

ABSTRAK

Abdul Najib 2024. Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemn Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama, Kecamatan Bangkala, Kabupaten Jeneponto (di bimbing oleh Dr. Abdul Mahsyar, M.Si dan Dr. Nur wahid, S.Sos., M.Si).

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengidentifikasi kualitas pelayanan publik dalam implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bangkal, Kabupaten Jeneponto. Analisis kualitas pelayanan publik dilakukan dengan mempertimbangkan dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy di Kantor KUA Kecamatan Bangkal. Selain itu, penelitian ini juga mengevaluasi faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik dalam penerapan aplikasi SIMKAH. Pengumpulan data dilakukan melalui survei langsung, wawancara, dan data sekunder yang diperoleh di lapangan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua aspek pelayanan publik diimplementasikan secara optimal di Kantor KUA Kecamatan Bangkala, khususnya pada indikator-indikator dalam dimensi Tangibles (bukti fisik) dan Reliability (kehandalan).

Kata Kunci: SIMKAH, KUA, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*