

## ABSTRAK

Moh. Akmalul Yaqin NIM: 202102010073. Kualitas Pelayanan Publik Pendaftaran Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mojoroto Kota Kediri. Pembimbing I: Drs. Djoko Susanto, M.Si Pembimbing II:

Secara legal, pernikahan diakui oleh negara jika telah terdaftar secara resmi melalui lembaga pemerintah yang berwenang. Dalam hal ini, Kantor Urusan Agama (KUA) berperan sebagai tempat pelayanan yakni institusi yang bertanggung jawab untuk memproses dan mencatat pernikahan. Oleh karena itu, pemerintah mewajibkan setiap pasangan yang menikah untuk memiliki surat nikah dan buku nikah sebagai bukti otentik dari pernikahan yang sah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik Pendaftaran Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mojoroto Kota Kediri. Penelitian ini memfokuskan tentang kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu tangible (berwujud), realibility (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis interaktif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Mojoroto Kota Kediri dinilai baik pada seluruh dimensi SERVQUAL. Dimensi tangibel mencakup penampilan petugas yang rapi, fasilitas nyaman, serta teknologi yang mendukung, meskipun perlu penambahan kursi tunggu saat ramai. Reliability tercapai dengan ketelitian petugas dan prosedur yang jelas, sedangkan responsiveness ditunjukkan melalui pelayanan cepat, tepat waktu, dan solutif. Pada dimensi assurance, pelayanan dinilai transparan, aman, dan terpercaya. Dimensi empathy juga optimal karena petugas ramah, sopan, sabar, dan tidak diskriminatif. Faktor pendukung pelayanan meliputi kompetensi petugas yang mahir IT, sikap ramah, pelayanan cepat, transparansi prosedur, dan keadilan bagi seluruh masyarakat. Namun, masih terdapat faktor penghambat yaitu keterbatasan ruang pelayanan, jumlah kursi tunggu yang kurang, serta persepsi biaya akibat jasa modin meski layanan KUA gratis saat diurus sendiri. Oleh karena itu, diperlukan saran berupa perluasan ruang pelayanan, penambahan kursi tunggu, optimalisasi penataan ruang, sosialisasi kebijakan biaya, kerja sama dengan modin desa, serta penguatan media informasi digital untuk meningkatkan kenyamanan dan pemahaman masyarakat dalam mengakses layanan pendaftaran nikah di KUA Mojoroto.

**Kata kunci:** Kualitas, Pelayanan Publik, Pendaftaran Nikah

## **ABSTRACT**

*Moh. Akmalul Yaqin NIM: 202102010073. The Quality of Public Services for Marriage Registration at the Office of Religious Affairs (KUA) Mojoroto Subdistrict, Kediri City. Advisor I: Drs. Djoko Susanto, M.Si Advisor II: .....*

*Legally, marriage is recognized by the state if it is officially registered through an authorized government institution. In this regard, the Office of Religious Affairs (KUA) serves as the service institution responsible for processing and recording marriages. Therefore, the government requires every married couple to possess a marriage certificate and marriage book as authentic proof of a valid marriage. This research aims to describe and analyze the quality of public services for marriage registration at the KUA Mojoroto Subdistrict, Kediri City. The focus of this study is on service quality, assessed through five SERVQUAL dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation, analyzed using an interactive analysis model. The results show that the quality of public services for marriage registration at KUA Mojoroto is considered good across all SERVQUAL dimensions. The tangible dimension includes neat staff appearance, comfortable facilities, and supporting technology, although additional waiting chairs are needed during peak times. Reliability is achieved through staff accuracy and clear procedures. Responsiveness is demonstrated by fast, timely, and solution-oriented services. Assurance is evident in the transparency, safety, and trustworthiness of services. Empathy is optimal, with staff being friendly, polite, patient, and non-discriminatory. Supporting factors include staff IT competence, friendliness, efficient services, procedural transparency, and fair treatment of all citizens. However, inhibiting factors remain, such as limited service space, insufficient waiting chairs, and cost perceptions due to modin services, despite KUA services being free when processed directly. Suggestions include expanding service areas, adding chairs, optimizing room layouts, socializing service cost policies, collaborating with village modin, and strengthening digital information media to enhance community comfort and understanding in accessing marriage registration services at KUA Mojoroto.*

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