

**PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN PENCATATAN PERNIKAHAN DI KUA  
KECAMATAN KEMUNING**

**OLEH :**

**NAMA : HENNI OCTARYANTI**

**NIM : 20.11.158**

**PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA**

---

**ABSTRACT**

*Henni Octaryanti, 2024 Implementation of the Marriage Management Information System (SIMKAH) in Improving Marriage Registration Services at the KUA Kemuning Subdistrict majoring in State Administration at the Satya Negara College of State Administration (STIA) Palembang. Main Supervisor (I) Mrs. Rahmawati., S.H., M.Si and Assistant Supervisor (II) Mr. Jahri Ahmad. SH., M.Si*

*Based on observations regarding the role of the Marriage Management Information System (SIMKAH) in improving marriage registration services at the Kemuning District KUA, there are indications of problems where the community or prospective brides and grooms still feel dissatisfied with the marriage registration services at the Kemuning District KUA, so the author is interested in addressing this problem. become a thesis phenomenon.*

*This research aims to analyze and identify factors inhibiting the role of the Marriage Management Information System (SIMKAH) in improving marriage registration services in the KUA Kemuning District.*

*The research method that the author uses is a qualitative research method, which means that research aims to provide a more detailed and clear picture and object. Data collection techniques use observation, interviews and documentation. This research uses the theory of George C. Edward III.*

*Based on the results of this research and problem analysis, the author draws the conclusion that the implementation of the Marriage Management Information System (SIMKAH) in Improving Marriage Registration Services has been going well but there are still several inhibiting factors such as lack of socialization, education and unstable internet networks, but the Kemuning District KUA always improve these obstacles so that users feel more satisfied with SIMKAH and make marriage registration services at the Kemuning District KUA more effective and efficient.*

**Keywords:** *SIMKAH, KUA, Marriage Registration*

---

## **A. PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Pernikahan atau Perkawinan merupakan salah satu peristiwa penting dalam kehidupan manusia. Perkawinan yang terjadi antara seorang pria dengan seorang wanita menimbulkan akibat lahir maupun batin baik terhadap keluarga masing-masing masyarakat dan juga dengan harta kekayaan yang diperoleh diantara mereka baik sebelum maupun selamanya perkawinan berlangsung. Setiap mahluk hidup memiliki hak azasi untuk melanjutkan keturunannya melalui perkawinan, yakni melalui budaya dalam melaksanakan suatu perkawinan yang dilakukan di Indonesia. Ada perbedaan-perbedaannya dalam pelaksanaan yang disebabkan karena keberagaman kebudayaan atau kultur terhadap agama yang dipeluk. Setiap orang atau pasangan (pria dengan wanita) jika sudah melakukan perkawinan maka terhadapnya ada ikatan kewajiban dan hak diantara mereka berdua dan anak-anak yang lahir dari perkawinan tersebut. Perkawinan menurut Undang-Undang Nomor 1 tahun 1974 tentang Perkawinan (selanjutnya

disebut UU Perkawinan), bukan hanya merupakan suatu perbuatan perdata saja, akan tetapi juga merupakan suatu perbuatan keagamaan, karena sah atau tidaknya suatu

adanya perkawinan dan menjadi dasar dalam pengembangan kekeluargaan dan komunitas.

Pelayanan pencatatan pernikahan harus memastikan prosedur yang tepat dan konsisten, serta menyediakan semua jenis dokumen yang diperlukan. Pelayanan seharus cepat dan efisien dalam menyelesaikan pendaftaran pernikahan, sehingga masyarakat merasa puas dengan proses pendaftaran nikah.

Dalam aturan PMA Nomor 11 Tahun 2007 pencatatan nikah dilakukan secara tertulis dalam pasal 33 dimana pengisian blangko-blangko yang digunakan dalam pendaftaran, pemeriksaan dan pendaftaran peristiwa nikah, cerai/talak dan rujuk ditulis dengan huruf balok dan menggunakan tinta hitam dan penulisan dapat dilakukan menggunakan mesin ketik atau komputer. Jadi pencatatan nikah dilakukan secara tertulis dan penggunaan komputer tidak begitu optimal. Pencatatan nikah sendiri adalah kegiatan menulis yang dilakukan oleh seorang mengenai suatu

peristiwa yang terjadi. Pencatatan nikah sangat penting dilaksanakan oleh pasangan mempelai sebab buku nikah yang mereka peroleh merupakan bukti otentik tentang keabsahan pernikahan itu baik secara agama maupun negara. Dengan buku nikah itu, mereka dapat membuktikan pula keturunan sah yang dihasilkan dari pernikahan tersebut dan memperoleh hak-haknya sebagai ahli waris.

Pencatatan nikah mempunyai relevansinya dengan kesadaran hukum masyarakat. Dengan adanya kesadaran hukum dari masyarakat, maka ketentuan pencatatan nikah dapat diterapkan di tengah-tengah masyarakat, namun demikian juga sebaliknya, tanpa ada kesadaran hukum dari masyarakat mustahil ketentuan mengenai pencatatan nikah dapat diterapkan di masyarakat. Namun dalam pelaksanaan pencatatan nikah, kendala yang biasa ditemui karena pencatatan dilakukan secara manual, ketika ada permohonan untuk menikah penelusuran status calon pengantin bisa saja kurang maksimal ditemui kasus adanya pernikahan kedua dari calon pengantin yang tidak diketahui bahwa sebelumnya telah menikah, diketahui ternyata calon mempelai telah memiliki suami atau istri sebelumnya. Pada pertengahan tahun 2013 jumlah pernikahan yang meningkat ternyata membuat pemerintah yakni Kemenag kecolongan dengan habisnya buku nikah di KUA tertentu sehingga mengakibatkan kurang maksimalnya pemberian tanda bukti telah menikah sebagai akte otentik dan menimbulkan kecemasan bagi calon pengantin yang hendak menikah.

Perkembangan dalam teknologi sistem informasi di era digital saat ini telah membuat perubahan yang sangat signifikan di dalam sebuah organisasi. Pada organisasi pemerintahan, perubahan ini ditandai dengan mulai ditinggalkannya pemerintahan tradisional (*traditional government*) yang identik dengan *paper-based administration* menuju *electronic government*. *E-government* atau *electronic government* merupakan konsep pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terdepan untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta, serta meningkatkan kualitas hidup warga. Konsep dasar dari e-government adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui alat elektronik, seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta alat multimedia lainnya agar pelayanan publik dapat diakses secara cepat dan mudah diterima oleh masyarakat.

Adanya komputer sebagai media pengolahan data, membuat kegiatan-kegiatan manajemen di

dalam suatu organisasi dapat berjalan lebih baik dari yang diharapkan, contohnya seorang petugas yang sebelumnya mempunyai peranan dalam pengolahan data dapat melakukan pekerjaan lain. Menurut Indrayani (2013:18) mengatakan bahwa sistem informasi didesain untuk mendukung dan mengkomputerisasi serta mendukung tugas-tugas pemerintah, sehingga dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas pemerintah. Teknologi yang di rancang dalam sistem komputer mampu menjalankan perintah dengan cepat, tepat dan akurat jika dibandingkan dengan menggunakan tenaga manusia secara manual yang sering kali terjadi kesalahan (*human error*).

Sistem pemerintahan yang modern ini telah dilaksanakan juga oleh Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat, sebagai lembaga yang paling bawah pada Kementerian Agama di tingkat wilayah Kecamatan. KUA Kecamatan mempunyai peran dan bertanggungjawab untuk mengerjakan beberapa tugas yang ada pada Kementerian Agama bagian Kota/Kabupaten khususnya pada bidang agama Islam. KUA juga merupakan lembaga yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan, Adapun tugas dan fungsi KUA disebutkan pada Pasal 3, yakni :

1. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk;
2. Penyusunan statistic layanan dan bimbingan masyarakat Islam;
3. Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA Kecamatan;
4. Pelayanan bimbingan keluarga Sakinah;
5. Pelayanan bimbingan kemasjidan;
6. Pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syariah;
7. Pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam;
8. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf; dan
9. Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtangaan KUA Kecamatan.

Dari beberapa tugas dan fungsi KUA di atas, fungsi pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah merupakan fungsi yang paling sering dilakukan. Berdasarkan ketentuan Pasal 2 Ayat (1) Undang-undang Perkawinan disebutkan bahwa : “Perkawinan adalah sah apabila dilakukan menurut hukum masing-masing agama dan kepercayaan itu”. Ketentuan ini mencerminkan prinsip dari sila pertama yakni “Ketuhanan Yang Maha Esa”.

Menurut Pasal 1 angka 5 PMA No. 19 Tahun 2018 Tentang Pencatatan Perkawinan, akta perkawinan atau akta nikah adalah akta autentik tentang pencatatan peristiwa perkawinan. Setelah perkawinan dicatatkan, pasangan yang menikah akan diberikan buku nikah atau buku pencatatan perkawinan. Buku pencatatan perkawinan adalah kutipan akta perkawinan. Penerbitan kartu nikah ini juga sebagai pengembangan dari Sistem Aplikasi Manajemen Pernikahan (SIMKAH).

SIMKAH atau Sistem Informasi Manajemen Nikah merupakan suatu program aplikasi komputer dengan basis windows yang berguna dalam mengumpulkan data-data nikah dari seluruh Kantor Urusan Agama (KUA) di seluruh wilayah Republik Indonesia baik secara online maupun offline. Adminitrasi perkawinan secara online ini tertuang dalam Pasal 21 Ayat 1 PMA No. 19 Tahun 2018 yang berbunyi, "Administrasi pencatatan perkawinan dilakukan melalui Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Perkawinan berbasis online".

Guna membuat pelayanan tentang pencatatan pernikahan lebih optimal dan efisien, Kementerian Agama Republik Indonesia melalui Keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.11/369 Tahun 2013 tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada KUA Kecamatan yang ada diseluruh Indonesia. KUA Kecamatan Kemuning merupakan salah satu dari 16 Kantor Urusan Agama yang ada di bawah wilayah administrasi Bimbingan Masyarakat (Bimas) Islam Kementerian Agama di Wilayah Kota Palembang yang sudah menerapkan aplikasi SIMKAH sejak tahun 2013.

**Tabel Jumlah Peristiwa Pencatatan Nikah di KUA Kecamatan Kemuning Tahun 2021-2022**

No	Bulan	Tahun	
		2021	2022
1.	Januari	28	25
2.	Februari	39	32
3.	Maret	32	27
4.	April	35	29
5.	Mei	4	3
6.	Juni	40	30
7.	Juli	27	25
8.	Agustus	35	48
9.	September	18	15
10.	Oktober	22	25
11.	November	26	29
12.	Desember	50	47
	Total	356	335

Sumber : KUA Kecamatan Kemuning Kota Palembang, 2021-2022.

Sebelum adanya SIMKAH dalam prosedur pencatatan nikah, KUA Kecamatan Kemuning mengikuti aturan yang terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang pernikahan yang melakukan layanan manajemen pencatatan nikah secara manual. Di era modernisasi saat ini SIMKAH hadir dengan tujuan untuk membuat pencatatan pernikahan yang semula dilakukan secara manual tersebut beralih ke pencatatan secara digital dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal untuk mempermudah akses pelayanan kepada masyarakat dan mempermudah fungsi KUA. Ada dua tujuan yang diinginkan dicapai dari penerapan SIMKAH, yaitu:

1. Sistem penyeragaman data
2. Backup data yang terintegrasi

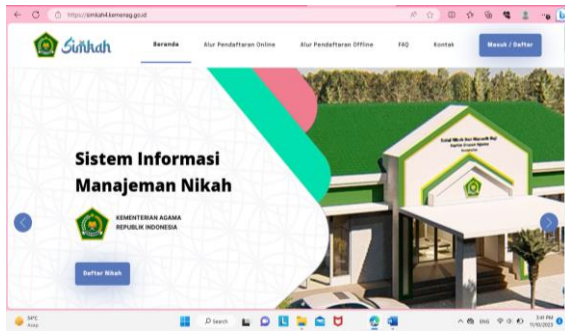
Upaya penyeragaman data dilakukan untuk membuat data-data pernikahan menjadi terintegrasi dengan data kependudukan. Hal ini dapat membantu pengelolaan data pengantin menjadi lebih mudah. Diperlukannya backup data adalah upaya untuk menyelamatkan dan menghimpun data-data pernikahan dari berbagai masalah seperti bencana alam dan sebagainya. Data-data pernikahan yang telah disimpan dalam aplikasi SIMKAH akan tersimpan dengan aman di server KUA setempat. (*Diakses dari jeteng.kemenag.go.id/ pada tanggal 10 November 2023 pukul 15:17 WIB*)

Dalam penerapannya, aplikasi SIMKAH berbasis *desktop* ini belum sempurna dan masih terdapat kekurangan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Suaib selaku Kepala KUA Kecamatan Kemuning, mengatakan bahwa pelayanan SIMKAH berbasis *desktop* harus datang ke KUA terlebih dahulu dengan tujuan melengkapi syarat-syarat yang diperlukan untuk melangsungkan pernikahan dan setelahnya baru dilakukan pencatatan pendaftaran pernikahan secara *online*. Hal ini membuat operator SIMKAH harus bekerja dua kali dalam melakukan pencatatan pernikahan. Selain itu data yang tersimpan di aplikasi SIMKAH *desktop* ini dapat diakses oleh siapa saja, membuat data pribadi pengantin tersebar luas yang bisa dipergunakan oleh orang lain dan dapat terjadinya manipulasi data, (*Wawancara pra riset di KUA Kecamatan Kemuning Kota Palembang pada tanggal 6 Oktober 2023 pukul 14:15*)

Maka berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksudkan di atas, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada KUA Kecamatan di era digital ini, dilakukan pengembangan lebih lanjut mengenai aplikasi SIMKAH berbasis *desktop* dan melalui Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pencatatan Pernikahan yang

sudah dicabut dan digantikan dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 2019 Pasal 24 yang menyatakan bahwa administrasi pencatatan nikah menggunakan aplikasi SIMKAH berbasis web. Peluncuran SIMKAH berbasis web ini merupakan tindak lanjut dari nota kesepahaman antara Menteri Agama dan Menteri dalam Negeri Nomor: 470/5711/SJ dan Nomor 20 tahun 2015 Tentang Kerja Sama Pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan, Data Kependudukan dan KTP Elektronik dalam lingkup Kementerian Agama.

**Gambar Tampilan Website SIMKAH**



SIMKAH berbasis web ini merupakan pengembangan SIMKAH desktop yang telah ada sejak tahun 2013. SIMKAH berbasis web dimaksudkan untuk memudahkan pengelolaan administrasi nikah, penggunaan yang berbasis data kependudukan, pelaporan dan penyampaian

data yang tepat dan akurat. Aplikasi ini dibuat untuk meningkatkan kinerja layanan KUA dengan mengedepankan aspek kemudahan dan transparansi layanan pada KUA. Selain itu, Aplikasi SIMKAH berbasis web ini telah terintegrasi dengan aplikasi Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan (SIAD) dan Sistem Penerimaan PNPB Online (SIMPONI). *(diakses dari https://kemenag.go.id/ pada tanggal 10 November 2023 pukul 15:45 WIB)*

Salah satu fitur keunggulan SIMKAH berbasis web adalah masyarakat yang menikah setelah peluncuran SIMKAH web akan memperoleh Kartu Nikah. Kartu nikah berfungsi untuk mempermudah pengurusan administrasi perbankan atau kepentingan pencatatan sipil lainnya yang membutuhkan bukti status pernikahan resmi dengan pasangan dengan bentuknya yang sederhana dan lebih mudah dibawa dibandingkan dengan buku nikah. Pada Kartu Nikah terdapat kode QR (*barcode*) dan saat di scan akan muncul informasi-informasi pernikahan dari yang bersangkutan. Selain itu pendaftaran pernikahan bisa dilakukan dari rumah melalui smartphone atau komputer dan tidak perlu lagi datang secara langsung ke KUA.

**Tabel Perbandingan Pendaftaran Pernikahan Secara Manual dan Secara Online**

Secara Manual	Secara Online
Pendaftaran nikah dilakukan secara manual di Kantor Urusan Agama	Pendaftaran nikah dilakukan secara online dengan mengakses website <a href="https://simkah.kemenag.go.id">simkah.kemenag.go.id</a>
Pelayanan administrasi pernikahan memakan waktu dan berbelit-belit	Pendaftaran nikah dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja
Sistem keamanan yang lemah mengakibatkan rentan terjadinya pemalsuan dokumen pernikahan	Terdapat kode QR dan sudah terintegrasi dengan data kependudukan nasional sehingga tidak mudah dipalsukan
Database kependudukan yang tidak akurat	Database kependudukan termuktahir setiap waktu
Dapat terjadi gratifikasi dalam pengurusan administrasi pernikahan	Gratifikasi dapat diminimalisir karena pendaftaran pernikahan dilakukan secara online

*Sumber: Data diolah oleh penulis, 2023*

Dari tabel perbandingan di atas, dapat dilihat kelebihan dari penggunaan SIMKAH di KUA Kecamatan Kemuning. Salah satu kelebihannya, SIMKAH telah terintegrasi dengan sistem database Kependudukan dan Catatan Sipil yang dapat meningkatkan pengawasan pernikahan, sehingga permasalahan seperti adanya pemalsuan dokumen calon pengantin yang dilakukan oleh oknum tertentu untuk melangsungkan pernikahan siri atau pernikahan kedua secara ilegal dapat diminimalisir.

Berdasarkan hasil pendataan sementara dari wawancara pra-riset yang telah peneliti dapatkan

dari Bapak Suaib terkait dengan penerapan SIMKAH di KUA Kecamatan Kemuning Kota Palembang, masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi, seperti kurangnya tenaga ahli dalam pengoperasian komputer serta masyarakat yang ingin menikah/calon pengantin belum seluruhnya mengetahui adanya kebijakan SIMKAH online karena kurangnya sosialisasi dan penyuluhan oleh pemerintah kepada masyarakat. Akibatnya masih banyak pengantin yang datang langsung ke KUA untuk mengurus pendaftaran pernikahan atau bahkan menitipkan dokumen-dokumen pernikahan kepada RT atau kelurahan.

(Wawancara pra-riiset di KUA Kecamatan Kemuning Kota Palembang pada tanggal 6 Oktober 2023 pukul 14:15). Keberadaan sistem informasi manajemen nikah telah membawa perubahan dalam beberapa bagian di KUA, seperti dalam pengelolaan data nikah, pengawasan nikah, proses pencatatan nikah, dan pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul skripsi “**Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah Dalam Meningkatkan Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di KUA Kecamatan Kemuning**”.

### **Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah Dalam Meningkatkan Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di KUA Kecamatan Kemuning?
2. Apa Faktor Penghambat Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah Kepada Masyarakat di KUA Kecamatan Kemuning?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan permasalahan dan latar belakang di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah Dalam Meningkatkan Pelayanan Pencatatan Pernikahan di KUA Kecamatan Kemuning.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah kepada masyarakat di KUA Kecamatan Kemuning.

## **B. LANDASAN TEORI**

### **Penerapan Sistem Informasi Manajemen**

#### **Definisi Penerapan**

Penerapan adalah perbuatan menerapkan. Pengertian penerapan menurut J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain (2010:1478), penerapan adalah hal, cara atau hasil. Adapun menurut Lukman Ali (2011:104), penerapan adalah mempraktekkan, memasangkan. Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa penerapan merupakan sebuah Tindakan yang dilakukan baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Adapun unsur-unsur penerapan meliputi :

1. Adanya program yang dilaksanakan.
2. Adanya kelompok target, yaitu Masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut.
3. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perseorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut.

#### **Definisi Sistem**

Menurut Jogiyanto (2005:1) sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Sejalan dengan itu, Kumorotomo dan Margono (dalam Andayani, 2016:16) memberikan penjelasan secara sederhana bahwa sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variable-variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain, dan terpadu.

Sistem juga dapat diartikan sebagai kumpulan hal atau kegiatan atau elemen atau subsistem yang saling bekerja sama atau yang dihubungkan dengan cara-cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu fungsi guna mencapai suatu tujuan (Sutanta, 2003:4). Dari penjelasan di atas, dapat diambil kesimpulan pada dasarnya sistem merupakan sekelompok variabel yang saling berkaitan erat hubungannya satu sama lain dan berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan. Model umum suatu sistem adalah terdiri atas masukan (*input*), proses (*process*) dan keluaran (*output*). Hal ini merupakan konsep sebuah sistem yang sangat sederhana sebab sebuah sistem dapat mempunyai masukan dan keluaran.

#### **Definisi Informasi**

Informasi dan data merupakan dua hal yang berbeda. Menurut Kumorotomo dan Margono (dalam Andayani, 2016:12) data mengacu Input Process Output kepada fakta-fakta, baik berupa angka-angka, teks, dokumen, gambar, bagan, suara yang mewakili deskripsi verbal atau kode tertentu dan semacamnya.

Sedangkan menurut Davis (1995:28) informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau mendatang. Oleh karena itu, data bisa diartikan sebagai bahan mentah yang jika diolah dapat menjadi suatu informasi yang berguna. Data yang telah diolah menjadi informasi diberikan kepada pihak yang membutuhkan informasi, kemudian pihak penerima informasi tersebut akan membuat keputusan berdasarkan

informasi yang diterima, yang berarti pihak penerima akan melakukan tindakan lain yang akan menghasilkan kembali suatu data. Data tersebut akan ditangkap sebagai input, yang kemudian diproses kembali melalui serangkaian langkah-langkah dan seterusnya membentuk suatu siklus. Siklus ini disebut siklus informasi dan disebut juga dengan siklus pengolahan data (Jogiyanto, 2005:9). Semua kegiatan tadi harus mengarah pada pemberian manfaat bagi penerima agar menjadi informasi. Oleh karena itu, informasi adalah sebuah pengetahuan yang berisi suatu unsur.

### Definisi Manajemen

Manajemen merupakan sebuah proses yang terdiri dari tindakan-tindakan, perencanaan, pengorganisasian, penerahan, dan pengawasan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia. Menurut Hakim (2019:16) mengatakan bahwa manajemen merupakan kunci keberhasilan organisasi, karena sangat menentukan kelancaran kinerja organisasi. Tanpa manajemen, sebuah organisasi akan sulit mengalami kemajuan. Beberapa pengertian manajemen juga disampaikan oleh beberapa ahli sebagaimana yang dikutip Lukman Hakim (2019:36), yaitu:

1. Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan Perusahaan, karyawan dan masyarakat (Johar Arifin, 2007:8).
2. Manajemen merupakan satu atau lebih manajer yang secara pribadi maupun bersama-sama menyusun dan mencapai tujuan organisasi dengan melakukan fungsi-fungsi terkait (perencanaan pengorganisasian penyusunan staf pengarahan dan pengawasan) dan mengkoordinasi berbagai sumber daya (informasi material uang dan orang) (Plunket dkk, 2005:5).
3. Manajemen merupakan proses mengelola dan mengkoordinasi sumber daya-sumber daya secara efektif dan efisien sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi (Lewis, 2004:5).

Dari berbagai definisi menurut para ahli seperti yang telah dijabarkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen ialah ilmu yang mempelajari tentang tata cara pengelolaan dan pengendalian sumber daya yang ada untuk digunakan semaksimal mungkin dalam mencapai tujuan dari organisasi. Oleh karena itu manajemen merupakan salah satu factor yang penting untuk mendukung kemajuan dari sebuah organisasi.

### Definisi Sistem Informasi Manajemen

Menurut buku *Managemen Information System* Edisi 10 sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem berbasis komputer yang membuat informasi tersedia bagi para pengguna yang memiliki kebutuhan serupa. Informasi yang diberikan oleh SIM menjelaskan perusahaan atau salah satu sistem utamanya dilihat dari apa yang telah terjadi masa lalu, apa yang sedang terjadi, dan apa yang kemungkinan akan terjadi dimasa depan. Sistem Informasi Manajemen adalah suatu kumpulan manusia dan sumberdaya modal dalam suatu organisasi yang bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan mengolah data serta menghasilkan informasi yang berguna bagi setiap hierarki manajemen dalam perencanaan dan pengendalian aktivitas organisasi.

Sistem Informasi Manajemen pada dasarnya merupakan sistem informasi yang kompleks. Untuk menjelaskan konsep sistem informasi manajemen secara menyeluruh karena kompleksnya, maka akan sulit kalau tidak dipecahkan ke dalam sub-sub sistem informasi berdasarkan fungsi organisasi dan menyajikannya dalam bentuk model-model dari sub sistem informasi tersebut. Model ini akan menyediakan permasalahan dari sistem informasi manajemen yang sesungguhnya sehingga bisa dituangkan dalam selembar kertas.

Sistem informasi mempunyai peran yang penting dalam mempengaruhi manajemen organisasi dalam proses perencanaan, pengelolaan, hingga pengambilan keputusan. Oleh karena itu, dibutuhkan pengukuran kesuksesan sistem informasi yang bertolak ukur dari kebutuhan pengguna sistem informasi tersebut. Sistem informasi telah mencapai kesuksesan apabila sistem tersebut telah memenuhi kebutuhan pengguna berdasarkan kepentingannya. Menurut DeLone dan McLean (dalam Gurusinga, 2017:15) kesuksesan sistem informasi dapat diukur dari beberapa indikator, diantaranya:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)
3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)
4. Kepuasan Pengguna (*User Stisfaction*)

Seiring perkembangan zaman, banyak terjadi perubahan dalam sistem informasi. Akibatnya model pengukuran sistem informasi manajemen ini dianggap tidak relevan lagi. Banyak para ahli yang menentang dan mengkritik bahkan memodifikasi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean. Oleh karena itu DeLone dan Mclean kemudian memperbaiki dan melakukan perubahan pada model pengukuran kesuksesan sistem informasi sebelumnya dan

menyebutnya sebagai model 22 kesuksesan sistem informasi yang diperbaharui (*The Updated D&M IS Success Model*). Terdapat beberapa perubahan dari model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992), yaitu penambahan kualitas layanan, penambahan minat memakai sebagai alternatif dari indikator penggunaan, serta menggabungkan dampak individual dan dampak organisasi menjadi manfaat bersih yang akan membuat model kesuksesan sistem informasi menjadi lebih sederhana.

Berikut merupakan model pengukuran kesuksesan sistem informasi menurut DeLone & McLean (dalam Gurusingsa, 2017:15).

#### 1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem adalah kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi yang akan mempengaruhi penggunaan sistem. Kualitas sistem dapat diukur dari performa sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan dan prosedur dari sistem informasi. Beberapa indikator dari kualitas sistem yaitu:

- a. Kebergunaan Sistem  
Faktor ini merupakan kegunaan dan fungsi dari fitur-fitur yang ada dalam sistem informasi dalam kemudahan pengguna dalam mengoperasikan menu serta fungsi yang di sediakan sesuai kebutuhannya.
- b. Kesesuaian  
Kesesuaian adalah faktor dimana pengguna merasa cocok dan dapat beradaptasi dengan sistem informasi sehingga dapat menggunakan dengan baik
- c. Waktu Respon  
Kecepatan respon dari sistem informasi yang diakses akan mempengaruhi pengguna. Semakin cepat sistem informasi dapat diakses, akan semakin baik dan sebaliknya.
- d. Ketersediaan Sistem  
Ketersediaan sistem merupakan fungsi sistem informasi serta fitur-fitur yang dilihat dari sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

#### 2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan dari sistem informasi yang tentunya akan mempengaruhi penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Kualitas informasi yang dapat diukur dari yaitu:

- a. Kelengkapan Informasi  
Kelengkapan informasi adalah sistem informasi yang berjalan harus dapat menghasilkan informasi yang memenuhi

kebutuhan dari pengguna informasi tersebut.

#### b. Relevansi

Merupakan keakuratan informasi-informasi yang telah disediakan dalam sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan dan membantu proses kerja pengguna.

#### 3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang diperoleh pengguna dari pengembang sistem informasi. Kualitas layanan dapat berupa update sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah. Untuk mengetahui seberapa berkualitas pelayanan yang diberikan, dapat dilihat dari yaitu :

#### a. Empati

Merupakan sikap dan kemauan yang di tunjukkan staff dalam memberikan pelayanan sistem informasi.

#### b. Responsiveness

Merupakan kecepatan respon dari staff dalam memberikan jaminan kepastian layanan dari pengguna sistem informasi.

#### 4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Kepuasan pengguna dapat dilihat dari efisiensi dan keefektifan sistem informasi dalam membantu pekerjaan pengguna dan memenuhi kebutuhan atau dapat dilihat secara langsung dari survei kepuasan pengguna.

### **Tujuan dan Peran Sistem Informasi Manajemen**

Tujuan utama sistem informasi manajemen yaitu untuk membantu seluruh hierarki kepengurusan dalam organisasi dari manajemen hirarki puncak yang bertanggung jawab atas keberhasilan atau kegagalan secara keseluruhan sampai pada manajemen hierarki pertama yang hanya bertanggung jawab atas oprasi sehari-hari dari depertemen tertentu saja.

Pada umumnya, istilah sistem informasi manajemen termasuk berorientasi pada manajemen informasi dengan sistem terhadap proses pengambilan sebuah keputusan. Keterkaitan-keterkaitan antara komponen-komponen sistem akan dapat menghasilkan keefektifan pada penerapan sistem informasi manajemen. Terdapat peranan utama dalam sistem informasi antara lain:

- a. Sistem Informasi untuk keunggulan kompetitif
- b. Sistem pendukung pengambilan keputusan
- c. Penggunaan sistem informasi dalam penggunaan e-commerce

Peran dari penyediaan sistem informasi untuk proses dalam pengambilan keputusan yang efektif ialah dilakukan oleh Middle Management seperti manajer yang mana berperan sebagai ujung tombak perusahaan dalam pengambilan keputusan bagi perusahaan. Keputusan yang objektif yang diambil oleh para manajer dalam pengambilan keputusanlah memerlukan sebuah informasi yang akurat dan terpercaya. Menentukan sebuah sikap dan kebijakan Dalam proses pengambilan keputusan, manajer memerlukan sebuah sistem informasi yang tepat dan akurat dalam bentuk laporan dengan berbagai informasi yang relevan. Dan penerapan sistem informasi yang paling banyak digunakan dalam perusahaan atau suatu organisasi adalah sistem informasi manajemen.

#### **Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)**

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) merupakan pencatatan nikah berbasis online dengan kegunaannya adalah untuk mengumpulkan data pernikahan atau rujuk pada KUA di seluruh wilayah Indonesia. Dibentuknya Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) ini memiliki tujuan yang sangat penting untuk dicapai dalam waktu dekat seperti diperlukannya untuk backup seluruh data yang terintegritas dan paling penting adalah untuk menyeragamkan data. Kebijakan mengenai penerapan SIMKAH web telah tertuang dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Nikah yang didalamnya mengatur tentang administrasi pencatatan nikah menggunakan aplikasi SIMKAH berbasis web, serta Keputusan Menteri Agama No. 892 tahun 2019. Perlunya penyeragaman data adalah untuk menciptakan data yang efektif dan efisien sehingga dalam melaksanakan pencatatan akan lebih mudah dengan program yang memadai. Program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) mempunyai banyak manfaat, baik itu KUA maupun masyarakat. Berikut ini beberapa manfaat Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) bagi KUA:

1. Pelayanan publik dengan mendapatkan informasi yang lengkap, cepat dan akurat.
2. Penyajian data secara cepat dan akurat dapat memudahkan pelayanan.
3. Membangun jaringan secara integritas antar KUA sampai ke pusat.

4. Membangun infrastruktur database, memanfaatkan teknologi yang dapat menunjang kebutuhan pengelolaan serta eksekutif.
5. Mengembangkan sistem informasi manajemen nikah.

Sedangkan manfaat yang didapatkan oleh masyarakat yaitu, antara lain:

1. Pendaftaran nikah online segera bisa dilaksanakan
2. Pengumuman kehendak nikah dapat diakses secara luas.
3. Dapat memverifikasi data ganda.
4. Menampilkan seluruh data statistic nikah di Indonesia.

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

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

Perkembangan teknologi yang semakin pesat menuntut pelayanan yang diberikan harus efektif dan efisien. Saat aturan ini diturunkan oleh Dirjen Bimas Islam tentang penerapan SIMKAH di setiap KUA Kecamatan. Keputusan yang diterbitkan terdiri dari beberapa hal antara lain:

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

Tujuan lain diterapkannya SIMKAH yaitu untuk melakukan pencatatan dengan sistem

teknologi informasi, dengan harapan pelayanan yang diberikan KUA dapat lebih baik dan optimal. Niat lembaga Kementerian Agama RI dalam meningkatkan pelayanan nikah berbasis online terus dilakukan. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dianggap sebagai pelayanan public merupakan bagian pemerintah undang-undang dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dengan baik.

Inovasi yang ada dimuat dalam SIMKAH ialah salah satunya adalah kartu nikah sebagaimana berfungsi sebagai identitas dari pasangan yang telah menikah, sejak diterbitkannya Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Perkawinan. Sebelum adanya kartu nikah, buku dan akta nikah merupakan satu-satunya bukti pernikahan yang sah secara agama dan negara oleh pasangan untuk digunakan sebagai syarat dalam urusan birokrasi maupun untuk kepentingan pribadi. Namun buku nikah memiliki kekurangan karena bentuk fisiknya berisi lembaran kertas yang mudah rusak apabila terkena air, mengharuskan pengguna untuk selalu hati-hati dalam penggunaannya.

Masalah utama yang sering ditemukan dalam buku nikah adalah adanya pemalsuan dari dokumen buku nikah tersebut. Pemalsuan buku nikah banyak terjadi dengan alasan untuk kepentingan pribadi, seperti hilangnya dokumen-dokumen prasyarat pengajuan buku nikah baru, untuk menikah siri ataupun untuk pernikahan dibawah umur. Oleh sebab itu, kartu nikah hadir sebagai solusi dalam peningkatan keamanan dalam proses pernikahan agar kerusakan, kehilangan dan pemalsuan buku nikah dapat diminimalisir.

Kartu nikah berperan sebagai pendukung buku nikah yang merupakan dokumen resmi nikah dan memiliki kelebihan dibandingkan buku nikah. Kartu nikah memiliki bentuk seperti e-ktip yang praktis serta mudah dibawa. Selain itu, kartu nikah telah dilengkapi dengan kode *quick response* (QR) yang tersambung dengan SIMKAH web. Saat kode QR yang terdapat pada kartu nikah discan, akan muncul data-data pernikahan pasangan seperti di buku nikah. Dengan adanya kartu nikah akan mempermudah pengurusan administrasi dan perbankan atau kepentingan pencatatan sipil lainnya yang membutuhkan bukti status pernikahan resmi dengan pasangan.

## **Pelayanan Pencatatan Pernikahan**

### **Definisi Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung

antar seseorang dan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlakukan orang lain.

Menurut *Kitler* dalam *Sampara Lukman*, pelayanan adalah setiap kegiatan yang mengumumkan dalam suatu Kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. *Sampara* berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelayanan.

Layanan seharusnya aktif dan dinamis, karena dalam layanan pada dasarnya manusialah yang menjadi sasaran baik secara perorangan, maupun berkelompok dalam bentuk badan/organisasi. Dengan menyadari aktifitas yang harus ditangani oleh manajemen, maka dapat dihadapkan ada dinamika dalam proses manajemen.

Pelayanan adalah suatu proses, sehingga objek utama dari manajemen pelayanan adalah proses itu sendiri. Sehingga manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sebuah sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses pelayanan sehingga mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan baik, tertib, tepat sasaran dan terdapat kepuasan oleh penerima layanan. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi yang mempunyai tugas untuk mengukur, mengakomodir, dan menyelesaikan hingga tuntas atas apa yang menjadi keperluan seseorang atau pihak secara umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sehingga pelayanan merupakan produk yang mana tidak dapat diraba namun dapat dirasakan oleh para penerima layanan. Pelayanan merupakan sebuah kunci keberhasilan dalam sebuah kegiatan yang bersifat jasa. Peran dari pelayanan lebih bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa yang memiliki kompetensi dalam usaha mendapatkan pasar dan pelanggan. Jadi pada dasarnya pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan yang bersifat kasat mata yang dibantu oleh penyedia jasa sebagai partner dalam memenuhi kebutuhan pribadi atau kelompok dengan saling mendapatkan keuntungan.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi yang mempunyai tugas untuk mengukur, mengakomodir, dan menyelesaikan hingga tuntas atas apa yang menjadi keperluan seseorang atau pihak secara

umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik sangat penting karena menyangkut kebutuhan yang masyarakat. Apabila pelayanan yang diberikan tidak maksimal, maka akan berdampak langsung maupun tidak langsung pada tatanan suatu negara. Apabila pelayanan publik dalam suatu instansi pemerintah akan dilaksanakan maka dibutuhkan suatu sistem atau komponen yang mampu memberikan pelayanan secara maksimal. Salah satu aspek yang paling berperan dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah aspek sumber daya manusia atau pegawai. Hal ini disebabkan karena pegawai merupakan aset negara yang menentukan baik tidaknya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat (Daraba, 2019:194).

Dwiyanto (dalam Daraba, 2019:193) bahkan menyatakan bahwa pelayanan publik menjadi salah satu instrumen penting untuk dapat mewujudkan *good governance*. Standar pelayanan publik yang dimaksud misalnya terkait dengan jangka waktu penyelesaian berapa untuk suatu urusan tertentu misalnya perizinan, atau waktu layanan, tempat layanan, biaya/tarif, produk layanan, sarana, prasarana, atau fasilitas, dan standar pelayanan lainnya. Persoalannya, mana kala tuntutan pemerintah untuk mengalami perubahan kearah yang lebih baik akan tetapi pola pikir birokrasi pelayanan publik masih menggunakan paradigma lama (*old public administration*) maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih rendah.

Pada era globalisasi saat ini, menjadi suatu keharusan bagi birokrasi pemerintahan untuk dapat mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan. Apabila masyarakat modern yang menjunjung tinggi nilai-nilai demokrasi, keadilan, persamaan, transparansi yang kemudian difasilitasi oleh teknologi informasi yang mampu memudahkan komunikasi, akses dan pertukaran informasi serta mereka hidup dalam jaringan yang kompleks dan juga mobilitas antar wilayah yang sangat tinggi maka cara-cara pelayanan publik pun suka atau tidak harus mengikuti dinamika masyarakat yang berubah tersebut (Daraba, 2019:197).

Menurut Fitzsimons (dalam Sinambela, 2006:7) menjelaskan bahwa terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pegawai dalam melakukan pelayanan agar pemohon merasa puas dengan yang dijanjikan. Ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.

2. *Tangibles* adalah berkaitan dengan fasilitas yang ada dalam instansi seperti, perlengkapan, peralatan, Sumber Daya Manusia dan Kualitas Komunikasi.

3. Daya Tangkap (*Responsiveness*) merupakan kekuatan yang dimiliki dalam menyediakan pelayanan dan merespon secara cepat apa yang diinginkan. Sehingga pelanggan merasa bahwa pegawai sangat baik dan memberikan contoh kepada yang lain. Yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.

4. Jaminan (*Assurance*) merupakan jaminan yang diberikan petugas kepada pelanggan agar percaya dengan pelayanan yang diberikan. Dengan jaminan yang kita janjikan kepada masyarakat maka mereka akan memperoleh apa yang diinginkan dan pegawai merasa puas. Ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

5. *Empaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen, memahami masalah para konsumen dalam bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.

#### **Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan**

Gronroos dalam Ratmiko & Atik Winarsih (2005:2) mengemukakan bahwa terdapat lima faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan pegawai atau karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan problem mereka.

2. Spontanitas, dimana pegawai atau karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.

3. Penyelesaian masalah, pegawai atau karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

4. Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personal yang dapat menyiapkan usaha-usaha khusus untuk mengatasi kondisi tersebut.

5. Evaluasi kinerja, evaluasi kinerja atau penilaian kinerja dikatakan penting mengingat melalui penilaian kinerja dapat diketahui seberapa tepat pegawai telah menjalankan fungsinya termasuk dalam menciptakan kepuasan masyarakat yang baik.

#### **Dasar-Dasar dan Unsur Pelayanan**

Memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen merupakan keharusan bagi seorang karyawan. Dengan itu karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan para konsumen agar pelayanan yang diberikana dapat memuaskan para konsumen tersebut. Berikut dasar-dasar pelayanan yang dalam memberikan pelayanan yaitu:

- a. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapih
- b. Tersedianya karyawan yang baik
- c. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- d. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir
- e. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- f. Mampu berkomunikasi
- g. Memberikan jaminan kerahasiaan
- h. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang memiliki beberapa unsur-unsur di dalamnya. Unsur-unsur tersebut diperlukan sebagai pendukung dalam pelayanan yang diinginkan sehingga sesuai dengan tujuannya. Menurut Barata, terdapat 4 unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia Layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima Layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costomer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis Layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan Pelanggan, yaitu memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

### **Definisi Pencatatan Pernikahan**

Pencatatan menurut bahasa yaitu proses, atau perbuatan mencatat. Pencatatan biasanya berhubungan dengan suatu proses catat mencatat atau tulis menulis data, baik secara manual dalam draf buku atau dalam bentuk soft file di komputer, salah satunya bertujuan untuk pendataan dan memudahkan pencarian pada saat data tersebut

dibutuhkan atau data tersebut bisa digunakan sebagai alat bukti tertulis tentang suatu perkara.

Sedangkan Pencatatan Pernikahan di dalam Pasal 1 Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 adalah kegiatan pengadministrasian peristiwa pernikahan. Secara ringkas, pencatatan pernikahan adalah mendaftarkan pernikahan. Adapun pengertian pencatatan pernikahan adalah kegiatan pengadministrasian dari sebuah perkawinan yang dilakukan oleh Pegawai Pencatat Nikah (PPN) yang berkedudukan di Kantor Urusan Agama (KUA) di wiliayah kedua calon mempelai melangsungkan perkawinan yang beragama Islam, dan di Kantor Catatan Sipil (KCS) bagi yang beragama selain Islam.

Hal ini sebagaimana yang telah disebutkan dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 Pasal 2, yaitu:

1. Pernikahan antara seorang laki-laki dan seorang perempuan beragama Islam dicatat dalam Akta Nikah.
2. Pencatatan Pernikahan dalam Akta Nikah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Kepala KUA Kecamatan atau PPN LN.
  - a. Pencatatan Pernikahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
    - a. pendaftaran kehendak nikah;
    - b. pemeriksaan kehendak nikah;
    - c. pengumuman kehendak nikah;
    - d. pelaksanaan pencatatan nikah; dan
    - e. penyerahan Buku Nikah.

Pencatatan pernikahan itu sangat penting dilaksanakan oleh para mempelai, sebab buku nikah yang mereka peroleh itu merupakan bukti autentik tentang keabsahan pernikahan itu baik menurut agama maupun oleh negara. Dengan buku nikah itu, mereka dapat pula membuktikan keturunan sah yang dihasilkan dari pernikahan tersebut dan memperoleh hak-haknya sebagai ahli waris.

Adapun prosedur pencatatan nikah lebih lanjut diatur dalam PMA No. 20 Tahun 2019 sebagai berikut:

#### **A. Pendaftaran kehendak nikah**

Setiap orang yang akan melangsungkan pernikahan mendaftarkan kehendaknya itu kepada Pegawai Pencatat Nikah di tempat pernikahan akan dilangsungkan. Pendaftaran tersebut dilakukan sekurang-kurangnya (sepuluh) 10 hari kerja sebelum pernikahan dilangsungkan. Pengecualian terhadap jangka waktu tersebut disebabkan sesuatu alasan yang penting dapat diberikan oleh Camat atas nama

Bupati Kepala Daerah. Pada Pasal 3 PMA Nomor 20 Tahun 2019 menjelaskan bahwa:

1. Pendaftaran kehendak nikah dilakukan di KUA Kecamatan tempat akad nikah akan dilaksanakan.
2. Dalam hal pernikahan dilaksanakan diluar negeri, dicatat di Kantor Perwakilan Republik Indonesia di luar negeri.
3. Pendaftaran kehendak nikah dilakukan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sebelum dilaksanakan pernikahan. Pendaftaran kehendak nikah dapat dilakukan oleh calon mempelai dengan melengkapi syarat administratif pendaftaran kehendak nikah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 yaitu:
  - a. Surat pengantar nikah dari desa/kelurahan tempat tinggal calon pengantin (N1);
  - b. Foto kopi akta kelahiran atau surat keterangan kelahiran yang dikeluarkan oleh desa/kelurahan setempat;
  - c. Foto kopi kartu tanda penduduk/resi surat keterangan telah melakukan perekaman kartu tanda penduduk elektronik bagi yang sudah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah pernah melangsungkan nikah;
  - d. Foto kopi kartu keluarga;
  - e. Surat rekomendasi nikah dari KUA Kecamatan setempat bagi calon pengantin yang melangsungkan nikah di luar wilayah kecamatan tempat tinggalnya (N10); Persetujuan kedua calon pengantin (N4);
  - f. Izin tertulis orang tua atau wali bagi calon pengantin yang belum mencapai usia 21 (dua puluh satu) tahun (N5);
  - g. Izin dari wali yang memelihara atau mengasuh atau keluarga yang mempunyai hubungan darah atau pengampu, dalam hal kedua orang tua atau wali sebagaimana dimaksud dalam huruf g meninggal dunia atau dalam keadaan tidak mampu menyatakan kehendaknya;
  - h. Izin dari pengadilan, dalam hal orang tua, wali, dan pengampu tidak ada; Dispensasi dari pengadilan bagi calon suami yang belum mencapai usia sesuai dengan ketentuan;
  - i. Surat izin dari atasan atau kesatuan jika calon mempelai berstatus anggota tentara nasional Indonesia atau kepolisian Republik Indonesia;
  - j. Penetapan izin poligami dari pengadilan agama bagi suami yang hendak beristri lebih dari seorang;
  - k. Akta cerai atau kutipan buku pendaftaran talak atau buku pendaftaran cerai bagi mereka yang perceraianya terjadi sebelum

berlakunya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama; dan

1. Akta kematian atau surat keterangan kematian suami atau istri dibuat oleh lurah atau kepala desa atau pejabat setingkat bagi janda atau duda ditinggal mati.

#### B. Pemeriksaan kehendak nikah

Setelah adanya pemberitahuan akan adanya pernikahan, prosedur selanjutnya diadakan penelitian atau pemeriksaan yang dilakukan oleh Pegawai Pencatat Nikah. Pasal 5 menjelaskan bahwa Kepala KUA Kecamatan/PPN melakukan pemeriksaan dokumen nikah, selain itu pemeriksaan dilakukan dengan menghadirkan calon suami, calon istri dan wali untuk memastikan ada atau tidak adanya halangan untuk menikah. Adapun ketentuan hukum tentang pemeriksaan nikah sebelumnya juga diatur pada Pasal 6 ayat (1) PP No. 9 Tahun 1975 Pegawai Pencatat Nikah meneliti apakah syarat-syarat perkawinan telah dipenuhi dan apakah tidak terdapat halangan baik menurut hukum munakahat ataupun menurut perundang-undangan yang berlaku. Selain itu berdasarkan ayat (2), Pegawai Pencatat Nikah juga diwajibkan melakukan penelitian terhadap:

1. Kutipan akta kelahiran atau surat kenal lahir calon mempelai, dalam hal tidak ada akta kelahiran atau surat kenal lahir, dapat dipergunakan surat keterangan yang menyatakan umur dan asal usul calon mempelai yang diberikan oleh Kepala Desa atau yang setingkat dengan itu..
2. Keterangan nama, agama, pekerjaan dan tempat tinggal orang tua calon mempelai.
3. Izin tertulis pengadilan sebagaimana Undang-undang, apabila salah seorang calon mempelai atau keduanya belum mencapai umur 21 (dua puluh satu) tahun. Izin pengadilan apabila calon mempelai adalah seorang suami yang masih mempunyai istri.
  1. Dispensasi pengadilan apabila calon mempelai tidak memenuhi syarat batas minimum umur pernikahan.
  2. Surat kematian istri atau suami terdahulu atau dalam hal perceraian bagi pernikahan untuk kedua kalinya atau lebih.

Apabila dalam pemeriksaan tersebut data tidak terpenuhi atau terdapat halangan baik menurut hukum munakahat maupun menurut perundang-undangan yang berlaku maka dalam hal ini Kepala KUA Kecamatan/PPN memberitahukan penolakan secara tertulis kepada calon pengantin maupun wali dengan disertai alasan penolakan, hal ini sebagaimana telah diatur pada Pasal 6 PMA Nomor 20 Tahun 2019.

### C. Pengumuman Kehendak Nikah

Setelah adanya kesepakatan antara pihak pria dan pihak wanita untuk melangsungkan pernikahan, yang kemudian kesepakatan itu, diumumkan oleh pihak Pegawai Pencatat Nikah dan tidak ada keberatan dari pihak-pihak yang terkait dengan rencana dimaksud, pengumuman kehendak nikah sebagaimana disebutkan dalam Pasal 8 dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan atau Kantor Perwakilan RI di luar negeri atau media lain yang dapat diakses oleh masyarakat.

### D. Pelaksanaan Pencatatan Nikah

Setelah dilakukannya pengumuman kehendak nikah, selanjutnya diadakan pelaksanaan pencatatan nikah, pada Pasal 9 PMA Nomor 20 Tahun 2019 menyebutkan bahwa:

1. Pencatatan nikah dilakukan setelah akad nikah dilaksanakan.
2. Akad nikah dilaksanakan setelah memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, Pasal 5, dan Pasal 6. Akad nikah dilangsungkan di hadapan Pegawai Pencatat Nikah yang mewilayahi tempat tinggal calon istri dan dihadiri oleh dua orang saksi dan dihadapan wali nikah.

Selanjutnya Pernikahan dilaksanakan di Kantor Urusan Agama Kecamatan sebagaimana dijelaskan pada Pasal 16 yaitu:

1. Akad nikah dilaksanakan di KUA Kecamatan atau Kantor Perwakilan Republik Indonesia di luar negeri pada hari dan jam kerja.
2. Atas permintaan calon pengantin dan persetujuan Kepala KUA Kecamatan/Penghulu/PPN LN, akad nikah dapat dilaksanakan di luar KUA Kecamatan atau Kantor Perwakilan Republik Indonesia diluar negeri atau diluar hari dan jam kerja.

Adapun pelaksanaan pernikahan tersebut Sebagaimana dikehendaki oleh calon pengantin meliputi 2 ketentuan yakni:

1. Apabila pernikahan dilakukan di Kantor Urusan Agama pada hari dan jam kerja maka tidak dipungut biaya Rp. 0 atau gratis.
2. Apabila dilaksanakan diluar Kantor Urusan Agama dan diluar jam kerja maka calon pengantin harus membayar biaya Rp. 600.000 hal ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2014 tentang perubahan atas aturan pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 tentang tarif atau jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Departemen Agama.

Pada saat melaksanakan pernikahan diawasi oleh Pegawai Pencatat Nikah, bagi pasangan yang melakukan pernikahan tanpa pengawasan dari Pegawai Pencatat Nikah dikenakan hukuman

karena merupakan suatu pelanggaran hal ini dimuat dalam Pasal 3 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1946 pernikahan yang tidak dicatatkan akan dihukum kurungan selama sebulan dan dikenakan denda sebanyak Rp7.500 sedangkan Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan dan Kompilasi Hukum Islam tidak berbicara tegas tentang sanksi pernikahan yang tidak dicatatkan secara nasional mengingat denda yang dimuat dalam peraturan sebelumnya cukup rendah akibatnya masih ada warga yang tidak mencatatkan pernikahan mereka, hingga saat ini belum ada instruksi baru tentang denda pernikahan yang tidak dicatat.

### E. Penyerahan Buku Nikah

Pasangan suami istri memperoleh buku nikah dan kartu nikah. Buku nikah diberikan masing-masing kepada suami dan istri sesaat setelah proses akad nikah selesai dilaksanakan, serta di tanda tangani oleh Kepala KUA Kecamatan/PPN. Adapun mekanisme tentang penyerahan buku nikah telah diatur pada Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 Pasal 21 sebagai berikut:

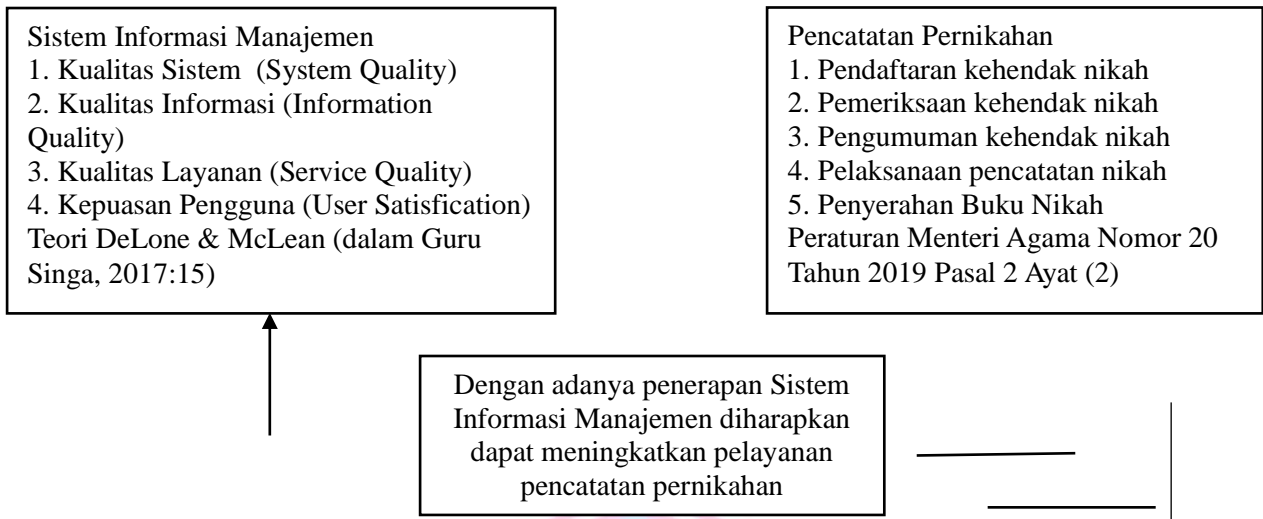
1. Pasangan suami istri memperoleh buku nikah dan kartu Nikah.
2. Buku Nikah diberikan kepada suami dan istri sesaat setelah proses akad nikah selesai dilaksanakan.
3. Dalam hal terdapat hambatan dalam penerbitan Buku Nikah, penyerahan Buku Nikah dilakukan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah akad nikah.
4. Buku Nikah ditanda tangani oleh Kepala KUA Kecamatan/PPN LN.
5. Kartu Nikah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan sebanyak satu kartu sebagai bukti dan dokumen tambahan.
6. Pemberian Kartu Nikah sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diutamakan kepada pasangan nikah pada tahun berjalan.
7. Ketentuan mengenai bentuk dan spesifikasi Kartu Nikah sebagaimana dimaksud ayat (1) ditetapkan dengan Keputusan Direktur Jendral.

### Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi suatu objek permasalahan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan mendeskripsikan gejala atau fenomena yang terjadi secara akurat dan sistematis terhadap subjek penelitian. Yang menjadi titik fokus dari penelitian ialah bagaimana pelayanan nikah diberikan oleh Pihak KUA kepada masyarakat terkait penerapan Sistem Informasi Manajemen

Nikah (SIMKAH). Kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### Gambar Kerangka Berpikir



Sumber : Berdasarkan Analisa Penulis

## PROSEDUR PENELITIAN

### Metode Penelitian

Sebuah penelitian dibutuhkan metode sebagai acuan langkah-langkah dalam mendapatkan data-data dan informasi untuk mencapai tujuan penelitian yang diinginkan. Sebuah metode dalam penelitian harus melibatkan masalah-masalah dalam membuat karya ilmiah, bagaimana langkah-langkah atau cara bekerja dalam mendapatkan sebuah pemahaman suatu objek sebagai target penelitian.

Pada umumnya penelitian terbagi atas dua jenis, yaitu penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif, dimana keduanya memiliki karakteristik yang berbeda. Menurut Sugiyono (2016:14) penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dan pengambilan sampel secara random dengan pengumpulan data menggunakan instrument, analisis data bersifat statistic dengan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian kualitatif seorang peneliti menjadi instrument, oleh karna itu dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah orang. Tetapi untuk mendapat menjadi instrument maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksin objek yang di teliti menjadi lebih jelas dan bermakna.

Penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dimana penelitian yang dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau

fenomena, yakni dengan menjelaskan ataupun menerangkan sebuah peristiwa. Sehingga dapat dikatakan bahwa penelitian ini peneliti memperoleh data objektif sebanyak mungkin dengan kemampuan yang dimiliki.

Di dalam penelitian ini peneliti dimaksud untuk menerangkan serta memberi gambaran mengenai objek tentang penerapan SIMKAH dalam meningkatkan pelayanan pencatatan di KUA Kecamatan Kemuning Kota Palembang.

### 3.2 Definisi Konsep

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), konsep adalah rancangan buram atau ide atau pengertian yang diabstrakkan dari peristiwa konkret dengan kata lain mengandung berbagai istilah yang berbeda. Sedangkan menurut Bahri (2008:30) pengertian dari konsep adalah satuan arti yang mewakili sejumlah objek yang mempunyai ciri yang sama. Sehingga peneliti mampu mengadakan abstraksi terhadap objek-objek yang dihadapi dan objek tersebut ditempatkan dalam golongan tertentu.

Supaya tidak terjadi kekeliruan dalam memahami penelitian ini, maka penulis mengemukakan definisi konseptual masing-masing variable atau konsep dari penelitian ini.

1. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) merupakan pencatatan nikah berbasis online dengan kegunaannya adalah untuk mengumpulkan data pernikahan atau rujuk pada KUA di seluruh wilayah Indonesia.
2. Pelayanan pencatatan pernikahan adalah proses administratif di mana pasangan yang telah menikah secara resmi mendaftarkan pernikahan mereka di kantor pendaftaran sipil atau lembaga yang ditunjuk oleh pemerintah.

Pelayanan ini dimaksudkan untuk mencatat peristiwa pernikahan secara hukum dan menghasilkan dokumen resmi yang menyatakan bahwa pasangan tersebut sah menikah.

### 3.3 Definisi Operasional

Mengutip dari buku *Pengantar Metode Penelitian* karya Maryam B Gainau (2021:23) definisi operasional dapat diartikan sebagai judul penelitian kata demi kata, padahal definisi operasional adalah penjelasan variable yang akan diamati dalam pemecahan masalah.

Menurut Singarimbun (1997) operasional adalah sebagai unsur penelitian yang merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur dalam rangka memudahkan pelaksanaan penelitian dilapangan, sehingga memerlukan

operasionalisasi dari masing-masing konsep yang digunakan dalam menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dengan jkata-kata yang dapat diuji dan diketahui kebenarannya. Dalam sebuah kajian penelitian, definisi operasional adalah definisi istilah yang diberikan kepada suatu variabel atau kontrak dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasi kegiatan, ataupun memberikan suatu operasionalisasi yang diperlukan untuk mengukur kontrak atau variabel tertentu.

Berdasarkan tinjauan teoritas yang ada dalam penelitian, maka konsep operasional dari Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Meningkatkan Pelayanan Pendaftaran Pernikahan di KUA Kecamatan Kemuning adalah sebagai berikut:

**Tabel Definisi Operasional**

No	Konsep	No	Indikator
1	Sistem Informasi Manajemen Teori : DeLone & McLean (dalam Guru Singa, 2017:15 )	1	Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> )
		2	Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )
		3	Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> )
		4	Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfication</i> )
2	Pencatatan Pernikahan Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 Pasal 2 Ayat (2)	1	Pendaftaran kehendak nikah
		2	Pemeriksaan kehendak nikah
		3	Pengumuman kehendak nikah
		4	Pelaksanaan pencatatan nikah
		5	Penyerahan Buku Nikah

### Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek

penelitian (Bugin 2007:76). Berikut ini daftar beberapa informan penelitian dalam penelitian ini:

**Tabel Informan Penelitian**

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala KUA Kecamatan Kemuning	1 Orang
2	Operator SIMKAH KUA kecamatan Kemuning	1 Orang
3	Penghulu KUA Kecamatan Kemuning	1 Orang
4	Pegawai Administrasi KUA Kecamatan Kemuning	1 Orang
5	Calon Pengantin pengguna SIMKAH	2 Orang
	Jumlah	6 Orang

## Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, sebab tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang akurat, sehingga tanpa mengetahui teknik pengumpulan data peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan (Sugiyono, 2016:224). Jenis penelitian ini adalah kualitatif dimana dalam artian data yang berbentuk kata-kata bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam dan teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka yang telah dituangkan dalam catatan lapangan yang dilakukan oleh peneliti. Sumber data dalam penelitian kualitatif ini yaitu kata-kata serta tindakan dan selebihnya adalah tambahan berupa dokumentasi dan lain-lainnya. Dengan itu data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua data, yaitu:

### 1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data, data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkan data primer tersebut antara lain wawancara dan observasi.

#### a. Observasi

Observasi merupakan teknik paling mendasar dalam teknik pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2016:203) observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Teknik pengumpulan data dengan observasi dilakukan apabila penelitian yang dilakukan terkait dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan apabila responden yang diamati tidak terlalu besar.

#### b. Wawancara

Wawancara adalah salah satu cara yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh keterangan dengan cara tanya jawab sambil tatap muka antara peneliti dan pegawai instansi (*Face to face*) dengan berusaha menggali informasi dengan orang yang diwawancarai untuk mendapatkan informasi real terkait dengan permasalahan yang diteliti.

### 2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh seorang peneliti secara tidak langsung dari objeknya, tetapi melalui sumber lain, baik lisan maupun tulisan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumentasi, foto, studi Pustaka bersumber dari buku-buku serta pemikiran yang menggambarkan kinerja karyawan KUA Kecamatan Kemuning

serta situs internet yang akan peneliti telusuri untuk mendapatkan data yang sifatnya sekunder.

#### a. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang didapatkan melalui dokumen-dokumen seperti catatan-catatan dan laporan-laporan. Dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2016:329).

#### b. Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan suatu kegiatan yang sangat penting dalam melakukan suatu penelitian. Teori-teori yang menjadi landasan masalah dan bidang yang akan diteliti dapat ditemukan dengan studi Pustaka. Selain itu peneliti dapat memperoleh data tentang penelitian sejenis atau yang ada kaitannya dengan penelitian.

## Teknik Analisa Data

Menurut Sugiyono (2016:335) analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan hubungan tertentu atau menjadi hipotesis. Jika berdasarkan data yang dapat dikumpulkan secara berulang-ulang dengan teknik triangulasi ternyata hipotesis diterima, hipotesis berkembang menjadi teori. Milles dan Huberman (2007:20) menyebutkan bahwa aktivitas dalam analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

#### a. Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua bagian yaitu deskriptif dan reflektif. Catatan deskriptif adalah catatan alami, (catatan tentang apa yang dilihat, didengar, disaksikan dan dialami sendiri oleh peneliti tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti terhadap fenomena yang dialami.

#### b. Reduksi data (reduksi data)

Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan diarahkan oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, maka peneliti dalam melakukan penelitian, menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatian dalam melakukan reduksi data.

#### c. Penyajian data (menampilkan data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Kalau

dalam penelitian kuantitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, kartu pie, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, disusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

d. Verifikasi/penarikan kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini diperoleh dengan menggunakan teknik wawancara dengan informan sebagai bentuk pencarian data dan dokumentasi langsung lapangan yang kemudian peneliti analisis. Analisis ini terfokus dengan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Meningkatkan Pelayanan Pencatatan Pernikahan di KUA Kecamatan Kemuning.

Peneliti mencari informasi-informasi tambahan dengan melakukan wawancara kepada masyarakat (calon pengantin) secara langsung guna memperoleh data akurat untuk mengetahui Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Pelayanan Pencatatan Pernikahan di KUA Kecamatan Kemuning.

Untuk tahapan yang dilakukan oleh peneliti adalah membuat daftar pertanyaan untuk wawancara, mengumpulkan data dan teknik analisis, untuk mengetahui sejauh mana informasi yang diberikan oleh informan penelitian, peneliti menggunakan beberapa tahapan diantaranya sebagai berikut:

1. Menyusun daftar pertanyaan wawancara berdasarkan indikator-indikator yang ditanyakan kepada narasumber dan informan.
2. Melakukan dokumentasi langsung dari lapangan untuk melengkapi data-data yang berhubungan dengan penelitian.
3. Memindahkan data penelitian yang berbentuk daftar dari semua pertanyaan yang dilakukan kepada narasumber dan informan.
4. Menganalisis hasil data wawancara yang telah dilakukan agar pembahasan sistematis dan terarah.

**Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Meningkatkan**

**Pelayanan Pencatatan Pernikahan di KUA Kecamatan Kemuning**

Ada dua konsep yang digunakan penulis, yaitu konsep Sistem Informasi Manajemen dan Konsep Pencatatan Pernikahan.

**A. Sistem Informasi Manajemen**

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) merupakan pencatatan nikah berbasis online dengan kegunaannya adalah untuk mengumpulkan data pernikahan atau rujuk pada KUA di seluruh wilayah Indonesia.

**1. Kualitas Sistem (System Quality)**

Kualitas sistem dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanan pencatatan pernikahan. Aspek yang mempengaruhi kualitas sistem meliputi kebergunaan sistem, kesesuaian, waktu respon dan ketersediaan sistem. Semua aspek ini bersama-sama mendukung peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan pencatatan pernikahan.

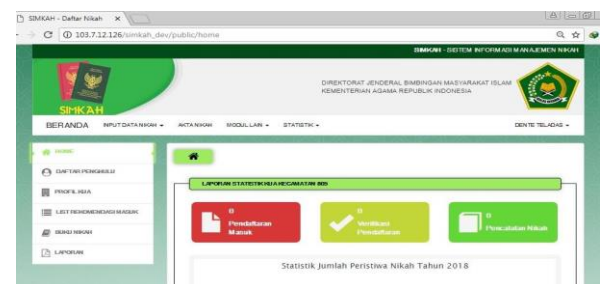
**Gambar Tampilan Laman Awal Website SIMKAH**



*Sumber: Website SIMKAH*

Diatas merupakan menu awal login SIMKAH pada website “Simkah.we.id”, pengguna perlu membuat akun terlebih dahulu ketika ingin mendaftarkan pernikahan setelah memiliki akun maka halaman ome/beranda akan terbuka, seperti gambar berikut:

**Gambar Halaman Beranda SIMKAH**



*Sumber: Website SIMKAH*

Untuk melakukan pengaturan awal simkah online perhatikan menu-menu yang berada

dibagian kiri. Isilah form yang ada di menu Daftar Penghulu, Profil KUA, dan Buku Nikah.

Berdasarkan hasil wawancara diatas untuk indikator Kualitas Sistem dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di KUA Kecamatan Kemuning sudah terlaksana dengan baik dilihat dari kualitas sistem yang sudah cukup stabil dan dapat mempermudah pengguna aplikasi SIMKAH.

## **2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)**

Kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan dari sistem informasi yang tentunya akan mempengaruhi penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Kualitas informasi berguna untuk meningkatkan pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kemuning sangat penting. SIMKAH harus memastikan keakuratan data yang diinput untuk mencegah kesalahan dalam pencatatan pernikahan, seperti kesalahan nama atau tanggal. Ketepatan waktu juga esensial, sehingga informasi dapat diakses dan dikelola dengan cepat dan efisien tanpa menimbulkan penundaan yang tidak perlu.

Berdasarkan hasil wawancara diatas untuk indikator Kualitas Informasi dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di KUA Kecamatan Kemuning sudah terlaksana dengan baik dilihat dari kualitas informasi yang sudah akurat.

## **3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)**

Kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang diperoleh pengguna dari pengembang sistem informasi. Kualitas layanan dapat berupa update sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah.

Berdasarkan hasil wawancara diatas untuk indikator kualitas layanan dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di KUA Kecamatan Kemuning sudah terlaksana dengan baik dilihat dari penerapan aplikasi SIMKAH dapat meningkatkan kualitas layanan dan membantu masyarakat maupun operator KUA Kemuning.

## **4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)**

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna

terhadap sistem yang digunakan. Kepuasan pengguna dapat dilihat dari efisiensi dan keefektifan sistem informasi dalam membantu pekerjaan pengguna dan memenuhi kebutuhan atau dapat dilihat secara langsung dari survei kepuasan pengguna.

Berdasarkan wawancara diatas untuk indikator Kepuasan Pengguna dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di KUA Kecamatan Kemuning sudah terlaksana dengan baik dilihat dari masyarakat yang merasa terbantu dengan adanya aplikasi SIMKAH.

## **B. Pelayanan Pencatatan Pernikahan**

Pencatatan pernikahan merupakan pendataan administrasi pernikahan yang ditangani oleh petugas pencatat pernikahan (PPN) yang bertujuan untuk memberikan kepastian dan perlindungan hukum bagi para pihak yang melangsungkan pernikahan tentang telah terjadinya pernikahan dan para pihak dapat mempertahankan pernikahan tersebut kepada siapapun dihadapan hukum.

### **1. Pendaftaran kehendak nikah**

Setiap orang yang akan melangsungkan pernikahan mendaftarkan kehendaknya itu kepada Pegawai Pencatat Nikah di tempat pernikahan akan dilangsungkan. Pendaftaran tersebut dilakukan sekurang-kurangnya (sepuluh) 10 hari kerja sebelum pernikahan dilangsungkan. Berdasarkan wawancara diatas untuk indikator Pendaftaran Kehendak Nikah dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pencatatan Pernikahan di KUA Kecamatan Kemuning, calon pengantin harus memenuhi sejumlah persyaratan utama dan dokumen penting. Dokumen-dokumen yang diperlukan termasuk fotokopi KTP dan Kartu Keluarga, surat keterangan untuk nikah (N1, N2, N4) dari kelurahan atau desa, pas foto, serta surat cerai atau keterangan kematian bagi yang berstatus duda atau janda.

### **2. Pemeriksaan kehendak nikah**

Setelah adanya pemberitahuan akan adanya pernikahan, prosedur selanjutnya diadakan penelitian atau pemeriksaan yang dilakukan oleh Pegawai Pencatat Nikah. Pasal 5 menjelaskan bahwa Kepala KUA Kecamatan/PPN melakukan pemeriksaan dokumen nikah, selain itu pemeriksaan dilakukan dengan menghadirkan calon suami, calon istri dan wali untuk memastikan ada atau tidak adanya halangan untuk menikah.

Berdasarkan wawancara diatas untuk indikator Pemeriksaan Kehendak Nikah dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pencatatan Pernikahan di KUA Kecamatan Kemuning, setelah pendaftaran kehendak nikah selesai, ialah pemeriksaan kehendak nikah yang mana proses selanjutnya mencakup verifikasi dan validasi dokumen oleh petugas KUA, penentuan tanggal dan tempat akad nikah, persiapan surat-surat administrasi seperti buku nikah, serta pelaksanaan akad nikah yang dipimpin oleh petugas KUA. Setelah akad nikah, pernikahan akan dicatat dalam register KUA dan buku nikah diserahkan kepada pasangan pengantin, memastikan bahwa pernikahan tersebut sah secara hukum dan agama.

### **3. Pengumuman Kehendak Nikah**

Setelah adanya kesepakatan antara pihak pria dan pihak wanita untuk melangsungkan pernikahan, yang kemudian kesepakatan itu, diumumkan oleh pihak Pegawai Pencatat Nikah dan tidak ada keberatan dari pihak-pihak yang terkait dengan rencana dimaksud, pengumuman kehendak nikah sebagaimana disebutkan dalam Pasal 8 dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan atau Kantor Perwakilan RI di luar negeri atau media lain yang dapat diakses oleh masyarakat.

Berdasarkan wawancara diatas untuk indikator Pengumuman Kehendak Nikah dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pencatatan Pernikahan di KUA Kecamatan Kemuning, setelah pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan dokumen selesai, Kantor Urusan Agama (KUA) akan melakukan pengumuman kehendak nikah kepada masyarakat. Pengumuman ini bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menyampaikan keberatan jika ada. Proses pengumuman dilakukan dengan menempelkan pemberitahuan di papan pengumuman KUA atau tempat strategis lainnya, mencakup informasi tentang nama calon pengantin serta tempat dan tanggal rencana pernikahan. Masa pengumuman biasanya berlangsung selama sepuluh hari kerja, dan jika tidak ada keberatan yang sah, pernikahan dapat dilanjutkan sesuai jadwal.

### **4. Pelaksanaan Pencatatan Nikah**

Setelah dilakukannya pengumuman kehendak nikah, selanjutnya diadakan pelaksanaan pencatatan nikah.

Berdasarkan wawancara diatas untuk indikator Pelaksanaan Pencatatan Nikah dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)

Dalam Meningkatkan Pelayanan Pencatatan Pernikahan di KUA Kecamatan Kemuning, setelah proses pengumuman kehendak nikah selesai tanpa keberatan, proses pencatatan nikah dilakukan pada hari pelaksanaan akad nikah. Penghulu memimpin prosesi pernikahan sesuai dengan syariat Islam dan ketentuan hukum yang berlaku, mencatat semua detail penting dalam Buku Nikah termasuk identitas kedua mempelai, wali nikah, saksi, dan mahar. Buku Nikah ini menjadi bukti sahnya pernikahan dan dicatat dalam sistem administrasi KUA untuk keperluan pencatatan dan pelaporan resmi. Proses ini memastikan bahwa pernikahan diakui secara hukum dan dapat diakses sebagai dokumen resmi yang sah.

### **5. Penyerahan Buku Nikah**

Pasangan suami istri memperoleh buku nikah dan kartu nikah. Buku nikah diberikan masing-masing kepada suami dan istri sesaat setelah proses akad nikah selesai dilaksanakan, serta di tanda tangani oleh Kepala KUA Kecamatan/PPN. Buku Nikah diterbitkan oleh KUA setelah dilangsungkannya ijab Kabul atau akad nikah di depan saksi-saksi yang sah. Buku nikah ini akan diberikan kepada pasangan yang menikah dan memiliki kesempatan untuk mengisi biodata masing-masing, seperti nama lengkap, tanggal dan tempat lahir, pekerjaan, serta identitas lainnya yang diperlukan. Buku nikah memiliki peran penting dalam kehidupan pasangan, selain sebagai alat bukti legal, buku nikah juga berfungsi sebagai identitas resmi pasangan yang menikah dan harus diurus oleh pihak suami istri setelah pernikahan.

Berdasarkan wawancara diatas, untuk indikator Penyerahan Buku Nikah dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pencatatan Pernikahan di KUA Kecamatan Kemuning, proses penyerahan buku nikah dilakukan dengan prosedur yang telah ditentukan. Penghulu atau petugas yang bertanggung jawab akan menyerahkan dua salinan Buku Nikah kepada kami sebagai kedua mempelai. Buku Nikah ini merupakan dokumen yang sangat penting karena mencatat secara resmi pernikahan kami, termasuk identitas kami berdua, detail akad nikah, serta tanda tangan dari saksi dan penghulu. Dengan buku ini, kami dapat memverifikasi status pernikahan kami secara sah dan memenuhi segala ketentuan administratif yang diperlukan.

### **Faktor Penghambat Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah Kepada Masyarakat di KUA Kecamatan Kemuning**

Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Kemuning menghadapi beberapa faktor penghambat yang signifikan. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang manfaat dan cara menggunakan SIMKAH. Banyak masyarakat yang belum memahami sistem ini dengan baik, sehingga enggan beralih dari proses manual ke digital. Selain itu, akses teknologi yang terbatas menjadi kendala besar, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil yang mungkin tidak memiliki akses internet atau perangkat yang memadai.

Berdasarkan wawancara diatas, faktor pengambat dari penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam meningkatkan pelayanan pencatatan pernikahan ialah keterbatasan infrastruktur teknologi dan akses internet yang stabil, kurangnya pelatihan bagi pegawai tentang penggunaan SIMKAH, sehingga beberapa pegawai masih merasa kesulitan dalam mengoperasikan sistem ini dengan baik, dan kurangnya sosialisasi mengenai manfaat dan cara penggunaan SIMKAH kepada masyarakat juga menjadi kendala dalam penerapan sistem informasi manajemen nikah.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

Pada bagian ini akan dipaparkan penjelasan mengenai pembahasan dari penelitian berupa hasil dokumentasi maupun hasil wawancara dengan para narasumber dan informan sehingga didapati jawaban atas penjelasan dan komponen-komponen atau indikator yang telah disebutkan diatas.

### **Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Meningkatkan Pelayanan Pencatatan Pernikahan di KUA Kecamatan Kemuning**

Berdasarkan hasil penelitian ini yang menyangkut empat indikator yang sangat menentukan keberhasilan suatu kebijakan, khususnya mengenai Sistem Informasi Manajemen Nikah adalah sebagai berikut, yaitu:

#### **1. Kualitas Sistem (*System Quality*)**

Kualitas sistem dalam Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) mengacu pada kemampuan sistem tersebut untuk meningkatkan efisiensi operasional, meminimalisir kesalahan, dan menyediakan layanan yang cepat serta akurat. Sistem ini dirancang dengan antarmuka yang mudah digunakan, memungkinkan aksesibilitas online, dan dilengkapi dengan mekanisme validasi data yang ketat untuk memastikan

integritas dan akurasi informasi. Selain itu, SIMKAH meningkatkan transparansi dan profesionalisme layanan, memastikan keamanan data, dan mendapat respon positif serta tingkat kepuasan yang tinggi dari pengguna, mencerminkan penerimaan yang baik dari masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian penulis bahwa untuk Kualitas Sistem SIMKAH dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Meningkatkan Pelayanan Pencatatan Pernikahan di KUA Kecamatan Kemuning dinilai sudah sangat baik dan efektif dalam meningkatkan pelayanan pencatatan nikah. Menurut pengguna SIMKAH membuat proses administrasi menjadi lebih cepat, efisien, dan akurat dibandingkan dengan metode manual sebelumnya. Meskipun kualitas sistem SIMKAH sudah baik diharapkan untuk meningkatkan sosialisasi dan edukasi tentang penggunaan SIMKAH agar lebih banyak masyarakat yang memahami dan memanfaatkannya. Selain itu, memberikan pelatihan tambahan untuk petugas KUA dalam mengoperasikan sistem juga sangat penting agar mereka bisa memberikan bantuan maksimal kepada pengguna. Dan memastikan keamanan data pribadi pengguna dengan proteksi yang lebih kuat dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem ini.

#### **2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)**

Kualitas informasi dalam penggunaan SIMKAH untuk meningkatkan pelayanan pencatatan pernikahan mengacu pada keakuratan, kelengkapan, dan keandalan data yang disediakan oleh sistem. Informasi yang diinput dan diproses melalui SIMKAH terverifikasi secara ketat, memastikan bahwa data pernikahan yang dicatat akurat dan lengkap. Sistem ini juga meningkatkan transparansi dan aksesibilitas informasi, memungkinkan petugas KUA dan pengguna untuk mendapatkan data yang mereka butuhkan dengan cepat dan efisien, sehingga meningkatkan keseluruhan kualitas layanan pencatatan pernikahan.

Berdasarkan hasil penelitian penulis bahwa untuk Kualitas Informasi SIMKAH dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Meningkatkan Pelayanan Pencatatan Pernikahan di KUA Kecamatan Kemuning dinilai bahwa sistem ini memberikan informasi yang sangat akurat dan terpercaya. Petugas administrasi dan operator KUA menekankan bahwa data yang dimasukkan diverifikasi dengan ketat, sehingga meminimalisir kesalahan manual dan memastikan integritas informasi. Para pengguna biasa juga merasa

bahwa informasi yang mereka terima sesuai dengan dokumen resmi, yang memberikan rasa aman dan kepercayaan terhadap sistem ini. Peningkatan efisiensi operasional dan transparansi dalam pengelolaan data pernikahan juga diakui oleh para pengawas KUA. Diharapkan untuk memberikan pelatihan berkala kepada petugas KUA agar mampu mengoperasikan SIMKAH dengan baik, pelatihan teknologi dan manajemen data secara berkala sangat diperlukan. Ini akan membantu mengurai kesalahan input data dan meningkatkan efisiensi operasional.

### **3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)**

Kualitas layanan dalam SIMKAH merujuk pada seberapa efektif dan efisien sistem tersebut dalam memenuhi kebutuhan pengguna, mempermudah proses administrasi pencatatan nikah, serta meningkatkan keakuratan, transparansi, dan kecepatan layanan. Kualitas layanan ini ditandai dengan kemudahan akses, keandalan sistem, tingkat kepuasan pengguna yang tinggi, serta kemampuan sistem dalam mengurangi kesalahan dan mempercepat proses administrasi, sehingga memberikan pengalaman yang lebih baik pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian penulis bahwa untuk Kualitas layanan SIMKAH dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Meningkatkan Pelayanan Pencatatan Pernikahan di KUA Kecamatan Kemuning sudah sangat baik, dengan peningkatan signifikan dalam efisiensi, akurasi, dan kemudahan akses. Pengguna merasa terbantu dengan proses yang lebih cepat dan minim kesalahan, sementara petugas KUA mengapresiasi sistem yang terintegrasi dan transparan. Namun, untuk lebih meningkatkan kualitas layanan, diharapkan agar petugas KUA dapat memberikan pelayanan yang lebih responsif karena sistem ini memungkinkan mereka untuk cepat mengakses data dan memberikan konfirmasi kepada pengguna dan penggunaan sistem yang canggih dan terstruktur ini dapat meningkatkan citra profesional KUA, memberikan kepercayaan lebih kepada masyarakat.

### **4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)**

Kepuasan pengguna adalah evaluasi positif yang dirasakan oleh individu atau organisasi terhadap produk atau layanan yang mereka gunakan. Ini mencakup seberapa baik produk atau layanan memenuhi harapan, kebutuhan, dan ekspektasi pengguna. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna meliputi kualitas, ketersediaan, kemudahan penggunaan, dukungan purna jual, dan pengalaman secara

keseluruhan. Tingkat kepuasan yang tinggi sering kali mengindikasikan bahwa pengguna merasa terbantu, puas, dan mungkin bahkan loyal terhadap produk atau layanan yang digunakan.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pengguna SIMKAH di KUA Kecamatan Kemuning, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap sistem ini sangat tinggi. Para pengguna, termasuk calon pengantin dan petugas KUA, mengapresiasi kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan oleh SIMKAH dalam proses pencatatan nikah. Mereka menyatakan bahwa SIMKAH memungkinkan mereka untuk mengurus dokumen pernikahan secara online dengan cepat, mengurangi waktu dan tenaga yang diperlukan dibandingkan dengan metode manual sebelumnya. Pengguna juga memberikan umpan balik positif mengenai keakuratan data yang tercatat dalam sistem, yang memberikan mereka kepercayaan bahwa proses administrasi pernikahan berjalan lancar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna lebih lanjut, beberapa saran dapat diberikan berdasarkan wawancara ini. Pertama, perlu dilakukan peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang manfaat serta cara penggunaan SIMKAH. Dengan meningkatkan pemahaman masyarakat, diharapkan adopsi terhadap sistem ini akan semakin luas. Kedua, perlu ditingkatkan lagi dukungan teknis dan pemeliharaan sistem agar SIMKAH tetap berjalan lancar dan bebas dari masalah teknis. Selain itu, kontinuitas dalam menyediakan pelatihan kepada petugas KUA tentang penggunaan sistem juga penting untuk menjaga kualitas layanan. Dengan implementasi saran-saran ini, diharapkan SIMKAH dapat terus memberikan manfaat maksimal dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi pernikahan di KUA Kecamatan Kemuning.

## **B. Pencatatan Pernikahan**

Pembahasan ini dilakukan berdasarkan data yang telah dikumpulkan dari observasi dan wawancara yang berkaitan dengan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Meningkatkan Pelayanan Pencatatan Pernikahan di KUA Kecamatan Kemuning diukur dengan indikator sebagai berikut:

### **1. Pendaftaran Kehendak Nikah**

Pendaftaran kehendak nikah merupakan proses administratif yang dilakukan oleh calon pengantin di Kantor Urusan Agama (KUA). Prosedur ini bertujuan untuk menyampaikan niat atau keinginan dari kedua belah pihak untuk melangsungkan pernikahan secara resmi di

hadapan hukum dan agama. Calon pengantin biasanya diharuskan mengajukan permohonan pendaftaran kehendak nikah secara langsung ke KUA setempat, menyertakan dokumen-dokumen yang diperlukan seperti surat keterangan tidak ada halangan menikah, identitas diri, dan persyaratan lain sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku di negara tersebut. Proses ini merupakan tahap awal yang penting dalam persiapan pernikahan, yang menjadi dasar untuk melanjutkan ke proses selanjutnya seperti pencatatan nikah resmi.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pendaftaran kehendak nikah di KUA Kecamatan Kemuning, dapat disimpulkan bahwa proses ini telah mengalami perubahan signifikan berkat penggunaan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Para calon pengantin dan petugas KUA mengungkapkan bahwa SIMKAH telah meningkatkan efisiensi dan keterjangkauan dalam proses pendaftaran. Mereka menyatakan bahwa dengan SIMKAH, mereka dapat melakukan pendaftaran kehendak nikah secara online dengan cepat dan mudah, mengurangi kebutuhan untuk mengunjungi kantor secara langsung dan memperpendek waktu tunggu untuk mendapatkan jadwal pernikahan. Keakuratan data dan kemudahan dalam memperoleh informasi tentang persyaratan pernikahan juga menjadi poin penting yang disoroti oleh responden. Namun demikian, dalam wawancara juga terungkap beberapa tantangan yang dihadapi dalam proses pendaftaran kehendak nikah melalui SIMKAH. Beberapa responden mengemukakan bahwa masih ada masyarakat yang perlu lebih banyak didorong untuk menggunakan sistem ini karena masih kurangnya pemahaman dan sosialisasi tentang kegunaan serta manfaat SIMKAH. Selain itu, ada juga permasalahan terkait dengan akses teknologi dan keterbatasan infrastruktur yang masih mempengaruhi beberapa calon pengantin dalam mengakses dan menggunakan aplikasi ini secara maksimal.

## **2. Pemeriksaan Kehendak Nikah**

Pemeriksaan kehendak nikah merupakan tahap di Kantor Urusan Agama (KUA) di mana calon pengantin diperiksa dan diverifikasi untuk memastikan bahwa mereka memenuhi syarat-syarat yang diperlukan untuk melangsungkan pernikahan secara sah menurut hukum dan agama yang berlaku. Prosedur ini melibatkan verifikasi dokumen-dokumen seperti surat keterangan tidak ada halangan menikah, identitas diri, serta persyaratan lain yang mungkin ditetapkan oleh KUA setempat. Tujuan dari pemeriksaan kehendak nikah adalah untuk memastikan bahwa

calon pengantin benar-benar memenuhi syarat-syarat pernikahan yang diatur oleh hukum, dan bahwa mereka dapat melanjutkan ke proses selanjutnya, seperti pencatatan nikah secara resmi di hadapan petugas KUA. Prosedur ini juga membantu dalam memastikan keabsahan dan kelegalan pernikahan yang akan dilangsungkan.

Berdasarkan hasil wawancara tentang pemeriksaan kehendak nikah di KUA Kecamatan Kemuning, dapat disimpulkan bahwa proses ini merupakan langkah yang penting dan berarti dalam rangka memastikan kesungguhan dan kesiapan calon pengantin untuk melangsungkan pernikahan. Narasumber dari KUA menyatakan bahwa pemeriksaan kehendak dilakukan dengan teliti, meliputi aspek-aspek seperti kesadaran calon pengantin akan arti pernikahan, kesiapan secara mental dan emosional, serta pemahaman terhadap tanggung jawab dalam pernikahan. Proses ini tidak hanya melibatkan pengisian formulir dan pengumpulan dokumen, tetapi juga interaksi dan diskusi antara petugas KUA dengan calon pengantin untuk memastikan bahwa keputusan untuk menikah diambil dengan penuh kesadaran dan keseriusan. Saran yang muncul dari wawancara ini adalah perlunya terus meningkatkan proses pemeriksaan kehendak agar lebih terstruktur dan transparan. Edukasi kepada calon pengantin tentang pentingnya pemeriksaan kehendak sebelum menikah juga perlu ditingkatkan untuk memastikan pemahaman yang lebih baik. Selain itu, penting bagi KUA untuk memastikan bahwa petugas yang melakukan pemeriksaan dilengkapi dengan keterampilan komunikasi yang baik dan empati, sehingga proses ini dapat berjalan dengan baik dan mendukung keberhasilan pernikahan yang berkelanjutan bagi para calon pengantin.

## **3. Pengumuman Kehendak Nikah**

Pengumuman kehendak nikah merupakan proses di Kantor Urusan Agama (KUA) di mana niat atau keinginan calon pengantin untuk melangsungkan pernikahan diumumkan kepada masyarakat atau pihak yang berkepentingan dalam lingkungan tersebut. Umumnya, pengumuman ini dilakukan untuk memberi kesempatan kepada siapa pun yang memiliki keberatan atau informasi terkait keabsahan pernikahan tersebut untuk mengajukannya kepada KUA. Proses pengumuman kehendak nikah juga bisa menjadi langkah awal untuk memastikan bahwa tidak ada halangan hukum atau agama yang menghalangi pelaksanaan pernikahan. Setelah pengumuman dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, KUA biasanya melanjutkan dengan tahap-tahap administratif

berikutnya, seperti persiapan dokumen dan perencanaan tanggal pernikahan.

Berdasarkan hasil penelitian, pengumuman kehendak nikah di KUA Kecamatan Kemuning merupakan bagian penting dari proses administrasi pernikahan. Proses pengumuman ini bertujuan untuk memberi kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan masukan atau keberatan terhadap rencana pernikahan yang diajukan. Narasumber menyatakan bahwa pengumuman dilakukan secara publik melalui papan pengumuman di kantor KUA dan melalui website resmi, memastikan keterbukaan dan transparansi proses. Waktu pengumuman yang telah ditetapkan memberi cukup waktu bagi masyarakat untuk memberikan tanggapan, sehingga mengakomodasi proses yang demokratis dan terbuka dalam penyelenggaraan pernikahan di wilayah tersebut. Dalam konteks ini, saran yang diemban dari hasil wawancara adalah perlunya terus meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya pengumuman kehendak nikah dan bagaimana cara mereka dapat berpartisipasi aktif dalam proses ini. Hal ini akan memastikan bahwa pengumuman berfungsi optimal sebagai mekanisme perlindungan dan penyesuaian terhadap proses pernikahan, serta mengurangi potensi masalah yang mungkin muncul pada tahap berikutnya dari proses administratif pernikahan di KUA Kemuning.

#### **4. Pelaksanaan Pencatatan Nikah**

Pelaksanaan pencatatan nikah merupakan tahap penting di Kantor Urusan Agama (KUA) di mana pernikahan antara dua individu resmi dicatat dan didokumentasikan secara hukum. Proses ini dilakukan setelah semua persyaratan administratif dan syarat-syarat pernikahan telah terpenuhi. Pada saat pencatatan, kedua pasangan yang akan menikah hadir di KUA bersama dengan saksi-saksi yang sah, biasanya keluarga atau teman dekat, untuk menyaksikan proses tersebut. Petugas KUA akan memvalidasi dokumen-dokumen yang diperlukan, termasuk surat keterangan tidak ada halangan menikah, identitas diri, serta persyaratan lain yang mungkin berlaku. Setelah semua dokumen diverifikasi dan pernikahan disahkan, proses pencatatan nikah akan dilakukan secara resmi dengan mengisi formulir pencatatan dan mengeluarkan buku nikah sebagai bukti sah pernikahan yang telah dilangsungkan di hadapan hukum dan agama.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Kemuning, dapat disimpulkan bahwa proses tersebut telah mengalami perbaikan signifikan berkat adopsi Sistem Informasi Manajemen

Nikah (SIMKAH). Para narasumber, termasuk petugas administrasi, operator KUA, dan pengguna (baik calon pengantin maupun wali), menyatakan bahwa SIMKAH telah mempermudah dan mempercepat proses pencatatan nikah. Mereka mengapresiasi efisiensi yang diperoleh dengan penggunaan sistem ini, dimana dokumen pernikahan dapat diurus secara online dengan lebih cepat dan mudah, mengurangi ketergantungan pada prosedur manual yang lebih lambat dan rentan terhadap kesalahan. Selain itu, SIMKAH juga dikatakan meningkatkan akurasi data dan transparansi proses administrasi, memberikan kepastian kepada pengguna bahwa dokumen pernikahan mereka tercatat dengan benar dan sesuai ketentuan. Secara keseluruhan, penggunaan SIMKAH di KUA Kecamatan Kemuning telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kepuasan pengguna terkait proses pencatatan nikah. Meskipun demikian, terdapat tantangan dalam hal sosialisasi yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat akan manfaat sistem ini. Disarankan juga untuk terus meningkatkan dukungan teknis dan pelatihan kepada petugas KUA agar SIMKAH dapat dikelola dengan optimal dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

#### **5. Penyerahan Buku Nikah**

Penyerahan buku nikah merupakan tahapan terakhir dalam proses administrasi pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA). Setelah pencatatan nikah selesai, buku nikah yang telah dicetak akan diserahkan kepada pasangan pengantin atau wali yang mewakili mereka. Penyerahan ini dilakukan sebagai bukti sah bahwa pernikahan telah tercatat dan diakui secara resmi oleh pemerintah dan lembaga agama. Buku nikah ini memiliki nilai legal yang penting, karena merupakan dokumen resmi yang akan digunakan dalam berbagai urusan administratif, seperti pembuatan KTP baru, asuransi, serta dokumen-dokumen lain yang memerlukan bukti sah tentang status pernikahan. Proses penyerahan buku nikah biasanya dilakukan dengan penjelasan singkat mengenai pentingnya menjaga dan menggunakan buku nikah ini dengan baik serta cara menggunakannya untuk keperluan resmi dan pribadi kedepannya.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai proses penyerahan buku nikah di KUA Kecamatan Kemuning, dapat disimpulkan bahwa proses tersebut berjalan dengan baik dan efisien. Setelah pencatatan pernikahan selesai, buku nikah dicetak dan diserahkan kepada pengantin atau wali yang bersangkutan sesuai dengan prosedur yang

berlaku. Narasumber menyatakan bahwa proses ini cepat, dengan buku nikah yang dapat diambil langsung setelah selesai proses administrasi. Mereka juga menekankan pentingnya validasi dokumen yang lengkap dan akurat sebelum buku nikah diserahkan, untuk memastikan bahwa buku nikah yang diterima merupakan bukti resmi yang sah. Secara keseluruhan, pengguna SIMKAH di KUA Kemuning merasa puas dengan prosedur penyerahan buku nikah yang transparan dan efisien, yang meningkatkan kepercayaan terhadap layanan administrasi pernikahan di KUA tersebut.

### **Faktor Penghambat Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah Kepada Masyarakat di KUA Kecamatan Kemuning**

Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Kemuning menghadapi serangkaian faktor penghambat yang mempengaruhi efektivitas dan penerimaan sistem ini. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya sosialisasi yang memadai dan edukasi kepada masyarakat tentang manfaat serta prosedur penggunaan SIMKAH. Banyak dari mereka masih belum teredukasi sepenuhnya mengenai teknologi ini, yang mengakibatkan resistensi untuk meninggalkan metode tradisional pencatatan nikah. Selain itu, akses terbatas terhadap infrastruktur teknologi seperti internet dan perangkat yang diperlukan juga menjadi kendala serius, terutama di daerah pedalaman yang sulit terjangkau. Para petugas KUA juga menghadapi tantangan dalam hal keterampilan teknologi yang diperlukan untuk mengoperasikan SIMKAH dengan baik, mengingat beberapa di antara mereka belum sepenuhnya terampil dalam teknologi digital. Resistensi terhadap perubahan juga menjadi faktor penghambat signifikan, karena kebiasaan lama dan ketidakpastian tentang implementasi sistem baru sering kali menghambat adopsi SIMKAH.

Selain faktor-faktor tersebut, kekhawatiran akan keamanan dan privasi data juga menjadi hal yang perlu diperhatikan. Masyarakat perlu diyakinkan bahwa data pribadi mereka aman dan terlindungi dalam penggunaan SIMKAH. Selain itu, kendala administratif dan birokrasi dalam perubahan kebijakan serta proses perizinan yang kompleks dapat memperlambat implementasi SIMKAH secara luas. Mengatasi tantangan-tantangan ini membutuhkan pendekatan yang holistik dan berkelanjutan, termasuk peningkatan sosialisasi, penyediaan infrastruktur teknologi yang lebih baik, pelatihan intensif bagi petugas, serta penegakan kebijakan yang mendukung adopsi teknologi. Dengan upaya yang tepat, diharapkan

SIMKAH dapat diimplementasikan dengan lebih efektif dan memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efisiensi serta akurasi layanan administrasi pernikahan di KUA Kemuning.

## **E. SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah di KUA Kecamatan Kemuning, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa :

1. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Kemuning sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari SIMKAH itu sendiri yang telah memberikan data-data yang akurat dan cepat dalam memproses pendaftaran dan verifikasi data pencatatan pernikahan. Serta pengguna merasa puas dan memberikan feedback positif terhadap SIMKAH karena telah membuat pelayanan pencatatan pernikahan di KUA Kecamatan Kemuning menjadi efektif dan efisien.
2. Faktor yang menjadi penghambat dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Kemuning yaitu, kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang manfaat dan tata cara penggunaan SIMKAH, kualitas jaringan internet yang terkadang tidak stabil, dan kurangnya dukungan teknis dan pemeliharaan sistem SIMKAH.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis memberikan saran yang dapat bermanfaat bagi KUA Kecamatan Kemuning, yaitu:

1. Penerapan manajemen SIMKAH di KUA Kecamatan Kemuning agar lebih baik lebih efektif, dan lebih efisien lagi dalam melayani masyarakat serta proses data dan verifikasi data dapat diperbarui semuanya menjadi sistem online agar lebih mudah dan manfaat yang diberikan SIMKAH, secara maksimal dapat meningkatkan pelayanan pencatatan pernikahan.
2. KUA Kecamatan Kemuning diharapkan dapat meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang SIMKAH, memperbaiki jaringan internet serta memastikan dukungan teknis dan pemeliharannya memadai agar masyarakat merasa lebih puas dalam proses pelayanan pencatatan pernikahan

## F. DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, Eva. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*. Tangerang: Universitas Terbuka.
- Bahri. 2008. *Konsep dan definisi konseptual*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Meda Group
- Davis, B. Gordon. 1995. *Kerangka Dasar SIM*. Jakarta: PT Gramedia.
- Delone., W. & McLean., E. 1992. Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Journal of Management Information Systems*, 3(4), 6095. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- Gainau, Maryam 2021. *Pengantar Metode Penelitian*: PT.Kanisius
- Hakim, Lukman. 2019 . *Sistem Informasi Manajemen*. Jambi: Timur Laut Aksara,
- Hartono, Jogiyanto. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Pratita, Dewi dan Yulia Djahir. 2014. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Cv Budi Utama.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005) *Manajemen Pelayanan. (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, Poltak Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Susanto, Azhar. 2017. *Sistem Informasi Manajemen, Konsep dan Pengembangan Secara Terpadu*. Bandung: Lingga Jaya
- Sutanta, Edhy. 2003. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

## Penelitian Terdahulu

- Muhammad Hilmy Arief dan Herly Nurrahmi, 2021. *Rancang Bangun Sistem Informasi Pendaftaran Pernikahan Pada KUA kecamatan Pamulang Berbasis WEB*
- Nur Elisa, 2020 *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Terhadap SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) Dalam Meningkatkan Pelayanan Di KUA Kecamatan Gantarangkeke Kabupaten Bantaeng*.
- Purnama, M., I. 2019. Efektivitas Penerapan SIMKAH di KUA Syiah Kuala Kota Banda Aceh. *Jurnal Hukum Keluarga dan Hukum Islam*, 3(1). <http://dx.doi.org/10.22373/sjhc.v3i1.4406>
- Tiara Sosia Helina Sitompul, 2019. *Pelaksanaan Administrasi Pencatatan Perkawinan Secara Online Melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kota Palembang Berdasarkan Peraturan Menteri Agama No.19 Tahun 2018*.
- Yullang. (2020). *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nikah di KUA Kecamatan Lembang*

## Peraturan-peraturan

- Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/ 369 Tahun 2013 tentang Penerapan SIMKAH pada Kantor Urusan Agama Kecamatan
- Keputusan Menteri Agama No. 892 tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Manajemen Nikah Berbasis Web pada Kantor Urusan Agama Kecamatan
- Peraturan Menteri Agama Nomor 20 tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Pernikahan