

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dalam bab ini akan dikemukakan kesimpulan dari hasil temuan penelitian dan memberikan beberapa saran sesuai dengan temuan penelitian dari tujuan penelitian ini:

1. Dari hasil penelitian tentang pelayanan publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai berada pada kategori baik, pernyataan ini dapat dilihat dalam penelitian yang dilakukan terhadap lima belas sub indikator dari 72 responden diperoleh total skor 2.511 dengan persentase 77,5%.
2. Adapun faktor pendukung di dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai adalah sebagai berikut:
 - a. Terdapat *Assurance* pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Hal ini dibuktikan dengan tanggung jawab jaminan akan produk atau hasil yang telah dikeluarkan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai sudah sesuai dengan data yang diberikan masyarakat serta mengacu pada prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.
 - b. Terdapat *Empathy* pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Hal ini dibuktikan dengan sikap cepat tanggap pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan

Dumai Selatan Kota Dumai dalam memberikan solusi dari setiap permasalahan yang dibutuhkan masyarakat dengan cepat, sehingga masyarakat merasa terlayani dengan baik.

Sedangkan faktor penghambat pelayanan publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai adalah sebagai berikut:

- a. Masih kurangnya *Tangibles* pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya sarana dan prasarana yang kurang memadai, seperti bangunan Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai khususnya pada bagian atap yang sudah mulai roboh dan kurangnya ruang penyimpanan arsip sehingga membuat Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai kurang tertata rapi.
- b. Masih kurangnya *Responsiveness* pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Hal ini dibuktikan dengan kurangnya kerjasama antar pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dimana masyarakat yang akan melakukan pelayanan harus mengantri kepada satu pegawai, sehingga ini akan menimbulkan ketidakefektifan pada saat proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Djumara, Noorsyamsa. 2009. *Standar Pelayanan Publik: Langkah-Langkah Penyusunan*. Jakarta: PKMP LAN.
- Hayat. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Perkasa.
- Komarudin. 2014. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Genesindo.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan.
- Moenir, H.A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mursyidah, Lailul dan Ilmi. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Napitupulu, Paimin. 2012. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: P.T. Alumni.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Revida, Erika, dkk. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Sellang, Kamaruddin. 2016. *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Ombak.

Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Jakarta: Kencana.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: CV. Alfabeta.

Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan Menteri Agama Nomor 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 08 Tahun 2009 tentang Pembentukan Kecamatan Dumai Kota dan Dumai Selatan.

Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan.

Peraturan Menteri Agama Nomor 20 tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan.

Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Agama.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2019 tentang Jabatan Fungsional Penghulu.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Pasal 7 tentang Perkawinan.