan sistem online. Ketiga, KUA sebaiknya mulai menggunakan media sosial resmi, seperti Instagram atau WhatsApp, agar informasi bisa lebih cepat sampai ke masyarakat. Selain itu, akan lebih baik jika ada layanan tanya-jawab secara online, agar masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor hanya untuk sekedar bertanya. Keempat, KUA juga sebaiknya memberikan penjelasan atau pengarahan langsung kepada masyarakat tentang cara menggunakan layanan online, misalnya pendaftaran nikah melalui internet. Ini bisa dilakukan lewat kegiatan penyuluhan atau sosialisasi, agar masyarakat tidak bingung saat menggunakan layanan tersebut. Kelima, kerja sama dengan pihak lain seperti pemerintah desa, puskesmas, atau lembaga terkait lainnya perlu ditingkatkan. Dengan begitu, pelayanan yang diberikan KUA bisa lebih menyeluruh, saling membantu, dan makin mudah diakses oleh masyarakat.