

ABSTRAK

Husna Nida Fadila. 2023. Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Nikah Pada Kua Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar. Skripsi, Program Studi Hukum Keluarga Islam, Fakultas Syariah. Pembimbing I Dr. Budi Rahmat Hakim, S.Ag, M.HI, Pembimbing II Rahman Helmi, S.Ag., MSI.

Kata Kunci: Upaya, Pelayanan, Nikah

Sebagai unit pelayan publik, Kantor Urusan Agama menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan di bidang pelayanan nikah. Pemerintah dengan segala inovasinya, berupaya meningkatkan pelayanan nikah dengan meluncurkan aplikasi pelayanan nikah berbasis website yang disebut sebagai SIMKAH. Dengan demikian KUA bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan nikah terbaik untuk masyarakat. Problematika yang penulis temukan di KUA Kecamatan Gambut adalah rendahnya kualitas SDM di KUA Kecamatan Gambut.

Penelitian ini berjenis penelitian lapangan. Adapun sifat penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif terhadap data lapangan yang diperoleh.

Berdasarkan metode yang digunakan diperoleh hasil penelitian sebagai berikut: Upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut sudah berjalan baik hanya dalam beberapa aspek. Yakni a. Memenuhi standar pelayanan publik di KUA Kecamatan Gambut; b. Memenuhi sarana evaluasi kinerja pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut dengan tersedianya kotak pengaduan; c. Penguatan kualitas SDM di KUA Kecamatan Gambut melalui pelatihan; d. Meningkatkan kinerja sistem dan metode pelayanan nikah dengan pengaplikasian SIMKAH.

Faktor yang menjadi pendukung pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut adalah a. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; b. Faktor sarana dan prasarana; c. Tersedianya tenaga SDM pelayanan nikah di KUA Kecamatan Gambut. Adapun yang menjadi penghambat pelayanan publik di KUA Kecamatan Gambut disebabkan oleh beberapa faktor yakni: a. Kurangnya sumber daya manusia sebagai pelayan administrasi nikah di KUA Kecamatan Gambut; b. Kualitas sumber daya manusia yang kurang memadai di KUA Kecamatan Gambut; c. Fasilitas dan prasarana.