

## ABSTRAK

**Azka Zakia Berliana (1188010032):** “Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Cisolok Kabupaten Sukabumi.”

Diantara berbagai kebutuhan masyarakat terkait pelayanan publik, kebutuhan administratif terkait dengan pencatatan pernikahan adalah salah satu kebutuhan pelayanan publik yang dianggap penting di kantor urusan agama (KUA). Sebagaimana tertuang pada Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 yang berkaitan dengan Pelayanan Pencatatan Nikah, bahwa pernikahan adalah salah satu peristiwa penting yang perlu dicatat agar mendapatkan pengakuan status hukum oleh negara. Namun pada realitanya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Cisolok ini masih dianggap kurang maksimal karena beberapa indikator tidak berjalan sesuai target. Pada tahun 2020 terdapat 732 Pernikahan yang berlangsung, namun hanya 174 peserta bimbingan pra nikah.

Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Cisolok Kabupaten Sukabumi.

Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam (Hardiansyah). Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

Hasil penelitian menyampaikan bahwa secara nyata pelayanan pencatatan pernikahan hampir mencapai kualitas yang optimal. Penilaian terhadap aspek ini belum dilakukan untuk memenuhi standar masyarakat karena hanya indikator kinerja petugas yang dinilai memuaskan, sedangkan aspek lainnya masih harus ditingkatkan. Misalnya, infrastruktur di KUA Kecamatan Cisolok yang kurang optimal, yang dikhawatirkan akan menghambat proses pencatatan pernikahan.

**Kata kunci : KUA, Pencatatan, Kualitas Pelayanan**