

ABSTRAK

M. Syamsuddin, 190104030202, (Kualitas Pelayanan Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Beruntung Baru Kabupaten Banjar) Pembimbing: (I) Devi Noviyanti, SE.,MM dan Pembimbing (II) Restu Khaliq, SE.,MM. Pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. 2023.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Pernikahan, KUA

Latar belakang penelitian ini dilandasi dari sistem pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Beruntung Baru. Pelayanan yang ada di KUA Beruntung Baru lebih dominan pada pelayanan pernikahan. Dalam proses pemberian layanan di KUA Beruntung Baru memiliki 4 orang pegawai, tak jarang pegawai KUA berhalangan hadir sehingga harus digantikan dengan pegawai dan berdampak pada lambatnya proses pemberian layanan, dan juga fasilitas sarana dan prasarana yang ada di KUA masih kurang memadai seperti kursi, meja tunggu, tempat parkir khusus dan ruangan yang sempit.

Fokus Permasalahan Penelitian Ini Adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Beruntung Baru Kabupaten Banjar. Yang kemudian mengemukakan permasalahan yaitu: Bagaimana kualitas pelayanan pernikahan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Beruntung Baru berdasarkan teori *Service quality*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan penelitian lapangan dengan metode pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pernikahan di KUA Beruntung Baru sudah baik pada beberapa aspek seperti keandalan (*reability*) dimana aspek keterbukaan informasi sudah jelas, serta pelayanan yang mudah, pada aspek jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) juga sudah baik. Namun pada aspek daya tanggap (*responsive*) masih belum dapat dikatakan baik dikarenakan keterbatasan pegawai atau SDM KUA yang hanya berjumlah 4 orang. Pada aspek bukti langsung (*tangible*) juga belum dapat dikatakan baik dikarenakan sarana dan prasarana yang kurang memadai dan ruangan KUA yang sempit.