

ABSTRAK

Ruwayda, 190104030117 *Manajemen Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur Kabupaten Kapuas*. Pembimbing: (1) Drs. H. A. Gazali, M. Hum. Pembimbing (2) Hj. Jumi Herlita, M. Sc. Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi/ Sarjana UIN Antasari Banjarmasin. 2023

Kata Kunci : *Manajemen Pelayanan, Pelayanan Prima. Pencatatan Nikah, Kantor Urusan Agama*

Penelitian ini dilatar-belakangi oleh adanya usaha yang diberikan Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur untuk memberikan pelayanan prima yang berkualitas kepada masyarakat khususnya dalam pendaftaran dan pencatatan nikah. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan fungsi manajemen pelayanan, kualitas pelayanan serta faktor pendukung dan penghambat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur dalam melaksanakan pelayanan prima.

Jenis Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif deskriptif serta pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi kepada Kepala Kantor Urusan Agama dan Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur guna menggali data tentang Penerapan fungsi manajemen pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur.

Hasil dari penelitian ini adalah penerapan fungsi manajemen perencanaan dilaksanakan dengan menetapkan tujuan; Pengorganisasian dengan menetapkan struktur organisasi yang didasarkan pada perencanaan tugas dan posisi; Fungsi Penggerakan dengan pemberian motivasi oleh Kepala KUA dan Komunikasi dua arah yang selalu berjalan; Fungsi pengawasan yang dilakukan sebelum, sedang dan sesudah berlangsungnya kegiatan layanan berjalan cukup baik pada manajemen pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamban Catur. Adapun kualitas pelayanan meliputi (1) Bukti fisik/*tangible* sudah cukup baik; (2) Keandalan/*reability* pegawai dalam melayani masyarakat sudah cukup baik; (3) Ketanggapan/*responsiveness* sudah baik karena cepat dan tanggap dalam pelayanan; (4) Jaminan/*assurance* telah terpenuhi dalam segi jaminan waktu, kepastian biaya dan legalitas; (5) Empati juga sudah terlihat saat pelayanan dilaksanakan. Adapun faktor yang mendukung pelayanan yaitu: Kemudahan Akses layanan Kantor Urusan Agama, Kejelasan Tugas, dan adanya partisipasi masyarakat. Sedangkan faktor yang menghambat pelayanan yaitu: Minimnya sumber daya manusia, serta data masyarakat yang sering kali berbeda-beda, dan masih adanya masyarakat yang kurang jujur dalam pelayanan.