

## ABSTRAK

Yang dilihat peneliti dilapangan untuk fasilitas ruangan yang ada di kantor KUA Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung kurang memadai, dan komputer yang terbatas jadi setiap pegawai yang dalam bidang administrasi harus membawa laptop. Dan anggaran dari kemenag juga bisa menjadi faktor dari menurunnya kualitas pelayanan yang ada di KUA karena jika kelengkapan sarana dan prasarana atau fasilitas nya terpenuhi maka kualitas pelayanan kepada masyarakatnya akan semakin baik. Sehubungan dengan fenomena tersebut, rumusan dari penelitian adalah bagaimana kualitas pelayanan akta nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung melalui dimensi yang dikemukakan oleh Zeithml.

Sehubungan dengan fenomena tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan akta nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung melalui dimensi yang dikemukakan oleh Zeithml.

Dalam Penelitian ini mengacu pada teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithml untuk mengukur sejauh mana keberhasilan suatu Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi yaitu *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan studi pustaka. Sedangkan teknik analisis data menggunakan Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan verifikasi atau simpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Akta Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung sudah berjalan dengan baik tetapi sebaiknya untuk hal ruangan diperluas dan adanya penambahan komputer agar lebih efektif dalam melayani masyarakat dan bagi pemerintah sebaiknya memberikan anggaran dan memberikan sarana dan prasarana atau fasilitas yang memadai di instansi terkait agar kualitas pelayanannya semakin baik.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Akta Nikah**

## **ABSTRACT**

*What researchers see in the field is that the room facilities in the KUA office of Ujung Berung District, Bandung City are inadequate, and computers are limited, so every employee who is in the administrative field must bring a laptop. And the budget from the Ministry of Trade can also be a factor in the decline in the quality of services at the KUA because if the complete facilities and infrastructure or facilities are met, the quality of service to the community will be even better. In connection with this phenomenon, the formulation of the research is how the service quality of the marriage certificate at the Office of Religious Affairs, Ujung Berung District, Bandung City through the dimensions put forward by Zeithml.*

*In connection with this phenomenon, the purpose of this study was to determine the quality of marriage certificate services at the Office of Religious Affairs (KUA), Ujung Berung District, Bandung City through the dimensions put forward by Zeithml.*

*This research refers to the theory of Service Quality according to Zeithml to measure the extent to which the success of a Service Quality can be seen from five dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy.*

*This research uses a qualitative approach with descriptive research type. Data collected through observation, interviews and literature study. While the data analysis technique used Miles and Huberman, namely data reduction, data presentation, verification or conclusion drawing.*

*The results showed that the Service Quality of Marriage Deeds at the Office of Religious Affairs (KUA), Ujung Berung District, Bandung City has been going well but it is better if the room is expanded and the addition of computers is more effective in serving the community and the government should provide a budget and provide facilities and services. adequate infrastructure or facilities in related agencies so that the quality of service is getting better.*

**Keywords:** *Service Quality, Marriage Certificate*