

ABSTRAK

Nurita 2019. Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima (dibimbing oleh Muhammad Tahir dan Abdi).

Penelitian ini merupakan penelitian yang disusun untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bolo Kabupaten Bima. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*verification*). Keabsahan data menggunakan triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi waktu, dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum optimal sebab: (a) Dimensi *Tangibles* di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bolo Kabupaten Bima sudah baik meskipun masih ada sebagian masyarakat yang mengeluhkan tetapi sebagian besar dari informan mengatakan hal positif mengenai dimensi *Tangibles* yang telah disediakan. (b) Dimensi *Reliability* di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bolo Kabupaten Bima belum bisa dikatakan baik karena banyaknya keluhan dari masyarakat terkait dengan pelayanan diberikan oleh pegawai. (c) Dimensi *Responsiveness* di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bolo Kabupaten Bima. Kinerja aparat bisa dikatakan baik, karena masyarakat yang merasakan pelayanan mengatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan, aparat disini sudah bekerja sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing. Dengan sikap respon dan ketanggapan pegawai dapat mendukung berjalanya proses pemberian pelayanan. (d) Dimensi *Assurance* di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bolo Kabupaten Bima sudah cukup baik karena sebagian besar keterangan dari informan menunjukkan hal positif mengenai dimensi jaminan, akan tetapi masih ada masyarakat mengeluhkan pelayanan terkait dengan dimensi *Assurance* yang diberikan pegawai. (e) Dimensi *Emphaty* di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bolo Kabupaten Bima sudah cukup baik karena mampu menunjukkan sikap keramahan dengan mampu melayani masyarakat tanpa ada perbedaan perlakuan dan tanpa melihat status sosial dari masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, & Pencatatan Nikah