

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pada saat ini, kebutuhan informasi semakin penting dan mendesak sejalan dengan arus globalisasi yang terjadi diseluruh dunia. Penerapan Sistem Informasi Manajemen yang berbasis kompetensi menjadi kebutuhan yang mutlak dan dapat memberikan keunggulan kompetitif sehingga mendapat prioritas yang tinggi. Sistem Informasi Manajemen adalah sebuah sistem informasi yang melakukan semua pengolahan transaksi dan memberikan dukungan informasi untuk fungsi manajemen serta proses pengambilan keputusan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2003 tertanggal 10 Juli 2003 pada paragraf 1 butir c, pelayanan umum adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tingkah laku manusia pada hakikatnya terwujud pada tingkah laku organisasi, yang secara keseluruhan tercakup dalam tingkah laku manajemen itu sendiri. Dalam konteks inilah, peran informasi sangat menentukan. Itu sebabnya jika sistem manajemen hendak digerakkan secara maksimal, maka perlu dukungan sistem informasi yang dikelola secara baik dan benar sehingga dapat mencapai hasil yang optimal.

Pembangunan nasional yang berorientasi pada pengembangan mutu sumber daya manusia membutuhkan dukungan sistem manajemen yang lebih baik dan lebih efektif karena dimensi-dimensi pembangunan pada semua sektor semakin kompleks dan menuntut kemampuan manajemen yang lebih andal pula. Dengan demikian, peran sistem informasi menjadi sangat penting.

Konsekuensi logis dari perkembangan tersebut ialah perlunya peningkatan koordinasi dan keterpaduan serta mutu pelayanan sebagai intervensi manajemen yang turut mendasari sistem manajemen terpadu, yang melibatkan unsur-unsur pimpinan dan pengelola serta pelaksana dan masyarakat. Proses manajemen tersebut pada gilirannya menuntut dukungan optimal macam-macam informasi yang akurat, terpercaya, dan siap pakai sehingga berdaya guna dan berhasil guna dalam proses pengambilan keputusan, penentuan kebijaksanaan, dan tindakan manajerial lainnya. Peran informasi semakin luas dan kompleks serta bervaritas tinggi sehubungan dengan upaya peningkatan kredibilitas sistem informasi dan pemanfaatannya dalam rangka pengembangan sumber daya manusia serta pemanfaatan

kemajuan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi dalam sistem komunikasi untuk menyebarluaskan informasi terpilih, yang akhirnya memberikan dampak bagi peningkatan produktivitas dan mutu program. Karena itu, wajar bila bidang sistem informasi perlu mendapat perhatian dari semua manajer setiap organisasi yang ada. Dengan kata lain, pengelolaan sistem informasi yang baik akan mendukung pelaksanaan manajemen yang efektif (Tata S, 2005: 46-47).

Simkah adalah singkatan dari "Sistem Informasi Manajemen Nikah" sebuah program aplikasi komputer berbasis *windows* yang berguna untuk mengumpulkan data-data nikah dari seluruh KUA (Kantor Urusan Agama) 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.

Dalam perkembangannya, aplikasi Simkah banyak mendapat respon dari berbagai pihak. Beberapa diantaranya tanggapan positif baik dari operator Simkah pada KUA (internal) maupun masyarakat umum (eksternal). Respon yang membangun ini dibutuhkan oleh pengelola Simkah karena pada akhirnya menjadi bahan evaluasi Pengembangan Sistem Informasi Nikah.

Program Simkah ini dipandang perlu dalam upaya meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan administrasi nikah pada KUA (Kantor Urusan Agama) Kecamatan, maka sejak tahun 2007 Dirjen Bimbingan Masyarakat

Islam (Bimas Islam) telah berkomitmen meningkatkan kapasitas KUA melalui perbaikan pelayanan berbasis IT (*Information and Technology*). Khusus pelayanan nikah dalam hal pencatatan pernikahan yang selama ini dilakukan secara manual.

Penyeragaman data diperlukan karena diharapkan data dapat lebih efektif dan efisien sehingga penanganannya lebih mudah apalagi melalui suatu program yang memadai. Diperlukannya *backup* data adalah upaya untuk menyelamatkan dan menghimpun data dari berbagai masalah yang dihadapi seperti bencana alam dan sebagainya. Program Simkah ini adalah salah satu program aplikasi yang dapat digunakan dan khusus dibuat untuk kepentingan tersebut. Program ini juga menggunakan teknik internet yang dipandang sebagai cara yang lebih tepat, cepat dan aman selain teknik *backup* yang konvensional.

Karena penyajian data yang baik dan akurat sangat menentukan arah pembangunan agama di masa yang akan datang. Penyajian data itu ibarat makanan yang perlu dikemas dan disajikan dengan rapi dan baik sehingga dapat lebih menarik perhatian bagi orang yang akan menikmatinya.

Dalam hal ini menarik untuk di kaji, bahwa penerapan pelayanan sebuah instansi pemerintahan harus berbenah kepada jaman era globalisasi saat ini melihat banyaknya masyarakat berasumsi bahwa proses pencatatan pernikahan rumit, khususnya KUA yang menangani masalah pernikahan yang memiliki tugas untuk melayani, membina dan menjaga keutuhan pernikahan,

sehingga dapat memudahkan dalam pemeriksaan dan pengawasan pernikahan yaitu dengan mengimbangi lajunya perkembangan teknologi demi pelayanan di bidang pernikahan.

Kenyataannya masih banyak yang tidak mencoba berbenah untuk kemajuan demi kemajuan dan keamanan sebuah pernikahan, padahal ini adalah suatu yang sangat urgen karena sudah banyak masalah yang timbul dan berakhir di pengadilan agama yang awalnya disebabkan karena ketidak efektifan administrasi pencatatan pernikahan.

Berangkat dari pemikiran inilah kemudian pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/363 Tahun 2013 Tentang Penerapan Simkah (Sistem Informasi Manajemen Nikah) pada KUA (Kantor Urusan Agama) Kecamatan.

Dalam hal modernisasi layanan berbasis IT, Bimas Islam meningkatkan tekad dalam pelayanan di KUA melalui Simbi (Sistem Informasi Manajemen Bimas Islam), khususnya Simkah. Dengan pola pembayaran dengan setor Bank, maka ke depan pembayaran akan dapat diintegrasikan dengan aplikasi Simkah secara *online*. Jika seluruh jaringan Simkah di Indonesia telah terhubung dengan sistem perbankan penerima setoran PNBPNikah Rujuk (NR) yang ditetapkan Sekjen Kemenag, maka KUA telah bermetamorfosis menjadi lembaga layanan publik yang modern.

Dengan landasan diatas, perlu diketahui sejauh mana tingkat keberhasilan atas program Simkah terhadap pencatatan pernikahan di KUA

Kecamatan yang ada di seluruh Indonesia. Karena pembahasan ini sangat penting peneliti bahas agar meningkatnya pelayanan-pelayanan KUA terhadap masyarakat Cimahi Selatan, khususnya dibidang pernikahan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka masalah yang akan diteliti dalam pembuatan skripsi ini dirumuskan dalam bentuk penerapan Simkah dalam peningkatan mutu pelayanan nikah. Selanjutnya untuk mempermudah pembahasan dan analisis, pokok permasalahan tersebut dirincikan dalam beberapa permasalahan penelitian:

1. Bagaimanakah mekanisme Simkah (Sistem Informasi Manajemen Nikah) di KUA (Kantor Urusan Agama) Cimahi Selatan?
2. Bagaimanakah efektivitas program Simkah (Sistem Informasi Manajemen Nikah) dalam upaya peningkatan mutu pelayanan nikah di KUA (Kantor Urusan Agama) Cimahi Selatan?
3. Bagaimanakah evaluasi program Simkah (Sistem Informasi Manajemen Nikah) di KUA (Kantor Urusan Agama) Cimahi Selatan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui mekanisme Simkah (Sistem Informasi Manajemen Nikah) di KUA (Kantor Urusan Agama) Cimahi Selatan.
2. Untuk mengetahui efektivitas program Simkah (Sistem Informasi Manajemen Nikah) dalam upaya peningkatan mutu pelayanan nikah di KUA (Kantor Urusan Agama) Cimahi Selatan.
3. Untuk mengetahui evaluasi program Simkah (Sistem Informasi Manajemen Nikah) di KUA (Kantor Urusan Agama) Cimahi Selatan.

### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Dari segi Teoretis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas khasanah pemikiran, pengetahuan, pemahaman dalam ilmu manajemen terutama ilmu Simkah (Sistem Informasi Manajemen Nikah), serta diharapkan dapat dijadikan rujukan maupun sebagai salah satu bahan studi banding oleh penelitian lain, juga dapat dipergunakan dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen dakwah serta dapat pula dijadikan rujukan oleh KUA yang bersangkutan.

## 2. Dari segi Praktis

Diharapkan dapat memberikan masukan positif bagi lembaga/ instansi dalam memahami pentingnya fungsi manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan nikah agar sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan, serta bertujuan untuk menghindari salah paham yang tidak diharapkan agar proses kinerja lembaga/ instansi dapat terselesaikan secara efektif dan efisien.

### **E. Landasan Pemikiran**

Sistem Informasi Manajemen yang umum dikenal orang adalah sebuah sistem manusia atau mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi organisasi, manajemen, dan proses pengambilan keputusan didalam suatu organisasi. Sistem ini menggunakan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) komputer, prosedur pedoman, model manajemen, dan keputusan serta sebuah bank/basis data yang disebut *database* (Tata S, 2005: 90-91).

Sebagaimana diungkapkan oleh Donald W. Kroeber (1984: 232) bahwa “Sistem Informasi Manajemen mendukung terhadap aktivitas pengelolaan data informasi terutama berkaitan dengan sumber informasi, ketepatan informasi, arus informasi dan perluasan dalam proses pengumpulan informasi”. Robert G. Murdick dan Joel E. Ross dalam bukunya yang berjudul “Sistem Informasi untuk Manajemen Modern” (terjemahan) mendefinisikan



SIM sebagai berikut: “*SIM adalah proses komunikasi dimana informasi masukan (input) direkam, disimpan, dan diproses untuk menghasilkan output yang berupa keputusan tentang perencanaan, pengoperasian, dan pengawasan.*”

Definisi pelayanan menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih, 2013:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Parasuraman (2001: 69) setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian dari pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan. Sesuai pendapat Arisutha (2005: 49) yang menyatakan bentuk pelayanan fisik berupa kemampuan menggunakan dan memanfaatkan segala fasilitas alat dan perlengkapan didalam memberikan pelayanan, sesuai dengan kemampuan penguasaan teknologi yang ditunjukkan secara fisik dan bentuk tampilan dari pemberi pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988), 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. Kepuasan pengguna akan jasa layanan akan meningkat apabila persepsi pengguna layanan akan seluruh atau sebagian unsur-unsur tersebut meningkat (memenuhi harapan/*expectation*). Menurut Albrecht & Zemke (2001), kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia, sumber pelayanan, strategi dan pengguna jasa layanan/pelanggan. Pengukuran kinerja dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat deviasi antara progress yang direncanakan dengan kenyataan. Apabila terdapat deviasi berupa progress yang lebih rendah, perlu dilakukan langkah-langkah untuk memacu kegiatan agar tujuan yang diharapkan dapat dicapai. Seberapa jauh tujuan tersebut dapat dicapai mencerminkan hasil kerja atau prestasi kerja dan seringkali dinyatakan sebagai kinerja organisasi dan menunjukkan performa organisasi. Hasil kerja organisasi dapat sama dengan tujuan yang ditetapkan, tapi dapat pula lebih besar atau bahkan lebih kecil dari harapan.

Simkah adalah sebuah program aplikasi komputer berbasis windows yang berguna untuk mengumpulkan data-data nikah dari seluruh KUA (Kantor

Urusan Agama) 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. Kemampuan utama dari program Simkah ini adalah mudahnya data dari KUA untuk dikirim ke Kankemenag, Kanwil dan Bimas Islam melalui internet sehingga murah dan efektif.

Program Simkah ini adalah salah satu program aplikasi yang dapat digunakan dan khusus dibuat untuk kepentingan *backup* data untuk menyelamatkan dan menghimpun data dari berbagai masalah yang dihadapi seperti bencana alam dan sebagainya. Selain itu dengan adanya program Simkah ini diharapkan pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

## **F. Langkah-langkah Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada KUA (Kantor Urusan Agama) Cimahi Selatan yang terletak di Jl. Maharmartanegara No. 224 Kecamatan Cimahi Selatan. Lokasi ini di pilih karena sebagai tempat penyelenggaraan kegiatan Simkah. Dalam menentukan lokasi penelitian ini, peranan operator Simkah merupakan sebuah unsur penting sebagai pelaksana operasional Simkah yang aktivitas-aktivitasnya sangat menentukan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan pernikahan di KUA Cimahi Selatan.

## 2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu peristiwa, keadaan, dan objek (Punaji: 2010).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif karena penulis akan menggambarkan Simkah (Sistem Informasi Manajemen Nikah) yang ada di Kantor Urusan Agama Cimahi Selatan dengan tujuan mendapatkan data-data aktual di lokasi penelitian.

## 3. Jenis dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah menggunakan data kualitatif yang bersumber dari pengumpulan data dengan observasi, wawancara. Adapun jenis data yang di perlukan bertitik tolak pada permasalahan yang diajukan dalam perumusan masalah, sehingga data yang diperlukan yaitu:

- a. Data tentang mekanisme Simkah (Sistem Informasi Manajemen Nikah) di KUA (Kantor Urusan Agama) Cimahi Selatan.
- b. Data tentang efektivitas program Simkah (Sistem Informasi Manajemen Nikah) di KUA (Kantor Urusan Agama) Cimahi Selatan.
- c. Data tentang evaluasi program Simkah (Sistem Informasi Manajemen Nikah) di KUA (Kantor Urusan Agama) Cimahi Selatan.

Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer dari penelitian ini adalah para karyawan dan kepala KUA (Kantor Urusan Agama) Cimahi Selatan. Sedangkan sumber data sekunder penelitian ini terdiri dari data yang tidak bisa di abaikan, karena melalui sumber data tertulis akan di peroleh data yang dapat di pertanggungjawabkan validasinya (Lexy J. Meleong, 2004: 113) data sekunder ini diambil dari literatur tentang Simkah (Sistem Informasi Manajemen Nikah) dan dokumen mengenai KUA Cimahi Selatan.

#### 4. Teknik Penentuan Informan

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat, informan yang dipilih menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah kepala KUA Cimahi Selatan, operator Simkah KUA Cimahi Selatan, dan masyarakat pengguna aplikasi Simkah yang ada di Cimahi Selatan.

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *snowball sampling*, yakni proses penentuan informan berdasarkan informan sebelumnya tanpa menentukan jumlahnya secara pasti dengan menggali informasi terkait topik penelitian yang diperlukan.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi, merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Secara intensif teknik observasi ini digunakan untuk memperoleh data dilokasi penelitian. Data yang diobservasi ditujukan untuk mencari apa sesuai judul, baik dalam konteks hubungan personal maupun interpersonal dalam bentuk ucapan dan tindakan yang mengandung nilai-nilai religius islami (Dewi Sadiyah, 2015: 87-88). Langkah ini dilakukan untuk mengetahui secara langsung kegiatan karyawan dan kepala KUA Cimahi Selatan di lihat dari perubahan kualitas pelayanan nikah setelah menggunakan Simkah (Sistem Informasi Manajemen Nikah).
- b. Interview (wawancara), adalah proses tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih yang dilakukan secara langsung. Wawancara dalam pengumpulan data sangat berguna untuk mendapatkan data dari tangan pertama, menjadi pelengkap terhadap data yang dikumpulkan melalui alat lain dan dapat mengontrol terhadap hasil pengumpulan data alat lainnya (Dewi Sadiyah, 2015: 88). Langkah ini di tempuh untuk menghimpun data mengenai Penerapan Simkah (Sistem Informasi Manajemen Nikah) dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Nikah di KUA Cimahi Selatan dengan cara berdialog secara langsung dengan para pegawai serta kepala KUA Cimahi Selatan yang memahami mengenai aplikasi Simkah.

c. Studi Dokumentasi, adalah proses pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen berupa buku, catatan, arsip, surat-surat, majalah, surat kabar, jurnal, laporan penelitian, dan lain-lain (Dewi Sadiah, 2015: 91). Dengan teknik ini diharapkan akan ditemukan data-data teoritik, terutama yang menyangkut KUA dan Simkah karena itu apabila dilihat dari hal tersebut, maka penulis akan memanfaatkan segala sumber semaksimal mungkin melalui buku sebagai sumber utama dan makalah-makalah atau dokumentasi lainnya yang menyangkut KUA dan Simkah.

## 6. Analisis Data

Setelah melakukan penelitian dan menghasilkan data-data yang di dapat, maka dilakukan analisis menurut Suharsimi Arikunto, (2010: 279) dalam (Dewi Sadiah, 2015: 92) dengan langkah-langkah:

### a. Klasifikasi Data

Data yang dimaksud adalah data yang berhubungan dengan Sistem Informasi Manajemen Nikah di KUA Cimahi Selatan, langkah ini dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi tentang Simkah di KUA Cimahi Selatan dan setelah itu diklasifikasi sesuai kategori agar memudahkan dalam penarikan kesimpulan sementara.

### b. Interpretasi Data

Semua data yang sudah terkumpul yang berkaitan dengan Sistem Informasi Manajemen Nikah kemudian diuji dengan teori-teori tentang

Sistem Informasi Manajemen maupun mengenai manajemen pelayanan publik yang telah di bahas dalam kerangka pemikiran. Dari langkah ini akan di temukan mengenai Penerapan Simkah (Sistem Informasi Manajemen Nikah) Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Nikah di KUA Cimahi Selatan.

c. Penarikan Kesimpulan

Sebagai langkah terakhir menarik suatu kesimpulan berdasarkan data dan informasi yang di peroleh yaitu mengenai penerapan Simkah di KUA Cimahi Selatan.

