

ABSTRAK

Moch Abdul Zabbar. NIM 1188010124. 2024: Analisis Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) kepada Masyarakat di Kecamatan Bojongpicung Kabupaten Cianjur. Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati Bandung. Dibimbing oleh Prof. Dr. H. Sahya Anggara, Drs., M.Si dan Dr. H. Faizal Pikri, S.S. M. Ag, CPAM.

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan struktur terkecil dari Departemen Kementerian Agama yang secara langsung menyentuh masyarakat dalam satu wilayah kecamatan. Oleh sebab itu lembaga KUA memegang peranan penting dalam menerapkan segala perintah dari pusat termasuk melayani kebutuhan masyarakat. Maka terwujudnya agenda yang diselenggarakan oleh Departemen Kementerian Agama tercermin pada kualitas kerja dan pola kegiatan yang dilakukan oleh KUA.

Tujuan dalam penelitian ini diantaranya (1) Untuk mengetahui kualitas *reliability* (kehandalan) pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bojongpicung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; (2) Untuk mengetahui kualitas *tangible* (ketersediaan) Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bojongpicung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; (3) Untuk mengetahui kualitas *responsivness* (ketanggapan) pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bojongpicung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; (4) Untuk mengetahui kualitas *assurance* (jaminan) Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bojongpicung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; (5) Untuk mengetahui kualitas *empaty* (empati) pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bojongpicung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Teori yang mendasari penelitian ini adalah Zeithaml 1988 dalam Abdul Sani (2021:41) terkait lima dimensi pelayanan ideal (*reliability, tangible, responsivness, assurance dan empaty*).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan eksploratif dan deskriptif. Penelitian ini ditempuh melalui jenis penelitian kualitatif yang artinya data dan informasi yang diperoleh tidak berbentuk angka-angka dan analisis logika. Teknik pengumpulan data diantaranya wawancara mendalam, dokumentasi dan pengamatan.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian analisis kualitas pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) kepada masyarakat Kecamatan Bojongpicung bahwa dimensi *reliability* (kehandalan), *responsivness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empaty* (empati) menunjukkan hasil yang baik sedangkan pada dimensi *tangible* (ketersediaan) bahwa kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan optimalisasi alat bantu pelayanan menunjukkan hasil kurang baik.

Kata Kunci : Kantor Urusan Agama, Kualitas Pelayanan Pegawai.

ABSTRACT

Moch Abdul Zabbar. NIM 1188010124. 2024: Analysis of the Quality of Service of Religious Affairs Office (KUA) Employees to the Community in Bojongpicung District, Cianjur Regency. Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Sunan Gunung Djati State Islamic University (UIN) Bandung. Supervised by Prof. Dr. H. Sahya Anggara, Drs., M.Si and Dr. H. Faizal Pikri, S.S. M. Ag, CPAM.

The Office of Religious Affairs (KUA) is the smallest structure of the Ministry of Religious Affairs that directly touches the community in one sub-district area. Therefore the KUA institution plays an important role in implementing all orders from the centre including serving the needs of the community. So the realisation of the agenda organised by the Ministry of Religious Affairs Department is reflected in the quality of work and the pattern of activities carried out by the KUA.

The objectives in this study include (1) To determine the quality of reliability of employees of the Religious Affairs Office (KUA) of Bojongpicung District in providing services to the community; (2) To determine the quality of tangible (availability) of the Religious Affairs Office (KUA) of Bojongpicung District in providing services to the community; (3) To determine the quality of responsiveness (responsiveness) of employees of the Religious Affairs Office (KUA) of Bojongpicung District in providing services to the community; (4) To determine the quality of assurance (guarantee) of the Religious Affairs Office (KUA) of Bojongpicung District in providing services to the community; (5) To determine the quality of empathy (empathy) of employees of the Religious Affairs Office (KUA) of Bojongpicung District in providing services to the community;

The theory underlying this research is Zeithaml 1988 in Abdul Sani (2021: 41) related to the five dimensions of ideal service (reliability, tangible, responsiveness, assurance and empathy).

The method used in this research is an exploratory and descriptive approach. This research was conducted through qualitative research, which means that the data and information obtained are not in the form of numbers and logical analysis. Data collection techniques include in-depth interviews, documentation and observations.

The results obtained in the research analysis of the quality of service of the Religious Affairs Office (KUA) to the people of Bojongpicung District that the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy show good results while in the tangible dimension that the quantity of Human Resources (HR) and the optimisation of service aids show poor results.

Keywords : Religious Affairs Office, Quality of Employee Service.