

## ABSTRAK

**Dinda Octaviany : “Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padakembang Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2019”.**

Pelayanan publik merupakan sesuatu yang sangat diperlukan oleh setiap orang. Dari berbagai kebutuhan masyarakat mengenai sebuah pelayanan publik, salah satu kebutuhan yang sangat berpengaruh adalah kebutuhan administratif mengenai pencatatan nikah. Lembaga yang melakukan pelayanan di bidang pencatatan nikah adalah Kantor Urusan Agama.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padakembang, juga menggambarkan faktor pendukung dan penghambat dalam proses pemberian pelayanan pencatatan nikah, serta upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan dalam pemberian pelayanan pencatatan nikah.

Penulis menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1988), dimana kualitas pelayanan ini memiliki 5 dimensi yaitu, reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*Tangible*). Kelima dimensi tersebut sekaligus digunakan sebagai indikator untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padakembang Kabupaten Tasikmalaya.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deksriptif. Jenis data yang digunakan yaitu jenis data kualitatif dengan sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan menurut Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap yaitu, 1) Reduksi data, 2) Penyajian data, dan 3) Menarik Kesimpulan dan Verifikasi.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan pencatatan nikah yang berada di KUA Kecamatan Padakembang belum berjalan optimal, hal itu terbukti dari dimensi *responsiveness* dan *emphaty* saja yang sudah berjalan dengan baik, selebihnya masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki karena masih terdapat faktor penghambat dalam pelayanan, yaitu kurangnya sumber daya manusia, lalu tidak adanya kesejahteraan pegawai sebab tidak ada pengangkatan pegawai dan minimnya anggaran di KUA Kecamatan Padakembang. Salah satu upaya yang dilakukan pihak KUA Kecamatan Padakembang yaitu Memberikan bimbingan konseling secara rutin setiap seminggu sekali agar pegawai memiliki moralitas dan rasa tanggungjawab yang tinggi.

**Kata kunci :** Pelayanan; Kualitas Pelayanan; Pencatatan Nikah.

## ABSTRACT

***Dinda Octaviany : “ Service Quality of Marriage Registration in The Religious Affairs Office at Padakembang Subdistrict, Tasikmalaya District in 2019”.***

*Public service is something that is needed by everyone. Of the various needs of the community regarding a public service, one of the most influential needs is the administrative requirement regarding marriage registration. The Institution that carries out the agency in the field of marriage registration is the office of religious affairs.*

*This study aims to determine and analyze the quality of marriage registration services in the religious affairs office of Padakembang subdistrict, besides describing the supporting and inhibiting factors in the process of providing marriage registration services, as well as the efforts made in the process of providing services for marriage registration services.*

*The author uses the theory of service quality according to Zeithaml, Parasuraman and Berry (1988), this service quality has 5 dimensions namely, reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. These five dimensions are at the same time used as an indicator to measure the extent to which the quality of marriage registration services in the religious affairs office in Padakembang subdistrict, Tasikmalaya district.*

*The research method used is a qualitative method with a descriptive approach. The type of data used is qualitative data with primary and secondary data sources. Data collection techniques through direct observation, interviews and documentation. As for the data analysis techniques used according to Miles and Huberman which consists of three stages namely, 1) data reduction, 2) data presentation, and 3) drawing conclusions and verification.*

*The results of the study reveal that the quality of marriage registration services at KUA in development has not run optimally, this is evident from the dimension of responsiveness and empathy that have gone well, the rest there are still deficiencies that need to be fixed because there are still inhibiting factors in services namely, lack of resources. Human beings, then there is no employees welfare because there are no staff appointments and a lack of budget at the KUA Padakembang subdistrict. One of the efforts made by the KUA Padakembang subdistrict is to provide regular counseling guidance once a week so that employees have high morality and a sense of responsibility.*

***Keywords:*** Service, Service Quality, Marriage Registration.