ABSTRAK

Muhammad Irfan Feriyanto: *Manajemen Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala* tahun 2021. Skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Pembimbing: (I) Syaipul Hadi, S.IP., MA dan (II) Devi Noviyanti, SE., MM.

Kata Kunci: Kualitas Jasa dan Inovasi

Latar belakang penelitian ini dilandasi dengan sistem pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya yang melayani pelayanan pernikahan kepada warga dan masyarakat di Kecamatan Wanaraya. Pelayanan pernikahan akan membantu masyarakat dalam melaksanakan pernikahan.

Fokus permasalahan penelitian ini adalah Manajemen Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala, yang memfokuskan kepada pelayanan pernikahan kemudian mengemukakan dua permasalahan yaitu: 1) Bagaimana pelayanan publik berdasarkan pada teori kualitas jasa pada KUA Kecamatan Wanaraya? dan 2) Bagaimana KUA Kecamatan Wanaraya memberikan inovasi pelayanan publik?.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan penelitian lapangan (*field research).* Metode pengumpulan data adalah wawancara, dokumentasi dan observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen pelayanan di KUA Kecamatan Wanaraya menjadi kewajiban bagi pihak KUA, pelayanan pernikahan akan diberikan secara prima, untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Pelayanan yang diberikan, cepat, handal, dan dapat dipercaya. Inovasi yang diberikan dalam pelayanan pernikahan di KUA memanfaatkan media sosial sebagai tempat untuk memberikan layanan informasi dengan cepat serta efektif dan efisien.