

ABSTRAK

Miswar Habibie. 18014030191. *Kualitas Pelayanan Publik di KUA Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu.* Skripsi, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi. Pembimbing: (I) Syaipul Hadi, S.IP., MA. Pembimbing (II) Restu Khaliq, MM. Pada Program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. 2021.

Kata Kunci: Pelayanan, Publik, KUA

Beberapa kualitas pelayanan diukur melalui beberapa indikator salah satunya *reliability, empathy, tangible, assurance, dan responsiveness*. Berangkat dari adanya kekurangan pada pelayanan publik di KUA Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu dalam hal sarana dan prasarana dan juga respon terhadap masyarakat. Hal tersebut kemudian menjadi daya tarik oleh untuk meneliti permasalahan ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang ada di KUA Kecamatan Kusan Hulu dan juga faktor yang mempengaruhi pelayanan publik yang ada di KUA Kecamatan Kusan Hulu.

Jenis penelitian sendiri ialah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian ini adalah informan dan objek penelitian adalah terkait dengan kualitas pelayanan publik dan juga faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di KUA Kecamatan Kusan Hulu. Untuk memperoleh data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. Data kemudian diolah dengan pengumpulan, reduksi, penyajian, dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di KUA Kecamatan Kusan Hulu masih kurang dalam beberapa aspek atau indikator. Jika ditinjau dari aspek *reliability, assurance, dan juga empathy*, pelayanan publik di KUA Kecamatan Kusan Hulu sudah berjalan dengan baik. Akan tetapi jika ditinjau dari aspek *responsiveness* dan juga *tangible* dari pelayanan publik di KUA dinilai masih kurang baik berdasarkan hasil wawancara dengan informan KUA Kecamatan Kusan Hulu maupun masyarakat sekitar. Oleh karena itu perlu adanya perbaikan pada aspek cepat tanggap dari pegawai KUA dalam memberikan pelayanan, serta memperbarui dan meningkatkan sarana prasarana yang ada di KUA Kecamatan Kusan Hulu.