

## ABSTRAK

**Ainun.** 190104030008. *Strategi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banjarmasin Tengah.* Pembimbing: (I) Syaipul Hadi, S.IP.,MA, dan pembimbing (II) Devi Noviyanti, SE,MM pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. 2023.

**Kata Kunci:** *Strategi, Pelayanan.*

Kantor Urusan Agama sebagai perpanjangan tangan Kementerian Agama memiliki banyak peran yang sangat penting. Pada dasarnya semua organisasi memerlukan adanya strategi dalam pelayanan, dengan adanya strategi di sebuah organisasi atau instansi pemerintahan seperti KUA di Kecamatan Banjarmasin Tengah maka di harapkan semua kinerja pelayanan yang sudah di rencanakan dapat sesuai rencana. Karena kinerja merupakan unsur penggerak serta perwujudan determinasi diri agar dalam mengerjakan suatu pekerjaan itu dilakukan tidak setengah-setengah, tetapi dengan segenap kekuatan dan kemampuan yang dimiliki dalam kata arti seseorang harus professional dalam bekerja agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu serta bisa menjalankan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh instansi pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banjarmasin Tengah apakah sudah berjalan dengan optimal sesuai dengan tujuan dan fungsi dari KUA. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi.

Penelitian ini menemukan bahwa Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Tengah sudah terlaksana dengan baik namun perlu adanya pengoptimalan lagi dari pihak pegawai dan kerja sama dari masyarakat untuk membangun KUA yang diharapkan agar pelayanan KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah dapat melayani dengan semaksimal mungkin karena masyarakat biasanya ramai hanya pada bulan nikah saja namun pada hari atau bulan tertentu masyarakat tidak memanfaatkan pelayanan publik yang ada di KUA Kecamatan Banjarmasin Tengah dengan baik.