

ABSTRAK

Ayu Oktavia Nita. *Penerapan Simkah (Sistem Informasi Manajemen Nikah) dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Nikah di Kantor Urusan Agama.*

Simkah adalah singkatan dari "Sistem Informasi Manajemen Nikah" sebuah program Aplikasi Komputer berbasis Windows yang berguna untuk mengumpulkan data-data nikah dari seluruh Kantor Urusan Agama (KUA) di Wilayah Republik Indonesia secara "*online*", data akan tersimpan dengan aman di KUA setempat, di kabupaten/kota di Kantor Wilayah Propinsi dan di Bimas Islam. Data-data tersebut berguna untuk membuat berbagai analisa dan laporan sesuai dengan berbagai keperluan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui realitas penerapan Simkah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pernikahan di KUA Cimahi Selatan. Dilihat dari segi mekanisme Simkah, efektivitas program Simkah, dan evaluasi program Simkah yang ada di KUA Cimahi Selatan.

Sistem Informasi Manajemen mendukung terhadap aktivitas pengelolaan data informasi terutama berkaitan dengan sumber informasi, ketepatan informasi, arus informasi dan perluasan dalam proses pengumpulan informasi. Sehingga akan lebih mengefektifkan pelayanan administrasi. Kepuasan akan jasa layanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: (1) kualitas jenis layanan; (2) kualitas pelayanan, yang dipersepsikan lima dimensi ukuran *servqual* yaitu: bukti nyata (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan kepedulian (*emphaty*); (3) faktor emosional; (4) kepuasan harga/biaya layanan dan (5) biaya dan kemudahan

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu peristiwa, keadaan, dan objek. Penelitian ini diperoleh dengan cara observasi, wawancara, studi kepustakaan dan studi dokumentasi.

Temuan yang diperoleh dari penelitian ini adalah bahwa aplikasi Simkah (Sistem Informasi Manajemen Nikah) di KUA Cimahi Selatan dilihat dari segi 1) Mekanisme Simkah, proses transaksi pendaftaran nikah oleh Simkah dapat menghasilkan beberapa *output* yaitu pencetakan buku nikah. 2) Efektivitas program Simkah proses pencatatan pendaftaran nikah ataupun rujuk sudah terdokumentasi dengan baik dan dapat dilakukan secara *online*. 3) Evaluasi program Simkah, evaluasi yang dilakukan oleh KUA Cimahi Selatan berdasarkan periode waktu tertentu yaitu bisa dilihat dari bulanan, triwulan, 6 bulan dan 1 tahun.