

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Strategi komunikasi dalam proses pelayanan dapat diaplikasikan melalui hubungan antara atasan dan bawahan, memaksimalkan ketepatan waktu dalam bekerja, mempengaruhi proses pelayanan administratif, meningkatkan profesionalisme melalui tingkat pendidikan, dan memaksimalkan pelaksanaan. Namun hasil penelitian menunjukkan bahwa proses komunikasi pada kantor KUA Tibawa kurang berjalan dengan baik sehingga memengaruhi proses pelayanan.

2. Faktor pendukung dalam proses komunikasi pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Tibawa Kabupaten Gorontalo adalah tingkat pendidikan, ketersediaan Sistem Pelayanan yang Lengkap, Adapun factor penghambatnya adalah, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penerapan sistem online,

B. Saran

Adapun Saran dalam penelitian ini adalah hasil yang diperoleh yaitu memberikan kualitas pelayanan yang cepat, transparan dan berkualitas dengan menciptakan hubungan kerja yang baik antara atasan dan bawahan, antara bawahan dan bawahan maupun antara pihak pemberi pelayanan maupun pihak penerima layanan. Perlunya memberikan dampak positif dan dapat menutupi kekurangan dalam memberikan pelayanan

Dapat memberikan koreksi dalam memberikan kualitas pelayanan yang cepat, tepat, santun, dan rapi dalam administrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, bertanggung jawab dan berkerja sama antara pegawai maupun atasan untuk memberikan kualitas pelayan yang baik, dan hasil dampak pada penulis yaitu streategi komunikasi sangat penting untuk mendapatkan penilaian masyarakat maupun pegawai dan atasan dalam memberikan kualitas pelayan yang baik

DAPTAR PUSTAKA

- Edy Susanto, M. (2019). Theses Uin Malang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Ali, N. S. (2018). Efektivitas kinerja pegawai pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kota Makassar. *Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 103.
- Dr. Juliansyah Noor. (2019). No Title No Title. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Agriana, W. R. (2018). *Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar* (Vol. 53).
- Publik, P., Rahmat, D., Yang, T., Esa, M., & Indonesia, P. R. (2009). *yang mendukungnya; e. bahwa . . .*
- Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., Sultan, U., & Tirtayasa, A. (2016). *Kualitas pelayanan di kantor pos cabang cikampek kabupaten karawang*.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publlik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media, hal. 47.
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung. alfabeta.
- Fatawa, M. M., Al-syakhsiyyah, J. A., Islam, U., & Walisongo, N. (2018). *Peran kantor urusan agama (kua) dalam meminimalisir pernikahan dini*.
- Bambang Budijono. 2004. *Pengaruh Pengawasan Masyarakat terhadap Kaulitas Pelayanan Publik*. Tesis. Bandung: PPs Unpad.

Danil Defo. 2005. *Pengaruh Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Terhadap Kualitas Pelayanan Sipil. Tesis. Bandung: PPs Unpad.*

Khoirul Huda & Anjar Mukti Wibowo, “*Interaksi Social Samin Dengan Masyarakat Sekitar (Studi Di Dusun Jepang Desa Margo Mulyo Kecamatan Margomulyo Kabupaten Bonjonegoro Tahun 1990-2012)*”

Moenir. 2002. *Maanajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, L.P., Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta: Bumi Aksara

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993 ditegaskan, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur

Sumber Lain

<http://kua.tibawa.blogspot.go.id>

kuatibawa@gmail.com

(Sumber: Buku Kecamatan Tibawa dalam Angka Tahun 2018

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tibawa
Kabupaten Gorontalo H. Wahyudin Hioda, S.Fil.I



Wawancara dengan Penyuluh Kantor Urusan Agama Kecamatan Tibawa
Kabupaten Gorontalo ibu Maimuna Muhamad, SE



Wawancara dengan Staf Pengurusan Administrasi Kantor Urusan Agama

Kecamatan Tibawa Kabupaten Gorontalo Bapak Adrian Djafar