

**PENERAPAN PELAYANAN SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) WEB DI KANTOR URUSAN
AGAMA KECAMATAN MANTUP KABUPATEN LAMONGAN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan
Ampel Surabaya, Guna memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)



Oleh:

Mokhammad Ari Syaifudin
(NIM. B94217053)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M Ari Syaifudin

NIM : B94217053

Prodi : Manajemen Dakwah

Degan demikian, saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan, adalah asli karya saya sendiri dan tidak dipengaruhi oleh plagiasi atau karya orang lain, kecuali untuk bagian-bagian yang disebutkan dalam kutipan sumber. Saya bertanggung jawab sepenuhnya untuk memastikan bahwa skripsi ini benar. Saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Tinggi Negri Sunan Ampel Surabaya, jika di kemudian hari terbukti bahwa tulisan ini plagiasi.

Surabaya 05 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan

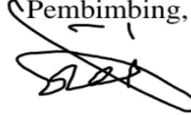


M Ari Syaifudin
(B94217053)

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Mokhamad Ari Syaifudin
NIM : B94217053
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Penerapan Pelayanan Sistem Informasi
Manajemen Nikah (Simkah) Web Di
Kantor Urusan Agama Kecamatan
Mantup Kabupaten Lamongan
Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan
Surabaya, 05 Agustus 2021

Menyetujui
Pembimbing,



H. Mufti Labib, Lc, MCL
NIP. 196401021999031001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Mokhammad Ari Syaifudin NIM B94217045
telah dipertahankan dan dinyatakan lulus oleh tim penguji
pada 27 Juli 2021

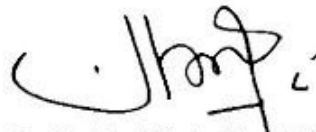
Tim Penguji

Penguji I



H. Mufti Labib, Lc, MCL
NIP. 196401021999031001

Penguji II



Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM
NIP. 196212141993031002

Penguji III



Ahmad Khairul Hakim, S.Ag, M.Si
NIP. 197512302003121001

Penguji IV



Airlangga Bramayudha, M.M
NIP. 197912142011011005

Surabaya, 05 Agustus 2021

Dekan,



Dr. H. Abdul Halim, M.Ag
NIP. 196307251991031003



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Mokhamad Ari Syaifudin
NIM : B94217053
Fakultas/Jurusan: Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
E-mail address : marisyaifudin2@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi

yang berjudul : PENERAPAN PELAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) WEB DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN MANTUP KABUPATEN LAMONGAN

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 19 Februari 2026

Penulis

(M. Ari Syaifudin)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan sistem informasi manajemen nikah (simkah) web di kantor urusan agama kecamatan mantup kabupaten lamongan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan dan meneliti secara mendalam tentang Penerapan pelayanan sistem informasi manajemen nikah (simkah) web di kantor urusan agama kecamatan mantup kabupaten lamongan. Kemudian, teknik pengumpulan data dilakukan dengan media wawancara, observasi, dan dokumentasi.

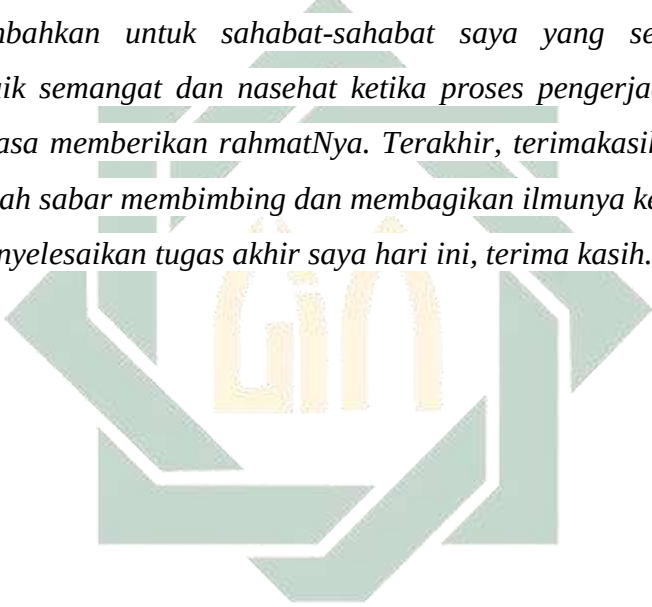
Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut. Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah ada tiga tahapan. Pertama, pendaftaran nikah, kedua pemeriksaan nikah, Ketiga Pencatatan nikah. Pertama Pendaftaran nikah ini calon pengantin menyiapkan berkas N1-N5. Kedua kehendak nikah ini calon pengantin kalau sudah lengkap berkasnya maka akan diperiksa berkasnya secara offline. Ketiga pencatatan nikah yaitu apabila pemeriksaan nikah tidak ada kendala berkasnya kemudian pencatatan nikah kapan waktu akad ijab kobul nikah.

Faktor penghambat dan pendukung pelayanan nikah adalah faktor pendukung system informasi manajemen nikah ada computer,wifi,laptop, printer cetak buku nikah. Faktor penghambatnya yaitu SDM kurang professional dalam menjalankan teknologi, Kurangnya sarana prasarana dan pihak KUA kurang sosialisasi ke masyarakat tentang pendaftaran SIMKAH online.

Kata kunci : *Pelayanan, Sistem Informasi Manajemen Nikah*

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan pertama untuk kedua orang tua saya. Dari keduanya saya diajarkan pentingnya ilmu dan akhlak di kehidupan. Terutama untuk ibu saya yang berjuang merawat saya sejak dalam kandungan dan merawat saya dengan penuh kasih sayang. Kemudian untuk bapak saya yang berjuang dengan tenaga dan keringatnya untuk terus memberikan saya pendidikan terbaik hingga tingkat sarjana. Mereka mengajarkan bagaimana pentingnya menuntut ilmu yang kelak bermanfaat bagi kehidupan dunia dan akhirat. Kedua, skripsi ini saya persembahkan untuk sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan dukungan baik semangat dan nasehat ketika proses pengerjaan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmatNya. Terakhir, terimakasih untuk para guru saya yang telah sabar membimbing dan membagikan ilmunya kepada saya hingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir saya hari ini, terima kasih.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala puji dan syukur hanya milik Allah SWT, Dzat Yang maha Mulia dan Agung dengan memberikan segala kemuliaan dan keagungan-Nya dan Dzat Yang Maha Kuasa dengan segala kekuasaan-Nya. Dzat yang memberikan kemudahan dengan merubah segala sesuatu yang susah apapun menjadi mudah. Sholawat dan salam, semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, seorang yang menjadi teladan bagi seluruh umat. Berkat beliaulah kita dapat merasakan nikmatnya iman serta indahnya Islam hingga saat ini.

Barakallah, Atas Rahmat dan Ridho Allah SWT, Berkat karunia-Nya serta petunjuk dan pertolongan-Nya, maka penulisan penelitian skripsi ini yang berjudul ***Penerapan Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Web Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan*** ini bisa dapat berjalan dengan lancar dan terselesaikan dengan tepat waktu. Sebagai salah satu persyaratan untuk memenuhi tugas akhir dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Strata Satu (S-1) Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Sunan Ampel Surabaya.

Masya Allah la Quwwata Illa Billah, saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang senantiasa memberi dukungan dan motivasi dan semua pihak yang telah turut membantu dan berpartisipasi demi menyelesaikan penyusunan dan penulisan penelitian skripsi ini. Oleh karena itu tanpa mengurangi rasa hormat, saya mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan semua nikmat sehat, ilmu yang bermanfaat, kemudahan serta kelancaran dalam penyelesaian penulisan skripsi sesuai dengan kemampuan penulis.
2. Bapak Suparman dan Ibu Kusmiati Selaku Kedua Orang Tua yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil. Selalu menjadi penyemangat ketika rapuh dan penggerak ketika kuat selama saya menempuh pendidikan di Prodi Manajemen Dakwah Fakultas

Dakwah dan Komunikasi Uin Sunan Ampel Surabaya. Dukungan dan motivasi kepada saya untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi ini.

3. Bapak Prof. H. Masdar Hilmy, S.Ag., MA., Ph.D. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
4. Bapak Dr. H. Abdul Halim, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Uin Sunan Ampel Surabaya.
5. Bapak Dr. Arif Ainur Rofiq, S.Sos.I Selaku Kaprodi Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Tarbiyah Keguruan Uin Sunan Ampel Surabaya.
6. Bapak H. Mufti Labib, Lc, MCL selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bantuan ide-ide brilian berupa saran, arahan, bimbingan, kerjasama, motivasi dan dukungan kepada penulis selama mengikuti proses pelaksanaan bimbingan skripsi.
7. Segenap Keluarga Bapak Suparman dan Ibu Kusmiati yang telah menginspirasi penulis dalam melakukan hal kebaikan melalui semangat, dan motivasi untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Teman-Teman Sejawat yang telah menjadi teman diskusi yang baik, yang tak pernah berhenti menyemangati penulis.

Akhir kata, penulis persembahkan karya skripsi ini dengan segala kelebihan dan kekurangan kepada para pembaca sekalian. Penulis mohon maaf apabila ada nama yang tidak disebutkan penulis dan apabila ada kesalahan dalam penulisan nama dan gelar yang telah disebutkan di atas. Bagi semua pihak yang membantu dan terlibat dalam proses penyusunan penulisan skripsi ini, semoga amal dan kebaikannya mendapatkan balasan yang berlimpah dari Allah SWT. Terima kasih atas segala perhatian dan mohon maaf atas segala kekurangan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sebagai ladang ilmu bagi penulis maupun bagi pembaca. Semoga Allah SWT berkahi setiap kata yang mengalir dari ujung jemari penulis, menjadi wasilah bangkitnya semangat untuk memberikan kebermanfaatan, terutama dalam pergerakan dan kemajuan manajemen dakwah pada masa yang akan datang. *Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.*

Surabaya, 05 Agustus 2021

M. Ari Syaifudin

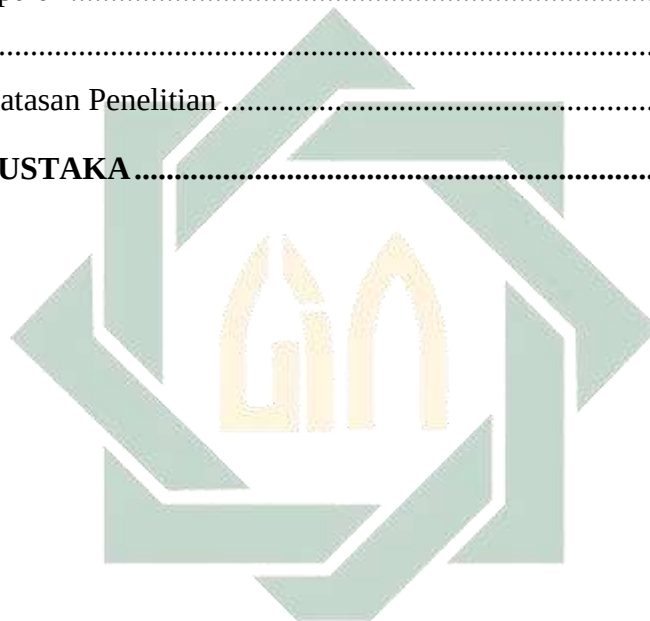


UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

JUDUL PENELITIAN	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Definisi Konsep	7
F. Sistematika Pembahasan	8
BAB II : KAJIAN TEORITIK	10
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Kerangka Teoritik.....	15
1. Pelayanan.....	15
2. Sistem Informasi Manajemen Nikah	21
3. Pelayanan Perspektif Islam.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	25
B. Lokasi Penelitian	27
C. Jenis dan Sumber Data	27
D. Tahap-Tahap Penelitian.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Teknik Validitas Data.....	35

G. Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	37
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian	37
B. Penyajian Data.....	40
C. Analisis Data	52
BAB V PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	67
C. Keterbatasan Penelitian	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen dalam bahasa Prancis adalah 'management' yang berarti seni mengawasi sesuatu. Manajemen merupakan suatu proses penyelenggaraan bermacam aktivitas dalam rangka pelaksanaan tujuan serta selaku keahlian ataupun kemampuan orang yang menduduki jabatan manajerial buat mendapatkan hasil buat menggapai tujuan lewat latihan orang lain.¹ Manajemen juga mengelola kegiatan organisasi dengan tujuan agar tujuan organisasi tercapai. Manajemen adalah manajer yang bertanggung jawab untuk mengawasi orang lain untuk mencapai tujuan organisasi. Selama waktu yang dihabiskan untuk menjalankan manajemen untuk memperoleh hasil yang paling maksimal dengan menjalankan salah satu fungsi manajemen, yaitu *actuating* (penggerakan).

Fungsi *actuating* (pergerakan) merupakan sesuatu aksi buat mengusahakan supaya seluruh anggota kelompok berupaya buat menggapai target suatu dengan manajerial serta usaha- usaha organisasi.² Menurut Prof. Dr. Sondang, M. P. A. pergerakan adalah sebagai keseluruhan proses pemberian dorongan bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis.³

Fungsi Manajemen yang lainnya kurang berhasil tanpa disertai fungsi pergerakan. Dalam manajemen, pergerakan sangat penting dalam organisasi. Fungsi *actuating* didalam organisasi memiliki sifat menyeluruh untuk dijalankan di organisasi. Dalam manajemen, pelayanan perlu adanya pergerakan. Dengan adanya *actuating* (penggerakan)

¹ Andri Feriyanto dan Endang Shyta Triana, *Pengantar Manajemen* (3 in 1), (Kebumen: Mediatara. 2015), Hal. 4

² Andri Feriyanto dan Endang Shyta Triana, *Pengantar Manajemen* (3 in 1), (Yogyakarta : Mediatara, 2015), Hal.46

³ Siagian, Sondang, " *Manajemen Sumber Daya Manusia*", Jakarta: Bumi Aksara 2004, Hal.120

pelayanan tersebut dapat berjalan sesuai dengan standar pelayanan. Pelayanan sangat penting dalam suatu organisasi. Jika manajemen *actuating* dijalankan dengan baik, maka hal itu akan mempengaruhi administrasi di organisasi. Pelayanan yang prima merupakan pelayanan yang bisa memberikan kepuasan ke konsumen.

Menurut RA Supriyono, pelayanan adalah suatu tindakan yang dikoordinasikan oleh asosiasi sehubungan dengan kebutuhan pembeli dan akan memberikan kesan yang jelas, dengan bantuan yang besar, pelanggan akan merasa terpenuhi, selanjutnya administrasi sangat penting dengan tujuan untuk menarik pembeli untuk menggunakan barang atau jasa yang diiklankan.⁴ Sedangkan kelayakan administrasi adalah pencapaian suatu tujuan yang diselesaikan oleh perangkat bantuan. Untuk mengukur kecukupan administrasi, dapat dilihat dari penyederhanaan tujuan, efisiensi dan perilaku pekerja di asosiasi dalam melakukan administrasi yang layak, diperlukan kerangka data administrasi.

Kerangka kerja data dewan berasal dari kerangka kerja data administrasi bahasa Inggris. Sistem Informasi Manajemen adalah kerangka kerja penanganan informasi untuk pertukaran internal dan eksternal, latihan dan data yang dapat membuat data yang dapat mendukung pelaksanaan eksekutif dan mengisi sebagai kontrol dalam hierarkis. Sistem Informasi Manajemen direncanakan dengan baik, selanjutnya mendapatkan keuntungan yang diperoleh oleh organisasi para eksekutif. Sepanjang garis ini bagian dari Sistem Informasi Manajemen sangat penting dalam mencapai tujuan. seperti pada SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Perkawinan).

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) adalah aplikasi PC berbasis *Windows*. Aplikasi ini digunakan untuk mengumpulkan informasi pernikahan di seluruh sub wilayah KUA di Indonesia melalui web. Program ini menggunakan web sehingga dapat diakses dengan lebih

⁴ Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005), Cet. Ke- 4), Hal. 152

cepat dan aman. Alasan diadakannya program ini adalah untuk mengecek dua kali lipat angka kronis atau untuk mengecek kepribadian calon istri dan suami. SIMKAH ini memiliki beberapa aplikasi yang melengkapi kapasitas, yaitu: informasi *ace* (meliputi tempat KUA, pejabat dan juga password ID, rekap (mencakup informasi jumlah hubungan setahun dan melihat rekap acara pernikahan KUA-KUA semua melalui Indonesia), bagan (garis besar hubungan yang realistis selama satu tahun), waktu yang lama), seluk-beluk (melalui buku nikah mulai dari nomor daftar, nama calon istri dan suami, tanggal dan tempat pernikahan) , bagian informasi (menghitung pembulatan catatan acara pernikahan).

Kerangka data pencatatan perkawinan pada mulanya baru ditemukan dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 pasal 5 ayat (2) yang menyatakan bahwa “Pemberitahuan kehendak nikah dilakukan secara tertulis dengan mengisi formulir pemberitahuan dan dilengkapi persyaratan ”.⁵ Kemajuan inovasi kerangka kerja. Pada tahun 2013 diberikan pedoman dari Instruksi Dirjen Bimas Islam Nomor II/369 Tahun 2013 tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Perkawinan (Simkah) di Kantor Urusan Agama.⁶

Perkawinan kerangka data pengurus ini dilaksanakan oleh Kantor Urusan Agama. Salah satu instansi yang melaksanakan nikah online kerangka data pengurus (SIMKAH) adalah Kantor Urusan Agama, Kecamatan Mantup, Kabupaten Lamongan. Program kerangka kerja data administrasi mendapat reaksi yang baik dari berbagai pertemuan. Program SIMKAH ini dibuat agar tidak sulit digunakan untuk masyarakat atau untuk individu yang sudah terbiasa dengannya. Pemanfaatan website online ini sangat membantu Kantor Urusan Agama dalam melangsungkan perkawinan pengurus. Kelebihan SIMKAH adalah pendataan ulang

⁵ Ramdani Wahyu Sururie Rizel Juneldi, Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Di Kua Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang, *Jurnal Hukum dan Peradilan Islam*

⁶ Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu, Buku Panduan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah(SIMKAH) .

informasi pernikahan yang telah diisi, toleransi permohonan akomodasi dan pendaftaran calon pendamping pernikahan. Selain itu, ini juga digunakan untuk merekam kejadian perpisahan, kompromi dan berkah. Hal ini cenderung dirasakan bahwa SIMKAH mengharapkan untuk mengumpulkan informasi untuk pasangan yang akan menikah, informasi tentang pasangan yang akan menikah. Terlepas dari kuat atau tidaknya pernikahan, kerangka data pengurus diperkirakan dari pencapaian pengawasan informasi di KUA.

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah lembaga pengatur negara yang dipilih untuk melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Republik Indonesia di Sublokal bidang masalah keislaman di sub-daerah. Salah satu tugas Kantor Urusan Agama adalah menangani pendaftaran hubungan bagi penduduk Muslim Indonesia di setiap sub-wilayah. Kantor Urusan Agama adalah kantor yang menawarkan jenis bantuan dalam usaha yang ketat. Khususnya dalam tindakan pencatatan catatan pernikahan. Dengan perkembangan zaman, kerangka data berbasis inovasi banyak ditemukan dan digunakan oleh kantor-kantor pemerintah. Kerangka data ini digunakan oleh Kantor Urusan Agama untuk mendaftarkan pasangan menikah di online.

Dalam Syariah Islam, pencatatan tidak diperlukan untuk setiap perjanjian dalam pernikahan, namun mendaftarkan pernikahan dapat memberikan keuntungan. Keuntungan dari pendaftaran pernikahan memberikan legitimasi pernikahan. Hal ini sesuai dengan ajaran Islam seperti yang diungkapkan dalam ungkapan Allah dalam Surah Al-Baqarah ayat 282 :

فَاكْتُبُوا مُمْسَمًا جَلِيلًا لِّبَدِيَّتَدَايِنُ مَاذَا أَمْنُوَ الَّذِيْنَ يَأْتِيَهَا.....

“Wahai orang-orang yang beriman! Apabila kamu melakukan utang piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya.....”⁷

⁷ Via AL-Qur'an Indonesia <https://tafsirq.com>

Ayat tersebut menjelaskan permintaan pencatatan secara tertulis dalam semua jenis usaha mu'amalah. Semua jenis masalah mu'amalah seperti pertukaran, kewajiban kreditur, dll. Refrein menjelaskan bahwa jurnal digunakan untuk memperkuat deklarasi. Oleh karena itu, pendaftaran nikah adalah wajib, sesuai dengan akad mu'amalah. Dengan bukti ini, calon istri dan suami bisa terhindar dari sakit hati di kemudian hari.

Program Sistem Informasi Manajemen Perkawinan (SIMKAH) juga dilaksanakan di Kantor Urusan Agama Kabupaten Mantup. Kerangka Data Pengurus Perkawinan (SIMKAH) memiliki tujuan yang ingin dicapai oleh Kantor Urusan Agama Kabupaten Mantup di Kabupaten Mantup. Motivasi di balik program simkah adalah konsistensi informasi dan penguatan informasi. Konsistensi informasi ini sangat mendasar karena merupakan hal yang normal bahwa informasi akan lebih layak. Penguatan informasi penting adalah upaya untuk menyelamatkan informasi dari isu-isu yang berbeda seperti peristiwa bencana. Program kerangka data pengurus perkawinan ini merupakan jawaban atas suatu persoalan mengenai rekening informasi perkawinan yang dapat dimanfaatkan dan secara eksplisit dibuat untuk kepentingan. Konsistensi informasi yang hebat dan tepat menentukan arah perbaikan di kemudian hari. Pertunjukan ini menyerupai sesuatu yang dikemas dan diperkenalkan dengan sempurna sehingga lebih menarik. Dengan adanya program kerangka data pengurus perkawinan (SIMKAH) dipercaya dapat meningkatkan administrasi penyelenggaraan perkawinan di Kantor Urusan Agama (KUA). Kecamatan Mantup.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang terjadi dalam pemanfaatan SIMKAH di KUA Kabupaten Mantup. Kendalanya adalah dalam memasukkan informasi bagi calon pengantin wanita dan suami melalui kerangka data dewan perkawinan (SIMKAH, misalnya, menyegarkan informasi calon calon pengantin wanita dan pria beruntung

karena kurangnya kapasitas organisasi dan sumber daya manusia dalam memanfaatkannya. Inovasi masih belum memadai. Masalah lainnya adalah belum adanya sosialisasi tentang Sistem Data Pengurus Perkawinan (SIMKAH) secara online kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak memikirkan tentang penyelenggaraan Sistem Data Pengurus Perkawinan (SIMKAH) yang dapat dimanfaatkan secara online. oleh daerah setempat.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Urusan Agama, Kecamatan Mantup, Kabupaten Lamongan. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian dengan judul “ **Penerapan Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan**”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan?

C. TUJUAN

1. Untuk menggambarkan penerapan pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan!
2. Untuk menggambarkan apa saja faktor penghambat dan pendukung pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan!

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teori

Penelitian ini memiliki beberapa keuntungan hipotetis, untuk lebih spesifiknya:

Pertama, ujian ini berbicara tentang kecukupan administrasi. Administrasi diidentikkan dengan aset manusia yaitu para eksekutif yang merupakan subjek dalam dakwah program studi dewan, sehingga eksplorasi ini diandalkan untuk menumbuhkan aset manusia ilmu dewan sejauh administrasi.

Kedua, menambahkan spekulasi teori yang diidentikkan dengan administrasi. *Ketiga*, sebagai bahan untuk menambah wacana penulisan, baik di tingkat personalia maupun perguruan tinggi. *Keempat*, sebagai sumber pemeriksaan ekstra.

2. Manfaat Praktis

Sebagai sumbangan pemikiran dan renungan bagi organisasi atau lembaga dalam melakukan pelayanan di unit yang berbeda untuk meningkatkan yang lebih baik.

E. Definisi Konsep

Sehubungan peneliti yang meneliti tentang judul “**Penerapan Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah SIMKAH Di KUA Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan**” Peneliti akan menjelaskan istilah yang terdapat dalam penelitian tersebut:

1. Pelayanan

Pelayanan adalah tindakan kinerja yang diberikan kepada orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah metode melayani, membantu, bereaksi, mengawasi, menyelesaikan kebutuhan individu atau kumpulan individu. Pelayanan ini secara tegas diidentikkan dengan pemberian kepuasan. Seperti yang ditunjukkan oleh Hardiyansah mencirikan bahwa “administrasi dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang diberikan untuk membantu, bersiap-siap, dan mengawasi apakah

itu sebagai produk atau administrasi dimulai dengan satu pihak ke pihak berikutnya.⁸

Sementara itu, menurut Supranto, Jasa adalah suatu kinerja penampilan dan menghilang dengan cepat, lebih dapat dirasakan dari pada diklaim, dan pelanggan lebih siap untuk mengambil bagian secara efektif selama waktu yang dihabiskan untuk mengonsumsi melalui pelayanan tersebut. Menurut A.S. Moenir mengungkapkan bahwa cara untuk memenuhi kebutuhan melalui kegiatan langsung dari orang lain disebut pelayanan.⁹

Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan SIMKAH.

2. Sistem Informasi Manajemen Nikah

SIMKAH adalah aplikasi PC berbasis windows yang digunakan untuk mengumpulkan informasi pernikahan dari seluruh Kantor Urusan Agama Republik Indonesia secara web. Informasi pernikahan akan disimpan dengan aman di lingkungan KUA. Informasi ini digunakan untuk membuat analisa dan laporan sesuai dengan keperluan.

SIMKAH yang dimaksud dalam penelitian ini adalah SIMKAH di KUA Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan.

F. Sistematika Pembahasan

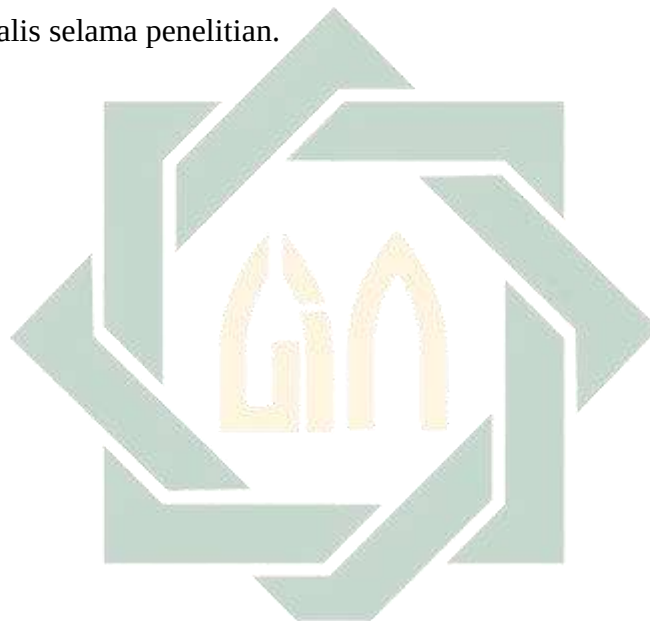
Sistematika pembahasan adalah pengaturan menyusun proposal. Proposisi postulasi ini mengandung lima bagian sebagai berikut:

Bab pertama adalah pendahuluan. pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, perincian masalah, tujuan penelitian, manfaat eksplorasi, definisi ide, dan sistematika pembahasan. Bab kedua adalah kajian teori. Bab ini menyajikan penelitian masa lalu yang signifikan dan kerangka teori yang terdiri dari pelaksanaan pernikahan administrasi kerangka kerja informasi manajemen.

⁸ Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. (Yogyakarta : Gava Media, 2011) Hal.11

⁹ A.S Moenir, "Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia", (Jakarta : Bumi Aksara, 2002), Hal. 16

Bab ketiga adalah teknik penelitian. Bagian ini menggambarkan strategi dan prosedur yang digunakan mengkaji objek penelitian yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber informasi, tahapan penelitian, strategi pemilihan informasi, teknik validitas data, dan teknik analisis data. Bab keempat adalah hasil penelitian. Bagian tersebut menjelaskan gambaran keseluruhan dari objek penelitian, penyajian data, dan analisis data. Bagian kelima adalah akhir. Bagian ini terdiri dari kesimpulan, saran dan rekomendasi serta batasan spesialis selama penelitian.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memiliki titik fokus penelitian antara pemeriksaan penelitian yang dilakukan sekarang dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Penelitian sebelumnya sendiri merupakan survei penelitian yang telah selesai. Berikut beberapa pemeriksaan sebelumnya sebagai berikut:

1. Penelitian berjudul “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Layanan Pendaftaran Nikah Online Pada Simkah Web di Sleman.”¹⁰ Penelitian ini ditulis oleh Novia Anafi dan Wing Wahyu Winarno Universitas Islam Indonesia.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metodologi kuantitatif deskriptif. Pengolahan data yang dilakukan dalam pengujian ini adalah kuisioner dan observasi. Aset orang dalam penyelidikan ini adalah calon istri dan suami.

Hasil dari pemeriksaan di atas menunjukkan bahwa administrasi pendaftaran nikah online tidak dimanfaatkan dan dipandang kurang menarik ketika administrasi tersebut dilakukan. Hasil penelitian dari tujuan pendaftaran nikah online adalah 37% responden yang memikirkan administrasi online dan 63% responden yang tidak mengetahui administrasi pendaftaran pernikahan online, yang bergantung pada model konstruksi UTAUT2 yang berdampak besar, khususnya inspirasi hedronik (HM). Inspirasi hedronik dicirikan sebagai kecenderungan atau keinginan dalam diri seseorang untuk menggunakan bantuan.

Dari klarifikasi di atas, terdapat perbedaan antara penelitian yang diteliti oleh Novia Anafi dan Wing Wahyu Winarno dengan eksplorasi terbaru, perbedaannya terletak pada substansi penelitian. Novia Anafi

¹⁰ Novia Anafi dan Wing Wahyu Winarno, “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Layanan Pendaftaran Nikah Online Pada Simkah Web di Sleman”, *Komputika: Jurnal Sistem Komputer* Volume 9, Nomor 2, Oktober 2020, Hal. 105 - 114

dan Wing Wahyu Winarno Paturusi mengarahkan kajian Analisis Pengaruh Niat Menggunakan Layanan Pendaftaran Nikah Online di Web Simkah. Sementara itu, Peneliti mengkaji perapan pelayanan sistem administrasi kerangka data perkawinan (SIMKAH). selanjutnya pembedaan, untuk lebih spesifik objek penelitian. Novia Anafi dan Wing Wahyu Winarno adalah objek pemeriksaan di KUA Sleman, sedangkan objek peneliti adalah KUA, Kecamatan Mantup, Kabupaten Lamongan.

2. Penelitian berjudul **“Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Di Kua Kecamatan Mejobo Kudus”**.¹¹ Penelitian itu diteliti oleh Fuad Riyadi. Penelitian ini berpusat pada kelangsungan Sistem Informasi Manajemen Perkawinan (Simkah) di Kantor Urusan Agama Kabupaten Mejobo Kudus dan hambatan apa yang terlihat dalam Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Pernikahan (Simkah).

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metodologi kuantitatif. Teori ekspresif, turun ke lapangan, analisis data wawancara, Responden terdiri dari 10 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi Pengurusan Perkawinan (SIMKAH) belum berjalan dengan baik dalam menjalankan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang Diidentifikasi dengan Pencatatan Perkawinan di KUA Kabupaten Mejobo Kudus. Ada dua faktor yang menghambat pelaksanaan UU No. 23 berjalan dengan baik, khususnya faktor dalam dan luar. Faktor internal muncul dari dalam diri KUA itu sendiri. Penggunaan pedoman di KUA Kabupaten Mejobo Kudus tidak terlalu berat dan memaksa. Hal ini bukan disebabkan oleh tidak adanya informasi dari Penghulu melainkan variabel yang berbeda. Komponen

¹¹ Fuad Riyadi, *“Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Di Kua Kecamatan Mejobo Kudus”*, Jurnal Pemikiran Hukum dan Hukum Islam,(Vol. 9 No. 2, Juli-Desember 2018)

luar KUA, misalnya dari calon pengantin, pemerintah kota dan berbagai organisasi.

Dari penjelasan di atas, ada perbedaan antara penelitian yang diarahkan oleh Fuad Riyad dan penelitian ini. Dalam penelitian ini, perbedaannya terletak pada substansi penelitian. Ali Akbar mengkaji tentang Efektivitas Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Perkawinan (Simkah) dalam Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 di KUA Kabupaten Mejoko Kudus. Sedangkan penelitian ini adalah berkenaan dengan pelaksanaan administrasi SIMKAH yang bertempat di Kantor Urusan Agama, Kecamatan Mantup, Kabupaten Lamongan.

3. Penelitian yang berjudul **"Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam Peningkatan Kualitas Layanan"**.¹² Disusun oleh Sutisna dan A. Bachrun Rifa'i dkk. Penelitian ini membahas tentang Implementasi Sistem Informasi Manajemen Perkawinan dan Analisis Sistem Informasi Manajemen Perkawinan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciwidey Kabupaten Bandung.

Dalam penelitian ini, analisis menggunakan metodologi Kualitatif Deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Ini dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi. Kemudian, pada saat itu informasi disiapkan dalam bentuk Deskriptif. Ia mewawancarai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi Manajemen Perkawinan pada Kantor Urusan Agama Kabupaten Ciwidey memiliki pilihan untuk berjalan dengan baik. Mengenai sifat dari sistem tersebut, aplikasi SIMKAH ini bermanfaat dan mudah digunakan oleh pengelola. Selanjutnya, aplikasi SIMKAH dimaksudkan untuk diselesaikan. SIMKAH juga dapat mengakses laporan-laporan yang

¹² Sutisna dan A. Bachrun Rifa'i dkk, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam Peningkatan Kualitas Layanan", *Jurnal Manajemen Dakwah* (Volume 4, Nomor 2, 2019, 189-206),

dibutuhkan oleh KUA. Aplikasi SIMKAH ini sejauh kecepatan sistemnya masih belum ideal. Sifat data yang dihasilkan dari Sistem Informasi Manajemen Perkawinan di Kantor Urusan Agama Kabupaten Ciwidey, tergantung pada hasil penelitian yaitu data yang tepat spesifik seperti yang ditunjukkan oleh laporan yang dimasukkan, pengiriman yang tepat, dan data yang sangat lengkap, misalnya buku nikah, surat nikah dapat diberikan dalam bentuk cetakan.

Dari penjelasan di atas, perbedaan antara penelitian yang diarahkan oleh Sutisna dan A. Bachrun Rifa'i dkk dengan penelitian ini. Perbedaannya terletak pada substansi penelitian. Sutisna dan A. Bachrun Rifa'i dkk meneliti tentang Implementasi Sistem Informasi Manajemen Perkawinan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kabupaten Ciwidey. Sedangkan penelitian ini meninjau pelaksanaan administrasi SIMKAH yang bertempat di Kantor Urusan Agama, Kecamatan Mantup, Kabupaten Lamongan.

4. Penelitian yang berjudul **“Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sawahan Kota Surabaya”**.¹³ Penelitian ini disusun oleh Rr. Rizadian Mayangsari, dan Eva Hany Fanida, Universitas Negeri Surabaya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metodologi kuantitatif Deskriptif. berbagai informasi melalui kuisioner, observasi dan wawancara. Pengambilan sampel yang dipakai adalah purposive sampling. Sampel yang digunakan adalah 60 responden yang terdiri dari 09 perwakilan KUA dan 51 pencatat nikah di Kantor Urusan Agama Kota Surabaya. Penelusuran informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan analisis data deskriptif.

¹³ Rr. Rizadian Mayangsari, dan Eva Hany Fanida, S.AP, M.AP, *“Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sawahan Kota Surabaya”*,

Hasil dari penelitian ini adalah penggunaan Sistem Informasi Pengurusan Perkawinan (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sawahan Kota Surabaya dapat dikatakan sangat layak karena tingkat skor jawaban variabel adalah 82,3% dan dikenang untuk kelas rentang 81-100%, yang berarti diurutkan sebagai berhasil.

Penelitian ini tentang sistem SIMKAH online di kota Surabaya dan penerapannya dalam pandangan PMA nomor 11 tahun 2007. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif. Hasil dari penggunaan Sistem Informasi Pengurusan Perkawinan (SIMKAH) online di KUA Kota Surabaya adalah jenis kerangka pendaftaran perkawinan saat ini yang umumnya selesai secara fisik dalam melayani wilayah setempat.

Kesamaan dari penelitian ini adalah membahas tentang pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Perbedaan dalam penelitian ini yaitu objek penelitian. Sedangkan penelitian terbaru di Kantor Urusan Agama Mantup, Kabupaten Lamongan. Perbedaan lain terletak pada titik fokus penelitian. Pembahasan kali ini adalah tentang efektivitas penerapan Sistem pelayanan sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Sementara itu, titik fokus penelitian terbaru adalah tentang penerapan pelayanan sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH).

5. Penelitian berjudul **“Efektivitas Pendaftaran Dan Pencatatan Nikah Berbasis Aplikasi Simkah Di Kua Kecamatan Ma'rang Kabupaten Pangkep”**¹⁴ Skripsi ini disusun oleh Kartika dan Supardin di **Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.**

Dalam penelitian ini, ppeneliti menggunakan metodologi Kualitatif Deskriptif. Informasi yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan informasi

¹⁴Kartika dan Supardin, “*Efektivitas Pendaftaran Dan Pencatatan Nikah Berbasis Aplikasi Simkah Di Kua Kecamatan Ma'rang Kabupaten Pangkep*”, QadāuNā Volume 1 Nomor 3 September 2020 | 130

adalah wawancara dan dokumentasi. pengolahan informasi yang dilakukan adalah identifikasi data dan reduksi data.

Hasil penelitian ini adalah program sistem informasi manajemen nikah SIMKAH belum berhasil dengan alasan tidak memenuhi pedoman yang ditetapkan oleh Kementerian Agama dan beberapa masalah dengan aplikasi sistem informasi manajemen nikah SIMKAH yang terjadi di KUA, Kecamatan Ma'rang, Kabupaten Pangkep. Permasalahan yang ada pada SIMKAH sebenarnya ada kendala yang menghambat kesempurnaan proses pencatatan nikah, misalnya web organisasi yang kurang memadai, sehingga pendaftaran sering tertunda, SDM yang kurang memadai dalam mengurus aplikasi SIMKAH, dan KUA Kecamatan Ma'rang belum bekerja sama dengan CAPIL.

Persamaan penelitian ini yaitu metodologi Kualitatif Deskriptif. Perbedaan dari penelitian ini terlihat dari subyek penelitian. peneliti sebelumnya meneliti efektivitas pendaftaran dan pencatatan nikah berbasis aplikasi SIMKAH, sementara penelitian terbaru berbicara tentang penerapan pelayanan SIMKAH. Penelitian tersebut menggunakan objek berbeda. Penelitian dahulu dilakukan di Kantor Urusan Agama, Kecamatan Ma'rang, Kabupaten Pangkep. Untuk sementara, penelitian terbaru penelitian di Kantor Urusan Agama, Kecamatan Mantup, Kabupaten Lamongan.

B. Kerangka Teori

1. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah cara untuk memenuhi kebutuhan pembeli secara langsung. Sebagaimana ditunjukkan oleh Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela, administrasi adalah suatu gerakan atau rangkaian latihan yang terjadi dalam hubungan langsung antara seorang individu dengan orang lain atau mesin secara nyata, dan

memberikan loyalitas konsumen.¹⁵ Sedangkan definisi lain menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau keuntungan yang diberikan oleh suatu perkumpulan kepada perkumpulan lainnya yang pada dasarnya bersifat teoritis dan tidak menimbulkan tanggung jawab dan penciptaannya dapat dikaitkan dengan suatu barang yang sebenarnya.¹⁶ Sebagaimana dikemukakan oleh Moenir, administrasi pada dasarnya merupakan perkembangan dari latihan, karena tidak lain adalah interaksi. Sebagai interaksi, administrasi terjadi secara rutin dan konsisten, mencakup semua asosiasi lokal.¹⁷

Sebagaimana ditunjukkan oleh Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela, administrasi adalah suatu gerakan atau pengelompokan latihan-latihan yang terjadi dalam hubungan langsung antara seorang individu dengan orang lain atau mesin secara nyata, dan memberikan loyalitas konsumen.¹⁸

b. Ciri Ciri Pelayanan

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut.¹⁹

1) Kantor dan yayasan yang bagus dapat diakses.

Pelanggan harus dilayani dengan baik, oleh karena itu untuk melayani pembeli mungkin hal utama yang harus diperhatikan adalah kantor dan sistem yang tersedia.

2) Ada pekerja yang dapat diterima

Kenyamanan pelanggan bergantung pada petugas yang melayaninya. Petugas itu harus ramah, sopan, dan memikat, selain itu petugas itu harus responsif, mudah dipahami, menyenangkan, dan cerdas.

¹⁵ Sinambela, Lijan Poltak, *Reformasi pelayanan publik*, (Jakarta: PT BumiAksara, 2006), Hal.5

¹⁶ Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT.Bumi Aksara,2005, cet.ke- 4), Hal.152

¹⁷ Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara), Hal.27

¹⁸ Sinambela, Lijan Poltak., dkk. 2014. *Reformasi pelayanan publik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara), Hal.5

¹⁹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana,2005,cet ke-2), Hal.205

3) Perhatian kepada pembeli dari awal hingga akhir.

Dalam menyelesaikan latihan administrasinya, setiap karyawan harus memiliki pilihan untuk melayani dari awal hingga akhir.

4) Siap melayani dengan cepat dan tepat.

Dalam melayani pelanggan, petugas dituntut untuk melakukan hal-hal yang sesuai dengan strategi. Administrasi yang diberikan sesuai dengan jadwal tertentu dan pekerjaan seperti pada layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pembeli.

5) Mampu berkomunikasi.

Pejabat harus memiliki pilihan untuk menjawab setiap pelanggan dan memahami keinginan pembeli, menyiratkan bahwa pejabat harus memiliki pilihan untuk menyampaikan dalam bahasa yang jelas dan lugas, dan tidak menggunakan istilah yang sulit dipahami.

6) Mencoba mengatasi masalah pembelanja

Pejabat harus segera bereaksi terhadap apa yang dibutuhkan pembeli, memahami dan memahami kebutuhan dan kebutuhan pembeli.

c. Bentuk - Bentuk Pelayanan

Menurut Moenir, administrasi publik yang diselesaikan oleh siapa saja, strukturnya tidak dapat dipisahkan dari 3 (tiga) macam, yaitu;²⁰

Pelayanan lisan Administrasi lisan dilakukan oleh petugas di bidang hubungan masyarakat, data dan berbagai bidang yang tugasnya memberikan penjelasan dan data kepada setiap orang yang membutuhkan agar setiap bantuan efektif sesuai bentuknya. Jadi penting untuk memperhatikan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh para petugas administrasi, khususnya dengan memahami secara tepat hal-hal yang diingat untuk bidang

²⁰ Moenir. *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: Haji Mas Agung 1992. Hal 190

kewajibannya, memiliki pilihan untuk memberikan klarifikasi tentang apa yang dibutuhkan dengan mudah, sesaat namun cukup jelas. untuk memenuhi bantuan.

Pertama, Bantuan tertulis adalah jenis administrasi yang paling menonjol dalam melakukan tugas, baik dari segi jumlah maupun dari segi tugasnya, biasanya, administrasi terpadu sangat mahir untuk administrasi jarak jauh mengingat faktor biaya sehingga administrasi yang tersusun dapat memenuhi pertemuan yang dilayani Penting untuk fokus pada faktor kecepatan baik dalam menangani masalah maupun selama waktu yang dihabiskan untuk menanganinya.

Kedua, penatausahaan dengan kegiatan ketika semua dikatakan selesai, 70-80% administrasi sebagai perbuatan dilakukan oleh pejabat pusat dan bawah. Dengan demikian, faktor kemampuan dan keahlian pejabat sangat menentukan akibat dari pekerjaan tersebut.

d. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Dalam pelayanan terdapat hambatan yang mempengaruhi dukungan tidak berjalan secara ideal. Pelayanan publik yang lemah menurut Moenir meliputi: ²¹

- 1) Tidak atau kurang adanya perhatian terhadap kewajiban atau komitmen yang menjadi tugas mereka, sehingga mereka berjalan dan mengisi sesuka hati mereka), (walaupun orang-orang yang bergantung pada hasil pekerjaan mereka sekarang khawatir. merupakan karakteristik akibat dari kurangnya disiplin kerja.
- 2) Sistem *prosedure* dan strategi kerja yang tidak ada, tidak mencukupi sehingga mekanisme yang berfungsi tidak berjalan sebagaimana mestinya.

²¹ H. A. S. Moenir. “*Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*”, (Bumi Aksara:Jakarta 2015 cetakan ke-12) Hal.40

- 3) Pengorganisasian tugas-tugas pelayanan yang tidak selaras, menimbulkan kekacauan dalam penanganan tugas, menutupi atau tercecernya tugas yang tidak ditangani oleh siapa pun'
- 4) Gaji pekerja yang tidak memenuhi kebutuhan hidup bahkan paling sedikit. Oleh karena itu, pegawai tidak tenang dalam bekerja, mencoba mencari bayaran tambahan selama jam kerja dengan berbagai cara "menjual" jasa pelayanan.
- 5) Kurangnya kapasitas pegawai untuk tugas-tugas yang ditunjuk untuk mereka. Dengan demikian, hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang ditetapkan
- 6) Tidak dapat diaksesnya administrasi yang memadai. Dengan demikian, pekerjaan menjadi malas, banyak waktu yang terbuang dan penyelesaian masalah terlambat.

e. Konsep Dasar pelayanan

Konsep pelayanan prima bergantung pada A6 adalah mengembangkan pelayanan prima dengan menyesuaikan ide-ide Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*).²²

- 1) Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditunjukkan ketika menghadapi pelanggan, termasuk penampilan yang sopan dan menyenangkan, penalaran positif, mentalitas hormat yang sehat dan koheren.
- 2) Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh bagi klien, keduanya diidentifikasi dengan berfokus pada kebutuhan keinginan klien serta memahami ide-ide dan kritiknya yang meliputi pendengaran dan benar-benar memahami kebutuhan klien, memperhatikan dan menyukai perilaku klien dan melakukan pertimbangan penuh untuk klien.

²² Atep Adya Barata, *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. (Jakarta : Elex Media Kompetindo, 2003) Hal. 31

- 3) Tindakan (*Action*) adalah kegiatan yang nyata yang berbeda yang harus diselesaikan dalam menawarkan jenis bantuan kepada klien, memahami kebutuhan klien, mengucapkan terima kasih dengan harapan klien akan kembali
- 4) Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertutup yang sangat diharapkan untuk membantu program administrasi, mengingat kapasitas untuk bidang pekerjaan yang terlibat, melakukan korespondensi yang kuat, menciptakan inspirasi dan mengembangkan public relation sehingga instrumen dalam membawa hubungan masuk dan keluar dari asosiasi atau organisasi.
- 5) Penampilan (*Apprance*) adalah penampilan seseorang, baik fisik maupun non fisik, yang mencerminkan kepastian dan kehormatan dari berbagai perkumpulan.
- 6) Tanggung jawab (*Accontability*) adalah sikap kperpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau membatasi kemalangan atau ketidakpastian klien.

f. Dimensi Pelayanan

Pelayanan memiliki lima dimensi, yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Penggambarannya seperti di bawah ini:²³

- 1) *Tangible* (bukti asli), adalah adanya fasilitas pendukung, pejabat atau sarana komunikasi yang menyertai produk tersebut.
- 2) *Reliability* (Keandalan), adalah khususnya kemampuan untuk memberikan administrasi yang terjamin dengan cepat, tepat dan dapat diterima.

²³ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayu Media, 2006), Hal. 273

- 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap), adalah khususnya keinginan staf dan karyawan untuk membantu pembeli dan menawarkan jenis bantuan yang tanggap.
- 4) *Assurance* (Jaminan) adalah mencakup informasi, kapasitas, keanggunan, dan keandalan staf, terbebas dari bencana, ketidakamanan atau ketidakpastian.
- 5) *Emphaty* (Empati) adalah, kemudahan dalam melakukan sesuatu hubungan, korespondensi yang bagus, perhatian individu dan memahami keperluan pembeli.

g. Faktor Pendukung Pelayanan

Menurut Moenir ada enam faktor yang dapat mendukung pelayanan umum, yaitu: ²⁴

- 1) Faktor kesadaran, adalah khususnya keakraban dengan otoritas dan pejabat yang bekerja secara terbuka menguntungkan.
- 2) Faktor aturan, adalah khususnya pedoman yang menjadi landasan pekerjaan administrasi.
- 3) Faktor organisasi, adalah khususnya organisasi yang merupakan alat dan kerangka kerja yang memberdayakan kegiatan sistem pelayanan.
- 4) Faktor pendapatan, adalah khususnya gaji yang dapat memenuhi kebutuhan hidup pokok.
- 5) Faktor kemampuan petugas.
- 6) Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas administrasi

2. SIMKAH

a. Pengertian SIMKAH

SIMKAH adalah aplikasi berbasis windows. Sistem Informasi Manajemen Perkawinan digunakan untuk memasukkan informasi perkawinan di seluruh wilayah perkotaan di Indonesia. Sistem Informasi Manajemen Nikah diterapkan diseluruh kantor

²⁴ Moenir, “ *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*”,(Bumi Aksara, Jakarta, 2005), Hal.88

urusan agama yang ada di Indonesia. Kantor Urusan Agama, salah satu instansi yang telah melaksanakan nikah online kerangka data pengurusannya adalah KUA KecMantup. Kantor Urusan Agama Kabupaten Mantup menggunakan SIMKAH untuk pengurusan perkawinan. SIMKAH kegiatannya adalah merekap data yang telah direncanakan, menerima pengajuan permohonan nikah dan pendaftaran calon pasangan nikah.

Alasan Sistem Informasi Manajemen Perkawinan adalah kebutuhan akan kerangka informasi yang seragam dan kebutuhan untuk penguatan informasi yang terintegrasi. Kemudian, alasan lain Sistem Informasi Manajemen Perkawinan adalah untuk pendaftaran nikah berbasis IT.

b. Manfaat SIMKAH

Berikut beberapa manfaat Sistem Informasi Pengurusan Perkawinan (SIMKAH) bagi KUA:²⁵

- 1) Pendampingan masyarakat dengan memperoleh data yang total, cepat dan tepat.
 - 2) Menampilkan informasi secara cepat dan tepat dapat bekerja dengan administrasi.
 - 3) Membangun organisasi dengan kejujuran antara KUA ke tengah.
 - 4) Membangun kerangka kumpulan data, memanfaatkan teknologi yang dapat memenuhi kebutuhan pengelolaan dan pemimpin.
 - 5) Mengembangkan sistem informasi manajemen pernikahan
- Sedangkan keuntungan yang didapat daerah setempat antara lain:
- 1) Pendaftaran nikah online bisa langsung dilakukan.
 - 2) Pernyataan keinginan menikah dapat diperoleh secara luas.
 - 3) Dapat mengkonfirmasi informasi ganda.

²⁵ Kementerian Agama RI, *buku pedoman sistem informasi manajemen nikah* 2011, Hal. 2

4) Menampilkan semua data pernikahan di Indonesia.

c. Aturan SIMKAH

Peningkatan teknologi semakin berkembang menuntut agar pelayanan tersebut juga harus efektif dan efisien. Ketika aturan diturunkan oleh Dirjen Bimas Islam tentang pemanfaatan SIMKAH di masing-masing KUA Kabupaten.²⁶ Keputusan yang diterbitkan memuat beberapa hal, antara lain:

- 1) Keputusan tersebut mulai berlaku pada jam spesifikasinya pada tanggal 3 April 2013.
- 2) Sistem Informasi Pengurusan Perkawinan (SIMKAH) adalah pendekatan yang sangat sederhana untuk menemukan informasi perkawinan.
- 3) Dengan SIMKAH administrasi yang diberikan menjadi lebih mudah dan sebagai organisasi administrasi yang menjamin seluruh wilayah, mentalitas harus disesuaikan agar administrasi yang diberikan dapat diakses di web.
- 4) Di era globalisasi saat ini, KUA sangat dibutuhkan untuk meningkatkan administrasi publik dengan SIMKAH.

3. Pelayanan dalam perspektif Islam

Menawarkan pelayanan terbaik kepada orang-orang individu adalah pekerjaan yang sangat terhormat dan merupakan pintu masuk kebaikan bagi setiap individu yang melakukannya.

Dalam sebuah hadist dikatakan bahwa:

عَلَّمَ كَغَا الْكَئِدِ عَلَى الْإِلَهِ

Artinya: “Artinya: “Orang yang menunjukkan (sesama) kepada kebaikan, ia bagaikan mengerjakannya” (Hr. Muslim)

Maksud hadist diatas adalah di ibaratkan orang berilmu membantu orang lain dengan ilmunya, orang kaya membantu dengan

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

kekayaannya. Dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkan. Jadi, seorang mukmin setelah mengerjakan suatu amal shalih, berkewajiban membantu orang lain dengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal.²⁷



²⁷ Taisirul karimir Rahman, *Tafsir Al-Qurthubi*, (Bandung: Dar Ibni Hazm, 2010), h.639

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan

Penelitian ini menggunakan strategi penelitian kualitatif. penelitian kualitatif adalah pengumpulan informasi dalam setting karakteristik dengan harapan menafsirkan fenomena yang terjadi di mana peneliti adalah instrumen kunci, pemeriksaan sumber informasi dilakukan secara purposive atau peracikan, strategi pengumpulan dengan triangulasi (bergabung), analisis data bersifat induktif/subyektif, dan hasil penelitian kualitatif menggarisbawahi makna yang bertentangan dengan spekulasi umum.²⁸

Metode kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan suatu data deskriptif sebagai kata-kata yang diungkapkan secara verbal atau disusun. Penelitian deskriptif adalah suatu teknik penelitian yang menggambarkan semua informasi kemudian dianalisis dan dikontraskan dengan kenyataan saat ini dan upaya-upaya dengan memberikan pemikiran yang kritis dan dapat memberikan data-data mutakhir sehingga bermanfaat bagi peningkatan ilmu pengetahuan. Penelitian deskripsi garis besar adalah tindakan penelitian yang perlu membuat gambar atau upaya untuk menggambarkan peristiwa atau efek samping secara teratur, dapat diverifikasi dengan kesiapan yang tepat.²⁹

Erikson yang dikutip oleh Tantra memberikan batasan formal penelitian kualitatif sebagai siklus analitis yang serius, dengan mencatatn teliti apa yang terjadi di lapangan, melalui kesan aalitic dari catatan, memperkenalkan bukti, dan melaporkan hasil analisis data secara deskriptif atau. langsung dengan mengutip hasil wawancara

²⁸ Albi Anggito and Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (CV Jejak (Jejak Publisher), 2018), Hal. 8

²⁹ Supardi, *Metodologi Penelian Ekonomi Dan Bisnis*, (Yogyakarta: UII Press, 2005), Hal. 28

maupun komentar umanistic ive.³⁰ Oleh karena itu, seorang peneliti harus memiliki brain, kemampuan, keberanian, dan secara konsisten menjaga networking dan memiliki rasa ingin tahu yg besar.

Pendekatan kualitatif mementingkan proses dari pada hasilnya. Alasan prinsip penelitian menggunakan pendekatan kualitatif adalah untuk menumbuhkan pengertian, gagasan, yang akhirnya menjadi teori.³¹ Teknik penelitian kualitatif sering disebut sebagai strategi penelitian naturalistik mengingat penelitian dilakukan dalam keadaan normal (regular setting) atau disebut juga teknik etnografi, karena pada awalnya strategi ini banyak digunakan untuk penelitian di bidang antropologi budaya, juga disebut sebagai metode kualitatif, karena informasi yang dikumpulkan dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.³² Creswell mengklarifikasi bahwa pendekatan kualitatif adalah cara untuk menangani membangun pernyataan pengetahuan berdasarkan perspektif-konstruktif (misalnya, makna-makna yang didapat dari pengalaman individu, nilai sosial dan sejarah dengan tujuan untuk membangun teori atau contoh informasi tertentu), atau bergantung pada sudut pandang partisipatori (misalnya: orientasi terhadap politik, isu-isu, kerjasama, atau perubahan), atau keduanya.³³

2. Jenis Penelitian

Penelitian semacam ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Sumardi dikutip oleh Nuri Ulwati mengatakan bahwa penelitian deskriptif adalah penggambaran keadaan atau peristiwa, sifat suatu populasi atau wilayah tertentu dengan mencari data yang

³⁰ Wayan Suwendra, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Nila Cakra Publishing House, 2018), Hal. 4

³¹ Rukin, "*Metodologi Penelitian Kualitatif*", (Sulawesi Selatan:Yayasan Ahmad Cendekia Indonesi,2019), Hal. .7

³² Mamik, "*Metodologi Kualitatif*", ((Sidoarjo:Zifatama, 2015) Hal.3

³³ Ajat Rukajat, "*Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*", (Sleman:Deepublish,2018), Hal.5

dapat diverifikasi, justifikasi keadaan, dan membuat penilaian, sehingga memperoleh suatu gambaran yang jelas.³⁴

Hal tersebut, peneliti menjelaskan penerapan administrasi kerangka data perkawinan diKUA, Kecamatan Mantup, Kabupaten Lamongan. Peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan mendeskripsikan informasi yang didapat sebagai suatu hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrumen utama dalam mengumpulkan informasi yang dapat diidentifikasi secara langsung dengan instrumen atau objek penelitian.³⁵ Peneliti memiliki tugas yang signifikan untuk mengetahui kondisi objek penelitian yang terjadi. Peneliti dapat memutuskan hasil penelitian untuk memperoleh informasi dan mengelolanya, sehingga peneliti menggunakan jenis pendekatan kualitatif deskripsi untuk menemukan apa yang terjadi sehubungan dengan efektifitas perkawinan dewan kerangka kerja administrasi di Kantor Urusan Agama, Kabupaten Mantup, Kabupaten Lamongan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini, lokasi penelitian terletak di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mantup, Kabupaten Lamongan, yang terletak di Jl. Raya Mantup No. 66 Mantup Kabupaten Lamongan

C. Jenis dan Sumber Data

Untuk kecermatan informasi tentang penelitian digali beberapa macam dan pusat informasi dan antara lain;

1. Jenis Data

Jenis data adalah pusat informasi yang didapat dari peneliti. Ada dua jenis data dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Klarifikasinya adalah sebagai berikut:

³⁴ Nuri Ulwati, *Manajemen Pengawasan Sumber Daya Manusia Rumah Yatim di Bandar Lampung*, Skripsi, (Fakultas Dakwah dan Komunikasi: Universitas Islam Negeri Raden Intang Lampung, 2017), Hal. 8

³⁵ Sugiyono, *Memahami Penelitian*, (Bandung: CV Alfabeta, 2005), Hal 2

a. Data Primer

Data primer merupakan pusat informasi yang utama diperoleh secara langsung dari subjek penelitian.³⁶ Data primer merupakan informasi yang didapat secara langsung dari sumbernya untuk diperhatikan dan dicatat dalam struktur yang menarik, dan merupakan bahan dasar penelitian.³⁷ Data primer adalah informasi yang diperoleh dari sumber utama baik dari orang-orang atau persorangan seperti wawancara atau hasil pengisian kuisioner.³⁸

Data primer dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber pertama efektifitas perkawinan pengurus kerangka data administrasi di sub-wilayah Mantup, Kabupaten Lamongan, baik melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data primer ini dalam penelitian ini adalah penerapan pelayanan sistem informasi manajemen nikah di Kelurahan Mantup Kabupaten Lamongan.

Peneliti memanfaatkan data primer karena peneliti perlu mengungkap data tentang penggunaan administrasi sistem informasi manajemen nikah di kantor urusan agama, Kecamatan Mantup, Kabupaten Lamongan secara langsung. Peneliti mencari data yang disusun dengan melakukan observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan perwakilan dari kantor urusan agama, kec. Mantup, Kabupaten Lamongan.

b. Data Sekunder

Sebagaimana ditunjukkan oleh Nur Indrianto dan Bambang Supomo data sekunder adalah sumber informasi penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara(didapat dan direkam oleh pihak lain).³⁹ Data sekunder

³⁶ Anwar, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), Hal. 22

³⁷ Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: BPFE UII, 2002), Hal. 55

³⁸ Mardalis. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. (Jakarta: Bumi Aksara. 1999). Hal. 82.

³⁹ Indriantoro, Nur., dan Supomo, Bambang. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*.(Yogyakarta: BPFE, 2013). Hal.143

adalah sumber informasi pendukung dan tambahan untuk informasi utama yang relevan dengan judul dan pemikiran prinsip dalam masalah.⁴⁰ Data sekunder berupa informasi bukti, catatan atau laporan yang berkaitan dengan penelitian yang diperoleh dari buku-buku dan referensi lain.

Peneliti menggunakan data sekunder ini untuk membantu memisahkan data tentang penerapan pelayanan sistem informasi manajemen nikah, sehingga peneliti menggunakan data sekunder peneliti dapat mendekati sempurna dan diperkuat penemuan dan menyelesaikan suatu data yang dikumpulkan melalui wawancara secara langsung dengan perwakilan dari kantor urusan agama, kecamatan Mantup, Kabupaten Lamongan.

c. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana informasi itu didapat. Lofland dalam keterangan Arikunto mengatakan bahwa sumber informasi mendasar dalam penelitian kualitatif merupakan kata-kata dan suatu tindakan selebihnya adalah informasi yang ditambah seperti arsip dan lain-lain.⁴¹ Sumber data penelitian yang diteliti adalah kepala kantor dan pegawai atau staf dari kantor urusan agama Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan.

D. Tahap-Tahap Penelitian

Tahapan penelitian adalah langkah-langkah penelitian yang dijalani oleh peneliti untuk menemukan data informasi di lapangan penelitian sampai dengan penelitian. Tahap-tahap yang dilakukan adalah:⁴²

1. Tahap Pra-Lapangan

Tahapan yang dilakukan oleh peneliti adalah:

⁴⁰ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research II*, (Yogyakarta: AndiOffset, 2002), Hal.73.

⁴¹ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research II*, (Yogyakarta: AndiOffset, 2002), Hal.73.

⁴² Lexy J.Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung:PT Rosdakarya, 2015), Hal.125.

a. Menyusun rancangan penelitian

Rancangan penelitian mencakup; latar belakang suatu masalah, kajian kepustakaan yang memanifestasikan pokok-pokok (kesesuaian paradigma, rumusan masalah, kerangka teoritik), pemilihan lapangan atau tempat penelitian, penetapan jadwal penelitian, penetapan alat penelitian, agenda pengumpulan data, rancangan tata cara analisis data, rancangan perlengkapan, dan lain-lain.⁴³

b. Memilih objek suatu Penelitian.

Dalam suatu penelitian, sebelum mengajukan judul yang mau diteliti, peneliti mencari data terlebih dahulu tentang objek penelitian yang diteliti dengan melalui beberapa tahap, kemudian dijadikan objek penelitian yang sesuai jurusan. Arah untuk menentukan objek penelitian adalah dengan berpandangan teori substantif, kemudian merenungkan dan mendalami rumusan masalah penelitian.

Sebelum peneliti mencari dan memutuskan suatu objek penelitian, peneliti mempertimbangkan kebiasaan dan kebenaran yang ada di lapangan dengan mengarahkan penyusunan penelitian. Hal tersebut peneliti mengambil objek penelitian di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mantup kabupaten Lamongan. Sebelum memutuskan objek penelitian secara pasti, peneliti terlebih dahulu mencari informasi, sehingga peneliti menemukan masalah saat ini dan menetapkan sebagai objek eksplorasi.

c. Mengurus surat izin

Untuk memulainya, sebelum melaksanakan penelitian, peneliti harus menyadari siapa yang memiliki posisi untuk mengeluarkan dan mengizinkan penelitian. Hal ini merupakan prosedur yang

⁴³ Mulyadi, Mohammad. *Metode Penelitian Praktis Kualitatif & Kuantitatif*.(Jakarta: Publica Press, 2016), Hal.79.

ditetapkan oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

d. Menjajaki dan Menilai Kondisi Lapangan.

Pada tahap ini peneliti pergi ke Kantor Urusan Agama Mantup dimana diperlukan seorang saksi yang memahami penerapan pelayanan sistem informasi manajemen nikah di Kantor Urusan Agama. Tahap ini adalah arah lapangan. Dalam kasus tertentu, peneliti mengevaluasi keadaan di lapangan.

e. Menentukan Sumber Informan.

Sumber adalah individu yang memberikan data tentang objek penelitian. Saksi-saksi tersebut adalah Kepala Kantor, dan pegawai kantor di Kantor Urusan Agama, Kecamatan Mantup, Kabupaten Lamongan.

f. Merencanakan Peralatan Penelitian

Peneliti mempersiapkan peralatan penelitian, misalnya surat izin penelitian, alat tulis dan alat perekam sebagai sarana pengumpulan keterangan dari pegawai di Kantor Urusan Agama, Kecamatan Mantup, Kabupaten Lamongan.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Fase pekerjaan lapangan meliputi:

a. Memahami Latar Belakang Penelitian dan Persiapan Diri

Dengan asumsi peneliti menggunakan dan mengasumsikan bagian, hubungan yang nyaman antara subjek penelitian dan peneliti dapat dibudidayakan dengan bekerja sama dan berdialog yang dapat dinantikan.⁴⁴ Para peneliti fokus pada penampilan ketika seorang peneliti melakukan wawancara dengan informan sehingga peneliti dapat menyesuaikan diri dengan tradisi, hukum, dan pengaturan sosial yang berlaku di objek penelitian.⁴⁵

⁴⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), Hal. 95.

⁴⁵ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Alfabeta: Bandung, 2014), Hal.98.

b. Memasuki Lapangan

Peneliti sedang mencari informasi tentang fokus penelitian. Sebelumnya peneliti faham tentang pengaturan lapangan yang digunakan sebagai objek penelitian, kemudian, pada saat itu peneliti menyiapkan diri untuk terjun ke lapangan.⁴⁶ Hal tersebut peneliti harus menyesuaikan diri yaitu menjaga sikap dan mengikuti pedoman yang ada di lapangan dan peneliti untuk mencari informasi perlu menggunakan bahasa yang mudah untuk membuatnya lebih mudah untuk menemukan informasi tentang titik fokus pemeriksaan.

Untuk membantu hal tersebut, peneliti membutuhkan dokumentasi dan observasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mantup Lamongan. Hubungan harus dikerjakan antara peneliti dan subjek penelitian adalah untuk menyatu, sehingga peneliti dengan subjek seolah-olah tidak mungkin ada, pada titik ini hambatan antara sisi yang berbeda.⁴⁷

c. Berperan serta dan mengumpulkan data

Bagian dari peneliti pada objek penelitian harus dibatasi, namun pada kesempatan tertentu seorang peneliti harus terlibat langsung dalam kegiatan di objek penelitian. serta peneliti mengumpulkan dan merekam data penting.

Dengan cara ini, peneliti mencatat dan mengumpulkan informasi yang sah. Peneliti telah mengumpulkan informasi penerapan administrasi kerangka data dewan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mantup, Kabupaten Lamongan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode bermacam-macam informasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

⁴⁶ Patilima, Hamidi. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: Alfabeta, 2007), Hal. 69.

⁴⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), Hal. 140

1. Wawancara

Seperti yang ditunjukkan oleh Bogdan dan Biklen wawancara itu adalah diskusi yang disengaja, biasanya antara dua (namun kadang-kadang lebih) diarahkan oleh salah seorang untuk mendapatkan data.⁴⁸ Sementara Nazir memberikan pemahaman tentang wawancara adalah cara untuk mendapatkan data untuk tujuan penelitian melalui pertanyaan dan jawaban sambil tatap muka antara penanya dengan penjawab atau responden dengan memanfaatkan alat yang disebut interview guide (panduan wawancara).⁴⁹

Dalam wawancara yang diarahkan oleh peneliti terhadap informan yaitu pegawai Dari Kantor Urusan Agama kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan. wawancara tersebut bermaksud untuk mendapatkan data penerapan pelayanan sistem informasi manajemen nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan. Informasi yang diperlukan dalam penelitian ini adalah penegasan pernikahan pengurus kerangka data dewan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mantup, Kabupaten Lamongan.

2. Observasi

Cartwright berpendapat, bahwa observasi adalah interaksi melihat, memperhatikan, memperhatikan, dan merekam perilaku secara efisien untuk alasan tertentu.⁵⁰ Definisi menurut *Creswell* di atas menyatakan bahwa observasi adalah sebagai sebuah proses yang diselesaikan langsung oleh peneliti itu sendiri (bukan oleh kolaborator penelitian atau oleh orang lain) dengan melakukan pengamatan mendetail yang dapat diamati dari orang-orang sebagai objek observasi dan

⁴⁸ Salim dan Syahrur, "metodologi penelitian kualitatif konsep dan aplikasi dalam ilmu sosial, keagamaan dan pendidikan", (Bandung: Citapustaka Media, 2012) Hal.119

⁴⁹ Hardani, Nur Hikmatul Auliya, Helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani., Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Dhika Juliana Sukmana, Ria Rahmatul Istiqomah, "*Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*", (yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020), Hal.115

⁵⁰ Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2012), Hal.131.

lingkungannya dalam kancah bidang riset.⁵¹ Informasi penelitian dikumpulkan dan dibantu alat cangih sehingga hal-hal kecil dapat dilihat dengan jelas.

Metode observasi, peneliti terjun langsung mengamati kecukupan manfaat terhadap penerapan pelayanan sistem informasi manajemen nikah, hal ini berpengaruh pada penerapan pelayanan sistem informasi manajemen nikah, Kecamatan Mantup, Kabupaten Lamongan. Informasi yang diperlukan dalam metode observasi adalah untuk secara langsung melihat penerapan administrasi kerangka pendataan perkawinan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti untuk mendapatkan gambaran menurut perspektif subjek melalui media dan berbagai arsip yang disusun atau dibuat langsung oleh subjek yang dirujuk.⁵² Renier mengklarifikasi istilah record dalam tiga pengertian, (1) dari perspektif yang luas, yang menggabungkan semua sumber, baik sumber tertulis maupun lisan; (2) dari perspektif terbatas, yang menggabungkan semua sumber yang disusun secara adil; dan (3) dari perspektif tertentu, yang hanya memasukkan surat resmi dan surat negara, seperti surat perjanjian, undang-undang, konsesi, pemberian, dll.⁵³

Arsip yang diperoleh dalam penelitian ini adalah gambaran umum objek penelitian, daerah penelitian, kegiatan program SIMKAH di Kantor Urusan Agama, Kecamatan Mantup, Kabupaten Lamongan.

⁵¹ Umar Shidiq dan Moh. Miftachul khoiri, "*Metode Penelitian Kualitatif Dibidang Pendidikan*", (Ponorogo: : CV. Nata Karya, 2019) Hal.67

⁵² Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2012), Hal.143

⁵³ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif teori & praktik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), Hal. 176

F. Teknik Validitas Data

Validitas data adalah keabsahan suatu data. Validitas adalah tingkat kepastian antara informasi yang terjadi di tempat penelitian dan kekuatan yang bisa dipertanggungjawabkan oleh peneliti.⁵⁴ Metode Validitas data merupakan strategi awal untuk keabsahan suatu data. Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbarui dari konsep kesahihan (validitas) dan kualitas yang tak tergoyahkan (reabilitas).⁵⁵ Peneliti menggunakan metode berikut:

1. Perpanjangan keikutsertaan

Peneliti kualitatif perlu melibatkan diri di lapangan. Ini adalah salah satu pendekatan untuk mendapatkan informasi asli. Dengan begitu, peneliti dapat melihat cukup banyak "transparan" dari peranan-peranan subjek yang ditelitinya.⁵⁶

Peneliti mengikutsetakan diri untuk pengumpulan data. Peneliti mengikutsertakan pada Kantor Urusan Agama, Kecamatan Mantup, Kabupaten Lamongan selama kurang lebih satu setengah bulan.

2. Triangulasi Data

Triangulasi data merupakan prosedur keabsahan data untuk memanfaatkan sesuatu yang berbeda. Seperti yang ditunjukkan oleh Denzin dalam Lexy J. Moleong, mengenal empat macam triangulasi sebagai strategi penilaian yang menggunakan pemanfaatan sumber, strategi, penguji, dan teori.⁵⁷ Untuk situasi ini, peneliti menggunakan strategi triangulasi, lebih tepatnya upaya untuk memeriksa keabsahan informasi, atau memeriksa keabsahan penemuan-penemuan penelitian mengenai efektifitas pelayanan sistem informasi manajemen nikah Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan. Cara yang ditempuh dalam

⁵⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), Hal. 363.

⁵⁵ Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Jakarta: Alfabeta, 2009), Hal. 231

⁵⁶ Gumilar Risliwa Somantri, *Memahami Metode Kualitatif*, (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia Jakarta, 2005), Hal 59

⁵⁷ Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung : PT Remaja Rosdakarya. 2012), Hal.330

tahap triangulasi ini adalah pertama, peneliti memeriksa hasil wawancara yang didapat dari observasi. Kedua, peneliti menyusun hal-hal yang dikatakan narasumber tentang penggunaan kerangka data nikah kemaslahatan di Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan sebagai aturan, mengkaji informasi yang ada, apakah informasi tersebut pada prinsipnya atau di lapangan. Ketiga, membanding pendapat informan satu dengan yang lain.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono, analisis data adalah interaksi mencari dan mengumpulkan informasi secara sistematis, informasi diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan memilah informasi ke dalam klasifikasi, menggambarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang signifikan dan itu akan dipertimbangkan dan membuat tujuan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.⁵⁸

Seperti yang ditunjukkan oleh Bogdan dan Blikem yang dikutip oleh Lexy J. Meleong, bahwa secara konseptual analisis data merupakan proses sistematis pencarian dan mengatur transkrip wawancara, catatan lapangan, dan berbagai materi yang dikumpulkan untuk membangun suatu pemahaman materi dan untuk memungkinkan penyajian yang sudah ditemukan kepada orang lain.⁵⁹ Prosedur analisis data yang dipakai peneliti adalah transkrip data, kategorisasi topik, coding wawancara, dan analisis data.

⁵⁸ Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan*. (Bandung: Alfabeta, 2012). Hal. 89

⁵⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya. 2008), Hal. 248

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Tempat penelitian

1. Sejarah

Kantor Urusan Agama Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan sudah beroperasi sejak tahun 1940 yang bertugas sebagai Kepala KUA Bp.Sosro Wijoyo. KUA Kecamatan Mantup baru memiliki gedung sendiri tanggal 23 September 1985 sebelumnya sewa / kontrak. KUA Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan dibangun dengan menggunakan anggaran APBN. Bangunan KUA Kecamatan Mantup berdiri luas tanahnya 475 M² dan luas bangunannya 12 X 10 M = 120 M².

Kecamatan Mantup adalah salah satu dari 27 Kecamatan di Kabupaten Lamongan. Kelurahan Rumpuk, Kelurahan Sidomuly, Kelurahan Sukosari, Kelurahan Sumberdad, Kelurahan Sumberagun, kelurahan Kedukbembe, kelurahan Plabuhanrej, kelurahan Tugu, kelurahan Tanggunjagir, kelurahan Sumberbendu, kelurahan Mojosari, kelurahan Sumberkerep, kelurahan Kedungsoko, kelurahan Sukobendu, kelurahan Mantup. KUA Kecamatan Mantup berada pada jalur ke arah selatan dari Kota Lamongan, sekitar 20 Km, jalur ke arah Lamongan berbatasan dengan Kab. Mojokerto.

2. Fasilitas KUA Kecamatan Mantup

Bangunan KUA Kecamatan Mantup sendiri terdapat 5 ruangan yang masing-masing ruangan tersebut diperuntukkan untuk kepentingan sebagai berikut:

- a. Ruangan kepala kantor KUA.
- b. Ruangan penghulu/ tempat pelayanan nikah BP-4.
- c. Ruangan staf pelaksana/ pelayanan administrasi pencatatan nikah dan pelayanan administrasi umum
- d. Gudang.
- e. Kamar mandi/wc

Masing-masing ruangan tersebut dilengkapi dengan beberapa kelengkapan dan peralatan untuk menunjang proses pelayanan kepada masyarakat, walaupun KUA Kecamatan Mantup sangat mengharapkan ketersediaan pelengkapan sarana dan prasarana dengan harapan untuk memperlancar tugas tugas para staf dalam memberikan pelayanan dengan maksimal secara cepat dan memberikan kepuasan.

Kantor Urusan Agama kecamatan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Departemen Agama Kabupaten / Kota dibidang Urusan Agama Islam dalam wilayah kecamatan sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Agama tentang penataan organisasi Kantor Urusan Agama kecamatan Nomor 571 Tahun 2001,

2. Tugas KUA Kecamatan Mantup

Tugas KUA adalah:⁶⁰

- a. Menyelenggarakan statistik dan dokumentasi.
- b. Menyelenggarakan surat-menyurat, pengurusan surat, kearsipan, pengetikan dan rumah tangga kantor urusan agama kecamatan.
- c. Melaksanakan pencatatan nikah dan rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal, dan ibadah kependudukan dan keluarga sakinah sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan Direktur Jenderal Bimbingan Islam dan penyelenggaraan haji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk memaksimalkan tugas pokok dan fungsi KUA Kecamatan, maka masing masing pegawai KUA Kecamatan Mantup Memiliki tugas bidang masing yang terintegrasi dalam prinsip memberikan pelayanan yang maksimal, degan demikian diharapkan KUA Kecamatan Mantup sebagai salah satu ujung tombak Kantor Departemen Agama Kota Lamongan dapat menjalankan tupoksi dengan baik.

⁶⁰ KMA nomor 517 Tahun 2001 tentang penataan organisasi Kantor Urusan Agama kecamatan

3. Visi dan Misi⁶¹

a. Visi

Terwujudnya pelayanan prima dengan penuh tanggungjawab dan akuntabel menuju masyarakat yang religius, rukun cerdas , mandiri sejahtera lahir dan batin.

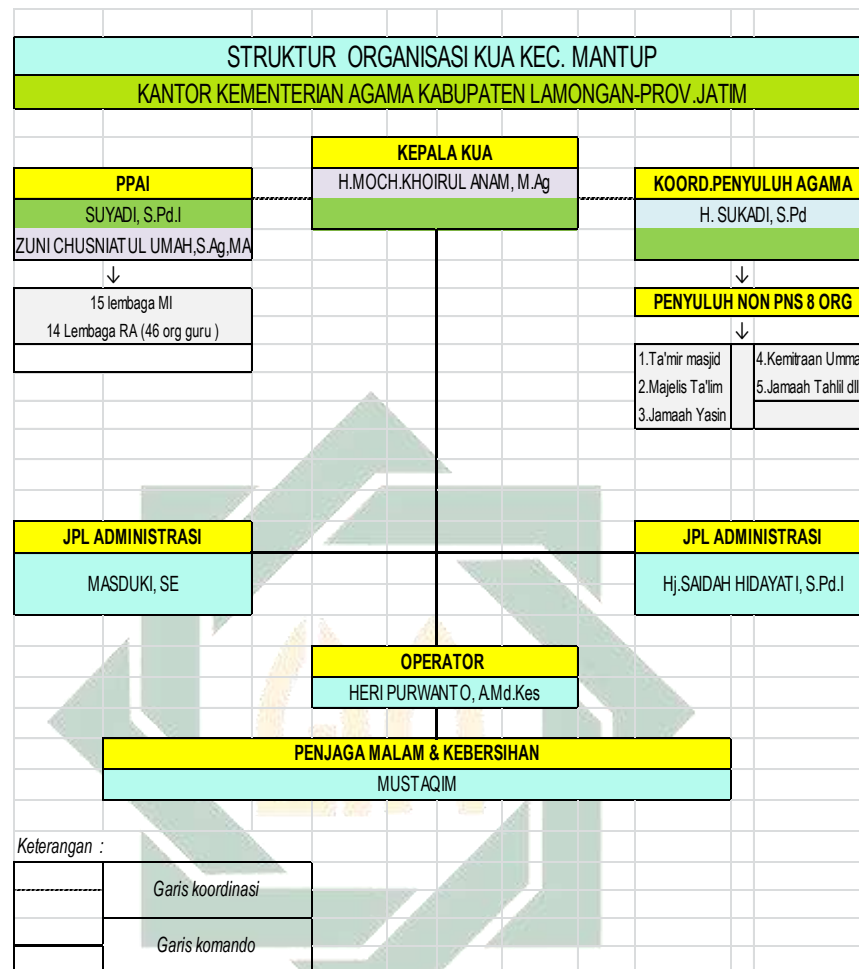
b. Misi

- 1) Meningkatkan kualitas Pelayanan Nikah dan Rujuk (NR).
- 2) Meningkatkan pelayanan Keluarga Sakinah.
- 3) Meningkatkan Pelayanan Ibadah Sosial.
- 4) Meningkatkan pelayanan Produk Halal.
- 5) Meningkatkan Pelayanan Perwakafan.
- 6) Meningkatkan pelayanan Kemitraan Umat Islam.
- 7) Meningkatkan Pelayanan Konsultasi dan Bimbingan Manasik Haji.
- 8) Meningkatkan Pelayanan Kemasjidan
- 9) Bimbingan dan Penyuluhan Agama Islam kepada masyarakat di 15 desa binaan.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

⁶¹ KUA Kecamatan Mantup, Profil dan Data tahun 2019

4. Struktur Kepengurusan



B. Penyajian Data

Setelah peneliti mengumpulkan data mengenai pelayanan sistem informasi dan Manajemen Nikah (SIMKAH) yaitu dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk kode Informan dalam penelitian adalah I1 informan ke satu, I2 informan ke dua, I3 informan ke tiga, I4 informan ke empat. peneliti menyajikan data-data mengenai pelayanan sistem informasi manajemen nikah di KUA Kecamatan Mantup:

1. Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama.
 - a. Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yang Prima.

1) Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah yang prima

Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan dengan secar ramah Tama adil cepat,tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen. Kantor Urusan Agama Kecamatan Mantup memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pernyataan tersebut sesuai dengan informasi yang dinyatakan oleh informan sebagai berikut.

“jadi kriterinya satu diantara ada kepuasan publik meskipun tidak 100 persen dan itu orang merasa terlayani dengan baik..” (I1, 24 mei 2021)⁶²

“Pelayanan yang baik itu adalah sesuai dengan kehendak masyarakat. Masyarakat minta apa saja dilayani walaupun itu tidak sesuai dengan peraturan yang ada tetap kita layani, terus kita angkat kita beri pengarahan 2 kita berikan pembekalan apa syaratnya sebagai orang yang mau nikah...” (I2, 24 mei 2021)⁶³

”Cara yang baik melayani sesuai kebutuhan misalnya ngurus duplikat kita tunjukkan persyaratannya kalau ini benar2 hilang bisa ngurus duplikat...” (I3, 24 mei 2021)⁶⁴

“....cara melayani itukan langsung jadi sesuai dengan pegalaman ketika masyarakat datang kita tanyakan sesuai kebutuhannya apa kemudian nanti apa yang bisa dilakukan oleh KUA kalau bisa dilakukan hari itu berarti kita selesaikan...”(I4, 08 Juni 2021)⁶⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1 mengatakan bahwa pelayanan yang baik ada kepuasan publik meski tidak 100 persen. Menurut informan 2 pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan yang diinginkan masyarakat. Sedangkan menurut informan ke 3 pelayanan yang prima merupakan pelayanan yang sesuai dengn kebutuhan. Menurut informan ke 4 pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan adalah pelayanan dimana

⁶² Hasil wawancara dengan informan 1 pada 24 mei 2021

⁶³ Hasil wawancara dengan informan 2 pada 24 mei 2021

⁶⁴ Hasil wawancara dengan informan 3 pada 24 mei 2021

⁶⁵ Hasil wawancara dengan informan 4 pada 08 Juni 2021

kita menempatkan masyarakat itu sebagai konsumen melayani sesuai dengan kemampuan.

2) Tujuan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)

Tujuan Sistem informasi manajemen nikah adalah untuk penyeragaman data dan buckup data juga status catin bisa terdeteksi sehingga data nikah yang ada di KUA menjadi valid. Pernyataan ini sesuai dengan informasi dari informan sebagai berikut:

“..Orang akan terdeteksi statusnya sebelum nikah.. itu dalam rangka kepastian hukum status seseorang terutama dalam bidang kependudukan..” (I1, 24 mei 2021)⁶⁶

“Tujuan SIMKAH yaitu untuk memperlancar disamping itu ada untuk mengamankan dokumen dokumen karena dokumen itu adalah salah satu payung hukum kalau tidak ada dokumennya tidak ada payung hukumnya..” (I2, 24 mei 2021)⁶⁷

“Tujuan SIMKAH yaitu yang pertama terkait pendataan dan database pencatatan nikah yang teratur tertib dan bisa mdah diakses kedua bisa meberikan informasi kemasyarakat bahwa mereka tercatat di KUA...”(I4, 08 Juni 2021)⁶⁸

Berdasarkan hasil wawancara informan 1 bahwa tujuan simkah orang akan terdeteksi status sebelum nikah. Berbeda dengan pendapat Informan 2 bahwa, tujuan simkah untuk memperlancar dan mengamankan dokumen yang ada di KUA. Informan ke 4 menambahkan bahwa, tujuan simkah adalah terkait pendataan dan database pencatatan nikah yang teratur dan mudah diakses.

3) Manfaat Sistem Informasi Manajemen Nikah

Manfaat Simkah adalah membangun infrastrukture database dengan memanfaatkan teknologi yang dapat mengakomodasi kebutuhan manajemen dan eksekutif.

⁶⁶ Hasil wawancara dengan informan 1 pada 24 mei 2021

⁶⁷ Hasil wawancara dengan informan 2 pada 24 mei 2021

⁶⁸ Hasil wawancara dengan informan 4 pada 08 Juni 2021

Pernyataan ini sesuai informasi dari informan sebagai berikut:

“Manfaat simkah transparansi dan kepastian hukum..” (I1, 24 mei 2021)⁶⁹

“Dari SIMKAH yang pertama adalah Pengamanan administrasi, pengamanan payung hukum jika kemudian ada masalah penganten misalkan gugatan pengadilan kita bisa menunjukkan berkas-berkasnya yang ada walaupun kita sudah pensiun tapi tetap bertanggung jawab apa yang kita kerjakan selama di KUA” (I2, 24 mei 2021)⁷⁰

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diuraikan bahwa Menurut Informan 1 mafaat SIMKAH adalah transparansi dan kepastian hukum. Informan 2 menambahkan bahwa, manfaat SIMKAH pertama pengamanan administrasi, pengamanan payung hukum jika kemudian ada masalah penganten misal gugatan pengadilan pegawai KUA bisa menunjukkan berkas-berkasnya walaupun sudah pensiun.

b. Program Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah.

Pelayanan yang timbul diakibatkan adanya suatu organisasi memiliki suatu program. Setiap organisasi atau kelompok memiliki suatu program. Sama halnya kantor urusan agama kecamatan mantup kabupaten lamongan memiliki suatu program pelayanan. Pernyataan ini sesuai dengan informasi yang dinyatakan informan sebagai berikut:

“Program pelayanan di KUA termasuk meriksan dari nganten, pelayanan yang ada seperti biasanya di KUA yang lainnya... . Program di KUA tidak menyangkut NTCR (NIKAH TALAK CERAI RUJUK) saja menyangkut masalah2 sosial termasuk program dari berbagai instansi yang ada kita layani contoh agenda dari kecamatan berkaitannya pembangunan desa, berkaitannya dengan data2 masjid yang ada mana yang diwakofkan dan mana yang belum itu juga diproses di KUA juga” (I2, 24 mei 2021)⁷¹

⁶⁹ Hasil wawancara dengan informan 1 pada 24 mei 2021

⁷⁰ Hasil wawancara dengan informan 2 pada 24 mei 2021

⁷¹ Hasil wawancara dengan informan 2 pada 24 mei 2021

“Produk pelayanan di KUA adalah produk madin, produk TPA, Haji, konsultasi keluarga” (I3, 24 mei 2021)⁷²

“... pelayanan kita banyak jadi ada bentuk pelayanan pendaftaran nikah, pelayanan rekomendasi nikah, pelayanan pengajuan ikrar wakaf kemudian pelayanan kemasjidan, pelayanan keluarga sakinah, penyuluhan masyarakat.” (I4, 08 Juni 2021)⁷³

Berdasarkan wawancara diatas dapat diuraikan bahwa informan 2 mengatakan program pelayanan di KUA periksa nganten, masalah-masalah sosial. Informan ke 3 mengatakan produk pelayanan di KUA adalah madin, TPA, Haji, Konsultasi keluarga. Menurut informan ke 4 program pelayanan di KUA adalah pendaftaran nikah, rekomendasi nikah, pengajuan ikrar wakaf, kemasjidan, keluarga sakinah dan penyuluhan masyarakat.

c. *Procedure* Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah

1. *Procedure* Pelayanan

Prosedure pelayanan merupakan proses rangkaian yang berkaitan satu sama lain, sehingga ada tahapan secara jelas dan cara cara yang harus ditempuh dalam penyelesaian suatu pelayanan prima. Setiap organisasi memiliki *procedure* pelayanan agar pelayanan tersebut agar berjalan sesuai yang diharapkan. Sama halnya di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan memiliki *procedure* pelayanan. Pernyataan ini sesuai dengan informasi dari informan sebagai berikut:

“..*Procedure* pelayanan ada SOP nya itu mengacu pada PMA (Peraturan Menteri Agama)..”(I1, 24 mei 2021)⁷⁴

“Procedur pelayanan sesuai aturan yang ada kita terapkan Undang Undang yang berlaku” (I2, 24 mei 2021)⁷⁵

“Prosedure pelayanan pertama ada pendaftaran nikah yang sesuai dengan melampirkan berupa persyaratan nikah. Setelah itu

⁷² Hasil wawancara dengan informan 3 pada 24 mei 2021

⁷³ Hasil wawancara dengan informan 4 pada 08 Juni 2021

⁷⁴ Hasil wawancara dengan informan 1 pada 24 mei 2021

⁷⁵ Hasil wawancara dengan informan 2 pada 24 mei 2021

pemeriksaan sesuai dengan Undang2 tahun 19...”(I3, 24 mei 2021)⁷⁶

Berdasarkan hasil wawancara informan 1 mengatakan bahwa procedure pelayanan sesuai dengan SOP mengacu pada PMA (Peraturan Menteri Agama). Menurut informan ke 2 procedure pelayanan sesuai undang-undang yang berlaku. Informan ke 3 mengatakan bahwa procedure pelayanan yang pertama pendaftaran nikah melampirkan berupa persyaratan nikah, kemudian pemeriksaan sesuai dengan undang-undang tahun 2019.

2. SOP (*Standart operasional prosedure*) Sistem Informasi Manajemen Nikah.

Setiap organisasi atau perusahaan mempunyai standart oerasional prosedure. Standart operasional ini digunakan untuk panduan dalam menjalankan operational organisasi agar berjalan dengan maksimal. Kantor Urusan Agama Kecamatan Mantup memiliki standart operasioanl prosedure. Pernyataan ini sesuai informasi dari informan sebagai berikut:

“Proses *inpute* data nikah online dulu baik dilakukan oleh modin dan calon pengantin, kami hanya verifikasi data baik secara offline maupun online nyambung laporan diterima Ketika dikroscek tidak nyambung ditolak berkas dikembalikan diberi waktu 3 hari lagi Ketika masuk cek lagi itu... karena yg *inpute* yang bersangkutan kami hanya verifikasi data secara offline maupun online” (I1, 24 mei 2021)⁷⁷

“..Kita melewati tiga komponen pertama perdaftaran, Langkah kedua pemeriksaan ketiga itu pencatatan” (I4, 08 Juni 2021)⁷⁸

Berdasarkan pendapat diatas dapat diuraikan bahwa Informan 1 mengatakan proses *inpute* data nikah online dulu baik dilakukan modin atau calon pengantin, pegawai KUA

⁷⁶ Hasil wawancara dengan informan 3 pada 24 mei 2021

⁷⁷ Hasil wawancara dengan informan 1 pada 24 mei 2021

⁷⁸ Hasil wawancara dengan informan 4 pada 08 Juni 2021

hanya verifikasi data baik secara offline secara online setelah itu diterima, ketika dikroscek berkas tidak nyambung berkas dikembalikan untuk diperbaiki. Informan 4 mengatakan dalam proses input data simkah pegawai KUA melewati tiga komponen pendaftaran, pemeriksaan dan pencatatan.

3. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Setiap Organisasi memiliki sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana tersebut untuk menunjang kinerja organisasi. Kantor Urusan Agama memiliki sarana dan prasarana dalam melayani masyarakat. Pernyataan ini sesuai dengan informasi dari informan sebagai berikut:

“Prasarana nikah gedung milik sendiri” (I2, 24 mei 2021)⁷⁹

“Sarana Prasarana Pena, duduknya ada kursi, meja, komputer, full musik, balai nikah, ruang konsultasi..” (I3, 24 mei 2021)⁸⁰

“Sarana prasarana kita sangat minim yang ada di KUA Kadang untuk presentasi kita bisa menggunakan sumber daya berupa sound sistem, presentasi yang memerlukan fiewer kadang kita melakukan peminjaman..” (I4, 08 Juni 2021)⁸¹

Berdasarkan wawancara di atas dapat diuraikan bahwa informan 2 mengatakan prasarana nikah gedung milik sendiri.

Informan ke 3 mengatakan sarana prasarana di KUA anatar lain pena, kursi, meja, computer, full music, balai nikah, ruang konsultasi. Menurut informan ke 4 prasarana di KUA ada sound system.

4. Output Sistem Informasi Manajemen Nikah

SIMKAH menghasilkan output setelah diproses saat pendaftaran dan pemeriksaan pada calon pengantin. pernyataan tersebut sesuai informasi dari informan sebagai berikut:

⁷⁹ Hasil wawancara dengan informan 2 pada 24 mei 2021

⁸⁰ Hasil wawancara dengan informan 3 pada 24 mei 2021

⁸¹ Hasil wawancara dengan informan 4 pada 08 Juni 2021

“Output yang dihasilkan dari SIMKAH diantaranya N,NB,surat nikah itu yang dihasilkan” (24 mei 2021)⁸²

“Output yang pertama buku nikah berkas pernikahan, rekomendasi nikah, laporan bulanan,surat tugas juga bisa..” (08 Juni 2021)⁸³

Dari penjelasan diatas dapat diuraikan informan 2 mengatakan bahwa output yang dihasilkan aplikasi simkah adalah berkas nikah, register, dan surat nikah. Untuk Informan ke 4 mengatakan Output yang dihasilkan pertama buku nikah, rekomendasi nikah, laporan bulanan, dan surat tugas.

2. Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mantup.

1) Faktor Penghambat Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah.

Dalam menjalankan suatu pelayanan diorganisasi pasti menemui penghambat dalam pelayanan. KUA mantup dalam menjalankan program pelayanan mempunyai penghambat. Pernyataan sesuai informasi dari informan sebagai berikut:

“yang pertama SDM, kendaraan, sarana, itu yang paling pokok..” (I1, 24 mei 2021)⁸⁴

“Kendala contoh pelayanan terkait dengan N persyaratannya gak lengkap kendala gak bisa diproses kalau persyaratan gak lengkap sulit untuk kita laksanakan” (I3, 24 mei 2021)⁸⁵

“kendala kita yang penting komunikasi umpama kita ada kendala dengan masyarakat kita komunikasi bagaimana kita bisa menjelaskan ke masyarakat.” (I4, 08 Juni 2021)⁸⁶

Menurut penjelasan diatas informan 1 mengatakan kendala dalam pelayanan di KUA yaitu Sumber daya manusia,kendaraan, dan sarana. Menurut informan 3 mengatakan

⁸² Hasil wawancara dengan informan 2 pada 24 mei 2021

⁸³ Hasil wawancara dengan informan 4 pada 08 Juni 2021

⁸⁴ Hasil wawancara dengan informan 1 pada 24 mei 2021

⁸⁵ Hasil wawancara dengan informan 3 pada 24 mei 2021

⁸⁶ Hasil wawancara dengan informan 4 pada 08 Juni 2021

kendala dalam pelayanan contoh terkait Nikah persyaratannya gak lengkap kendala gak bisa diproses kalau persyaratannya gak lengkap. Menurut informan ke 4 kendala dalam pelayanan mengenai komunikasi kepada msyarakat bagaimana menjelaskan kepada masyarakat memakai komunikasi yang mudah dipahami.

a. Kendala Sistem Informasi Manajemen Nikah

Dalam menjalankan program aplikasi di organisasi akan menemui kendala dalam menjalankan programnya. Sama halnya program SIMKAH di KUA terdapat kendala dalam menjalankannya. Pernyataan ini sesuai informasi dari informan sebagai berikut:

“Kendala nya server.. 3 hari server tidak jalan sama sekali selain server paketannya habis, wifinya mati kadang kadang listriknnya mati akhirnya wifi nya mati... imbasnya besar sekali..” (I1, 24 mei 2021)⁸⁷

“Kendala SIMKAH alat2nya kadang2 terbatas” (I2, 24 mei 2021)⁸⁸

“Kendala SMKAH yang pertama server yang sering padat jadi *traffic server* yang padat karna satu server di akses oleh semua KUA se indonesia kadang kita yang punya jaringannya kecil mesti kalah yang paling sering kedua. Kesannya memang agak ribet ya asalkan datanya kalau tidak ada kendala sinkron semua itu nanti cepat lebih mudah baik itu dalam pencatatan maupun pendataan tapi praktek sampai hari ini itu karna belum sinkron data2 catin itu yang menjadi kendala sehingga pencatatan kita harus undur karna kita nunggu data itu beres dulu, yang ketiga memang beberapa data itu kita kalau mau nyetak itu harus diteliti kadang berubah tapi itu berubah beberapa persen, yang keempat pencetaan lebih lambat karna untuk mencetak berkas harus ngunduh dari data SIMKAH itu kalau pas jaringannya padat ka tidak bisa mengunduh gagal” (I4, 08 Juni 2021)⁸⁹

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diuraikan bahwa menurut informan 1 mengatakan kendala SIMKAH yaitu server, paketan habis dan wifinya mati. Informan ke 2 menambahkan bahwa, kendala SIMKAH adalah alatnya

⁸⁷ Hasil wawancara dengan informan 1 pada 24 mei 2021

⁸⁸ Hasil wawancara dengan informan 2 pada 24 mei 2021

⁸⁹ Hasil wawancara dengan informan 4 pada 08 Juni 2021

terbatas. Informan ke 4 menambahkan kendala simkah server yang sering padat, data belum sinkron, data kadang-kadang berubah dan pencetaan berkas yang lebih lambat.

Dari pendapat diatas ditemukan beberapa faktor penghambat dalam pelayanan Sitem Informasi Manajemen Nikah di KUA Kecamatan Mantup adapun sebagai berikut:

1) Kurangnya sarana Prasarana di KUA Kecamatan Mantup.

Kurangnya sarana dan prasarana di KUA Kecamatan Mantup mengakibatkan kurang maksimal penerapan sistem informasi manajemen berbasis IT, dalam hal menggunakan aplikasi SIMKAH online dimana peralatan pendukung masih kurang. Selain itu, website KUA Kecamatan Mantup belum ada.

2) Kurangnya sosialisasi pihak KUA ke masyarakat mengenai SIMKAH online.

Kurangnya sosialisasi pihak KUA Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan kepada masyarakat adanya Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yang bisa dikunjungi masyarakat, hal ini masyarakat kurang mengetahui kinerja pegawai KUA yang sudah bisa menggunakan aplikasi online. Kurangnya apresiasi masyarakat inilah yang menjadikan pegawai KUA kurang memaksimalkan penggunaan aplikasi tersebut.

3) Keterbatasan fasilitas pendukung aplikasi SIMKAH online

Pemakaian aplikasi SIMKAH online tidak lumayan cuma dengan terdapatnya fitur pc ataupun laptop, tetapi pula memerlukan fitur yang lain buat menunjang kinerjanya. Tetapi kenyataan yang ditemui di lapangan kalau perangkat- perangkat pendukung aplikasi tersebut masih terbatas di KUA Kecamatan Mantup di Kabupaten Lamongan semacam jaringan internet yang lambat, belum

terdapatnya printer pencetak Kartu Nikah, belum terdapatnya kamera digital buat pengambilan gambar calon pengantin serta sebagainya.

- 4) Sedikitnya SDM yang profesional di KUA di bidang teknologi.

Sedikitnya SDM yang profesional di KUA Kecamatan Mantup di Kabupaten Lamongan yang memahami IT. Bersumber pada poin-poin khasiat serta tujuan SIMKAH, hingga bisa dipahami kedatangan SIMKAH sangat menolong mendata segala perkawinan pada warga Islam di Indonesia. Informasi yang sudah dikumpulkan dalam sistem aplikasi SIMKAH dapat diintegrasikan ke Bimas Islam selaku induk dari KUA di Indonesia, sehingga informasi perkawinan se-Indonesia bisa diakses di segala daerah Indonesia lewat jaringan internet.

Kendala - kendala teknis pelaksanaan aplikasi SIMKAH berbasis online di KUA Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan kalau seluruh di posisi periset mempunyai pangkal kasus yang sama ialah ditemui 2 tipe hambatan teknis ialah awal, sistem yang ada pada fitur-fitur aplikasi maupun web aplikasi tersebut hadapi kendala ataupun revisi dari pusat sehingga tidak bisa digunakan, serta kedua, kasus yang terpaut dengan berkas administrasi kependudukan yang dipunyai oleh para pendaftar kehendak nikah ataupun catin seperti informasi KTP serta KK elektronik masih bertabiat *offline*.

Dari beberapa problem- problem yang sudah diungkapkan di atas, pihak KUA Kecamatan di Kantor Daerah Kerja Departemen Agama Kabupaten Lombok Barat terus berupaya memenuhi perangkat- perangkat

teknologi ataupun infrastruktur pendukung aplikasi SIMKAH online. Tidak hanya itu petugas KUA Kecamatan terus berkolaborasi dengan pihak terpaut semacam aparaturnya pemerintah desa buat mensosialisasikan kepada warga supaya mempunyai pemahaman budaya hukum buat memenuhi serta memperbarui berkas- berkas administrasi kependudukan mereka sebagaimana disebutkan di atas sehingga warga mempunyai status yang jelas cocok peraturan perundang- undangan yang berlaku.

Tidak hanya faktor- faktor penghambat pelaksanaan aplikasi SIMKAH online di KUA Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan yang disebutkan di atas yang masih bertabiat teknis operasional, bagi analisis periset individu masih lumayan banyak ditemui kenyataan di lapangan sebagaimana diungkapkan oleh para kepala KUA yang umumnya diserahkan buat mengurus administrasi perkawinan para warganya yang kerap kali lalai serta abai buat memenuhi berkas administrasi kependudukannya sedangkan mereka berharap supaya urusan mereka kilat terselesaikan.

2) Faktor Pendukung Sistem Informasi Manajemen Nikah.

Aplikasi SIMKAH merupakan aplikasi berbasis online yang membutuhkan komponen pendukung untuk memperlancar kinerjanya. KUA Mantup dalam menjalankan aplikasi SIMKAH membutuhkan komponen pendukung agar dapat beroperasi. Hal tersebut sesuai informasi dari informan sebagai berikut:

“Laptop ini,wifi,printer untuk surat nikah” (24 mei 2021)⁹⁰

“Komponen Scan, printer,komputer kemudian laptop,internet, dan hp” (08 Juni 2021)⁹¹

⁹⁰ Hasil wawancara dengan informan 2 pada 24 mei 2021

Dari penjelasan diatas informan 2 mengatakan bahwa komponen pendukung simkah yaitu laptop, wifi, dan printer. Informan 4 mengatakan komponen pendukung kinerja aplikasi simkah yaitu scan, komputer, laptop, internet dan hp.

C. Analisis Data

Penelitian kualitatif analisis data merupakan tahap untuk menelaah data yang telah diperoleh dari tempat penelitian yang dipilih selama penelitian berlangsung. Analisis data berguna untuk mengukur hasil temuan supaya lebih terlihat.

1. Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama.
 - a. Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yang prima.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan dengan secara ramah tama, adil, cepat, tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen. Kantor Urusan Agama Kecamatan Mantup memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pernyataan tersebut sesuai dengan informasi yang dinyatakan oleh informan sebagai berikut.

“jadi kriterinya satu diantara ada kepuasan publik meskipun tidak 100 persen dan itu orang merasa terlayani dengan baik..” (I1, 24 mei 2021)⁹²

“Pelayanan yang baik itu adalah sesuai dengan kehendak masyarakat. Masyarakat minta apa saja dilayani walaupun itu tidak sesuai dengan peraturan yang ada tetap kita layani, terus kita angkat kita beri pengarahan 2 kita berikan pembekalan apa syaratnya sebagai orang yang mau nikah...” (I2, 24 mei 2021)⁹³

” Cara yang baik melayani sesuai kebutuhan misalnya ngurus duplikat kita tunjukkan persyaratannya kalau ini benar2 hilang bisa ngurus duplikat...” (I3, 24 mei 2021)⁹⁴

⁹¹ Hasil wawancara dengan informan 4 pada 08 Juni 2021

⁹² Hasil wawancara dengan informan 1 pada 24 mei 2021

⁹³ Hasil wawancara dengan informan 2 pada 24 mei 2021

⁹⁴ Hasil wawancara dengan informan 3 pada 24 mei 2021

“....cara melayani itukan langsung jadi sesuai dengan pegalaman ketika masyarakat datang kita tanyakan sesuai kebutuhannya apa kemudian nanti apa yang bisa dilakukan oleh KUA kalau bisa dilakukan hari itu berarti kita selesaikan...”(I4, 08 Juni 2021)⁹⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1 mengatakan bahwa pelayanan yang baik ada kepuasan publik meski tidak 100 persen. Menurut informan 2 pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan yang diinginkan masyarakat. Sedangkan menurut informan ke 3 pelayanan yang prima merupakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan. Menurut informan ke 4 pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan adalah pelayanan dimana kita menempatkan masyarakat itu sebagai konsumen melayani sesuai dengan kemampuan.

Sedangkan menurut teori pelayanan prima dikemukakan oleh Swastika (dalam Kurnia, 2014:2) definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.⁹⁶

Dari hal tersebut, menurut data yang dikemukakan oleh informan 1,2,3,4 dan teori pelayanan prima ditemukan data, bahwa pelayanan prima yang dipakai di kantor Urusan Agama kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan dengan cara memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang dimaksud dimana pegawai KUA Kecamatan Mantup menempatkan masyarakat sebagai konsumen melayani sesuai dengan kemampuan. Sehingga antara teori dengan hasil peneliti lapangan dapat dikatakan sesuai.

⁹⁵ Hasil wawancara dengan informan 4 pada 08 Juni 2021

⁹⁶ Nyoman Suparmanti Asih, *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*, Volume: 7 Nomor: 2 Tahun: 2016

b. Tujuan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)

Tujuan Sistem informasi manajemen nikah adalah untuk penyeragaman data dan buckup data juga status catin bisa terdeteksi sehingga data nikah yang ada di KUA menjadi valid. Pernyataan ini sesuai dengan informasi dari informan sebagai berikut:

“..Orang akan terdeteksi statusnya sebelum nikah.. itu dalam rangka kepastian hukum status seseorang terutama dalam bidang kependudukan..” (I1, 24 mei 2021)⁹⁷

“Tujuan SIMKAH yaitu untuk memperlancar disamping itu ada untuk mengamankan dokumen dokumen karena dokumen itu adalah salah satu payung hukum kalau tidak ada dokumennya tidak ada payung hukumnya..” (I2, 24 mei 2021)⁹⁸

“Tujuan SIMKAH yaitu yang pertama terkait pendataan dan database pencatatan nikah yang teratur tertib dan bisa mdah diakses kedua bisa meberikan informasi kemasyarakat bahwa mereka tercatat di KUA...”(I4, 08 Juni 2021)⁹⁹

Berdasarkan hasil wawancara informan 1 bahwa tujuan simkah orang akan terdeteksi status sebelum nikah. Berbeda dengan pendapat Informan 2 bahwa, tujuan simkah untuk memperlancar dan mengamankan dokumen yang ada di KUA. Informan ke 4 menambahkan bahwa, tujuan simkah adalah terkait pendataan dan database pencatatan nikah yang teratur dan mudah diakses.

Menurut teori tujuan SIMKAH adanya 2 tujuan utama, dalam penerapan SIMKAH di kantor urusan agama Kecamatan yaitu diperlukan sistem penyeragaman data dan diperlukan backup data yang terintegrasi (ARIESSOFTWARE.net@2010).¹⁰⁰

Dari hal tersebut, menurut data yang dikemukakan informan 1,2, 4 dan menurut teori tujuan SIMKAH ditemukan data, bahwa

⁹⁷ Hasil wawancara dengan informan 1 pada 24 mei 2021

⁹⁸ Hasil wawancara dengan informan 2 pada 24 mei 2021

⁹⁹ Hasil wawancara dengan informan 4 pada 08 Juni 2021

¹⁰⁰ Anggi dahliana lubis, skripsi implementasi sistem informasi manajemen nikah (simkah) online di kantor urusan agama kecamatan medan kota”, UNIVERSITAS MEDAN AREA

tujuan SIMKAH di Kantor Urusan Agama ada 2. *Pertama*, diperlukan sistem penyeragaman data sehingga data orang akan terdeteksi status sebelum nikah dan data base nikah akan jadi teratur. *Kedua*, backup data yang terintegrasi untuk mengamankan data base yang ada di KUA. Hal ini teori dan penelitian yang ada dilapangan dikatakan sesuai.

c. Manfaat Sistem Informasi Manajemen Nikah

Manfaat Simkah adalah membangun *infrastruktur database* dengan memanfaatkan teknologi yang dapat mengakomodasi kebutuhan manajemen dan eksekutif. Pernyataan ini sesuai informasi dari informan sebagai berikut:

“Manfaat simkah transparansi dan kepastian hukum..” (I1, 24 mei 2021)¹⁰¹

“Dari SIMKAH yang pertama adalah Pengamanan administrasi, pengamanan payung hukum jika kemudian ada masalah penganten misalkan gugatan pengadilan kita bisa menunjukkan berkas-berkasnya yang ada walaupun kita sudah pensiun tapi tetap bertanggung jawab apa yang kita kerjakan selama di KUA” (I2, 24 mei 2021)¹⁰²

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diuraikan bahwa Menurut Informan 1 mafaat SIMKAH adalah transparansi dan kepastian hukum. Informan 2 menambahkan bahwa, manfaat SIMKAH pertama pengamanan administrasi, pengamanan payung hukum jika kemudian ada masalah penganten misal gugatan pengadilan pegawai KUA bisa menunjukkan berkas-berkasnya walaupun sudah pensiun.

Menurut Teori Ada beberapa manfaat pencatatan pernikahan, yaitu:

1) Mendapat perlindungan hukum.

Misalnya terjadi kekerasan dalam rumah tangga (KDRT). Jika sang istri mengadu kepada pihak yang berwajib,

¹⁰¹ Hasil wawancara dengan informan 1 pada 24 mei 2021

¹⁰² Hasil wawancara dengan informan 2 pada 24 mei 2021

pengaduannya sebagai istri yang mendapat tindakan kekerasan tidak akan dibenarkan. Alasannya, karena sang isteri tidak mampu menunjukkan bukti-bukti otentik akta pernikahan yang resmi.

- 2) Memudahkan urusan perbuatan hukum lain yang terkait dengan pernikahan.

Akta nikah akan membantu suami isteri untuk melakukan kebutuhan lain yang berkaitan dengan hukum. Misalnya hendak menunaikan ibadah haji, menikahkan anak perempuannya yang sulung, pengurusan asuransi kesehatan, dan lain sebagainya.

- a) Legalitas formal pernikahan di hadapan hukum.

Pernikahan yang dianggap legal secara hukum adalah pernikahan yang dicatat oleh Pegawai Pencatat Nikah (PPN) atau yang ditunjuk olehnya. Karenanya, walaupun secara agama sebuah pernikahan yang tanpa dicatatkan oleh PPN, pada dasarnya illegal menurut hukum.

- b) Terjamin keamanannya

Sebuah pernikahan yang dicatatkan secara resmi akan terjamin keamanannya dari kemungkinan terjadinya pemalsuan dan kecurangan lainnya. Misalnya, seorang suami atau isteri hendak memalsukan nama mereka yang terdapat dalam akta nikah untuk keperluan yang menyimpang. Maka, keaslian akta nikah itu dapat dibandingkan dengan salinan akta nikah tersebut yang terdapat di KUA tempat yang bersangkutan menikah dahulu.

Dari hal tersebut, menurut data yang dikemukakan informan 1,2, 4 dan menurut teori manfaat simkah ditemukan data, bahwa *pertama*, mendapat perlindungan hukum, dengan

adanya simkah ini jika ada pasangan pengantin kemudian hari mendapat perlakuan yang kurang baik, maka KUA dapat membantu untuk menyelesaikannya. *Kedua*, memudahkan urusan hukum terkait dengan pernikahan, pasangan penganti akan mudah mengurus di KUA Mantup mengenai urusan haji, menihkahkan anak perempuannya dll. *Ketiga*, Legalitas formal pernikahan dihadapan hukum, dengan adanya pencatatan pernikahan pengantin di KUA pengantin dalam pernikahan dianggap legl secara hukum. *Keempat*, Terjamin keamanannya, dengan adanya pencatatan nikah di KUA dicatat secara resmi pengantin terjamin keamanannya dari terjadinya pemalsuan kecurangan yang lain. Hal ini teori dan penelitian yang ada dilapangan sesuai.

2. Program pelayanan

Pelayanan yang timbul diakibatkan adanya suatu organisasi memiliki suatu program. Setiap organisasi atau kelompok memiliki suatu program. Sama halnya kantor urusan agama kecamatan mantup kabupaten lamongan memiliki suatu rogram pelayanan. Pernyataan ini sesuai dengan informasi yang dinyatakan informan sebagai berikut:

“Program pelayanan di KUA termasuk meriksan dari nganten, pelayanan yang ada seperti biasanya di KUA yang lainnya... . Program di KUA tidak menyangkut NTCR (NIKAH TALAK CERAH RUJUK) saja menyangkut masalah2 sosial termasuk program dari berbagai instansi yang ada kita layani contoh agenda dari kecamatan berkaitannya pembangunan desa, berkaitannya dengan data2 masjid yang ada mana yang diwakofkan dan mana yang belum itu juga diproses di KUA juga” (I2, 24 mei 2021)¹⁰³

“Produk pelayanan di KUA adalah produk madin, produk TPA, Haji, konsultasi keluarga” (I3, 24 mei 2021)¹⁰⁴

“... pelayanan kita banyak jadi ada bentuk pelayanan pendaftaran nikah, pelayanan rekomendasi nikah, pelayanan pengajuan ikrar wakaf

¹⁰³ Hasil wawancara dengan informan 2 pada 24 mei 2021

¹⁰⁴ Hasil wawancara dengan informan 3 pada 24 mei 2021

kemudian pelayanan kemasjidan, pelayanan keluarga sakinah, penyuluhan masyarakat.” (I4, 08 Juni 2021)¹⁰⁵

Berdasarkan wawancara diatas dapat diuraikan bahwa informan 2 mengatakan program pelayanan di KUA periksa nganten, masalah-masalah sosial. Informan ke 3 mengatakan produk pelayanan di KUA adalah madin, TPA, Haji, Konsultasi keluarga. Menurut informan ke 4 program pelayanan di KUA adalah pendaftaran nikah, rekomendasi nikah, pengajuan ikrar wakaf, kemasjidan, keluarga sakinah, penyuluhan masyarakat.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁰⁶

Dari hal ini, menurut data yang dikemukakan informan 2, 3, 4 dan menurut teori pelayanan ditemukan data, bahwa kegiatan pelayanan di KUA kecamatan Mantup yaitu periksa nganten, konsultasi keluarga, haji, kemasjidan, ikrar wakaf, keluarga sakinah dan penyuluhan masyarakat. Yang diselenggarakan sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan undang undang sehingga dapat dikatakan teori dengan data dilapangan sesuai.

3. *Procedure* Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah

a. *Procedure* Pelayanan

Prosedure pelayanan merupakan proses rangkaian yang berkaitan satu sama lain, sehingga ada tahapan secara jelas dan cara cara yang harus ditempuh dalam penyelesaian suatu pelayanan prima. Setiap organisasi memiliki procedure pelayanan agar

¹⁰⁵ Hasil wawancara dengan informan 4 pada 08 Juni 2021

¹⁰⁶ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

elayanan tersebut agar berjalan sesuai yang diharapkan. Sama halnya di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan memiliki procedure pelayanan. Pernyataan ini sesuai dengan informasi dari informan sebagai berikut:

“..Procedure pelayanan ada SOP nya itu mengacu pada PMA (Peraturan Menteri Agama)..”(I1, 24 mei 2021)¹⁰⁷

“Procedur pelayanan sesuai aturan yang ada kita terapkan Undang Undang yang berlaku” (I2, 24 mei 2021)¹⁰⁸

“Prosedure pelayanan pertama ada pendaftaran nikah yang sesuai dengan melampirkan berupa persyaratan nikah. Setelah itu pemeriksaan sesuai dengan Undang2 tahun 19...”(I3, 24 mei 2021)¹⁰⁹

Berdasarkan hasil wawancara informan 1 mengatakan bahwa procedure pelayanan sesuai dengan SOP mengacu pada PMA (Peraturan Menteri Agama). Menurut informan ke 2 procedure pelayanan sesuai undang-undang yang berlaku. Informan ke 3 mengatakan bahwa procedure pelayanan yang pertama pendaftaran nikah melampirkan berupa persyaratan nikah, kemudian pemeriksaan sesuai dengan undang-undang tahun 2019.

Pengertian Prosedur menurut Mulyadi Prosedur adalah suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu department atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.¹¹⁰

Dari hal ini, menurut data yang dikemukakan informan 1, 2, 3 dan menurut teori procedure pelayanan ditemukan data, bahwa prosedur pelayanan di KUA Kecamatan Mantup sesuai dengan peraturan undang undang diterapkan undang undang untuk menjamin penanganan proses kerja agar lebih efektif. Hal ini,

¹⁰⁷ Hasil wawancara dengan informan 1 pada 24 mei 2021

¹⁰⁸ Hasil wawancara dengan informan 2 pada 24 mei 2021

¹⁰⁹ Hasil wawancara dengan informan 3 pada 24 mei 2021

¹¹⁰ Mulyadi, Sistem Akuntansi. Jakarta: Salemba Empat, 2010 Hal.5

Procedure yang ada di KUA sesuai dengan undang undang dapat dikatakan teori dengan data lapangan sesuai.

b. SOP (*Standart operasional prosedure*) Sistem Informasi Manajemen Nikah

Setiap organisasi atau perusahaan mempunyai standart operasional prosedur. Standart operasional ini digunakan untuk panduan dalam menjalankan operational organisasi agar berjalan dengan maksimal. Kantor Urusan Agama Kecamatan Mantup memiliki standart operasional prosedur. Pernyataan ini sesuai informasi dari informan sebagai berikut:

“Proses input data nikah online dulu baik dilakukan oleh modin dan calon pengantin, kami hanya verifikasi data baik secara offline maupun online nyambung laporan diterima Ketika dikroscek tidak nyambung ditolak berkas dikembalikan diberi waktu 3 hari lagi Ketika masuk cek lagi itu... karena yg input yang bersangkutan kami hanya verifikasi data secara offline maupun online” (I1, 24 mei 2021)¹¹¹

“..Kita melewati tiga komponen pertama pendaftaran, Langkah kedua pemeriksaan ketiga itu pencatatan” (I4, 08 Juni 2021)¹¹²

Berdasarkan pendapat diatas dapat diuraikan bahwa Informan 1 mengatakan proses input data nikah online dulu baik dilakukan modin atau calon pengantin, pegawai KUA hanya verifikasi data baik secara offline secara online setelah itu diterima, ketika dikroscek berkas tidak nyambung berkas dikembalikan untuk diperbaiki. Informan 4 mengatakan dalam proses input data simkah pegawai KUA melewati tiga komponen pendaftaran, pemeriksaan dan pencatatan.

c. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Setiap Organisasi memiliki sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana tersebut untuk menunjang kinerja organisasi. Kantor Urusan Agama memiliki sarana dan prasarana dalam melayani

¹¹¹ Hasil wawancara dengan informan 1 pada 24 mei 2021

¹¹² Hasil wawancara dengan informan 4 pada 08 Juni 2021

masyarakat. Pernyataan ini sesuai dengan informasi dari informan sebagai berikut:

“Prasarana nikah gedung milik sendiri” (I2, 24 mei 2021)¹¹³

“Sarana Prasarana Pena, duduknya ada kursi, meja, komputer, full musik, balai nikah, ruang konsultasi..” (I3, 24 mei 2021)¹¹⁴

“Sarana prasarana kita sangat minim yang ada di KUA Kadang untuk presentasi kita bisa menggunakan sumber daya berupa sound sistem, presentasi yang memerlukan fiewer kadang kita melakukan peminjaman..” (I4, 08 Juni 2021)¹¹⁵

Berdasarkan wawancara di atas dapat diuraikan bahwa informan 2 mengatakan prasarana nikah gedung milik sendiri. Informan ke 3 mengatakan sarana prasarana di KUA antara lain pena, kursi, meja, komputer, full music, balai nikah, ruang konsultasi. Menurut informan ke 4 prasarana di KUA ada sound system.

Sedangkan menurut teori sarana juga ditunjang oleh pendapat dari Winarno Surakhmad, beliau mengemukakan bahwa “sarana adalah suatu yang dapat dipergunakan untuk mencapai sesuatu tujuan, sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat menunjang terlaksananya suatu kegiatan.”¹¹⁶

Dari hal ini, menurut data yang dikemukakan informan 2, 3, 4 dan menurut teori sarana dan prasarana ditemukan data, bahwa sarana yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan Kantor Urusan Agama Kecamatan Mantup yaitu kursi, meja, komputer, sound sistem. Untuk prasarannya yaitu balai nikah dan ruang konsultasi. Hal ini dapat dikatakan teori dan data selaras sesuai.

¹¹³ Hasil wawancara dengan informan 2 pada 24 mei 2021

¹¹⁴ Hasil wawancara dengan informan 3 pada 24 mei 2021

¹¹⁵ Hasil wawancara dengan informan 4 pada 08 Juni 2021

¹¹⁶ Permendiknas No. 24 tahun 2007, Standar Sarana dan Prasarana tahun 20017,

d. Output Sistem Informasi Manajemen Nikah

SIMKAH menghasilkan output setelah diproses saat pendaftaran dan pemeriksaan pada calon pengantin. pernyataan tersebut sesuai informasi dari informan sebagai berikut:

“Output yang dihasilkan dari SIMKAH diantaranya N,NB,surat nikah itu yang dihasilkan” (24 mei 2021)¹¹⁷

“Output yang pertama buku nikah berkas pernikahan, rekomendasi nikah, laporan bulanan,surat tugas juga bisa..” (08 Juni 2021)¹¹⁸

Dari penjelasan diatas dapat diuraikan informan 2 mengatakan bahwa output yang dihasilkan aplikasi simkah adalah berkas nikah, register, dan surat nikah. Untuk Informan ke 4 mengatakan Output yang dihasilkan pertama buku nikah, rekomendasi nikah, laporan bulanan, dan surat tugas.

4. Faktor Penghambat Dan Pendukung Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mantup.

a. Faktor penghambat Pelayanan Sistem Informasi Manajmen Nikah.

Dalam menjalankan suatu pelayanan diorganisasi pasti nemui penghambat dalam pelayanan. KUA mantup dalam menjalankan program pelayanan mempunyai penghambat. Pernyataan sesuai informasi dari informan sebagai berikut:

“yang pertama SDM, kendaraan, sarana, itu yang paling pokok..” (I1, 24 mei 2021)¹¹⁹

“Kendala contoh pelayanan terkait dengan N persyaratannya gak lengkap kendala gak bisa diproses kalau persaratan gak lengkap sulit untuk kita laksanakan” (I3, 24 mei 2021)¹²⁰

¹¹⁷ Hasil wawancara dengan informan 2 pada 24 mei 2021

¹¹⁸ Hasil wawancara dengan informan 4 pada 08 Juni 2021

¹¹⁹ Hasil wawancara dengan informan 1 pada 24 mei 2021

¹²⁰ Hasil wawancara dengan informan 3 pada 24 mei 2021

“kendala kita yang penting komunikasi umpama kita ada kendala dengan masyarakat kita komunikasi bagaimana kita bisa menjelaskan ke masyarakat.” (I4, 08 Juni 2021)¹²¹

Menurut penjelasan diatas informan 1 mengatakan kendala dalam pelayanan di KUA yaitu Sumber daya manusia, kendaraan, dan sarana. Menurut informan 3 mengatakan kendala dalam pelayanan contoh terkait Nikah persyaratannya gak lengkap kendala gak bisa diproses kalau persyaratannya gak lengkap. Menurut informan ke 4 kendala dalam pelayanan mengenai komunikasi kepada masyarakat bagaimana menjelaskan kepada masyarakat memakai komunikasi yang mudah dipahami.

Lemahnya pelayanan publik menurut Moenir diantaranya adalah : 1. Tidak atau kurangnya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, akibatnya mereka berjalan dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar inilah tidak adanya disiplin kerja; 2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya; 3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpangsiuran penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya tugas tidak ada yang menangani; 4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara lain “menjual” jasa pelayanan; 5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil kerja tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan; 6. Tidak tersedianya

¹²¹ Hasil wawancara dengan informan 4 pada 08 Juni 2021

pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lambat, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.¹²²

Dari hal ini, menurut data yang dikemukakan informan 1, 3, 4 dan menurut teori faktor penghambat ditemukan data, bahwa pertama, kurangnya kesadaran sdm terhadap tugasnya akibatnya hal tersebut kurang disiplin kerja, kedua sistem kerja yang kurang memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sesuai yang diharapkan. Tiga, pengorganisasian tugas yang belum serasi, sehingga tumpang tindih tugas belum ada yang menangani. Empat, pendapatan pegawai yang kurang akibatnya pegawai tidak tenang berusaha mencari pendapatan diluar jam kerja. Lima, kemampuan pegawai yang kurang memadai untuk tugas yang dikerjakan akibatnya hasil kerja kurang maksimal. Enam, Kurang tersedia pelayanan yang memadai, akibatnya pekerjaan menjadi lambat, waktu banyak yang hilang. Hal tersebut, dapat dikatakan teori dan data dilapangan sesuai.

1) Kendala Sistem Informasi Manajemen Nikah

Dalam menjalankan program aplikasi di organisasi akan menemui kendala dalam menjalankan programnya. Sama halnya program SIMKAH di KUA terdapat kendala dalam menjalankannya. Pernyataan ini sesuai informasi dari informan sebagai berikut:

“Kendala nya server.. 3 hari server tidak jalan sama sekali selain server paketannya habis, wifinya mati kadang kadang listriknya mati akhirnya wifi nya mati... imbasnya besar sekali..” (I1, 24 mei 2021)¹²³

“Kendala SIMKAH alat2nya kadang2 terbatas” (I2, 24 mei 2021)¹²⁴

¹²² Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara 2015 Hal.40

¹²³ Hasil wawancara dengan informan 1 pada 24 mei 2021

¹²⁴ Hasil wawancara dengan informan 2 pada 24 mei 2021

“Kendala SMKAH yang pertama server yang sering padat jadi traffic server yang padat karna satu server di akses oleh semua KUA se indonesia kadang kita yang punya jaringannya kecil mesti kalah yang paling sering kedua. Kesannya memang agak ribet ya asalkan datanya kalau tidak ada kendala sinkron semua itu nanti cepat lebih mudah baik itu dalam pencatatan maupun pendataan tapi praktek sampai hari ini itu karna belum sinkron data2 catin itu yang menjadi kendala sehingga pencatatan kita harus undur karna kita nunggu data itu beres dulu, yang ketiga memang beberapa data itu kita kalau mau nyetak itu harus diteliti kadang berubah tapi itu berubah beberapa persen, yang keempat pencetaan lebih lambat karna untuk mencetak berkas harus ngunduh dari data SIMKAH itu kalau pas jaringannya padat ka tidak bisa mengunduh gagal” (I4, 08 Juni 2021)¹²⁵

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diuraikan menurut informan 1 mengatakan kendala SIMKAH yaitu server, paketan habis dan wifinya mati. Informan ke 2 menambahkan bahwa, kendala SIMKAH adalah alatnya terbatas. Informan ke 4 menambahkan kendala simkah server yang sering padat, data belum sinkron, data kadang2 berubah dan pencetaan berkas yang lebih lambat.

b. Faktor Pendukung Sistem Informasi Manajemen Nikah

Aplikasi SIMKAH merupakan aplikasi berbasis online yang membutuhkan komponen pendukung untuk memperlancar kinerjanya. KUA Mantup dalam menjalankan aplikasi SIMKAH membutuhkan komponen pendukung agar dapat beroperasi. Hal tersebut sesuai informasi dari informan sebagai berikut:”

“Laptop ini,wifi,printer untuk surat nikah” (24 mei 2021)¹²⁶

“Komponen Scan, printer,komputer kemudian laptop,internet, dan hp” (08 Juni 2021)¹²⁷

Dari penjelasan diatas informan 2 mengatakan bahwa komponen pendukung simkah yaitu laptop, wifi, dan printer.

¹²⁵ Hasil wawancara dengan informan 4 pada 08 Juni 2021

¹²⁶ Hasil wawancara dengan informan 2 pada 24 mei 2021

¹²⁷ Hasil wawancara dengan informan 4 pada 08 Juni 2021

Informan 4 mengatakan komponen pendukung kinerja aplikasi simkah yaitu scan, komputer, laptop, internet dan hp.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari data yang di analisis dari bab analisis data, maka penulis memberikan kesimpulan bahwa:

1. Sistem Informasi Manajemen Nikah ada tiga tahapan. Pertama, pendaftaran nikah, kedua pemeriksaan nikah, Ketiga Pencatatan nikah. Pertama Pendaftaran nikah ini calon pengantin menyiapkan berkas N1-N5. Kedua kehendak nikah Jika calon pengantin sudah lengkap berkasnya maka calon pengantin ke KUA akan diperiksa berkasnya secara offline. Ketiga pencatatan nikah yaitu apabila pemeriksaan nikah tidak ada kendala berkasnya kemudian pencatatan nikah kapan waktu akad ijab kabul nikah diadakan
2. Terdiri dari 2 faktor pada aplikasi SIMKAH Online diantaranya yaitu Faktor penghambat aplikasi SIMKAH Online seperti jaringan wifi yang lambat merupakan salah satu faktor penghambat sehingga dalam pelayanan SIMKAH kurang maksimal, Selain itu kurangnya SDM menjadikan salah satu factor penghambat pelayanan SIMKAH online menjadikan penyelesaian SIMKAH menjadi lambat. Kurangnya sarana prasarana hal ini sangat berpengaruh juga kinerja pelayanan SIMKAH belum efektif. Dan faktor pendukung dalam aplikasi SIMKAH online adalah laptop, computer, wifi, printer surat nikah. Hal ini dapat mempermudah kinerja pelayanan SIMKAH online.

B. Saran

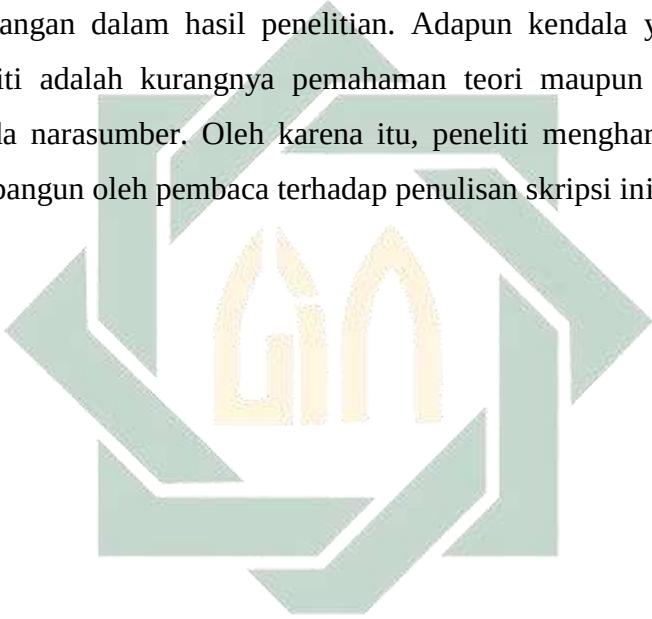
1. Diharapkan dapat menyalurkan bantuan sarana dan prasarana pendukung Program SIMKAH kepada KUA Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan
2. Melaksanakan publikasi kepada warga tentang penerapan pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) online di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mantup demi melindungi kedisiplinan

hukum diindonesia serta tingkatkan atensi warga dalam registrasi nikah yang bisa dicoba secara online berbasis IT.

3. Butuh terdapatnya kenaikan serta peninjauan penilaian kinerja terhadap jaringan, Komputer, kesalahan NIK, serta keterbatasan kouta dalam memakai SIMKAH online di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mantup supaya proses administrasi jadi lebih baik serta optimal.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam hasil penelitian. Adapun kendala yang dialami oleh peneliti adalah kurangnya pemahaman teori maupun penggalian data kepada narasumber. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran yang membangun oleh pembaca terhadap penulisan skripsi ini.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Ravianto J. 2014. *Produktivitas dan Pengukuran*, Jakarta. Binaman Aksara,
- Serikat Perusahaan Pers, 2018. <http://www.spsindonesia.org/>
- Handayaniingrat, Soewarno. 1994. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV. Haji Masagung
- Sinambela, Lijan Poltak., dkk. 2006. *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wayan Suwendra, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Nila Cakra Publishing House, 2018),
- Indriantoro, Nur., dan Supomo, Bambang. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Moenir, “*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*”,(Bumi Aksara, Jakarta, 2005)
- Irwan, Jasa Tarigan, *Peran Badan Narkotika Nasional*, (Yogyakarta : Deepublish, 2017)
- Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005), Cet. Ke- 4,
- The Liang Gie, *Unsur-Unsur Administrasi*. (Erlangga: Jakarta, 1988)
- Irawati, N. (2013). *Hubungan Kualitas Pegawai dengan Efektivitas Organisasi di Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Naskah Publikasi*, Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.
- Susanti, “*Efektivitas Penggunaan Media Power Point Dalam Meningkatkan Minat Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Pendidikan Kewarganegaraan*”, (Skripsi- Universitas Pasundan Bandung, 2016
- Nuri Ulwati, *Manajemen Pengawasan Sumber Daya Manusia Rumah Yatim di Bandar Lampung*, Skripsi, (Fakultas Dakwah dan Komunikasi: Universitas Islam Negeri Raden Intang Lampung, 2017),

- Novia Anafi dan Wing Wahyu Winarno, “*Analisis Faktor yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Layanan Pendaftaran Nikah Online Pada Simkah Web di Sleman*”, *Komputika: Jurnal Sistem Komputer* Volume 9, Nomor 2, Oktober 2020
- Fuad Riyadi, “*Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Di Kua Kecamatan Mejubo Kudus*”, *Jurnal Pemikiran Hukum dan Hukum Islam*,(Vol. 9 No. 2, Juli-Desember 2018)
- Sutisna dan A. Bachrun Rifa’i dkk, “*Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam Peningkatan Kualitas Layanan*”, *Jurnal Manajemen Dakwah* (Volume 4, Nomor 2, 2019, 189-206),
- Rr. Rizadian Mayangsari, dan Eva Hany Fanida, S.AP, M.AP, “*Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sawahan Kota Surabaya*”,
- Kartika dan Supardin, “*Efektivitas Pendaftaran Dan Pencatatan Nikah Berbasis Aplikasi Simkah Di Kua Kecamatan Ma'rang Kabupaten Pangkep*”, *QaḍāuNā* Volume 1 Nomor 3 September 2020 | 130
- S.B Lubis dan Martani Husseini Hari, *Teori Organisasi, Suatu Pendekatan Makro*, (Jakarta: PAU Ilmu-Ilmu sosial UI 1987)
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana,2005),cet ke-2,
- Kementerian Agama RI, *buku pedoman sistem informasi manajemen nikah* 2011, 10 Aturan Instruksi Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor. DJ. II/369 Tahun 2013
- Ramdani Wahyu Sururie Rizel Juneldi, *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Di Kua Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang*, *Jurnal Hukum dan Peradilan Islam*
- Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Bengkulu, *Buku Panduan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah(SIMKAH)* .
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. (Yogyakarta : Gava Media, 2011)
- Moenir.1992. *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: Haji Mas Agung

- A. A. S. MOENIR. *“Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia”*, (Bumi Aksara:Jakarta 2015 cetakan ke-12)
- Atep Adya Barata, *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. (Jakarta : Elex Media Kompetindo, 2003)
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayu Media, 2006)
- Napitupulu, Paimin, *Pelayanan Publik & Costomer Satisfaction*, PT Alumni,Bandung, 2007.
- Kementerian Agama RI, *buku pedoman sistem informasi manajemen nikah 2011*
- 10 Aturan Instruksi Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor. DJ. II/369 Tahun 2013
- Rafidah, *“Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah”*,Nalar Fiqh, 10 (2014),
- Turmudzi, *sharkh At Turmudzi* (Riyadh: International Ideas Home, t.tt.)
- Albi Anggito and Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (CV Jejak (Jejak Publisher), 2018).
- Supardi, *Metodologi Penelian Ekonomi Dan Bisnis*, (Yogyakarta: UII Press, 2005)
- Rukin, *“Metodologi Penelitian Kualitatif”*, (Sulawesi Selatan:Yayasan Ahmad Cendekia Indonesi,2019),
- Mamik, *“Metodologi Kualitatif”*, ((Sidoarjo:Zifatama, 2015)
- Ajat Rukajat, *“Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)”*, (Sleman:DEEPUBLISH,2018),
- Sugiyono, *Memahami Penelitian*, (Bandung: CV Alfabeta, 2005)
- Anwar, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007),
- Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: BPFE UII, 2002)
- Mardalis. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. (Jakarta: Bumi Aksara. 1999)
- Indriantoro, Nur., dan Supomo, Bambang. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*.(Yogyakarta: BPFE, 2013).
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Research II*, (Yogyakarta: AndiOffset, 2002)
- Suharsini Arikunto,*Prosedur Penelitian*, (Yogyakarta:Rineka Cipt, 1998)

- Mulyadi, Mohammad. *Metode Penelitian Praktis Kualitatif & Kuantitatif*.(Jakarta: Publica Press, 2016)
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008),
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Alfabeta: Bandung, 2014),
- Patilima, Hamidi. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: Alfabeta, 2007),
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007),
- Salim dan Syahrur, “*metodologi penelitian kualitatif konsep dan aplikasi dalam ilmu sosial, keagamaan dan pendidikan*”, (Bandung:Citapustaka Media, 2012)
- Hardani, Nur Hikmatul Auliya, Helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani., Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Dhika Juliana Sukmana, Ria Rahmatul Istiqomah, “*Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*”, (yogyakarta:CV. Pustaka Ilmu,2020),
- Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2012),
- Umar Shidiq dan Moh. Miftachul khoiri, “*metode penelitian kualitatif dibidang pendidikan*”, (Ponorogo: : CV. Nata Karya,2019)
- Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif teori & praktik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013),
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010),
- Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kualitatif dan KuantitatifI*, (Jakarta: Alfabeta, 2009),
- Gumilar Risliwa Somantri, *Memahami Metode Kualitatif*, (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia Jakarta, 2005)
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung : PT Remaja Rosdakarya. 2012)
- Sugiyono.*Metode Penelitian Pendidikan*. (Bandung: Alfabeta, 2012)

Sarinah dan Mardalena, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2017, Cet.1)

Andri Feriyanto dan Endang Shyta Triana, *Pengantar Manajemen (3 in 1)*, (Kebumen: Mediatara. 2015),

Sujamto, *Beberapa Pengertian Di Bidang Pengawasan*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1986, Cet. Ke2)

Supranto, J. 2011, “*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*”, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011, Cetakan keempat)

A.S Moenir,” *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*”, (Jakarta : Bumi Aksara, 2002),

Albi Anggito and Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (CV Jejak (Jejak Publisher), 2018)

Rukin, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”, (Sulawesi Selatan:Yayasan Ahmad Cendekia Indonesi, 2019),

Mamik, “*Metodologi Kualitatif*”, ((Sidoarjo:Zifatama, 2015)

Sugiyono, *Memahami Penelitian*, (Bandung: CV Alfabeta, 2005),

Siagian, Sondang, “ *Manajemen Sumber Daya Manusia*”, Jakarta:Bumi Aksara 2004

Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2005), Cet. Ke- 4

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. (Yogyakarta : Gava Media, 2011)

A.S Moenir,” *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*”, (Jakarta : Bumi Aksara, 2002)

Via AL-Qur'an Indonesia <https://tafsirq.com>

Taisirul karimir Rahman, *Tafsir Al-Qurthubi*, (Bandung: Dar Ibni Hazm, 2010)