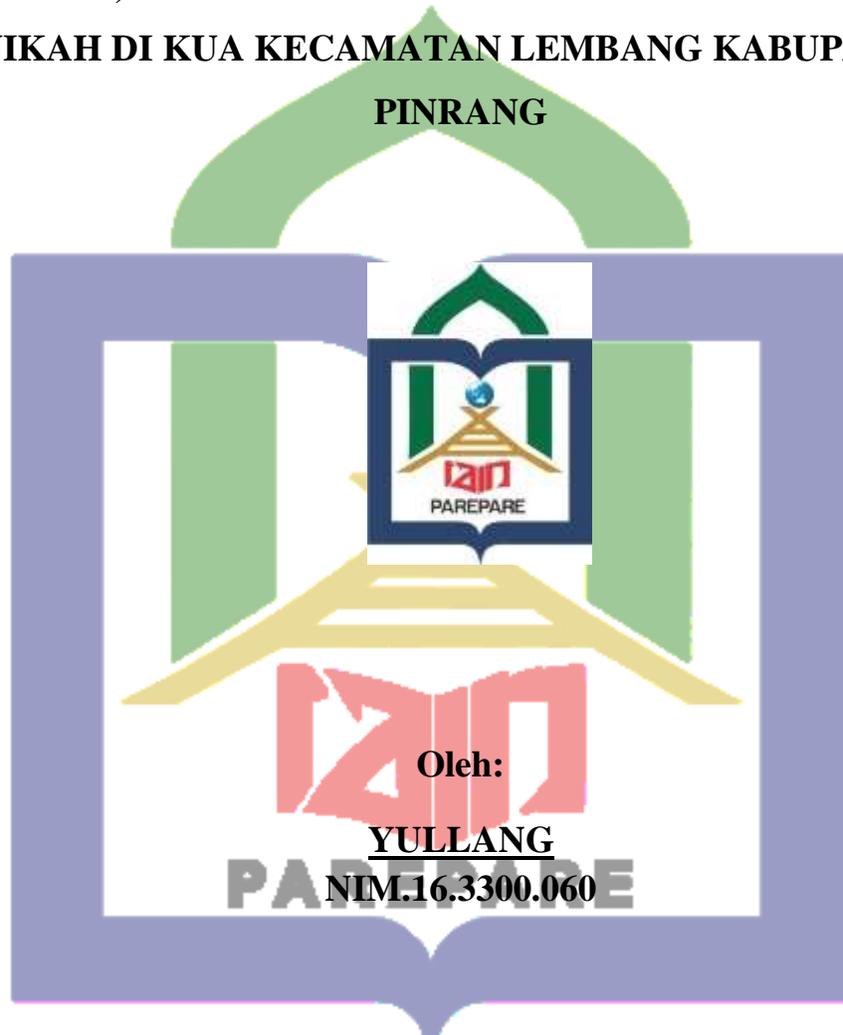


SKRIPSI

**PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH
(SIMKAH) DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
NIKAH DI KUA KECAMATAN LEMBANG KABUPATEN
PINRANG**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**

2020

**PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH
(SIMKAH) DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
NIKAH DI KUA KECAMATAN LEMBANG KABUPATEN
PINRANG**



Oleh:

YULLANG
NIM.16.3300.060

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**

2020

**PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH
(SIMKAH) DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
NIKAH DI KUA KECAMATAN LEMBANG KABUPATEN
PINRANG**

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial**

**Program Studi
Manajemen Dakwah**

Disusun dan diajukan oleh

**YULLANG
NIM.16.3300.060**

PAREPARE

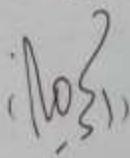
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**

2020

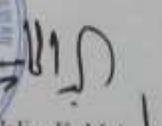
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : YULLANG
Judul Skripsi : Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nikah Di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang
NIM : 16.3300.060
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Program Studi : Manajemen Dakwah
Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Dekan FUAD IAIN Parepare B-1953/In.39.7/11/2019

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Drs. H. Abd. Rahman Fasih, M.Ag. ()
NIP : 195708151985121001
Pembimbing Pendamping : Muhammad Haramain, M.Sos.I. ()
NIP : 198403122015031003

Mengetahui;
Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah



Dr. H. Abd. Halim K. M.A.
NIP:19590624 199803 1 001

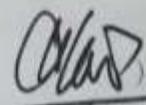
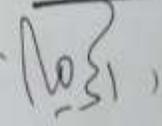
SKRIPSI
PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH
(SIMKAH) DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
NIKAH DI KUA KECAMATAN LEMBANG KABUPATEN
PINRANG

Disusun dan diajukan oleh

YULLANG
NIM.16.3300.060

Telah dipertahankan di depan panitia ujian munaqasyah
Pada hari (Kamis 9 Juli 2020) dan
Dinyatakan telah memenuhi syarat

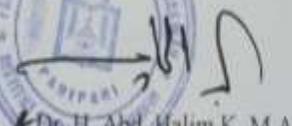
Mengesahkan
Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama : Drs. H. Abd. Rahman Fasih, M.Ag (
NIP : 195708151985121001
Pembimbing pendamping : Muhammad Haramain, M.Sos.1 (
NIP : 198403122015031003

Institut Agama Islam Negeri Parepare Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah


Rektor

Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.
NIP: 19640427 198703 1 002


Dekan

Dr. H. Abd. Halim K. M.A.
NIP: 19590624 199803 1 001

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nikah Di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang

Nama : YULLANG

NIM : 16.3300.060

Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Program Studi : Manajemen Dakwah (MD)

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Dekan FUAD IAIN Parepare B-1953/In.39.7/11/2019

Tanggal Kelulusan : 9 Juli 2020

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Drs. H. Abd. Rahman Fasih, M.Ag.	(Ketua)	(.....)
Muhammad Haramain, M.Sos.I.	(Sekretaris)	(.....)
Dr. Hj. St. Aminah Azis, M.Pd.	(Anggota)	(.....)
Nurhikmah, M.Sos.I.	(Anggota)	(.....)

Mengetahui;
Institut Agama Islam Negeri Parepare

Rektor

Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.
NIP. 19640427 198703 1 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إِنَّ الْحَمْدَ لِلَّهِ نَحْمَدُهُ وَنُسْتَعِينُهُ وَنَسْتَغْفِرُهُ وَنَعُوذُ بِاللَّهِ مِنْ شُرُورِ أَنْفُسِنَا وَسَيِّئَاتِ أَعْمَالِنَا
مَنْ يَهْدِهِ اللَّهُ فَلَا مُضِلَّ لَهُ وَمَنْ يَضِلَّ فَلَا هَادِيَ لَهُ أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ
مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah Swt atas segala kebesarannya, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mendapat menyusun skripsi yang Insya Allah semoga memberikan manfaat bagi pembaca-Nya. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Saw. Alhamdulillah peneliti bersyukur dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam meningkatkan mutu pelayanan nikah di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang”. sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar “Sarjana Sosial (S.sos)” pada program studi Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Institut Agama Islam Negri (IAIN) Parepare

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak, teristimewa kepada orang tua tercinta yang jasanya tak dapat penulis balas dengan segenap hidupku, Ibunda Almarhumah Jani dan Ayahanda Nurdin yang selalu memberikan dukungannya serta berkah doa tulusnya, membimbing, dan membiayai, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya. Tanpa doa dan jasa orang tua, penulis tidak akan bisa sampai pada titik ini. Kepada beliau penulis senantiasa memanjatkan doa semoga Allah Swt senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada mereka. Aamiin.

Selain itu, Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Bapak Drs. H. Abd. Rahman Fasih, M.Ag selaku pembimbing utama dan bapak Muhammad Haramain, M.Sos.I selaku pembimbing pendamping, atas segala bantuan dan bimbingan bapak yang telah diberikan selama dalam penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Selanjutnya, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus dan penghargaan kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare yang telah bekerja keras dalam mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Dr. H. Abd. Halim K, M.A. selaku dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa IAIN Parepare khususnya di Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah.
3. Nurhikmah. M.Sos.I selaku penanggung jawab Program Studi Manajemen Dakwah atas segala pengabdian dan bimbingannya bagi mahasiswa baik dalam proses perkuliahan maupun diluar dari perkuliahan.
4. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh staf yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen pada Program Studi Manajemen Dakwah yang telah meluangkan waktunya dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
6. Kepala KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang beserta seluruh jajarannya, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dalam

rangka penyusunan skripsi dalam menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

7. Teman seperjuangan PPL di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan (Muhammad Idham Jumardi, Evi Saputri, Nur Dewi Muh Nur, Nurfarafas Lindah, dan Defira Mulyati)
8. Sahabat dan teman-teman mahasiswa manajemen dakwah angkatan 2016 yang begitu banyak memberikan bantuan dan alur pemikirannya masing-masing, teman-teman dari geng *Jokka* yang selalu menyemangati penulis, Terkhusus kepada sahabat penulis (Amming, Irfan, Ansar dan Nur Listyawati)

Semoga Allah Swt berkenan menilai segala kebijakan sebagai amal jariah dan memberikan rahmat dan pahalanya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat kepada pembaca-Nya dan dicatat sebagai amal ibadah.

18 Dzulqaidah 1441 H

Parepare, 9 Juli 2020

Penulis



YULLANG
16.3300.060

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : YULLANG
NIM : 16.3300.060
Tempat/Tanggal Lahir : Batu Malando, 13 Februari 1997
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Judul Skripsi : Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah
(SIMKAH) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan
Nikah di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten
Pinrang
Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Dekan FUAD, IAIN Parepare
B-1953/In.39.7/11/2019

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, penulis bersedia diberikan hukuman sebagaimana mestinya.

18 Dzulqaidah 1441 H
Parepare, 9 Juli 2020 M
Penulis



YULLANG
16.3300.060

ABSTRAK

Yullang.16.3300.060. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam meningkatkan mutu pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang.

Penelitian ini berfokus kepada Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam meningkatkan mutu pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang, tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dapat meningkatkan mutu pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang.

Penelitian ini menggunakan Penelitian lapangan yang bersifat deskriptif yaitu peneliti berusaha mengungkapkan dan menginterpretasikan fenomena yang tengah berkembang, dengan cara terjun langsung ke lapangan, dalam hal ini Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang. Pendekatan yang dilakukan yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada problematika program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lembang kabupaten Pinrang yang harus diselesaikan, salah satunya yaitu kurangnya sarana dan prasarana SIMKAH dan kurangnya kemampuan Staf dalam memahami Program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Pelaksanaan yang dilakukan pada program SIMKAH khususnya di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang sudah bisa dikatakan efektif, meskipun masih ada yang perlu dimaksimalkan terutama sarana dan prasarana yang akan menunjang dalam proses pelayanan. Manfaat sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) dalam pelayanan masyarakat adalah untuk mempercepat dan mempermudah pencarian data nikah serta penyesuaian terhadap teknologi yang semakin modern.

Kata Kunci : KUA, SIMKAH, Kualitas Pelayanan,

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGAJUAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING.....	v
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	x
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Tinjauan Teoretis.....	10
2.2.1 Sistem Informasi Manajemen Nikah.....	10
2.2.2 Sistem Informasi Manajemen.....	13
2.2.3 Manajemen Pelayanan.....	19

2.2.4 Analisis SWOT	24
2.3 Tinjauan Konseptual.....	26
2.4 Kerangka Pikir.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	31
3.3 Fokus Penelitian	31
3.4 Jenis Dan Sumber Data Yang Digunakan	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data	33
3.6 Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Profil KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang.....	37
4.2 Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang.....	43
4.3 Kualitas Pelayanan Nikah Pada KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang	46
4.4 SIMKAH Dapat Meningkatkan Mutu Pelayanan Nikah Di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang.....	62
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
BIOGRAFI PENULIS	

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Nama tabel	Halaman
0.1	Kerangka Pikir	30
0.2	Para Kepala KUA	39
0.3	Struktur Organisasi	42
0.4	Perbandingan SOP Dengan Kondisi SIMKAH KUA Kecamatan Lembang	63



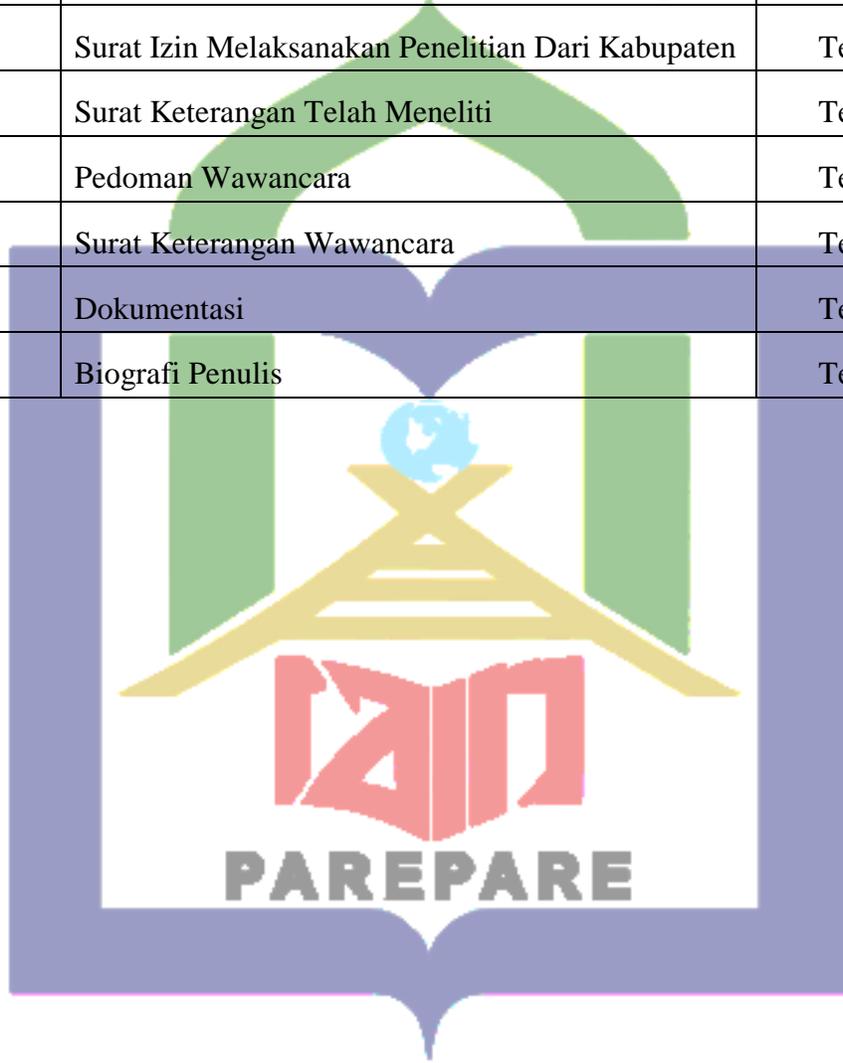
DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Nama Gambar	Halaman
0.1	Tampilan SIMKAH Dekstop Ketika Login	44
0.2	Tampilan SIMKAH Online Ketika Online	44



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul lampiran	Keterangan
1	Surat Izin Melaksanakan Penelitian Dari Kampus	Terlampir
2	Surat Izin Melaksanakan Penelitian Dari Kabupaten	Terlampir
3	Surat Keterangan Telah Meneliti	Terlampir
4	Pedoman Wawancara	Terlampir
5	Surat Keterangan Wawancara	Terlampir
6	Dokumentasi	Terlampir
7	Biografi Penulis	Terlampir



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat, sebagai lembaga yang paling bawah pada Kementerian Agama di tingkat wilayah Kecamatan. KUA Kecamatan mempunyai peran dan bertanggungjawab untuk mengerjakan beberapa tugas yang ada pada Kementerian Agama bagian kabupaten khususnya pada bidang agama Islam. Maju mundurnya Kementerian Agama Republik Indonesia ditentukan oleh kinerja para pegawai atau staf pada tingkat Kecamatan. KUA juga merupakan lembaga yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Kinerja suatu lembaga Islam tentu dipengaruhi oleh rendahnya pada sumber daya manusia yang dimiliki.

Pengelolaan manajemen merupakan bagian terpenting yang dapat menunjang majunya suatu lembaga. Upaya peningkatan pengelolaan manajemen menjadi peran penting KUA tingkat Kecamatan untuk menghadapi beberapa tantangan seperti semakin banyaknya masyarakat yang ada di wilayah Kecamatan dan semakin banyaknya kemauan untuk memperoleh pelayanan prima sehingga secara keseluruhan menuntut tersedianya sarana dan prasarana yang maksimal. Bertambahnya ilmu pengetahuan yang semakin pesat menghendaki KUA Kecamatan Lembang sebagai lembaga pemerintahan agama yang berkewajiban dapat membina keluarga yang harmonis. Disamping itu masyarakat pada wilayah Kecamatan Lembang memiliki sifat yang berbeda-beda yang mampu membuat perdebatan secara horizontal yang tidak baik. Berkembangnya ilmu teknologi informasi manajemen pada bagian pekerjaan harus pula disikapi oleh KUA Kecamatan Lembang dengan

harapan dapat mempermudah dalam menguasai dan memanfaatkan pengelolaan pekerjaan pada lembaga agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lembang tentu memiliki tugas pokok untuk membantu sebagian tugas Kementerian Agama tingkat kabupaten/kota diberbagai bidang, baik itu bidang agama Islam maupun bidang pembangunan umum pada wilayah Kecamatan. KUA Kecamatan merupakan penyambung lidah Kementerian Agama kabupaten yang memiliki peran sangat penting. Peran itu dapat dilihat dari banyaknya pelayanan yang harus diberikan KUA pada masyarakat seperti pembinaan keluarga sakinah, pembinaan zakat, pembinaan syariah, pembinaan wakaf, pembinaan pangan halal, penyelenggaraan bimbingan manasik haji, pembinaan zakat, pembinaan kemasjidan, pendaftaran dan penerbitan akte wakaf, pendaftaran dan pengesahan serta nikah maupun rujuk¹. Banyaknya peran dalam pembangunan keagamaan yang harus dilaksanakan oleh KUA tersebut, peran yang sangat terlihat ialah pelayanan pernikahan, maka dari itu KUA Kecamatan Lembang harus mempunyai mekanisme serta proses pelayanan yang cepat dan baik dengan tujuan yang telah disepakati.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan nikah agar dapat tercapai pelayanan yang baik, tentu KUA memerlukan penilaian secara berjenjang. Terdapat beberapa komponen strategis yang perlu dikemas sehingga dapat meningkatkan pengelolaan manajemen yang baik, seperti pengelolaan kinerja serta program meningkatkan kualitas kinerja, meningkatkan kualitas dan kemampuan pegawai serta P3K, meningkatkan kualitas pengelolaan barang milik negara, meningkatkan kualitas dan

¹Peraturan Menteri Agama RI Nomor 34 Tahun 2016 Tentang *Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama* Pasal 3.

profesionalisme pegawai, meningkatkan kualitas masyarakat, meningkatkan pengelolaan dan perawatan kantor, meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, meningkatkan profesionalisme pegawai, peningkatan pelayanan nikah rujuk serta peningkatan mutu pengelolaan arsip.

Pelayanan secara profesional sudah tentu menjadi syarat yang harus dimiliki oleh setiap penyelenggara pelayanan administrasi diberbagai instansi. Banyaknya jumlah KUA yang ada di Indonesia menuntut untuk melakukan pelayanan administrasi nikah secara *online*. Pelayanan yang masih berbasis manual masih menjadi andalan untuk melayani masyarakat. Berkembangnya teknologi informasi yang semakin dahsyat harus disikapi oleh KUA dan dipikirkan secara terbuka. Keinginan teknologi informasi untuk meningkatkan mutu pelayanan publik tentu tidak bisa lagi dihindari. Ketika Instansi-instansi pemerintahan lain sudah memberikan pelayanan prima dengan berbasis *online*, tentu KUA Kecamatan yang bertugas sebagai unit pelaksana teknis bimbingan masyarakat Islam harus berbenah untuk melakukan pelayanan berbasis *online*.

Sebelum Sistem Informasi Manajemen Nikah (SMIKAH) diterapkan oleh Kementerian Agama RI, telah lahir sebelumnya Sistem Informasi Nikah Rujuk (SINR), Sistem Informasi Manajemen Bimas Islam serta Haji (SIMBIHAJ), dan SIKUA. Tahun 2006 ketika bimbingan masyarakat Islam berpisah dengan dirjen Penyelenggara haji dan umrah, niat untuk melakukan pelayanan administrasi secara teknologi semakin kuat. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) ini menjadi perhatian yang serius oleh bimbingan masyarakat Islam untuk lebih modern dalam pencatatan nikah dengan IT dan sejalan dengan sistem pengelolaan administrasi

kantor yang sifatnya umum dan dituntut untuk segera melakukan pelayanan dengan berbasis teknologi informasi pada era digital ini.

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) secara umum merupakan suatu program aplikasi komputer dengan berbasis windows dengan tujuan untuk mengumpulkan seluruh data pernikahan yang ada pada KUA di wilayah Republik Indonesia dengan *online*. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) juga dianggap sebagai pemodernan pencatatan pernikahan yang harus dilaksanakan pihak KUA. Banyaknya aturan pencatatan pernikahan seperti PMA Nomor 11 tahun 2007 tentang pencatatan nikah dan juga beberapa aturan pencatatan nikah masih dilakukan dengan manual namun hadirlah SIMKAH sebagai pencatatan nikah yang dilakukan dengan *online* di seluruh KUA Kecamatan, SIMKAH ini tentu hanya dilakukan oleh para petugas KUA atau pihak yang berwenang dengan indikator memahami tentang dunia internet.²

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) adalah ide baru yang diterbitkan oleh bimas Islam terutama dalam pengoptimalan kinerja pegawai KUA dalam menangani pelayanan nikah. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) telah membantu dalam segi pendaftaran nikah di setiap instansi KUA di Indonesia sehingga pernikahan yang terjadi di setiap wilayah akan mudah diketahui oleh Kementerian Agama RI serta dapat menyampaikan informasi kepada seluruh masyarakat bahwa pelayanan nikah sekarang ini sudah mudah dan pencatatan nikah yang sebelumnya tidak dicatat sudah dapat dikurangi khususnya wilayah Kecamatan Lembang kabupaten Pinrang.

²Kementerian Agama RI, *Sistem Informasi Manajemen Bimas Islam*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Sekretariat Ditjen Bimas Islam 2013), h.1

Berdasarkan instruksi dirjen bimas Islam nomor DJ.II/369/2013 tentang penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada setiap KUA Kecamatan³ sehingga dapat membantu peraturan yang berkaitan dengan pencatatan nikah yang dilakukan secara manual. Maka dengan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) ini seluruh pencatatan nikah yang sebelumnya dilakukan dengan manual akan dicatat berbasis *online* dan untuk mengoperasikan akan dibutuhkan komputer serta perangkat yang berkaitan dengan SIMKAH itu sendiri sehingga dapat berjalan secara baik dan lebih membantu dalam pengoptimalan kinerja KUA ketika melayani masyarakat.⁴

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lembang pada saat ini masih memiliki berbagai kendala dalam melakukan pelayanan prima khususnya pada pelayanan nikah yang berbasis *online*, ketika peneliti melakukan observasi awal menemukan berbagai kendala seperti kurangnya sarana serta prasarana yang belum mendukung dalam pelayanan nikah bagi masyarakat dan sumber daya manusia yang belum maksimal untuk mengoperasikan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) tersebut.

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Lembang telah diterapkan, tetapi masih dalam tahap penyempurnaan karena masih kurangnya sumber daya manusia yang berkompoten dalam bidang itu dan baru saja mendapatkan akses jaringan untuk melakukan pendaftaran nikah berbasis *online* yang sebelumnya pegawai KUA hanya menggunakan jaringan hotspot untuk *login* ke komputer. Pernikahan yang terjadi di seluruh Indonesia terus meningkat dan

³Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/369 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)

⁴Peraturan Menteri Agama RI Nomor 11 Tahun 2007 Tentang *Pencatatan Pernikahan*

kehidupan yang saat sekarang ini sudah jadi modern, dengan itu kedisiplinan serta tertibnya suatu pencatatan nikah harus diterapkan pada KUA Kecamatan Lembang sehingga permasalahan pencatatan nikah dapat diminimalisir seperti pemalsuan identitas, ilegal dan poligami dapat ketahuan.

Hadirnya Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) akan memperlihatkan data yang sesungguhnya serta grafik pernikahan yang terjadi di setiap wilayah Indonesia. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) ini akan membaca seluruh data masyarakat yang ingin melakukan pendaftaran nikah atau calon pengantin. Sehingga calon pengantin tersebut tidak bisa melakukan pemalsuan data atau berbohong kepada pihak KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang karena seluruh data yang muncul pada Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) adalah data sesungguhnya yang sudah terdaftar pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) pusat.

1.2. Rumusan Masalah

Dengan adanya latar belakang yang telah dibahas di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang?
- 1.2.2 Bagaimana kualitas pelayanan nikah di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang?
- 1.2.3 Bagaimana Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dapat meningkatkan pelayanan nikah di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut

- 1.3.1 Untuk mengetahui penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang.
- 1.3.2 Untuk menganalisa pelayanan nikah di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang
- 1.3.3 Untuk mengetahui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dapat meningkatkan pelayanan nikah di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, kegunaan penelitian ini dapat dijadikan sebagai perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan perkembangan ilmu manajemen dakwah, terutama dalam Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam upaya meningkatkan pelayanan nikah pada KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Sebagai penambah ilmu pengetahuan bagi penulis bahwa prodi manajemen dakwah memiliki peran penting dalam mewujudkan tujuan sesuai dengan harapan Kementerian Agama RI tentang penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam pencatatan nikah, sumber daya manusia, serta meningkatkan pelayanan nikah pada KUA Kecamatan Kabupaten Pinrang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini akan membahas tentang penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam meningkatkan mutu pelayanan nikah di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang, penulis akan menggunakan beberapa referensi sebagai bahan pertimbangan yang berhubungan dengan skripsi yang akan diteliti adalah sebagai berikut.

Ade Ani Satriani (2014) dengan skripsi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) online di KUA Kota Surabaya dalam perspektif PMA Nomor 11 Tahun 2007.⁵ Fokus penelitian ini adalah mekanisme penerapan SIMKAH online di KUA Kota Surabaya serta penerapannya dalam perspektif PMA nomor 11 tahun 2007. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menunjukkan bahwa hasil penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) online di KUA Kota Surabaya merupakan suatu bentuk pemodernan pencatatan nikah yang biasanya pencatatan dilakukan secara manual di KUA Kecamatan dalam melayani masyarakat. Perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada substansi penelitian, jika Ade Ani Satriani meneliti pada penerapan SIMKAH online dalam perspektif PMA nomor 11 tahun 2007 tentang pencatatan nikah, sedangkan substansi pada penelitian ini mengenai penerapan SIMKAH dalam meningkatkan mutu pelayanan nikah di KUA Kecamatan Lembang kabupaten Pinrang dengan

⁵ Ade Ani Satriani, "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Online Di KUA Kota Surabaya Dalam Perspektif PMA No 11 Tahun 2007" Skripsi Sarjana; Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Sunan Ampel, 2014

menggunakan beberapa teori seperti analisis SWOT yang menjadi pembeda bagaimana mengetahui dengan lebih cepat kualitas pelayanan.

Andi Imran Paturusi (2015) dengan skripsi pemeriksaan dan pengawasan perkawinan di KUA Kecamatan Klojen Kota Malang (studi tentang pengguna Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)).⁶ Fokus penelitian ini adalah efektivitas pengguna SIMKAH di KUA Kecamatan Klojen serta proses pemeriksaan dan pengawasan perkawinan sebelumnya dan sesudah adanya SIMKAH. Penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian empiris dengan data yang digunakan adalah data primer dan sekunder yang dilakukan dengan teknik wawancara serta dokumentasi dan dikelola dengan cermat kemudian disajikan dalam bentuk deskriptif. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Klojen sudah dapat dikatakan efektif. Sedangkan perbedaan pada penelitian ini terletak pada instansi dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Rahmat Syaifullah Haq (2015) dengan skripsi efektivitas program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) sebagai upaya pencegahan manipulasi data (studi di KUA Kec. Selear Kota Bengkulu).⁷ Penelitian ini memfokuskan pada efektivitas program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) sebagai upaya pencegahan manipulasi data (studi di KUA Kec. Selear Kota Bengkulu) dengan tujuan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dapat mencegah manipulasi

⁶Andi Imran Paturusi, *Pemeriksaan Dan Pengawasan Perkawinan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Klojen Kota Malang (Studi Tenteang Pengguna Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH))* Skripsi Sarjana;Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang,2015.

⁷ Rahmat Syaiful Haq, *Efektivitas Program Sistem Informasi Manajemen Nikah(SIMKAH) Sebagai Upaya Pencegahaan Manipulasi Data (Studi Di KUA Kec.Selear Kota Bengkulu)*,Skripsi Sarjana; Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang,2015.

data. Penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Perbedaannya dalam penelitian ini terletak pada instansi dan penerapan SIMKAH serta bagaimana manajemen pelayanan dalam meningkatkan mutu pelayanan nikah di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang.

Dari tiga penelitian di atas menunjukkan bahwa semua berkaitan dengan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), ada yang bahas penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), ada yang meneliti tentang pemeriksaan dan pengawasan sebelum dan sesudah Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), bahkan ada yang membahas tentang efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) sebagai upaya pencegahan manipulasi data, namun dari tiga penelitian di atas dapat dikatakan bahwa kesamaan hanya pada Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) sebab dalam penelitian ini akan membahas tentang bagaimana Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) ini dapat meningkatkan mutu pelayanan nikah di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang khususnya dan umumnya di Indonesia. Dalam penelitian ini juga akan menggunakan metode analisis SWOT untuk melihat sejauh mana kemampuan KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang dalam mengoptimalkan pelayanan khususnya pada pelayanan nikah berbasis *online*.

2.2 Tinjauan Teoretis

2.2.2 Teori Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) merupakan pencatatan nikah berbasis online dengan kegunaannya adalah mengumpulkan seluruh data pernikahan atau rujuk pada KUA di seluruh wilayah Indonesia. Dibentuknya Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) ini tentu memiliki tujuan yang sangat penting untuk

dicapai dalam waktu dekat seperti diperlukan untuk *backup* seluruh data yang terintegritas dan yang paling penting adalah penyeragaman data. Perlunya penyegaraman data ialah untuk menciptakan data yang efektif serta efisien sehingga dalam melaksanakan pencatatan akan lebih mudah dengan program yang memadai. Program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) mempunyai banyak manfaat, baik itu KUA maupun masyarakat. Berikut beberapa manfaat Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) bagi KUA.

1. Pelayanan publik dengan mendapatkan informasi yang lengkap, cepat dan akurat.
2. Penyajian data secara cepat dan akurat dapat memudahkan pelayanan.
3. Membangun jaringan secara integritas antar KUA sampai ke pusat.
4. Membangun infrastruktur database, memanfaatkan teknologi yang dapat menunjang kebutuhan pengelolaan serta eksekutif.
5. Mengembangkan sistem informasi manajemen nikah.

Sedangkan manfaat yang didapat oleh masyarakat yaitu antara lain:

1. Pendaftaran nikah online segera bisa dilaksanakan.
2. Pengumuman kehendak nikah dapat diakses secara luas.
3. Dapat menverifikasi data ganda.
4. Menampilkan seluruh data statistik nikah di Indonesia⁸.

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) terus dikembangkan, dengan tujuan utama yaitu semua pelayanan menggunakan komputerisasi. Selain itu program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) secara garis besar yaitu:

⁸ Kementerian Agama RI, *buku pedoman sistem informasi manajemen nikah* 2011, h. 2

1. Pengiriman data dari KUA ke kantor kemenag, Kanwil dan bimas Islam dapat dilakukan dengan sekali kirim (*via internet*).
2. SIMKAH dapat mengecek seluruh identitas melalui berbagai hal.
3. Tersedia laporan standar, sehingga dapat dibuat sesuai yang diinginkan.
4. Data yang tersimpan aman.
5. Cara masukkan data sangat mudah.
6. Pengiriman data dilakukan secara online.
7. SIMKAH dapat mengecek nomor seri ganda pada buku nikah.
8. Hanya pihak yang berwajib yang bisa mengoperasikannya.⁹

Perkembangan teknologi yang semakin pesat menuntut pelayanan yang diberikan harus pula efektif serta efisien. Ketika aturan diturunkan oleh dirjen bimas Islam tentang penerapan SIMKAH di setiap KUA Kecamatan.¹⁰ Keputusan yang diterbitkan memuat beberapa hal antara lain:

1. Keputusan sudah berlaku pada saat ditetapkan 3 April 2013.
2. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yaitu cara yang sangat mudah untuk mencari data nikah.
3. Dengan adanya SIMKAH pelayanan yang diberikan sudah mudah dan sebagai instansi pemerintahan yang mengayomi seluruh masyarakat mewajibkan merubah pola pikir agar pelayanan yang diberikan dapat diakses dengan *online*.

⁹ Kementerian Agama RI, *Sistem Informasi Manajemen Bimas Islam*, (Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Sekretariat Ditjen Bimas Islam 2013), h..2-3

¹⁰ Aturan Instruksi Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor. DJ. II/369 Tahun 2013.

4. Pada erah globalisasi saat ini KUA dituntut untuk meningkatkan pelayanan publik dengan SIMKAH.¹¹

Tujuan lain diterapkannya Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yaitu untuk melakukan pencatatan dengan sistem teknologi informasi, dengan harapan pelayanan yang diberikan oleh KUA lebih baik dan optimal. Niat pihak Kementerian Agama RI dalam meningkatkan pelayanan nikah berbasis *online* terus dilakukan. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yang dianggap sebagai pelayanan publik merupakan bagian perintah undang-undang dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dengan baik. Pelayanan prima berbasis Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) akan menjadi nilai ibadah ketika para pegawai/staf KUA melakukannya dengan ikhlas.

2.2.3 Teori Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Sistem Informasi Manajemen (SIM) yaitu gabungan jaringan komunikasi, perangkat keras, perangkat lunak, manusia serta sumber data yang terorganisasi yang berfungsi untuk mengubah mengumpulkan, dan menyebarluaskan informasi di suatu instansi. Sistem informasi juga didefinisikan sebagai sebuah sistem yang didasarkan pada *database* yang dikembangkan untuk tujuan memberikan (menyediakan) kabar kepada individu-individu dalam suatu instansi. Sistem Informasi Manajemen (SIM) berbeda dengan sistem informasi biasa dalam terkait dengan penggunaannya untuk menganalisa sistem-sistem informasi yang diaplikasikan pada kegiatan-kegiatan operasional dalam suatu organisasi. Sistem Informasi Manajemen (SIM) menyangkut

¹¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam *Tentang Penerapan SIMKAH di KUA Kecamatan*, 3 April 2013

tiga sumber daya utama yaitu teknologi, informasi, dan manusia.¹² Berikut adalah pembahasan secara rinci apa itu Sistem Informasi Manajemen (SIM).

2.2.3.1 Sistem

Sistem adalah suatu komponen atau bagian dalam sebuah alat yang saling terhubung dengan teratur secara menyeluru.¹³ Sistem merupakan sebuah jaringan yang terkumpul secara tersusun dan mempunyai elemen-elemen serta kesatuan yang saling terpadu dengan harapan sasaran dan tujuan itu dapat dicapai.¹⁴ Sistem yaitu sebuah subsistem yang saling berbagi lebih dari satu komponen yang akan disatukan agar tujuan tercapai.¹⁵ Sistem merupakan sebuah prosedur kerja yang mempunyai jaringan untuk mengumpulkan suatu kelompok untuk melakukan pekerjaan dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Berikut adalah klasifikasi sistem dari beberapa pandangan, antara lain:

1. Sistem tertutup (*close lood system*) salah satu sistem yang tidak berhubungan dengan lingkungan luarnya.
2. Sistem tertentu (*deterministic sistym*) adalah sebuah sistem yang bekerja dengan tingkah laku yang telah diprediksi sebelumnya.
3. Sistem abstrak (*abstrak sistyem*) merupakan sistem berupa suatu pemikiran-pemikiran dan ide yang secara fisik tidak nampak.

¹² Eddy Jusuf, *Sistem Informasi Manajemen Kontemporer Dierah Digital*, 2019 (Yogyakarta: Gava Media), h.100

¹³ Rusdiana dan Much Irfan, *Sistem Informasi Manajemen*,2018,(Bandung: CV Pustaka Setia), h.28

¹⁴ Nataniel,heliza rahmania hatta, *perancang sistem informasi terpadu pemerintah daerah kabupaten paser*, vol 4 no.1 feb 2019, h.48

¹⁵ Jeperson Hutahaeen, *Konsep Sistem Informasi*, 2014, (Yogyakarta: Deepublish), h.2

4. Sistem alamiah (*natural sistym*) yaitu sistem yang tidak diolah oleh manusia, sistem ini hanya terjadi karena proses alam.¹⁶

2.2.3.2 Informasi

Informasi merupakan sebuah hasil dari pengolahan data yang melalui sekumpulan proses pada sebuah sistem yang dikelola sedemikian rupa sehingga layak untuk diberikan kepada masyarakat. Suatu informasi dikatakan bernilai apabila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkannya dan sebagian informasi tidak dapat ditaksir keuntungan dengan satuan nilai uang, tetapi dapat ditaksirkan dengan nilai keefektivitasan. Informasi yaitu sebuah jenis sumber daya utama yang dimiliki oleh suatu lembaga, bagaimanapun bentuk organisasi tersebut. Informasi melalui komunikasi menjadi perekat bagi suatu organisasi sehingga organisasi tersebut bisa bersatu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹⁷

Nilai sebuah informasi tergantung tiga hal yaitu informasi harus akurat, relevan, dan tepat waktu.

1. Akurat/cermat yaitu suatu informasi yang tidak mengandung masalah sehingga tidak membuat masyarakat sesat. Akurat berarti Informasi yang mengandung nilai yang berharga dan diharapkan orang yang menerima informasi tersebut tidak mengalami gangguan sehingga tidak merusak nilai suatu informasi.

¹⁶ Eti Rochaety, *Sistem Informasi Manajemen*, 2017(Jakarta: Mitra Wacana Media), h.4

¹⁷ Yulia Djahir dan Dewi Pratita, *Sistem Informasi Manajemen*, 2014, (Yogyakarta: Cv Budi Utama), h.8

2. Relevan yaitu sebuah informasi yang bermanfaat dengan saling berhubungan atau bersangkutan paut. Relevan juga bisa diartikan sebagai sebuah informasi yang saling berkaitan.
3. Tepat waktu berarti sebuah informasi yang sampai pada penerima dengan waktu yang telah ditentukan (tidak terlambat) sebuah informasi yang sudah lama tidak bernilai lagi sebab informasi yang baru akan dijadikan sebagai pengambil keputusan.

2.2.3.3 Manajemen

Kata manajemen berasal dari bahasa perancis kuno “*menagement*” yang artinya seni mengatur dan melaksanakan. Kata manajemen berasal dari bahasa italia *maneggiare* yang artinya mengendalikan terutama dalam konteks mengendalikan kuda, yang berasal dari bahasa latin *manus* yang berarti “tangan” bahasa perancis lalu diadopsi menjadi kata bahasa inggris menjadi *management* yang mempunyai arti seni mengatur dan melaksanakan.¹⁸

Manajemen adalah salah satu proses yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi melalui rangkaian kegiatan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian orang-orang serta sumber daya organisasi lainnya.¹⁹ Manajemen pada umumnya adalah proses serta seni untuk menyelesaikan pekerjaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sistem Informasi Manajemen (SIM) menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut:

¹⁸Taufiqurokhman dan evi satispi, *Teori Dan Perkembangan Manajemn Pelayanan Publik*, 2018 (Tangeran Selatan: UMJ Press), h.1

¹⁹Erni Tisnawati Sule, Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, 2005, (Jakarta: Pranadamedia), h.6

Gordon B.Davis mengemukakan bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sebuah sistem manusia dan mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna untuk mendukung fungsi operasi, manajemen dalam proses pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi.

Komarudin mengemukakan Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan suatu sistem informasi yang memungkinkan pimpinan organisasi mendapatkan informasi dengan kuantitas dan kualitas yang tepat untuk dipergunakan dalam proses pengambilan keputusan.

James A.F Stoner mengemukakan Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan metode yang formal yang menyediakan bagi pihak manajemen sebuah informasi yang tepat waktu, dapat dipercaya, untuk mendukung proses pengambilan keputusan bagi perencanaan, pengawasan, dan fungsi operasi sebuah organisasi yang lebih efektif.

Adanya sumber daya manusia serta sumber daya organisasi yang baik akan menjadikan organisasi dapat bertahan lama. Sumber daya yang handal yang dimiliki mempengaruhi dalam proses pengambilan keputusan. Manajemen sumber daya manusia adalah sebuah proses serta upaya untuk mendapatkan karyawan, memotivasi, mengembangkan, serta mengevaluasi keseluruhan sumber daya manusia yang dimiliki instansi dalam mencapai tujuan.²⁰

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan serangkaian subsistem rasional terpadu yang mampu mentransformasikan data sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara guna meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan gaya

²⁰Ernie tisanawati sule, kurniawan saefullah, *Pengantar Manajemen*. h.194

dan sifat manajer atas dasar kriteria mutu yang telah ditetapkan.²¹ Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada kemampuan orang yang mengelola organisasi tersebut.

Manajemen sebagai suatu metode yang mengatur, mengelola organisasi dapat diartikan sebagai seni melaksanakan sesuatu melalui orang. Jika manajemen suatu organisasi baik maka akan meningkatkan kemakmuran suatu negara. Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan suatu penerapan sistem teknologi informasi pada sebuah instansi atau organisasi, sistem informasi ini dapat diterapkan pada setiap aktivitas internal dan eksternal sebuah organisasi.²²

Sistem informasi merupakan suatu kumpulan sub-sub sistem yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu dengan mengelolah data menjadi informasi yang diperlukan oleh manajemen dalam proses pengambilan keputusan ketika melaksanakan fungsinya.²³

Agar informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat berguna bagi manajemen, maka analisis sistem harus mengetahui kebutuhan-kebutuhan informasi yang dibutuhkannya, yaitu dengan mengetahui kegiatan - kegiatan untuk masing-masing tingkat (level). Tujuan dibentuknya Sistem Informasi Manajemen (SIM) yaitu untuk memudahkan dalam pembuatan keputusan dengan baik dalam sebuah organisasi supaya organisasi memiliki informasi yang bermanfaat, baik yang menyangkut keputusan-keputusan rutin maupun keputusan-keputusan yang strategis.

²¹Dalul nuzlul kirom, yusuf bilfaqih, Rusdhianto effendi, *sistem informasi manajemen berbasis ITS berbasis sistem pendukung keputusan menggunakan hierarchy process*, vo.1,no.1 september 2012, h.154

²² Wheny Kristianto, Totok Suprianto, Sri Wahyuni, *Sistem Informasi Manajemen (Pendekatan Socioteknik, 2015 (Jember: Jember University Press) h.29*

²³ Ariawan, *Buku Ajar Sistem Informasi Manajemen bentuk bentuk. pdf. h.17*

Adapun manfaat dan fungsi Sistem Informasi Manajemen yaitu :

1. Organisasi menggunakan sistem informasi untuk mengola transaksi-transaksi, mengurangi biaya dan menghasilkan pendapatan sebagai salah satu produk atau pelayanan mereka.
2. Mengidentifikasi kebutuhan serta keterampilan sebagai pendukung sistem. Informasi.
3. Memaksimalkan produktivitas pada aplikasi sehingga terpelihara dan tetap berkembang.
4. Menjadikan sistem informasi sebagai jaminan pelayanan yang berkualitas.
5. Tetap mengembangkan proses perencanaan yang efektif.
6. Menetapkan investasi yang akan digunakan pada sistem informasi.
7. Meningkatkan kualitas data yang diberikan sehingga sampai dengan tepat akurat pada pemakai.
8. Instansi dapat mengecek semua hal dengan sistem informasi.²⁴

2.2.4 Teori Manajemen Pelayanan

Dalam Undang-undang nomor 5 tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi bahwa pelayanan umum merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan pada setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²⁵

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi yang mempunyai tugas untuk mengukur mengkomodir, dan menyelesaikan hingga

²⁴Chamdan Purnama, *Sistem Informasi Manajemen*,(Mojokerto: Insan Global, 2016), h.12-13

²⁵Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, 2017 (Jakarta: Rajawali Pers), h.21

tuntas atas apa yang menjadi keperluan seseorang atau pihak secara umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berikut kriteria pelayanan publik yang baik/profesional:

1. Ramah (Komunikatif) merupakan hal yang harus dimiliki oleh setiap pegawai dalam melakukan pelayanan, rama berarti hati yang baik yang dimiliki pegawai, tutur kata dan sikap yang menyenangkan akan disukai oleh setiap orang.
2. Responsif yaitu tanggapan yang langsung yang harus dilakukan oleh pegawai ketika memiliki pelanggan, respon juga berarti menjawab apa yang diinginkan oleh masyarakat.
3. Proaktif merupakan hal tak bisa dihindari oleh para pekerja yang berada dalam pelayanan yang umum, proaktif berarti mempunyai ide baru atau inisiatif dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan cepat.
4. Konfirmasi yaitu memberitahukan kepada pemohon/ pelanggan ketika terjadi masalah pada saat pelayanan, memberikan kejelasan agar tidak mengganggu pada saat proses pelayanan.
5. Tindak Lanjut yaitu membuat layanan cadangan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, mengkonfirmasi langsung kepada pemohon itu baik ketika terjadi masalah.

Sebagai makhluk ciptaan Allah Swt Al Quran dan Al-Hadis adalah pegangan bagi umat muslim yang didalamnya memuat perintah dan larangan yang harus dikerjakan oleh setiap umat muslim. Dalam pegangan tersebut banyak yang membahas mengenai kualitas pelayanan yang baik dalam syariat islam. Seperti yang dijelaskan dalam Q.S Ali-Imran/3:159.

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّمْ يَكُنِ اللَّهُ رَاحِمًا لِّلْعَالَمِينَ
 فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّمْ يَكُنِ اللَّهُ رَاحِمًا لِّلْعَالَمِينَ
 عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرَ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ
 الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Terjemahnya:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.²⁶

Ayat tersebut menjelaskan kekhususan Rasul yakni akhlak mulia beliau, ayat tersebut menyatakan apa yang menyebabkan orang-orang arab yang bersifat keras dan suka peran berkumpul disisimu dan beriman kepadamu adalah kelembutan. Sekiranya kamu seperti mereka, maka tak ada seorang pun yang datang kesisimu dan merekapun yang beriman akan berpaling darimu. Oleh karena itu, maafkanlah ketidaktaatan mereka dalam perang uhud dan beristigfarlah untuk mereka. Meskipun sebelum perang anda bermusyawarah dengan mereka dan musyawarah ini gagal, namun janganlah anda meninggalkan musyawarah dengan mereka dalam urusan berhubungan dengan mereka, karena engkau adalah teladan mereka.²⁷ Ayat tersebut juga menjelaskan bahwa kita sebagai manusia dituntut agar berperilaku lemah lembut pada setiap orang agar mereka merasa ada kenyamanan dalam pelayanan.

Manajemen pelayanan dalam perpektif Islam perlu untuk dikaitkan dengan penelitian ini sebagai pembeda dari manajemen pelayanan pada umumnya. Islam merupakan agama yang sempurna dan didalamnya ada pedoman yang digunakan

²⁶Departemen Agama RI, *Al Quran Dan Terjemahan*. (Semarang: PT Karya Toha Putra.2002), h. 90

²⁷ Adulmalik Abdulkarim, *Tafsir Al Azhar*, (Jakarta: Pustaka Panjimas.T.Th) h.125

manusia sebagai rujukan dalam menentukan segala tindakan. Parasuraman, zeithhaml dan berry menyebut bahwa terdapat lima dimensi utama Indikator kualitas pelayanan yang harus disusun sesuai dengan urutan tingkat relatif yaitu:

1. Bukti fisik (*tangibles*)

Adalah berkaitan dengan fasilitas yang ada dalam instansi seperti, perlengkapan, peralatan, SDM dan kualitas komunikasi.

2. Keandalan.

Merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pegawai dalam melakukan pelayanan agar pemohon merasa puas dengan yang dijanjikan.

3. Daya tangkap (*responsiveness*)

merupakan kekuatan yang dimiliki dalam menyediakan pelayanan dan merespon secara cepat apa yang diinginkan. sehingga pelanggan merasa bahwa pegawai sangat baik dan memberikan contoh kepada yang lain

4. Jaminan (*assurance*)

merupakan janji yang diberikan petugas kepada pelanggan agar percaya dengan pelayanan yang diberikan. dengan jaminan yang kita janjikan kepada masyarakat maka mereka akan memperoleh apa yang diinginkan dan pegawai merasa puas .

5. Empati (*empathy*)

Yaitu perusahaan memahami masalah para pelanggannya dalam bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.²⁸

²⁸ Risalatul Azizah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan(Studi Kasus Pada Jamaah Umrah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta Periode Maret 2014*, (Skripsi : Jurusan Manajemen Dakwah : Yogyakarta, 2014), h.16

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dikatakan berhasil jika masyarakat tidak lagi memiliki keluhan kepada penyedia layanan publik dan masyarakat pengguna jasa puas dengan pelayanan yang diberikan serta kebijakan yang ada. Begitupun dengan efisiensi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dikatakan berhasil jika penyedia layanan publik dapat efisien secara waktu sehingga pekerjaan yang dikerjakan selesai dengan yang diharapkan.²⁹ Sebagai penyedia layanan publik KUA Kecamatan Lembang diharapkan mengamalkan Q.S Al-Maidah ayat 2 dan menerapkan Q.S Al-Ashr dalam menjalankan pekerjaannya. Surat Al-Maidah merupakan bukti bahwa pegawai publik dapat memberikan layanan terbaik kepada masyarakat serta jika dilanggar maka akibat yang didapat yaitu kerugian seperti di dalam Q.S Al-Ashr/103: ayat 1-3.

وَالْعَصْرِ ۱ إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ ۲ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَاصَوْا
بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ ۳

Terjemahnya:

Demi masa, Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menepati kesabaran.³⁰

Sebagai penyedia layanan publik KUA dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik serta seefisien mungkin kepada masyarakat. Syamsi menyatakan bahwa efisiensi merupakan daya guna yang berfokus pada hasil agar tidak terjadi pemborosan. Pegawai KUA Kecamatan diharapkan senantiasa memberikan

²⁹ Indri Cahya Lolyta, *Analisis Efisiensi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sidoarjo*, Vol.2, Nomor 3, Tahun 2019, h.2

³⁰ Departemen Agama RI, *Al Quran Dan Terjemahan*. h.913

pelayanan yang sesuai dengan syariat Islam, seperti firman Allah Swt dalam QS. Surah Al-Maidah/5:2.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۚ

Terjemahnya:

Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.³¹

Dalam Islam perintah untuk menghargai waktu dijelaskan dalam Surah Al-Ashr. Pegawai publik diharapkan menerapkan etika kerja Islami dengan seefisien mungkin dalam melayani masyarakat serta bersikap amanah dengan pekerjaannya. Pihak lembaga harus terus memperbaiki pelayanannya agar tercipta efisiensi. Efisiensi menurut Gie dan Thoha berhubungan dengan segi *output* dan *input*, efisiensi tercipta dari sebuah akibat seseorang demi mendapatkan hasil yang maksimal. Dengan diterapkan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) diharapkan timbul kejelasan mengenai biaya dan waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang.

2.2.5 Teori Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah suatu alat yang berguna untuk menganalisa situasi lembaga secara keseluruhan. Pendekatan ini berusaha mengembangkan kekuatan-kekuatan dan kelemahan internal dalam suatu lembaga dengan kesempatan-kesempatan dan ancaman yang ada pada lingkungan eksternal. Pendekatan ini mengusulkan pada masalah-masalah utama yang dihadapi suatu lembaga dapat melalui analisis yang diteliti dari sikap unsur tersebut.

³¹ Departemen Agama RI, *Al Quran Dan Terjemahan*. h.142

Analisis SWOT merupakan cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui strategi yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan Fredi Rankuti (2004:18) menjelaskan bahwa analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis.³² Adapun unsur- unsur analisis SWOT sebagai berikut:

1. Kekuatan (*strength*)

Kekuatan merupakan sumber daya, keterampilan, serta keunggulan-keunggulan lain yang berhubungan dengan para instansi. Kekuatan adalah kompetensi khusus yang memberikan keunggulan kompetitif bagi instansi untuk memudahkan dalam pencapaian tujuan. Dengan kekuatan yang dimiliki oleh suatu instansi maka akan memperoleh hasil yang maksimal dan memajukan instansi tersebut.

2. Kelemahan (*weakness*)

Kelemahan merupakan keterbatasan atau kekurangan sumber daya, keterampilan, serta kapasitas yang dimiliki oleh instansi tidak efektif dalam melakukan suatu pekerjaan. Kurang kemampuan dalam bidang manajemen merupakan kelemahan pada instansi tersebut.

3. Peluang (*opportunity*)

Peluang merupakan kondisi penting yang menguntungkan pada lingkungan instansi. Teknologi yang semakin meningkat merupakan peluang bagi instansi sehingga teknologi ini dapat memudahkan serta menggerakkan semua pekerjaan yang hendak dilakukan.

³² Fress Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedakan Kasus Bisnis*, (Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama, 2004), h.24

4. Ancaman (*Threat*)

Ancaman merupakan kondisi yang harus diperhatikan sebuah organisasi dalam melakukan pekerjaan. Peraturan pemerintah yang direvisi bisa saja menjadi ancaman dalam kelancaran pelayanan.

2.3 Tinjauan Konseptual

Penerapan merupakan tindakan yang dilaksanakan dengan pemanfaatan keterampilan pengetahuan baru terhadap suatu bidang untuk digunakan serta tujuan khusus. Dilakukannya suatu penerapan dikarenakan dapat merubah semua kegiatan yang dilaksanakan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) merupakan sarana pendukung yang bisa memudahkan dalam proses pelayanan pencatatan pernikahan secara efisiensi. Sistem ini juga dapat dikatakan sebagai ide yang baru dan sangat menunjang suatu pekerjaan sehingga masyarakat yang mendapat pelayanan merasa nyaman dengan biaya yang murah dan prosesnya yang cepat.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sebagai suatu perangkat yang saling berhubungan dengan tersusun yang digunakan untuk memproses serta mengumpulkan suatu informasi sehingga memudahkan dalam proses pengambilan keputusan. Menurut George. M. Scott Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan kumpulan suatu sistem yang saling berbagi, sehingga memberikan informasi baik untuk kepentingan operasional atau kegiatan instansi.³³

Mutu merupakan suatu nilai yang begitu penting pada sebuah perusahaan. sedangkan Pelayanan yaitu tindakan yang dilakukan oleh setiap orang yang bekerja

³³ Desi Rahmawati, *Pelayanan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta*, vol.4 nomor 1 tahun 2017 hal.88

dalam sebuah organisasi dan berinteraksi dengan individu lain atau pada lingkungannya, perilaku seseorang bukan hanya dapat ditentukan oleh pribadinya melainkan seberapa jauh interaksi antara dirinya terhadap lingkungannya serta sikap subyektif yang memiliki orientasi perilaku individu yang lainnya. Perilaku sosial dapat ditetapkan dengan berbagai cara. Mutu pelayanan yang akan diberikan perusahaan bukan hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata.

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan sebuah lembaga resmi negara yang ditugaskan untuk melaksanakan sebagian tugas kantor Kementerian Agama Indonesia di Kabupaten dan Kota di bidang urusan agama Islam dalam wilayah Kecamatan. Salah satu dari tugas pokok yang dimiliki oleh KUA adalah menangani masalah pencatatan pernikahan bagi penduduk Indonesia yang beragama Islam pada masing-masing Kecamatan.³⁴

Sebagai lembaga yang melakukan pelayanan publik, KUA harus memberi layanan yang baik pada masyarakat yang di dalam pelaksanaannya terdiri dari beberapa bentuk-bentuk antara lain:

1. Pelayanan lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, dibidang ini layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

³⁴ Rizal Fadila, *Perancangan Sistem Informasi Manajemen Kegiatan Pegawai Pada Kantor Urusan Agama (KUA)*, Vol. 21 Nomor 2 Desember Tahun 2019), Hal. 70

2. Pelayanan dengan tertulis

Pelayanan yang memberikan penjelasan melalui tulisan di dalam pengelolaan masalah masyarakat. Pelayanan dalam bentuk tulisan ini terdiri dari dua jenis yakni:

- 1) Pelayanan yang berbentuk petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan institusi atau lembaga.
- 2) Pelayanan yang berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian atau penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya

3. Pelayanan berbentuk perbuatan.

Dalam kehidupan sehari-hari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Tujuan utama yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan yang baik, penjelasan serta sanggupnya secara lisan dalam melayani tidak diperlukan dalam dunia pelayanan. Kecepatan serta kelincahan dalam melayani masyarakat merupakan hal yang ditunggu setiap pelanggan serta hasil yang berkualitas.³⁵

³⁵ Desi Rahmawati, *Pelayanan Pernikahan Dikantor Urusan Agama Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta*, Vol.4 Nomor 1 Tahun 2017, h. 89-90

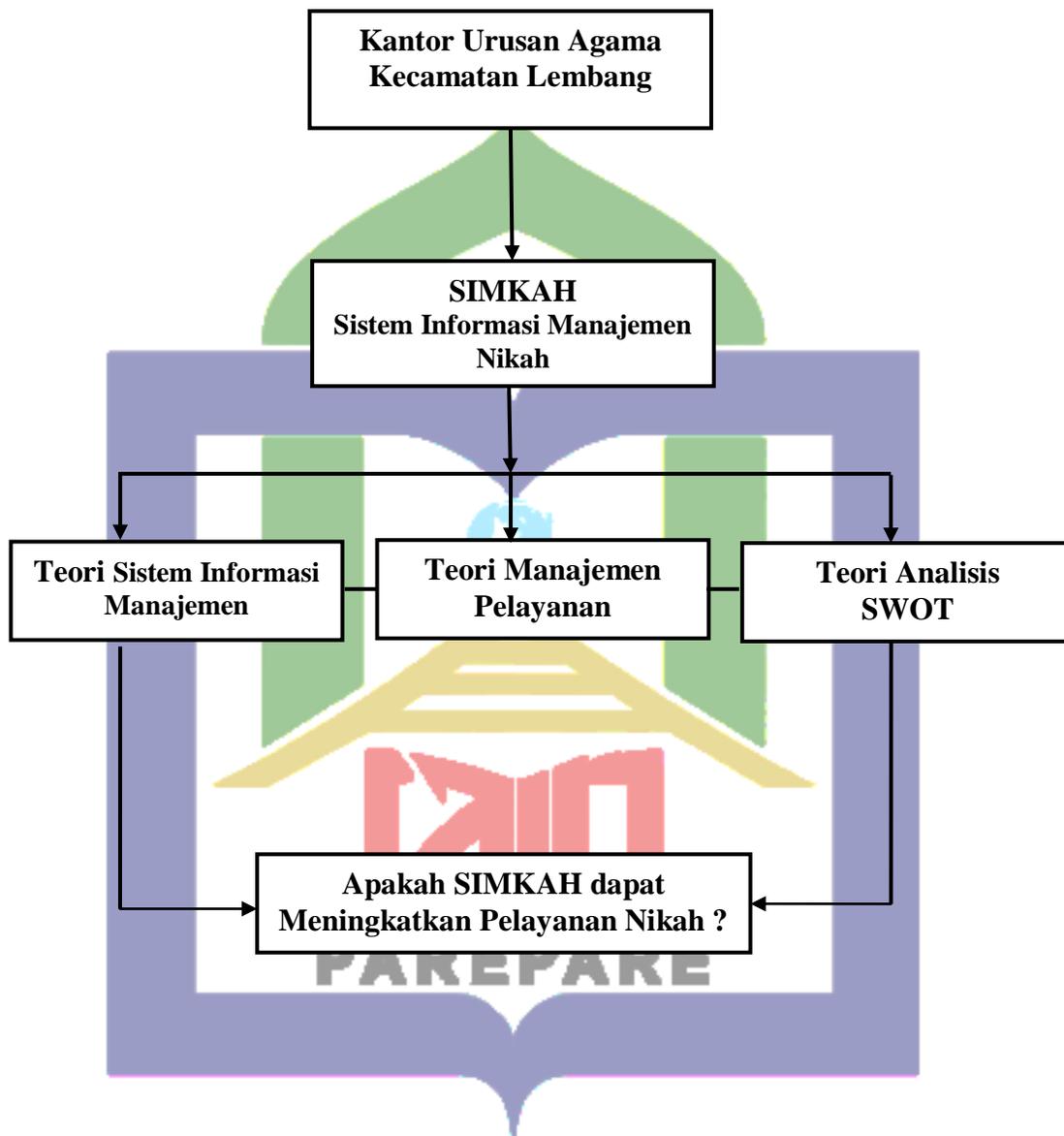
2.4. Kerangka Pikir

Dalam skripsi ini akan dibahas tentang penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam meningkatkan mutu pelayanan nikah di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang, yang titik fokus penelitian ini adalah pelayanan nikah yang diberikan oleh pihak KUA kepada masyarakat Kecamatan Lembang terkait penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) tersebut yang menerapkan ilmu Sistem Informasi Manajemen (SIM), manajemen pelayanan serta analisis SWOT.

Skripsi ini akan menjelaskan mengenai beberapa aspek yang dapat dijadikan sebagai sebuah kerangka pikir untuk mempermudah penulis dalam melakukan penelitian, serta tiga teori, yaitu, Sistem Informasi Manajemen (SIM), manajemen pelayanan, dan analisis SWOT ketiga teori tersebut diambil guna untuk mengetahui teknik layanan yang diberikan pihak KUA pada masyarakat Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang terhadap penerapan sistem pencatatan nikah ini. Adapun inti dari skripsi ini dibahas mengenai bagaimana penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam meningkatkan mutu pelayanan nikah di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang apakah sudah menerapkan teori tersebut saat melakukan proses pelayanan, dan apakah pihak KUA memiliki kecakapan dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan nikah berbasis *online*.

Tabel 0.1

Bagan Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang dialami, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data triangulasi (gabungan)³⁶ yaitu dengan mencari informasi dan mengumpulkan data berupa kata-kata yang dilakukan melalui pengamatan, observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga peneliti dapat mengupayakan memahami, mendefinisikan serta menafsirkan data tersebut kemudian diolah sedemikian rupa hingga dapat menyimpulkan hasil akhir dari penelitian ini.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu tempat proses penelitian berlangsung agar mampu memberikan kejelasan terhadap penelitian yang dilakukan oleh peneliti serta ruang lingkup pada penelitian ini memiliki batasan wilayah penelitian yang jelas. Pelaksanaan penelitian ini mengambil lokasi di lingkungan kerja KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang. Waktu penelitian dilaksanakan setelah seminar proposal dan mendapatkan surat izin meneliti, penelitian ini akan dilaksanakan selama kurang lebih satu bulan.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam meningkatkan mutu pelayanan nikah di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang. Dengan menggunakan tiga teori yang akan membahas

³⁶ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, 2008, (Bandung cv Alfabeta), h.1

apakah sistem pencatatan nikah ini dapat meningkatkan pelayanan nikah KUA Kecamatan Lembang Kabupaten pinrang tersebut.

3.4 Jenis dan sumber data yang digunakan

Jenis penelitian ini adalah kualitatif artinya data yang berbentuk kata-kata bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam dan teknik pengumpulan data seperti wawancara, analisis dokumen, diskusi, dan observasi yang telah dituangkan dalam catatan lapangan yang dilakukan oleh peneliti. Sumber data dalam penelitian kualitatif ini yaitu kata-kata serta tindakan dan selebihnya adalah tambahan berupa dokumentasi dan lain-lainya. Dengan itu data yang digunakan dalam penelitian ini ada data primer serta data sekunder.³⁷

3.4.1. Data Primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data, data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkan data secara langsung, teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer tersebut antara lain wawancara dan observasi.

3.4.2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh seorang peneliti secara tidak langsung dari objeknya, tetapi melalui sumber lain, baik lisan maupun tulisan.³⁸ Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku-buku, dokumentasi, foto, yang menggambarkan prestasi kerja karyawan di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang serta situs *internet* yang akan peneliti telusuri untuk mendapatkan data yang sifatnya sekunder.

³⁷ Baswori Dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Cet. 1 Jakarta: PT Rineka Cipta, 2008), h.169

³⁸ Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan RI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Edisi Ke V*, 2016.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu cara yang dapat dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data.³⁹ Peneliti terlibat langsung dilapangan atau lokasi penelitian untuk melakukan penelitian serta memperoleh data-data konkret yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling tepat dan strategi dalam penelitian ini, sebab tujuan dari penelitian ini adalah mendapatkan data yang diinginkan. Adapun teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini antara lain:

3.5.1 Pengamatan (*Observasi*)

Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data, Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan.⁴⁰ *Observasi* (Pengamatan) adalah metode pengumpulan data secara pengamatan langsung dengan menggunakan penglihatan, pendengaran, perabaan, atau kalau perlu dengan pengucapan yang digunakan untuk menghitung data penelitian.⁴¹

Dalam penelitian ini proses pengambilan data melalui pengamatan secara sistematis terhadap objek yang diteliti, artinya bukan suatu kebetulan akan tetapi sudah direncanakan. Dalam hal ini meninjau secara langsung ke lapangan atau lokasi untuk melakukan pengamatan yang real dan ikut serta dalam mengikuti proses

³⁹ Triantonno, *Pengantar Penelitian Pendidikan bagi Pengembangan Profesi Pendidikan & Tenaga Kependidikan*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), h. 262

⁴⁰ Raco, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik Dan Keunggulannya*, (Jakarta: PT Grasindo, 2010), h.112

⁴¹ Triantonno, *Pengantar Penelitian Pendidikan bagi Pengembangan Profesi Pendidikan & Tenaga Kependidikan*, h. 267

pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang.

3.5.2 Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah salah satu cara yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh keterangan dengan cara tanya jawab sambil tatap muka antara peneliti dan pegawai instansi (*Face to face*) dengan berusaha menggali informasi dengan orang yang diwawancarai untuk mendapat informasi real terkait dengan permasalahan yang diteliti. Peneliti akan mewawancarai kepala KUA, operator Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dan karyawan serta masyarakat yang mengurus berkas pernikahan dalam lingkup KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data diperoleh dari dokumen atau pustaka sebagai bahan analisis dalam penelitian ini. Teknik ini digunakan untuk mencatat data sekunder yang tersedia dalam bentuk arsip ataupun dokumen. Teknik ini digunakan untuk mengetahui semua data dokumen yang berkaitan dengan apa yang diteliti.⁴²

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, pengamatan lapangan, dan dokumentasi. Untuk mengelola data, penulis menggunakan metode kualitatif dengan melihat aspek-aspek objek penelitian. data yang telah diperoleh dari hasil pengumpulan data kemudian dianalisa, yakni dengan menggambarkan dengan kata-

⁴² Burhan Bung, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), h.130

kata dari hasil yang telah diperoleh pada saat melakukan penelitian di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang.

Analisis data pada penelitian kualitatif ini pada dasarnya dilakukan sejak memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. “Analisis data adalah pegangan bagi peneliti”, dalam kenyataannya analisis data kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data dari pada setelah selesai pengumpulan data.⁴³

Menurut Miles dan Huberman ada tiga metode dalam analisis data kualitatif, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan/verifikasi kesimpulan.⁴⁴

3.6.1. Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemilihan, penyederhanaan, pemusatan, perhatian, pengabstrakan serta transformasi data yang kasar yang dicatat di lapangan. Data yang direduksi berarti merangkum memilih hal yang inti, memfokuskan pada hal penting yang dicari. Langkah yang dilakukan untuk mereduksi data yaitu, meringkas, menelusuri tema serta menyusun laporan dengan lengkap serta rinci.

Langkah yang digunakan untuk mereduksi data yaitu dengan cara menelaah secara keseluruhan data yang dikumpulkan dari lapangan, yaitu mengenai penerapan SIMKAH dalam meningkatkan mutu pelayanan. Kegiatan yang dilakukan dalam mereduksi data seperti, mengumpulkan data serta informasi yang didapatkan dari hasil observasi dan wawancara, dan mencari hal-hal penting yang berkaitan dengan penelitian.

3.6.2. Penyajian data

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Cet. XI; Bandung: Alfabeta, 2010), h.336

⁴⁴ Miles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: Universitas Indonesia Prees, 1992) h.16

Penyajian data berarti penyampaian suatu informasi berdasarkan yang diperoleh oleh peneliti tentang yang diteliti. Penyajian data dapat dilakukan dengan bentuk uraian, hubungan kategori, bagan, dan sebagainya sehingga dalam peneliti dapat menyusun dengan baik dan mudah dilihat, dibaca serta dipahami pada kejadian atau tindakan serta peristiwa terkait dengan penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam meningkatkan mutu pelayanan nikah.

3.6.3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan cara pengkajian tentang kesimpulan yang diambil dengan data pembanding dari teori tertentu, peneliti melakukan proses pengecekan ulang, mulai dari sebelum survey, wawancara, observasi serta dokumentasi. Membuat suatu kesimpulan umum sebagai laporan bahwa inilah hasil dari penelitian yang sudah dilakukan.

Menguji keabsahan data yang diterima dengan mengukur validasi hasil dari penelitian dengan penggabungan data. Pengamatan yang dilakukan pada lokasi penelitian dipusatkan pada perhatian secara berkesinambungan sesuai dengan fokus yang diteliti, kemudian mendiskusikan pada orang-orang yang dianggap kompeten dalam masalah penelitian ini. Kesadaran rangkaian dalam penelitian ini tetap pada kerangka yang tersusun, tetap mengikuti prosedur penelitian agar tetap saling terkait dan membantu satu sama lain. Dengan demikian hasil penelitian yang didapatkan bisa dipertanggungjawabkan dikemudian hari. Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini tetap ada proses yang penarikan secara signifikan sehingga hasil penelitian ini dapat dinilai sebagai karya ilmiah yang tepat sesuai dengan fungsinya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang

4.1.1. Sejarah

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang sudah beroperasi sejak tahun 1968 dengan kondisi bangunan yang masih darurat, nanti sekitar tahun 70-an. KUA Kecamatan Lembang dibangun secara permanen menggunakan anggaran departemen agama (Kementerian Agama). Bangunan KUA Kecamatan Lembang berdiri diatas tanah seluas 9 x 9 dan merupakan tanah wakaf dari seorang tokoh masyarakat tuppunya pada saat itu, yang sebelumnya lokasi kantor ini pada zaman perjuangan merebut kemerdekaan di wilayah Kecamatan Lembang, merupakan markas pejuang dari tentara pejuang untuk mempertahankan wilayah sekitar dari serangan penjajah. Tanah ini sudah sertifikasi atas nama KUA dan H. Hasan Basri tercatat sebagai kepala KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang yang pertama.

Bangunan fisik KUA Kecamatan Lembang berada di wilayah kelurahan tadokkong, dan terletak di jalan poros pinrang-polewali mandar yang sekaligus kawasan ini merupakan jalur utama transportasi darat menghubungkan provinsi sulawesi barat dan provinsi sulawesi selatan, dengan posisi kantor yang berada diatas perbukitan sehingga untuk mencapai area perkantoran harus melewati anak tangga sejauh ± 20 meter dari sisi jalan raya. Kemudian disebelah utara bangunan KUA berdiri bangunan semi permanen yang diperuntukkan sebagai rumah jabatan kepala KUA Kecamatan Lembang.

Bangunan KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang sendiri terdapat 7 (Tujuh) ruangan yang masing-masing ruangan tersebut diperuntuhkan untuk kepentingan sebagai berikut:

1. Ruang kepala kantor KUA
2. Ruang penghulu/ tempat pelayanan nikah an BP-4
3. Ruang staf pelaksana/ pelayanan administrasi pencatatan nikah dan pelayanan administrasi umum.
4. Ruang perpustakaan dan mushallah
5. Ruang rapat/ pertemuan (AULA)
6. Gudang
7. Kamar mandi/wc

Masing-masing ruangan tersebut dilengkapi dengan beberapa kelengkapan dan peralatan yang cukup layak untuk mendukung proses pelayanan kepada masyarakat, walaupun sesungguhnya KUA Kecamatan Lembang sangat mengharapkan ketersediaan perlengkapan yang bisa menunjang pelayanan atau sarana dan prasarana harus tersedia dengan harapan untuk memperlancar tugas-tugas staf dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat secara cepat dan memuaskan. Semenjak berdirinya sampai sekarang, KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang telah dipimpin oleh 15 (lima belas) pejabat kepala KUA dan telah mengalami pergantian kepala KUA sebanyak 12 (dua belas) kali masing-masing sebagai berikut:

Tabel 0.2
Kepala KUA

Nomor	Nama	Masa jabatan
1	H. Hasan Basri	1968 – 1972
2	Balulu	1972 – 1978
3	H. Hasan Basri	1978 – 1984
4	H. Mustafa Jafar,BA	1984 – 1990
5	Abd. Karim Bakkarang,BA	1990 – 1992
6	H. Alimuddin, S.Ag	1992 – 1995
7	Usman Makkalattuang	1995 – 1996
8	Drs. H.M Yunus jamadi	1996 – 1997
9	Drs. H. Amir Hushad	1997 – 2000
10	Abd. Muin Mantaring,BA	2000 – 2002
11	Drs. Suardi	2002 – 2005
12	H. Muh. Tahir, S.Ag	2005 – 2008
13	H. Muh. Zuhri, S.Ag	2008 – 2012
14	Rusli Dela, S.Ag	2012 – 2019
15	Ansar Halim, S.Ag	2019- sekarang

Dari kelima belas Kepala KUA tersebut, tentunya memiliki ciri khas tersendiri di dalam menampilkan Visi dan Misi sebagai instansi terdepan Kementerian Agama dalam melayani masyarakat, pembinaan dan penyuluhan dalam kehidupan beragama serta menjadi fasilitator dalam kehidupan lintas agama untuk membangun kerangka bangsa yang penuh toleran. Dalam implementasi tugas-tugas pokok KUA Kecamatan Lembang periode ini, kepala KUA dibantu oleh 4 (Empat) orang staf pelaksana, 1

(satu) orang penyuluhan agama Islam fungsional seksi penamas kemenag yang diperbantukan, serta 3 (tiga) orang tenaga sukarela yang bersinergi untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan pada masyarakat.

4.1.2. Visi dan Misi

4.1.2.1. Visi

Terciptanya pembinaan dan pelayanan prima sebagai upaya mewujudkan keluarga sakinah yang bermoral, dan bertakwa dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan beragama.

4.1.2.2. Misi

1. Meningkatkan pembinaan keagamaan.
2. Meningkatkan pelayanan prima dalam pencatatan nikah.
3. Meningkatkan pengembangan keluarga sakinah.
4. Meningkatkan pembinaan jaminan produk halal.
5. Meningkatkan penasehatan perkawinan.
6. Meningkatkan pembinaan ibadah social.
7. Meningkatkan pembinaan kemitraan umat beragama.

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang mempunyai komitmen agar senantiasa melakukan pelayanan dan pembinaan keagamaan secara maksimal kepada masyarakat, dan di dalam menjalankan peran, fungsi dan tugasnya, KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang menerapkan beberapa kegiatan yang berkaitan dengan program unggulan yang meliputi:

1. Pelayanan nikah.
2. Pelayanan dan bimbingan penasehatan pra nikah dan suscatin.

3. Pelayanan pembinaan qari dan qaria'ah.
4. Pelayanan bimbingan manasik haji serta umrah.
5. Pelayanan hisab rukyat.
6. Pelayanan pembinaan kerukunan umat beragama.
7. Pelayanan data rumah dan lembaga keagamaan.
8. Pelayanan penyuluhan agama.
9. Pelayanan serta konsultasi krisis/problem keluarga.
10. Pelayanan bimbingan ZIS dan Pelayanan bimbingan manajemen masjid.
11. Pelayanan keluarga sakinah.
12. Pelayanan akte ikrar wakaf serta akte pengganti ikrar wakaf.
13. Pelayanan bimbingan pembinaan produk halal.
14. Pelayanan pengembangan kemitraan ormas islam.
15. pelayanan lembaga keagamaan.
16. Pelayanan dan bimbingan serta penentu arah kiblat (masjid, mushollah).

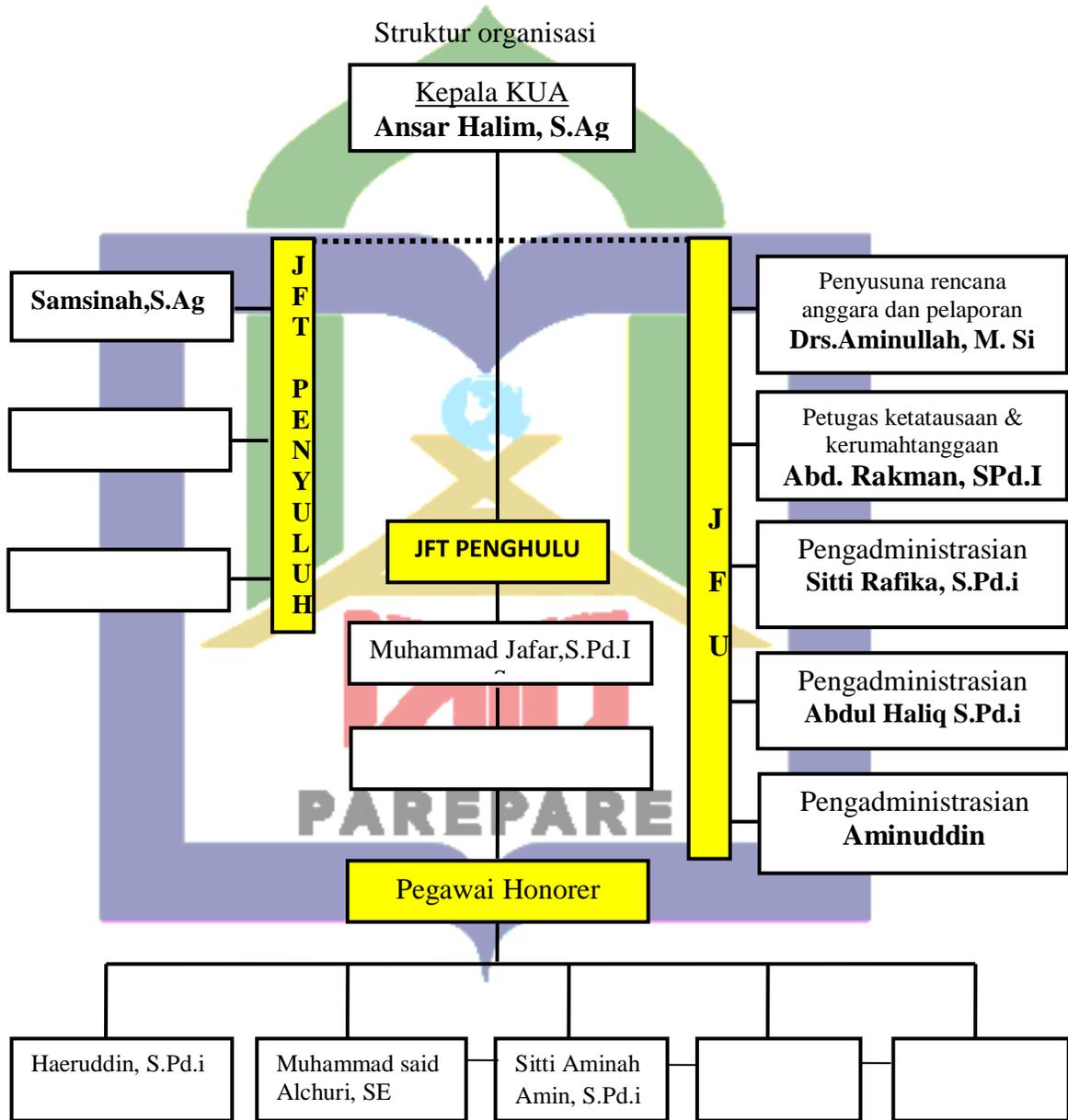
Untuk memaksimalkan dan pengoptimalan menu layanan tersebut diatas, maka KUA Kecamatan Lembang secara khusus membentuk beberapa lembaga keagamaan yang nantinya diharapkan dapat menjadi mitra kerja untuk mencapai seluruhh program kerja di tengah masyarakat yakni:

1. Lembaga pengembangan dan pembinaan keagamaan.
2. Badan penasehatan, pembinaan dan pelestarian perkawinan.
3. Lembaga pengembangan tilawah Qur'an (LPTQ).
4. Badan kesejahteraan masjid (BKM).
5. Badan amil zakat (BAZ).⁴⁵

⁴⁵ Profil KUA

4.1.3. Struktur organisasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang

Tabel 0.3
Struktur organisasi



4.2. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang

Pada penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang merupakan usaha yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan nikah bagi masyarakat yang akan melakukan pengurusan yang berkaitan dengan pernikahan serta mengukur keberhasilan suatu organisasi atau instansi dengan berusaha memenuhi semua harapan masyarakat.

Melihat aturan instruksi dirjen bimas Islam No,DJ.II/369 tahun 2013 tentang diterapkannya Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada KUA Kecamatan yang diturunkan tahun 2013 yang menginstruksi kepala kantor wilayah Kementerian Agama provinsi seluruh Indonesia, pada bagian pertama memerintahkan untuk menerapkan Aplikasi SIMKAH dalam setiap pelayanan nikah dan rujuk di KUA Kecamatan.

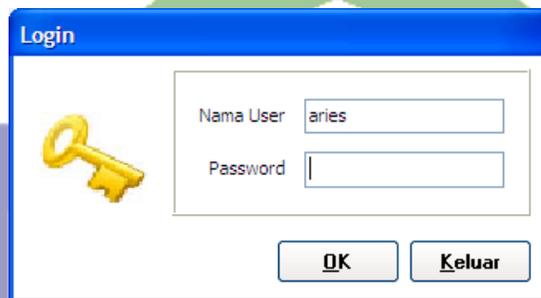
Ya,kami sudah terapkan sesuai yang diberikan Kementerian Agama. Cuman di KUA Lembang ini, sebelumnya simkah itu masih berbasis *desktop/offline*. *Battuanna purami diterapkan apa na pau to punggawa*. Kemudian muncul aturan baru tentang SIMKAH berbasis *online*, setelah diterapkan SIMKAH berbasis *online* kami sempat kendala di jaringan yang sebelumnya hanya menggunakan paket data, tapi alhamdulillah sekarang sudah dipasangi jaringan/wifi.⁴⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Lembang diatas tentang SIMKAH di KUA Kecamatan Lembang memang sudah diterapkan dan sesuai dengan instruksi jendral bimbingan masyarakat Islam tentang penerapan SIMKAH pada setiap KUA di Indonesia. Penerapan tersebut sudah lama dilakukan dan akan terus dikembangkan untuk menunjang semua pelayanan khususnya pada pelayanan nikah yang berbasis *online*.

⁴⁶ Ansar Halim, Kepala KUA Kecamatan Lembang, Wawancara Pada Tanggal 7 Maret 2020

Program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) sebelumnya dapat digunakan dalam sebuah komputer, terlebih dahulu pihak instansi harus menginstall dan mengkonfigurasi program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) ke dalam komputer dengan cara khusus. Adapun tampilan awal ketika hendak memasukkan user name dan password adalah sebagai berikut

Gambar 0.1



Gambar diatas memang masih menunjukkan sebuah gambaran yang biasa saja, karena memang pada Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yang masih berstatus *desktop*. Sedangkan saat sekarang KUA Kecamatan Lembang telah menjalankan (SIMKAH) berbasis *online* ini yang sangat membantu dalam hal pelayanan nikah. Adapun tampilan awal SIMKAH berbasis online adalah sebagai berikut:

Gambar.0.2



Tampilan gambar diatas telah menunjukkan bahwa perbedaan yang sangat jauh dari dua sistem sebelumnya, gambar diatas meminta user nama dan password untuk masuk dalam Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), user name dan password tersebut hanya diketahui oleh pihak KUA dan tidak bisa diberitahukan kepada pihak yang tidak berwajib meskipun itu peneliti, Data tersebut sifatnya rahasia. Ketika peneliti menanyakan langsung kepada operator yang menjalankan SIMKAH pada instansi tersebut.

Memang sebelum lahir SIMKAH *online* ini kami sama saja menulis kembali dikomputer, apa yang sudah kami tulis dikertas biodata calon nikah akan kami tulis juga dikomputer, *jadi pada bangngi ke manualli saba diketik bato bedana diorai komputer jadi temo manyawammi saba internet mo.*⁴⁷

Bahwa apa yang disampaikan oleh operator Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di atas memang tidak akurat dalam proses pelayanan ketika menggunakan SIMKAH *dekstop*, staf KUA membutuhkan waktu yang cukup lama. Dengan demikian Sistem Inforamsi Manajemen Nikah (SIMKAH) *online* yang telah diterapkan sangat membantu staf KUA diseluruh Indonesia khususnya pada Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang.

Berkembangnya teknologi informasi membuat KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang saat ini tengah berbenah, berniat menyempurnakan pelayanan nikah yang akurat dan menjadi bagian pertama pelayanan nikah yang berbasis *online*, dengan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) tersebut maka KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang selalu siap dalam mencapai visi misi Kementerian Agama Republik Indonesia.

⁴⁷ Aminullah, Operator SIMKAH KUA Kecamatan Lembang, Wawancara Pada Tanggal 10 Maret 2020.

4.3. Kualitas Pelayanan Nikah Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang

Pelayanan prima masa sekarang memang menjadi kebutuhan inti dari setiap individu-individu. Setiap instansi umum harus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat. Pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang sekarang ini semakin dirasakan perlu untuk diperbaiki dan dimaksimalkan. Apalagi sekarang kita berada dimasa era digital. Upaya untuk memaksimalkan mutu pelayanan yang lebih baik merupakan suatu keharusan yang harus dilaksanakan untuk menciptakan pelayanan nikah yang lebih efisien, efektif dan sesuai dengan keinginan serta petunjuk masyarakat Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang.

Kualitas pelayanan pada setiap instansi perlu diketahui, oleh karena itu untuk mengukur bagaimana kualitas pelayanan publik pada KUA Kecamatan Lembang ini maka dibutuhkan beberapa bidang untuk mejawabnya, dengan demikian peneliti menggunakan 5 bidang pelayanan publik yang di kemukakan oleh Zeithaml dkk, antara lain bidang berwujud, kehandalan, ketanggapan, asuransi dan empati.

4.3.1. Bidang berwujud (*tangibel*)

Bidang berwujud yaitu tampilan fasilitas secara fisik, perlengkapan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Ketika dibidang ini dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat Kecamatan Lembang yang melakukan pelayanan maka masyarakat akan menilai pelayanan yang diberikan kepadanya sudah baik. Salah satu aspek agar mutu pelayanan mengalami peningkatan maka diperlukan fasilitas yang memadai, kurangnya fasilitas menjadi pengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Untuk mengukur bidang ini sebagai upaya mengetahui peningkatan mutu pelayanan prima pada KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang maka dapat diukur dengan indikator seperti:

4.3.1.1. Tampilan staf/ aparatur ketika melayani masyarakat

Sebagai instansi yang berhimpun pada Kementerian Agama RI maka diperlukan penampilan yang sopan serta rapi. Indikator ini harus membuktikan bahwa staf harus seragam.

Ya kita sebagai petugas/pegawai memang harus rapi, karena kerapian adalah bukti bahwa kami ini petugas KUA dengan seragam dinas, yang kami gunakan dari hari senin sampai jumat, kadang juga kami gunakan batik pada saat jumat.⁴⁸

Seperti yang dikemukakan di atas Staf KUA Kecamatan Lembang harus memberikan contoh kepada pegawai instansi pemerintahan khusus pada wilayah Kecamatan Lembang. Hal tersebut sejalan dengan apa yang dilihat serta ditemukan oleh peneliti dimana setiap pelayanan yang dilakukan di dalam KUA berpenampilan seperti yang telah diungkapkan staf KUA di atas, disiplin pakaian dan berpenampilan menarik sudah pasti hal yang harus dilaksanakan oleh penyedia layanan.

Pelayanan yang digunakan di KUA Kecamatan Lembang tentu mengatur mekanisme penampilan pada setiap pegawainya. Hal tersebut sudah mempunyai peraturan dalam standar penampilan pegawai mulai ujung rambut sampai kebawah dan itu semua berlaku bagi seluruh pegawai KUA baik laki-laki maupun perempuan. Hal ini ditanyakan kepada masyarakat yang berkepentingan di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang. Ketika peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat kecamatan lembang.

⁴⁸Abdul Halid, Staf KUA Kecamatan Lembang, Wawancara Pada Tanggal 11 Maret 2020

Yake yaku kitai'i tampilanna manang te mai pegawai rapi memangngi, apalagi bajunna tonapake padamanangngi jadi kedikitai'i memang rapi jadi maregei dikita'.⁴⁹

Berdasarkan pernyataan di atas masyarakat Kecamatan Lembang mengatakan bahwa pegawai memang rapi dan sudah berpenampilan menarik serta seragam dalam melakukan pelayanan. Tidak beda jauh apa yang dikemukakan oleh salah satu masyarakat Kecamatan Lembang yang melakukan pengurusan berkas pernikahan mulai dari surat rekomendasi sampai pada kursus calon pengantin, beliau mengatakan.

Yake dikitai'i rapi memangngi , jadi joke salai kerapi'i temai pegawai KUA dan tattarami tu pada bajunna sakalena tosi pegawai KUA.⁵⁰

Pernyataan diatas mengatakan bahwa kita sebagai pegawai penyedia layanan harus rapi karena tidak ada salahnya jika kita kompak dalam melakukan pelayanan apalagi seragam.

4.3.1.2. Nyamannya tempat dalam melakukan pelayanan

Ketika masuk ke halaman KUA Kecamatan Lembang lokasi tidak strategi dan kurang bagus. Terlihat dari lokasi parkir yang di pinggir jalan poros yang panas, karena tidak adanya lahan parkir khususnya para masyarakat yang berkepentingan. Selain itu, kenyamanan tempat atau lokasi di KUA saat ini sangat panas ketika jam 12 sampai sore hari. Tapi begitu peneliti mengkonfirmasi kepada pihak KUA mereka hanya mengemukakan.

Bahwa saat ini tak ada pikiran untuk buat kantor/ bangunan baru mengingat bangunan ini sudah menjadi sejarah dari tahun-tahun sebelumnya. *Jadi kedenne tau makkutana mapa na joo dipalele tee kantoro iyakaramo*

⁴⁹Munira, Masyarakat Kecamatan Lembang, Wawancara Pada Tanggal 11 Maret 2020

⁵⁰ Basri , masyarakat Kecamatan Lembang, wawancara pada tanggal 31 maret 2020

*dipawwanni kua yate kantoro marege bangngi sa iya tosi jadi sejara tau jolo.*⁵¹

Berdasarkan hasil wawancara di atas beliau mengatakan bahwa saat ini tidak ada niat atau pikiran untuk membuat kantor yang baru, mengingat bangunan KUA Kecamatan Lembang ini sudah menjadi wasiat atau pesan dari pendahulu untuk selalu menjaga dan menghargai peninggalan sejarah dari para pejuang. KUA Kecamatan Lembang memiliki tampilan yang di dalam cukup bagus, dimana tata letak ruangan dari setiap ruang pelayanan yang lumayan luas, namun tempat duduk yang disediakan oleh masyarakat yang berkepentingan hanya ada satu baris/ 4 orang saja dan ketika banyak masyarakat yang datang harus berdiri di halaman kantor atau duduk diantara bangunan kantor tersebut. Ketika melihat masyarakat yang merasa kegerahan dan merasa panas, peneliti mencoba menanyakan, kenapa beliau begitu gelisah.

Jadi keyaku rasai te tarroan mattajang memang makulai jadi dirasai mangajai disading lalang saba gelisai tau joke napatannang i tau jadi tattai rami tau massule-sule lumamba.⁵²

Pernyataan diatas mengatakan bahwa apa yang dirasakan oleh masyarakat ketika melakukan pelayanan pada KUA Kecamatan Lembang merasakan rasa tidak nyaman ketika menunggu diruangan tunggu yang cukup panas dan membuat mondar mandir. Sedangkan menurut pihak KUA Kecamatan Lembang ketika ditanya mengenai ruangan beliau mengungkapkan.

Kalau menurut saya ruangan cukup luas dan nyaman, tempat duduk yang tersedia, namun memang pada saat jam 12 sampai sore memang sangat panas karena bangunan ini diatas batu yang lumayan tinggi, apalagi pintu utama menghadap ke arah matahari tenggelam.⁵³

⁵¹ Abdul Halid, Wawancara Pada Tanggal 13 Maret 2020

⁵² Munira, Wawancara Pada Tanggal 11Maret 2020

⁵³ Abdul Halid, Wawancara Pada Tanggal 13 Maret 2020

4.3.1.3. Proses pelayanan yang mudah

Mudahnya pelayanan pada kantor ini sudah sering didapat oleh masyarakat yang melakukan pelayanan dengan catatan bahwa masyarakat tersebut sudah tahu yang diperlukan ketika hendak meminta pelayanan. Pelayanan yang mudah sudah menjadi tanggungjawab yang harus diberikan tetapi masih ada jenis pelayanan yang kadang terkendala sebab masyarakat yang hendak melakukan pelayanan tidak membawa persyaratan yang diajukan, kurangnya pengetahuan tentang persyaratan yang harus dibawa ketika hendak melakukan pelayanan dimiliki sebagian masyarakat Kecamatan Lembang membuat staf kesulitan dalam melayaninya.

Kemudahan dalam proses pelayanan yang terjadi pada kantor ini dapat dilihat dengan adanya staf administrasi yang selalu ada selama jam pelayanan dan selalu memberikan pengarahannya kepada masyarakat yang berkepentingan. Selain itu, staf administrasi yang berjumlah 3 orang selalu siap melayani dengan pelayanan yang berbeda-beda seperti rekomendasi keluar nikah, akte nikah dan surat menyurat.

Pelayanan yang dilakukan disini sangat mudah cukup membawa sesuai dengan persyaratan yang ada maka kami langsung proses.⁵⁴

Sesuai yang dikatakan oleh pegawai KUA tersebut ketika hendak melakukan pengurusan harus membawa sesuai syarat yang berlaku. Pelayanan akan cepat ketika masyarakat yang berkepentingan sudah paham tentang syarat dan ketentuan yang berlaku ketika melakukan pelayanan.

⁵⁴ Sitti Rafika, Bendahara KUA Kecamatan Lembang , Wawancara Pada Tanggal 17 Maret 2020

4.3.2. Bidang Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan merupakan kemampuan dalam melaksanakan pelayanan jasa yang dijanjikan tepat waktu. Indikator ini sangat penting karena dibutuhkan kepercayaan serta konsisten dalam melakukan pelayanan sesuai perjanjian sebelumnya. Kehandalan juga berarti kemampuan yang dimiliki oleh staf untuk melakukan pelayanan secara cepat, tepat serta akurat dan bisa memuaskan pemohon. Hal itu harus dibuktikan dengan kecepatan bekerja serta kecermatan dalam menyelesaikan pekerjaan. Untuk mengukur bidang kehandalan (*Reliability*), sebagai upaya untuk mengetahui mutu pelayanan prima pada KUA Kecamatan Lembang ini maka diperlukan ukuran yang bisa diketahui dengan.

4.3.2.1. Mempunyai pelayanan dengan standar yang jelas

4.3.2.2. Staf cermat dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

4.3.2.3. Staf harus mampu untuk menggunakan alat bantu dalam penyelesaian pelayanan.

Dari ketiga indikator yang ada diatas KUA Kecamatan Lembang telah memberlakukan kepada setiap pemohon/masyarakat. Bahwa masyarakat Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang merasa nyaman dengan pelayanan yang telah diberikan pihak instansi Kecamatan Lembang dalam aspek *reability* (kehandalan). Kehandalan yang dimiliki oleh staf KUA seperti ketetapan waktu dalam melakukan proses pelayanan, seperti telah dikemukakan.

Mekanisme permohonan nikah pada KUA ini cukup mudah dan saya cuman kasih syarat-syarat ke petugasnya dan mengikuti juga maunya yang diberikan kepada saya dalam pendaftaran pelaksanaan nikah, sehingga pelayanannya jadi cepat.⁵⁵

⁵⁵ Nasrah, Masyarakat Kecamatan Lembang, Wawancara Pada Tanggal 16 Maret 2020

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa KUA kecamatan Lembang sudah handal dalam melakukan pelayanan, syarat-syarat yang telah diketahui oleh masyarakat yang melakukan pengurusan mempercepat dalam proses pelayanan, tahapan untuk melakukan pelayanan sangat mudah jadi bagi masyarakat yang berpendidikan sangat mudah.

4.3.3. Bidang ketanggapan/respon (*responsiviness*)

Ketanggapan merupakan kemampuan yang dimiliki oleh petugas untuk melayani masyarakat dengan cepat. Ketanggapan juga diartikan sebagai orang yang memerhatikan langsung apa kemauan masyarakat, menerima keluhan serta mengatasi sudah tentu harus diterapkan oleh setiap staf yang bekerja sehingga masyarakat puas dengan respon yang cepat dari pihak instansi. Sebagai tolak ukur untuk mengetahui mutu pelayanan pada KUA Kecamatan Lembang kabupaten Pinrang maka diperlukan indikator antara lain:

4.3.3.1. Pemohon harus direpon cepat oleh pihak KUA.

Setelah peneliti melakukan pengamatan di KUA Kecamatan Lembang, respon pegawai terhadap masyarakat sudah bisa dikatakan baik karena sudah ramah dalam menyambut masyarakat seperti yang dikemukakan oleh.

Ya sopan, suara juga kecil ketika bicara sama kita dan langsung mengarahkan sesuai dengan kepentingan. Jadi maregei dikita sabana biccui sadanna yake napaguruki kua padai tee mangurusu sura-sura.⁵⁶

Berkaitan dengan pernyataan diatas, peneliti mengemukakan bahwa memang pegawai di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang ramah dalam melayani

⁵⁶ Kasma, Masyarakat Kecamatan Lembang, Wawancara Pada Tanggal 11 Maret 2020

masyarakat. Komunikasi yang baik dan petunjuk yang diberikan oleh staf membuat mudah dan sesuai yang diharapkan.

4.3.3.2. Pelayanan yang cepat, tepat serta cermat perlu dilakukan staf

Terkait indikator ini, dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan memang cepat. Staf KUA Kecamatan Lembang khususnya bagian administrasi cukup cermat dan cepat dalam melayani masyarakat yang berkeperluan.

4.3.3.3. Staf KUA merespon semua keluhan pemohon

Untuk keluhan masyarakat yang telah melakukan pengurusan, KUA Kecamatan Lembang menyediakan sebuah kotak yang dapat digunakan untuk memasukan kritik atau saran. Kotak tersebut terletak di sisi kiri pintu masuk kedalam KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang, seperti yang dikatakan oleh.

Bahwa kami disini juga menerima kritik, namanya manusia pasti ada salah, jadi kalau ada keluhan silahkan tulis dan masukan dalam kotak tersebut, tapi alhamdulillah sampai sekarang belum ada masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan yang kami berikan.⁵⁷

Pernyataan di atas sesuai dengan pikiran peneliti bahwa manusia dalam menjalankan tugasnya pasti ada kekeliruan. Keluhan yang dialami oleh setiap yang menerima pelayanan harus disampaikan kepada pihak pengelola agar mempertahankan atau meningkatkan pelayanan yang diberikan.

4.3.4. Bidang jaminan/asuransi (*assurance*)

Jaminan atau asuransi merupakan suatu bentuk keseriusan instansi dalam melakukan pelayanan. Sebagai instansi yang menangani pencatatan pernikahan tentu juga mempunyai tantangan yang berat, jaminan bisa berarti juga kemampuan pihak

⁵⁷ Ansar Halim, Wawancara Pada Tanggal 10 Maret 2020

tertentu untuk memberikan keyakinan serta kepercayaan pada masyarakat apalagi KUA yang berada dalam lingkup keagamaan tentu harus menjadi cerminan kepada setiap instansi lain. Masyarakat senantiasa memerlukan pelayanan yang aman baik dalam KUA maupun diluar KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang. Untuk mengetahui mutu pelayanan nikah pada bidang ini maka diperlukan indikator untuk mengukurnya yaitu.

4.3.4.1. Staf memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Jaminan ketepatan waktu yang senantiasa diberikan dalam melayani masyarakat pada KUA Kecamatan Lembang, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dikerjakan sesuai waktu yang ditentukan. KUA Kecamatan Lembang telah memenuhi hal tersebut. Staf tetap berpedoman apa yang telah diucapkan kepada pemohon sehingga indikator ini selalu menjadi bagian inti dari pelayanan dengan harapan masyarakat merasa mendapat jaminan selama pelayanan.

4.3.4.2. Jaminan biaya dalam pelayanan harus diberikan pada masyarakat

Kantor Urusan Agama (KUA) Tidak memungut biaya sepeserpun ketika memberikan pelayanan pada masyarakat, terkadang ada yang bertanya kepada bagian administrasi berapa biaya yang harus masyarakat keluarkan dalam pengurusan tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut peneliti melihat langsung percakapan yang dilakukan oleh pegawai KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang dengan seorang masyarakat yang melakukan pengurusan.

4.3.4.3. Pegawai memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sudah lama berkecimpung dalam pelayanan prima tidak

perlu dikhawatir lagi, ketika membawa berkas dari KUA untuk diperlihatkan kepada pihak yang bersangkutan. KUA sudah ada sejak masa penjajahan jadi tidak perlu diragukan dalam proses pelayanan.

Namanya Instansi pemerintahan yang sudah ada sejak dahulu tentu masyarakat tidak akan bertanya lagi berkas yang tidak akan diterima ketika dibawah kepada pihak yang membutuhkan.⁵⁸

4.3.5. Bidang empati (*emphaty*)

Empati merupakan bagian terpenting yang harus dimiliki oleh setiap instansi dalam melakukan pelayanan. Empati berarti peduli serta perhatian kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan. Untuk mengetahui mutu pelayanan pada indikator ini diperlukan ukuran yaitu:

4.3.5.1. Mendahulukan kepentingan pemohon

Pemohon dalam pelayanan di KUA bisa dijadikan sebagai raja dalam melakukan pelayanan. Keinginan pemohon harus menjadi prioritas untuk dikerjakan dan harus sesuai dengan keinginan pemohon. Hal yang terjadi ketika peneliti datang memberikan surat untuk meneliti ditempat tersebut, langsung disambut baik oleh kepala KUA Kecamatan Lembang dengan baik dan menginstrusikan kepada pegawai KUA tersebut untuk memberikan keterangan wawancara yang dibutuhkan oleh peneliti.

Pegawai dio tee memang malassi keurusukanki sura-sura to butuhkan. Disuro kanara mepong-mepong cinggattung mattajang dan joke mettai jaji rami to surah diurusu.⁵⁹

⁵⁸ Ansar Halim, Wawancara Pada Tanggal 10 Maret 2020

⁵⁹ Surianti, Masyarakat Kecamatan Lembang, Wawancara Pada Tanggal 30 Maret 2020

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti mengatakan bahwa pada KUA Kecamatan Lembang memang cepat dalam proses pelayanan, Kepala KUA dan seluruh pegawainya menunjukkan bahwa sikap yang diberikan seperti memberi salam, sopan santun dalam memberikan pelayanan secara tepat dan juga cepat menjadikan hal yang sangat penting dari sistem pelayanan yang berorientasi pada pemohon/masyarakat yang berkepentingan, dan sejalan dengan SOP yang diterapkan dalam pelayanan di KUA tersebut.

4.3.5.2. Staf tidak diskriminatif atau membeda-bedakan

Pegawai yang ada di KUA selalu melayani dengan ramah dan sopan dimana sesuai yang dirasakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian, semua yang ditanyakan direspon dengan sikap ramah dan sopan, selain itu pegawainya juga menunjukkan sikap yang sama ketika menerima surat masuk/dokumen dari instansi lain dengan kedua telapak tangan. Hal ini menunjukkan poin penting dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah.

4.3.5.3. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (tidak membeda-bedakan)

Kantor Urusan Agama (KUA) memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat Kecamatan Lembang, jadi berkaitan dengan hal ini mulai dari kepala KUA, staf administrasi, penghulu, penyuluh bahkan tenaga honorer, peneliti tidak menemukan pelayanan yang sifatnya diskriminatif, semua pelayanan yang ada disamakan tidak dibeda-bedakan, mau itu keluarga pegawai KUA tetap mengikuti standar operasional Prosedur. Operator SIMKAH mengatakan.

Kalau misalnya banyak masyarakat yang datang, kemudian berkas yang diperlukan itu sama, ya harus antri. Tidak mungkin kami mendahulukan yang kedua datang kalau yang pertama itu belum selesai.⁶⁰

Hasil wawancara diatas mengatakan bahwa kita sebagai pihak penyedia layanan harus adil dalam melakukan proses pelayanan . Instansi manapun yang ada di Indonesia saat ini telah menerapkan budaya antri.

4.3.5.4. Petugas melayani dan menghargai setiap masyarakat/pemohon

Pelayanan publik yang ada di KUA Kecamatan Lembang itu selalu melayani dan menghargai setiap masyarakat yang datang melakukan pengurusan sesuai dengan yang diminta. Dari observasi menunjukkan bahwa setiap masyarakat yang mendapatkan pelayanan itu sangat dihargai, tidak memandang status pekerjaan atau status pendidikan seperti yang dikatakan oleh.

Kalau orangnya itu butuh hurup kami akan bimbing sampai surat yan diperlukan itu jadi, jadi disini kami juga masih ada toleransi tidak mungkin kami paksakan kepada beberapa masyarakat yang tidak mengetahui seputar pengurusan nikah di KUA ini.⁶¹

Berdasarkan hasil wawancara diatas pihak KUA dalam melayani orang yang kurang pendidikan tentu memiliki toleransi tersendiri. Suatu wilayah tentu memiliki sebagian orang yang tidak begitu tahu akan pendidikan, oleh karena pihak KUA Kecamatan Lembang senantiasa memberikan jalan demi terciptanya pelayanan yang stabil.

Setiap instansi pemerintahan tentu melakukan perpaduan antara faktor luar dan juga faktor dalam, segala pertimbangan harus dilakukan dengan analisis SWOT. Pimpinan tentu memiliki kebijakan yanag digunakan dalam proses pelayanan prima, untuk mengetahui faktor-faktor yang ada pada instansi tersebut diperlukan dalam

⁶⁰ Ansar Halim, Wawancara pada tanggal 10 maret 2020

⁶¹ Abdul Halid, Wawancara Pada Tanggal 11 Maret 2020

menganalisa. Analisis SWOT ini digunakan untuk menganalisa mutu pelayanan nikah dengan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada KUA ini. Analisis SWOT terdiri dari empat arti kata yaitu (kekuatan, kelemahan, peluang, serta hambatan)

1. Strength (kekuatan) pelayanan pernikahan

Kekuatan berarti tenaga yang dimiliki oleh setiap instansi, kekuatan juga terletak pada kondisi suatu lembaga sekarang ini. Posisi bangunan yang strategi juga menjadi kekuatan dalam melakukan pelayanan. Setelah saya melakukan penelitian pada KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang saya melihat bahwa hubungan baik yang terjadi sesama instansi pemerintahan seperti yang telah dikemukakan oleh salah satu pegawai KUA yaitu.

Memang kami disini sudah akrab dengan pihak terkait dalam hal pelayanan, meskipun saya baru menjabat tapi kan sebelumnya sudah bagus kerjasamanya seperti pihak KUA kepada pihak desa, kalau ada masyarakat yang kurang syarat administrasi kami tinggal hubungi saja pihak desa terkait untuk membuat syarat yang diminta, kemudian pemohon mengambil kepada pihak pihak desa untuk diproses.⁶²

Tersedianya ruangan Kepala KUA, ruangan penghulu, ruangan staf pelaksana/pelayanan administrasi pencatatan nikah dan pelayanan administrasi umum, ruangan perpustakaan, mushollah serta rapat pertemuan (AULA) pada lembaga ini. Tempat tersebut dapat lebih memudahkan pelayanan administrasi khususnya pelayanan nikah.

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) juga memiliki kekuatan yang sangat dahsyat dalam hal pelayanan nikah. Pencatatan nikah yang sudah berbasis teknologi digital atau layanan IT membuat pelayanan semakin mudah kepada pihak

⁶² Haeruddin, Staf KUA Kecamatan Lembang, Wawancara Pada Tanggal 12 Maret 2020.

KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang. Amannya data penduduk membuat para pegawai yakin dalam memberikan pelayanan nikah, hal ini dikatakan oleh.

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) ini adalah salah satu kekuatan pada KUA diseluruh Indonesia yang sudah entri termasuk di KUA Kecamatan Lembang ini yang sudah beroperasi beberapa tahun yang lalu, data yang ada akan aman dalam sistem ini.⁶³

Kedisiplinan serta keramahan yang dimilikinya menjadi kekuatan yang sangat membantu dalam proses pelayanan, kerjasama antara individu menjadi budaya yang menimbulkan hasil yang memuaskan. Keharmonisan dalam melayani menjadi tenaga dalam melakukan pekerjaan pada setiap bidangnya yang ada pada KUA tersebut.

2. *Weaknesses* (kelemahan) pelayanan nikah

Kelemahan merupakan hal yang tak bisa dihindari oleh setiap pekerja. Baik itu orang yang memiliki pengetahuan tinggi maupun yang sedang, kelemahan juga tak bisa dihindari oleh instansi ini, disamping KUA ini berada di pinggir jalan poros juga memiliki kelemahan, seperti kurang disiplin, ruangan yang panas, kurangnya sarana dan prasarana, bangunan yang berada diatas bukit.

Kurangnya jumlah petugas yang berkompeten dalam mengoperasikan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), sehingga ketika operator berhalangan untuk hadir maka semua berkas yang ingin diinput harus menumpuk. Disamping itu jaringan yang biasa melambat membuat kurang lancar petugas untuk memasukkan data ke Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), Hal itu dikatakan oleh.

Sebenarnya kalau kelemahan SIMKAH ini belum saya temukan, yang menjadi kelemahan dalam hal ini ialah kita yang bekerja disini belum mengetahui secara keseluruhan kegunaan dalam menu di dalam SIMKAH.

⁶³ Aminullah, Wawancara Pada Tanggal 10 Maret 2020.

Jaringan yang kadang melambat membuat kelemahan dalam proses pelayann.⁶⁴

3. *Opportunities* (peluang) pencatatan pernikahan

Peluang merupakan suatu hal penting yang harus dilakukan dan dilaksanakan, pihak KUA memperhatikan peluang ini dengan baik. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) adalah hal baru dalam dunia pencatatan data nikah masyarakat.

Cara ini adalah bagaimana peluang ataupun terobosan baru dapat diambil oleh lembaga agar bisa berkembang secara terus menerus. Dari hasil observasi yang dilakukan, peneliti melihat bahwa pencatatan berbasis *online* ini sangat baik dan satu-satunya cara untuk meningkatkan mutu pelayanan nikah, serta menjadikan pihak instansi semangat dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Hal yang sangat diinginkan KUA Kecamatan Lembang, disamping itu peluang yang sangat terlihat pada Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yaitu memudahkan pengelolaan administrasi pernikahan serta rujuk di KUA Kecamatan Lembang kabupaten pinrang.

Sebagai contoh instansi yang handal dalam hal pelayanan publik berbasis IT kepada instansi lainnya. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) ini dapat melihat semua data masyarakat yang sudah terdaftar pada DUKCAPIL pusat karena sistem ini sudah padukan jadi semua data yang dicari akan sama persis. Dari wawancara yang dikatakan oleh pegawai KUA yaitu.

Tentu bisa menjadi contoh pada instansi yang belum menerapkan bekerja sama pada dinas kependudukan dan catatan sipil pusat, sebab data yang dipadukan itu dipusat jadi saya rasa instansi lain pasti berusaha bagaimana bisa seperti KUA.⁶⁵

⁶⁴ Ansar Halim, Wawancara Tanggal 12 Maret 2020

⁶⁵ Haeruddin, Wawancara Pada Tanggal 12 Maret 2020

4. *Threat* (hambatan) pelayanan pernikahan

Setiap lembaga maupun organisasi lain tidak lepas dari hambatan, begitupun dengan KUA Kecamatan Lembang dalam pelayanan nikah atau rujuk. Hasil obsevasi yang telah dilakukan pada KUA Kecamatan Lembang, peneliti melihat kurang disiplinnya staf khususnya dalam waktu jam kantor, staf KUA seakan-akan menganggap bahwa pemimpin mereka itu keluarga jadi tidak takut mendapatkan sanksi, mungkin karena pimpinan yang kurang tegas dalam hal ini. Sedangkan hambatan dalam pelayanan nikah berbasis Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) ialah terkendala pada jaringan yang biasa tidak memungkinkan untuk login pada *website* SIMKAH seperti yang dikatakan oleh.

Kalau jaringan wifi jelek ya pelayanan tidak bisa dilanjut, sebab sekarang kan harus login dulu baru bisa cetak semua berkas nikah, seperti akte nikah, surat nikah dan semua yang berkaitan dengan nikah dalam Sistem Informai Manajemn Nikah (SIMKAH) ini, ceritanya harus stop pelayanan, tunggu sampai bagus lagi jaringannya, itulah hambatan yang biasa mengganggu dalam proses pengimputan data calon pengatin.⁶⁶

Untuk mengantisipasi hambatan di atas KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang biasanya melakukan inovasi baru yaitu menyambungkan jaringan hotspot dari hp ke komputer yang akan digunakan untuk login pada *website* Sistem Informasi Manajeme Nikah (SIMKAH) itu sendiri seperti yang dilakukan sebelum ada jaringan terpasang pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang.

⁶⁶ Amunillah, Wawancara Pada Tanggal 18 Maret 2020

4.4. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dapat Meningkatkan Mutu Pelayanan Nikah di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang

Untuk mengetahui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dapat meningkatkan mutu pelayanan nikah pada KUA Kecamatan Lembang, maka peneliti akan menggunakan prinsip Sistem Informasi Informasi (SIM) yaitu efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas sebagai tolak ukur untuk mengetahui mutu pelayanan nikah pada KUA Kecamatan Lembang kabupaten pinrang.

Efektivitasnya sebuah Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dapat dilihat dari bermacam hal, seperti segi standar operasional prosedur.(SOP) yang dianggap sebagai panduan terlaksananya tersebut. Prosedur tersebut perlu direncanakan dengan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas sebagai upaya optimalisasi terlaksananya program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) tersebut. Serta melihat kompetitor sebagai upaya untuk terus memperbaiki menjadi yang terbaik dalam melaksanakan program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SMKAH). Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dapat dilihat dari tingkat keberhasilan sistem itu sendiri, apakah telah sesuai dengan visi serta misinya sebagaimana sistem ini dibuat. Peneliti akan menggambarkan kondisi SOP yang sudah ditentukan oleh Kementerian Agama dan sebagai indikator efektivitas atau tidaknya suatu program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang. Untuk mengetahui apakah SIMKAH efektif dalam membantu kinerja staf atau pegawai setiap harinya, maka peneliti akan menguraikan perbandingan SOP dan kondisi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang.

Tabel.0.4
Perbandingan SOP dengan kondisi SIMKAH KUA Lembang

1	Standar operasional prosedur (SOP)	Kondisi SIMKAH pada KUA Kecamatan Lembang kabupaten pinrang
	Mengedit serta Menambah data, dan menghapus data pernikahan secara mudah	Staf KUA yang menambah data, mengedit data serta menghapus data nikah masih memerlukan pembinaan serta penjelasan secara mendalam tentang sistem ini
2	Pengiriman data secara mudah <i>online</i>	Jaringan internet kadang masih jelek sehingga menyebabkan data tidak bisa dikirim.
3	Cara input data yang sangat sederhana.	Input data yang sederhana namun ketika jaringan lancar, ketika kurang lancar maka akan menyita waktu operator sistem ini untuk mengirimnya, dan biasa melakukan pengiriman data di rumah dengan fasilitas dirumah.
4	Sistem ini dapat mengecek nomor seri ganda sehingga bisa meminimalisir kesalahan dan pemalsuan.	SIMKAH KUA lembang akan tetap membaca nomor seri ganda pada setiap masyarakat yang hendak menikah, namun masih ada kemungkinan terjadi kecurangan ketika seorang sudah menikah namun belum merubah data di DUKCAPIL setelah menikah

5	Program dapat mengecek identitas melalui berbagai kemungkinan	KUA sudah bekerjasama dengan DUKCAPIL pusat sehingga semua data yang ada sama dengan yang muncul pada saat melakukan pendaftaran di KUA lembang
6	Hanya pemakai program yang diijinkan yang bisa mengoperasikannya	Operator sistem yaitu salah satu Staf KUA yang memegang kendali untuk mengoperasikan sistem tersebut, tetapi operator tersebut juga menunjuk satu tenaga honorer sebagai pegawai dalam menginput data ketika operator tetap tidak ada
7	Data yang dikirim hanya ke pusat hanya sekali kirim dengan <i>online</i> (kanwil serta bimas islam)	Mempermudah pengiriman data pernikahan ketika jaringan lancar

Berdasarkan perbandingan antara SOP dengan kondisi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yang ada pada KUA Kecamatan Lembang, peneliti menganggap bahwa Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) ini sudah bisa dikatakan efektif dalam melakukan pelayanan nikah karena standar operasional prosedur (SOP) sudah hampir dipenuhi oleh KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang, Pihak KUA mengatakan bahwa.

Untuk efektivitas Sistem informasi Manajemen nikah (SIMKAH) di KUA ini saya rasa sudah bisa dikatakan efektif mengapa kita sudah memindahkan semua data nikah semnjak SIMKAH dekstop ke SIMKAH *online* sekarang.

*Jadi makkutana ki merege rakai dipake te SIMKAH, tentu merege ladai, sabana na bantu ladaki.*⁶⁷

Sebagai instansi yang berhadapan langsung oleh masyarakat maka KUA Kecamatan Lembang harus tetap memperbaiki pelayanan publik khususnya pelayanan nikah yang berbasis *online* ini. Pelayanan yang sudah berjalan sekarang lebih ditingkatkan agar pelayanan tetap pada standar pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang. Oleh karena itu, meskipun sudah memiliki kemampuan untuk mengoperasikan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) tersebut maka operator serta para penghulu tetap mengikuti ketika ada pembinaan atau sosialisasi dari kemenag tentang Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) itu sendiri.

Untuk mengetahui lebih jelas maka peneliti akan menggunakan tiga (3) indikator untuk mengukur efektivitas pelayanan nikah dengan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yaitu, kemampuan beradaptasi, prestasi kinerja dan kepuasan kinerja.

1. Kemampuan beradaptasi

Setiap kelompok yang masuk atau bekerja dalam sebuah instansi dituntut untuk menyesuaikan diri, baik dengan sesama pekerja maupun dengan pekerja di instansi lainnya, dikarenakan apabila kemampuan beradaptasi tersebut dapat dilaksanakan maka tujuan instansi dapat tercapai. Untuk mengukur kemampuan pegawai KUA dalam beradaptasi dapat dilihat dari keadaan, komunikasi, dan kerjasama. Setelah peneliti melakukan wawancara dengan pegawai KUA beliau mengatakan.

⁶⁷ Aminullah, Wawancara Pada Tanggal 10 Maret 2020

Ya kamu kan sudah liat kami para pegawai mampu menyesuaikan diri dengan cepat dengan orang yang kami tidak kenal, pihak kemenag datang ke kantor kami layani dengan baik dengan komunikasi ramah, sopan dan respon yang cepat serta kerjasama yang sudah kompak. jadi KUA memang dituntut untuk handal dalam melakukan pelayanan publik apalagi dalam pelayanan nikah yang sudah berbasis *online*.⁶⁸

Berdasarkan hasil wawancara diatas Secara keseluruhan kemampuan menyesuaikan diri pegawai/staf di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang bisa dikatakan sudah cukup baik. Dalam rangka tercapainya efektivitas kerja pegawai di KUA tersebut hal ini sudah membuktikan dengan kondusifnya situasi kantor, komunikasi yang baik antar sesama pegawai, dan kerjasama yang solid terus dipertahankan.

2. Prestasi kerja

Sebuah tolah ukur tercapainya efektivitas kinerja pegawai adalah dengan melihat tingkat prestasi kinerja mereka. Sebab prestasi kinerja yaitu nilai yang dimiliki seseorang dalam melakukan tugasnya. Prestasi kinerja pegawai pada KUA Kecamatan Lembang sudah tergolong baik. Walaupun sejumlah pekerjaan memiliki kendala, namun pada KUA Kecamatan Lembang semuanya tetap dalam tanggungjawab sampai pekerjaan itu selesai. Sifat tanggungjawab itulah yang membuat prestasi KUA tetap terjamin walaupun sering melakukan pekerjaan namun masih memiliki kendala seperti yang dikatakan oleh.

Kalau misalnya kami sudah cek seluruh berkas pemohon namun ada kekeliruan dalam berkas tersebut ya kami telpon pemohon itu kalau pemohon sudah tidak ditempat. Jadi kita harus tanggungjawab dalam melakukan pelayanan.⁶⁹

⁶⁸ Haeruddin, Wawancara Pada Tanggal 17 Maret 2020

⁶⁹ Abdul Haliq, Wawancara Pada Tanggal 12 Maret 2020

Sebagai instansi yang melayani masyarakat dari berbagai kalangan, maka KUA Kecamatan Lembang harus memiliki tanggungjawab yang baik serta mengetahui semua kalangan masyarakat yang melakukan pelayanan nikah pada KUA tersebut karena banyaknya bahasa serta kurangnya pendidikan yang dimiliki oleh beberapa masyarakat yang ada di Kecamatan Lembang khususnya daratan tinggi yang kurang lancar akses jaringan bahkan tidak ada sama sekali jaringan.

3. Kepuasan kerja

Pembagian tugas dalam sebuah instansi dengan manajemen baik sangat mempengaruhi kinerja pegawai dalam segi kepuasan kerja. KUA Kecamatan Lembang dalam pembagian tugas sudah dikatakan baik, walaupun ada beberapa yang tidak handal dalam bidang itu, Kepala KUA Kecamatan Lembang akan membuat workshop untuk meningkatkan pengetahuan dalam bidang itu. Hal itu didapatkan oleh peneliti pada saat operator Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) melakukan pelatihan ditingkat Provinsi. Hal tersebut dipenuhi oleh kepala KUA untuk mengirim operator Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) untuk mengikuti kegiatan tersebut karena merupakan visi daripada KUA dalam mengoptimalkan pelayanan nikah. Dari tiga indikator diatas, KUA Kecamatan Lembang telah memenuhi kriteria sebagai Lembaga yang efektif dalam melaksanakan pelayanan pernikahan dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Pengetahuan serta pengalaman dalam mengoperasikan program yang dicanangkan oleh Kementerian Agama itu dapat dilaksanakan secara baik dan bertahap oleh KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang hal itu telah dikatakan oleh operator SIMKAH

waktu itu saya yang mewakili KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang untuk mengikuti pelatihan tentang sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Provinsi, disitu saya mendapat pengalaman yang cukup untuk mengoperasikan SIMKAH ini.⁷⁰

Efisiensi merupakan sebuah ukuran keberhasilan suatu kegiatan yang diukur berdasarkan dengan besarnya sumber daya manusia yang digunakan untuk mencapai tujuan. KUA Kecamatan Lembang dalam melaksanakan pelayanan pernikahan telah efisien dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) tersebut. Tidak perlu mengeluarkan biaya yang begitu banyak sebab dengan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) tersebut pelayanan yang diberikan hanya memerlukan tenaga pegawai.

Pengorbanan yang dilakukan oleh pegawai hanya pikiran dan tenaga, uang dijanjikan diganti dengan kinerja yang efisien. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yang dulunya hanya berbasis dekstop sekarang bisa dilihat langsung oleh seluruh masyarakat indonesia. SIMKAH ini merupakan pendukung yang dapat memudahkan Lembaga pemerintahan termasuk KUA Kecamatan Lembang ini dalam melakukan pelayanan nikah dengan efisiensi kerja seperti yang dikatakan oleh.

Sangat efisiensi dengan adanya Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKHA) ini, dulu waktu masih SIMKAH dekstop kami membutuhkan waktu sampai 30-40 menit untuk input data calon nikah itupun cuman sebagai penyimpan belum diketahui oleh pusat, dengan SIMKAH *online* ini kami hanya input NIK calon nikah dan kami tunggu pencarian, dataya semuanya akan muncul,kami hanya butuh 1-5 menit saja untuk menyelesaikan satu calon pengantin, kemudian kami akan kirim. Dan langsung diketahui oleh pusat bahwa sekian yang menikah di Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang.⁷¹

Pelayanan nikah yang sudah dijalankan dengan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) ini menjadi pelayanan yang sangat efisien pada instansi

⁷⁰ Aminullah, Wawancara Pada Tanggal 10 Maret 2020

⁷¹ Aminullah, Wawancara Pada Tanggal 10 Maret 2020

Kementerian Agama RI . Dengan menggunakan sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) ini buku nikah bisa diselesaikan dan dicetak sehingga meringankan beban pegawai. Hadirnya Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) merupakan suatu perkembangan globalisasi demi terciptanya efisiensi layanan umum sehingga menghasilkan perbedaan antara layanan prima lama dan layanan prima baru. Layanan prima yang baru akan memberikan banyak manfaat kepada masyarakat serta pegawai yang mengoperasikannya, biaya yang murah serta pelayanan yang cepat tidak lagi menggunakan pelayanan prima yang lama.

Sudah pasti, ini adalah termasuk pelayanan publik karena yang diperuntukkan adalah masyarakat banyak bukan cuman orang tertentu. SIMKAH ini milik warga Indonesia namun yang dipercayakan untuk mengoperasikannya adalah kami yang ada di KUA yang sudah punya (*Pin* dan *Password*) yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada kami.⁷²

Pelayanan prima yang saat ini diterapkan oleh instansni tersebut telah sesuai dengan ajaran agama Islam, menjalankan tanggungjawab yang diberikan sudah menjadi pelayanan yang standar, Pelayanan yang efisien mencerminkan kinerja pegawai yang baik dari bagian pelayanan umum dan itulah peneliti memasukan ayat Al-quran untuk diamalkan serta mendapatkan akibat dari Allah Swt apabila melanggar ayat tersebut.

Akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban atau keadaan untuk dipertanggungjawabkan, KUA Kecamatan Lembang pada indikator ini telah memenuhi sebagai instansi yang akuntabilitas dalam pelayanan publik khususnya pelayanan nikah, kepala kantor dan seluruh staf diharuskan untuk bertanggungjawab dalam situasi apapun. Pencatatan pernikahan yang dilakukan oleh pihak KUA

⁷² Aminullah, Wawancara Pada Tanggal 10 Maret 2020

Kecamatan Lembang mempunyai tanggung jawab yang sangat besar pada negara. Disamping mereka melakukan pelayanan pencatatan nikah dengan Sistem Informasi Manajemen nikah (SIMKAH) yang berbasis *Online* mereka juga tetap melaporkan perkembangan pernikahan kepada pemerintah kabupaten sesuai yang terjadi pada KUA tersebut.

Tanggungjawab adalah sesuatu yang ada pada setiap pegawai, penilaian dari setiap individu tidak terlepas dari tanggungjawab yang dimiliki oleh individu-individu atau kelompok tertentu, apalagi KUA Kecamatan Lembang yang memang fokus pada pelayanan yang berbasis Islam karena memang dibawah naungan Kementerian Agama RI apalagi pegawainya semuanya umat Islam. Akuntabilitas secara umum terdiri dari dua macam yaitu akuntabilitas vertikal dan akuntabilitas horizontal.

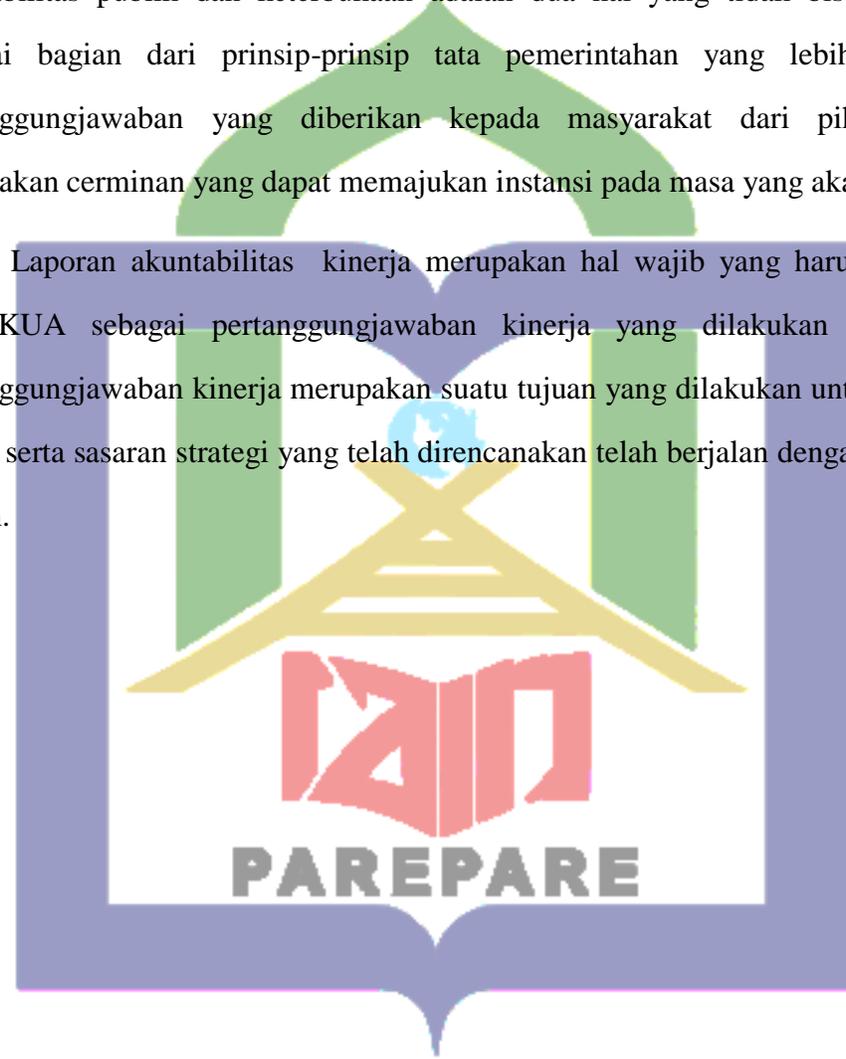
1. Akuntabilitas Vertikal merupakan pertanggungjawaban pengelolaan dana kepada otoritas yang lebih tinggi, misalnya bertanggungjawab atas unit-unit kerja.
2. Akuntabilitas Horizontal merupakan pertanggungjawaban kepada seluruh masyarakat yang ada disuatu wilayah.

Terwujudnya suatu akuntabilitas merupakan tujuan utama dari pelayanan publik. KUA Kecamatan Lembang dituntut sebagai instansi pemerintahan untuk lebih menekankan pada pertanggungjawaban horizontal bukan pada pertanggungjawaban vertikal. Tuntutan tersebut dimunculkan agar instansi membuat laporan eksternal yang bisa menggambarkan kinerja lembaga KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang.

Dari sisi pelaporan kami memang dituntut untuk membuat suatu laporan pernikahan setiap bulan untuk dilaporkan ke pemerintah kabupaten. meskipun data itu sebenarnya sudah ada di SIMKAH tetapi kita disini juga harus punya arsip.⁷³

Akuntabilitas pada KUA Kecamatan Lembang memang telah diterapkan, akuntabilitas publik dan keterbukaan adalah dua hal yang tidak bisa dipisahkan sebagai bagian dari prinsip-prinsip tata pemerintahan yang lebih baik lagi. Pertanggungjawaban yang diberikan kepada masyarakat dari pihak instansi merupakan cerminan yang dapat memajukan instansi pada masa yang akan datang.

Laporan akuntabilitas kinerja merupakan hal wajib yang harus dikerjakan oleh KUA sebagai pertanggungjawaban kinerja yang dilakukan sebelumnya. Pertanggungjawaban kinerja merupakan suatu tujuan yang dilakukan untuk mencapai tujuan serta sasaran strategi yang telah direncanakan telah berjalan dengan efektif dan efisien.



⁷³ Aminullah, wawancara pada tanggal 10 maaret 2020

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari analisis yang telah dirumuskan dari tinjauan teori dan hasil penelitian yang dilakukan mengenai penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam meningkatkan mutu pelayanan nikah di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 5.1.1 Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yang berbasis *online* di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang telah berjalan sejak tahun 2018 namun masih memiliki problematika yang menghambat kelancaran proses pencatatan nikah, salah satunya sarana dan prasarana yang mendukung SIMKAH dan jaringan internet. Pada bulan Desember 2018 KUA Kecamatan Lembang telah memasang jaringan dan sekarang telah melakukan pencatatan sesuai dengan prosedur yang ada. SIMKAH tentu memiliki manfaat yang sangat besar seperti mempermudah proses pelayanan nikah serta menyeragamkan data nikah seluruh Indonesia.
- 5.1.2 Mutu pelayanan pada KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang sudah bisa dikatakan baik, meskipun belum didukung dengan sarana dan prasana yang terbaik, tetapi dalam melakukan pelayanan nikah staf pada KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang tetap berkualitas, daya tanggap, kehandalan, jaminan serta empati yang lebih sudah dimiliki oleh pihak KUA Kecamatan Lembang membuat masyarakat nyaman dalam melakukan pelayanan. Dengan SIMKAH ini semua data proses pelayanan akan cepat dan efektif.

5.1.3 Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang sudah bisa dikatakan dapat meningkatkan pelayanan nikah sebab dalam pengoperasiannya yang dilakukan oleh operator SIMKAH itu sendiri hanya membutuhkan waktu yang singkat untuk menyelesaikan satu berkas calon pengantin (5-10 menit). Sistem yang berbasis *online* tentu menjadi pembeda pada proses pelayanan yang dilakukan sebelum ada SIMKAH.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam meningkatkan mutu pelayanan nikah di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang, maka dapat diketahui bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) ini sudah dioperasikan dengan optimal tetapi belum maksimal. Oleh sebab itu, peneliti memberikan saran sehingga kedepannya dapat berjalan dengan maksimal:

5.2.1 Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang sudah berjalan dengan baik, namun ada yang tetap diperhatikan terkait jaringan internet yang terkadang tidak lancar, sarana dan prasarana perlu untuk dilengkapi agar proses pengoperasiannya lancar.

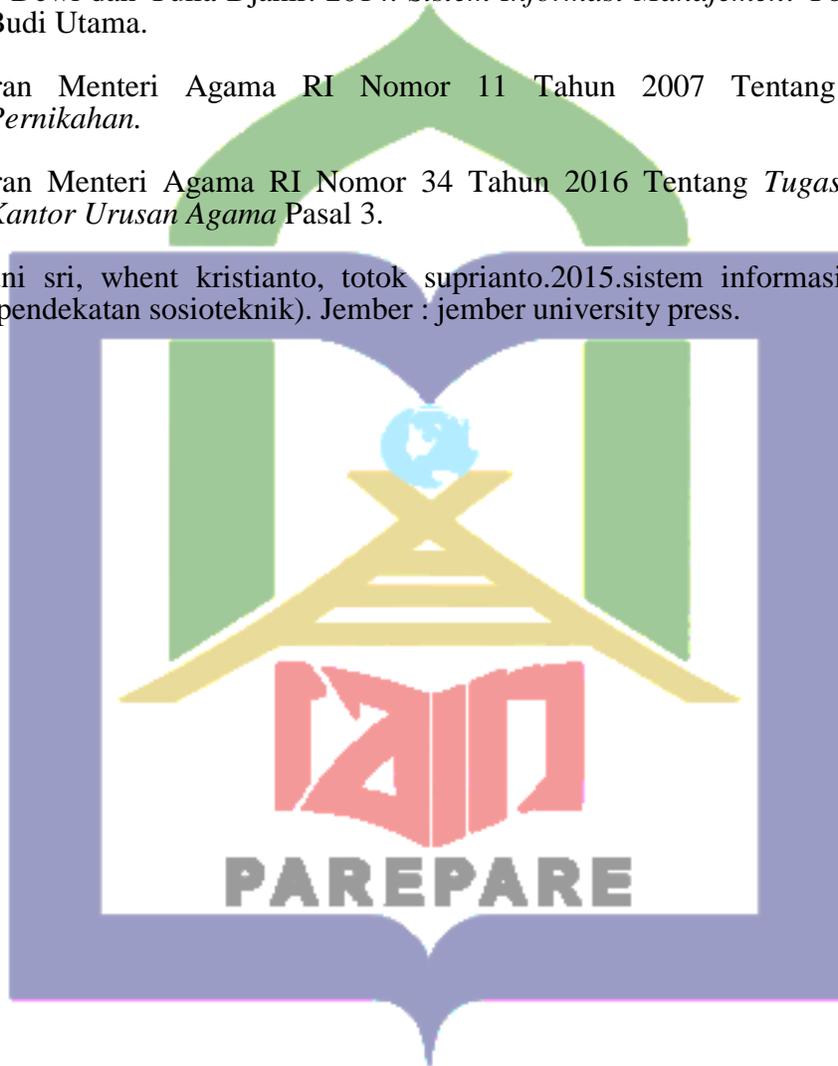
5.2.2 Untuk lebih mengoptimalkan jalannya Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) ini maka pihak instansi KUA Kecamatan Lembang harus tetap memperhatikan setiap keluhan masyarakat yang melakukan pelayanan. Kotak saran lebih difungsikan pada setiap masyarakat yang melakukan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariawan, Buku Ajar Sistem Informasi Manajemen bentuk. pdf. h.17
- Abdulkarim, Adulmalik, t.th, *Tafsir Al Azhar*, Jakarta: Pustaka Panjimas.
- Ade Ani Satriani. 2014. Penerapan sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) online di KUA kota surabaya dalam perspektif PMA no 11 Tahun 2007” Skripsi. surabaya:prodi Al-Ahwal Al Syakhshiyah, jurusan hukum islam, fakultas syariah dan hukum UIN sunan ampel.
- Andi Imran Paturusi. 2015. Pemeriksaan dan pengawasan perkawinan di kantor urusan agama kecamatan klojen kota malang (studi tentang pengguna sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH)) Skripsi. malang:al-ahwal al-syakhshiyah,fakultas syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Aturan Instruksi Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor. DJ. II/369 Tahun 2013.
- Bungi, Burhan. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Departemen Agama RI, 2002 *Al Quran Dan Terjemahan*.(Semarang: PT Karya Toha Putra.
- Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/369 Tahun 2013 Tentang *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)*
- Effendi, Rusdhianto Dalul Nuzlul Kirom, Yusuf Bilfaqih, , Sistem Informasi Manajemen Berbasis ITS Berbasis Sistem Pendukung Keputusan Menggunakan Hierarchy Process, vo.1,no.1 september 2012.
- Huberman dan Miles.1992 *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Prees.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hutahaean, Jeperson. 2014. *Konsep Sistem Informasi*.Yogyakarta: Deepublish.
- Hatta, Rahmania dan Nataniel,Heliza, *Perancang Sistem Informasi Terpadu Pemerintah Daerah Kabupaten Paser*, vol 4 no.1 feb 2019.
- Irfan, Much dan Rusdiana. 2018. *Sistem Informasi Manajemen*.Bandung: CV Pustaka Setia.
- Jusuf, Eddy. 2010. *Sistem Informasi Manajemen Kontemporer Dierah Digital*. Yogyakarta: Gava Media.

- Kementerian pendidikan dan kebudayaan RI, *kamus besar bahasa indonesia (KBBI)* edisi ke v, 2016.
- Kementerian Agama RI. 2013 *Sistem Informasi Manajemen Bimas Islam*. Jakarta: Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Sekretariat Ditjen Bimas Islam.
- Kementerian Agama RI. Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam *Tentang Penerapan SIMKAH di KUA Kecamatan*, 3 April 2013.
- Kementerian Agama RI *buku pedoman sistem informasi manajemen nikah* 2011.
- Lolyta, Indri Cahya, *Analisis Efisiensi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sidoarjo*, vol 2 nomor 3, tahun 2019.
- Purnama, Chamdan. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*. Mojokerto: Insan Global.
- Raco. 2010. *metode penelitian Kualitatif jenis, karakteristik dan keunggulannya*. Jakarta: PT Grasindo
- Rochaety, Eti. 2017. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rahmat Syaiful Haq. 2015. *efektivitas program sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) sebagai upaya pencegahan manipulasi data (studi di KUA Kec.selebar kota bengkulu)*. Skripsi. Malang: al-ahwal al-syakhshiyah, fakultas syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Risalatul azizah. 2014. *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada jamaah umrah kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) hasuna tour yogyakarta periode maret skripsi : jurusan manajemen dakwah : yogyakarta*.
- Rahmawati, Desi, *Pelayanan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta*, vol.4 nomor 1 tahun 2017.
- Suwandi Baswori. 2008. *memahami penelitian kualitatif*. Cet;1 Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Saparillah, Koeswinarno zaenal abidin, dan wahid sugiaro. 2014. *Polemik Biaya Pencatatan Perkawinan Dikantor Urusan Agama*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Satispi, Evi dan Taufiqurokhman. 2018. *Teori Dan Perkembangan Manajemn Pelayanan Publik*. Tanggeran Selatan: UMJ Press.
- Saefullah, Kurniawan, dan Erni Tisnawati Sule. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Pranadamedia

- Sugiyono.2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung :CV Alfabeta.
- Triantono. 2010. *Pengantar Penelitian Pendidikan bagi Pengembangan Profesi Pendidikan & Tenaga Kependidikan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- _____.2010. *Metode Penelitian Pendidikan*, Cet. XI; Bandung: Alfabeta.
- Pratita, Dewi dan Yulia Djahir. 2014. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Cv Budi Utama.
- Peraturan Menteri Agama RI Nomor 11 Tahun 2007 Tentang *Pencatatan Pernikahan*.
- Peraturan Menteri Agama RI Nomor 34 Tahun 2016 Tentang *Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama* Pasal 3.
- Wahyuni sri, whent kristianto, totok suprianto.2015.sistem informasi manajemen (pendekatan sosioteknik). Jember : jember university press.



BIOGRAFI PENULIS



YULLANG, lahir pada tanggal 13 februari 1997 di batu Malando Desa Pakeng Kecamatan Lembang, Pinrang, Sulawesi selatan. Anak terakhir (empat Bersaudara) Dari pasangan suami istri dari Bapak Nurdin dan Almh. Ibu Jani.

Penulis memulai pendidikannya di SDN 301 Buttu Bila pada tahun 2005 sampai 2010, kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 3 Lembang pada tahun 2010 sampai 2013, kemudian melanjutkan pendidikan di SMKN 5 Pinrang pada tahun 2013 sampai 2016. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan S1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan mengambil fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah dengan Program Studi Manajemen Dakwah pada tahun 2016.

Penulis telah melaksanakan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) di KANWIL Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan dan telah melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Desa Minangatellue Kecamatan Maniangpajo Kabupaten Wajo provinsi Sulawesi Selatan. Penulis mengajukan Skripsi yang berjudul: **Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nikah Di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang.**