

## ABSTRAK

**Sutisna.** *Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam Peningkatan Kualitas Layanan (Studi Deskriptif di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciwidey, Kabupaten Bandung).*

Kantor Urusan Agama sebagai lembaga dakwah, memiliki peran yang sangat strategis dalam melaksanakan tugas dan pokoknya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang keagamaan. Oleh karena itu, pentingnya penerapan teknologi informasi sebagai alat pendukung di Kantor Urusan Agama dalam upaya memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) adalah sebuah sistem berbasis komputerisasi yang memiliki kegunaan untuk menyimpan dan mengelola data-data nikah di Kantor Urusan Agama seluruh Republik Indonesia secara *online*. Dengan demikian, data yang telah dimasukkan akan tersimpan secara aman di KUA hingga ke Dirjen Bimas Islam Kemenag RI.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui secara faktual mengenai implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam peningkatan kualitas layanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciwidey yang dilihat dari segi kualitas sistem aplikasi SIMKAH, urgensi penerapan sistem di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciwidey dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh aplikasi SIMKAH.

Sistem Informasi Manajemen merupakan suatu sistem berbasis teknologi yang telah disesuaikan dengan kebutuhan, untuk mengelola dan menyajikan informasi untuk mendukung seluruh aktivitas operasional organisasi sehingga dapat membantu organisasi dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen (masyarakat). Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan atas jasa pelayanan yaitu kualitas jenis pelayanan, kualitas pelayanan, faktor emosional, kepuasan biaya layanan dan kemudahan mendapat pelayanan.

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

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *pertama*, kualitas sistem dari aplikasi SIMKAH sangat baik, karena mudah digunakan dan lengkap sehingga dapat mendukung segala aktivitas pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi sistem tersebut masih belum optimal karena server dan jaringan sering mengalami gangguan sehingga berpengaruh pada kecepatan aplikasi; *kedua*, urgensi penerapan sistem ini merupakan upaya mendukung pelaksanaan program pemerintah dalam memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat berbasis IT (*Information Technology*). Kemudian sistem ini sangat membantu petugas KUA dalam bidang pencatatan nikah dan rujuk sehingga KUA menjadi tertib administrasi serta dapat meningkatkan kualitas kinerja para pegawai; *ketiga*, kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem tersebut sudah relevan dengan kebutuhan pengguna dan *output* nya sangat lengkap dan dapat langsung dirasakan oleh pengguna sistem dan masyarakat sebagai penerima informasi.