

## **A. Latar Belakang Penelitian**

Sistem informasi berbasis teknologi banyak dijumpai dan dimanfaatkan oleh instansi-instansi pemerintahan. Hal ini menunjukkan sebagai imbalan atas perkembangan teknologi informasi dewasa ini. Sistem informasi tersebut juga digunakan dan dimanfaatkan oleh Kantor Urusan Agama dalam mendata pasangan ikah secara online. Dalam sistem informasi pencatatan nikah pada awalnya hanya ditemukan dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 dalam pasal 5, (Itjenkemenad.co.id), menyebutkan bahwa pencatatan nikah dilakukan secara tertulis dimana pengisian formulir yang digunakan dalam pendaftaran, pemeriksaan dan pendaftaran peristiwa nikah, cerai atau talak dan rujuk ditulis dengan huruf balok menggunakan tinta hitam dan penulisan dapat dilakukan menggunakan mesin ketik. Namun dalam perkembangannya, berbagai inovasi pelayanan nikah dilakukan. Pada tahun 2013 diturunkanlah aturan Intruksi Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam No II/369 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) pada Kantor Urusan Agama (Itjenkemenad.co.id)

KUA Karangnunggal sudah dari tahun 2013 menggunakan layanan SIMKAH ini untuk Versi SIMKAH Offline (Desktop), sebelumnya masyarakat Karangnunggal hanya mendaftarkan nikah secara manual, setelah Kementerian Agama RI meluncurkan Program SIMKAH ini masyarakat Karangnunggal diarahkan untuk mendaftarkan secara online melalui website yang sudah di keluarkan melalui KUA Karangnunggal

Pada tahun 2019 KUA Karangnunggal baru pindah ke system SIMKAH WEB (online).

Simkah ini merupakan inovasi terbaru dalam optimasi Menteri Agama memiliki kinerja yang baik dalam hubungan perkawinan. Pernikahan dini dan pernikahan sekunder Pemberitahuan/Pengumuman dan Rekomendasi Pernikahan Ekstensif Jalani kehidupan pernikahan menggunakan fungsi Internet. Sistem Informasi Manajemen Pernikahan atau Simkah adalah program aplikasi Komputer berbasis Windows yang membantu mengumpulkan informasi pernikahan dari semua kantor agama.

KUA Karangnunggal adalah salah satu KUA dKabupaten Tasikmalaya yang melaksanakan program SIMKAH atau sistem Informasi Menejemen Nikah, terdapat ada staff dan operator dari Simkah itu sendiri yang bertugas di KUA karangnunggal, namun lemahnya kesadaran masyarakat terhadap teknologi infromasi membuat masyarakat tidak banyak tahu mengenai program Simkah ini. KUA bertanggung jawab atas program SIMKAH ini berbgai upaya penyuluhan dari KUA. Telah dilakukan kepada masyarakat Khususnya masyarakat Karangnunggal, mengenai pelayanan Simkah ini sudah di implementasikan ke masyarakat karangnunggal tetapi masyarakat masih banyak yang tidak mengetahuinya jika dilihat dari data yang ada. Perkawinan sangat penting dan mulia untukwujudkan keluarga Sakinah, Mawadadan Waramah serta melahirkan keturunan. Dapat melangsungkan perkawinan, syarat untuk perkawinan yang sah dari calon mempelai laki-laki atau perempuan harus dipenuhi. Akta nikah adalah dokumen penting yang mengesahkan pernikahan yang sah dari yang mendokumentasikan pernikahan dengan pasangan. Akta Nikah adalah bukti legalitas seseorang yang memiliki kekuatan bukti

formal karena telah disahkan oleh pegawai negeri dan dicatat dengan baik oleh negara. Selain, akta nikah juga memiliki nilai pembuktian yang memberikan kepastian bahwa isi pada akta tersebut secara praktis benar dan benar-benar terjadi. juga dapat mempertahankan haknya, melindungi kesejahteraan anak dan memfasilitasi hak asuh Penyediaan pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab pegawai negeri sipil merupakan salah satu peran terpenting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut peraturan menteri tentang persetujuan organisasi nasional Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2020 dalam (<https://peraturan.bpk.go.id/>) pada ayat 1 butir c tanggal 10 Juli 2020 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan nasional. itu dari itu dalam pelayanan pernikahan teknologi merupakan salah satu alat terpenting dalam organisasi dan aktifitas manajemen, karena sebuah organisasi akan membutuhkan teknologi dalam menjalankan sebuah proses. Peran system informasi juga sangat penting dalam menjalankan sebuah manajemen atau organisasi yang diserahkan pada pengembangan sumber daya manusia yang memerlukan dukungan system informasi manajemen itu sendiri.

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.

SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Perkawinan) Secara umum adalah aplikasi yang mengumpulkan data-data dari calon pengantin berupa data pribadi yang di input ke komputer dengan menggunakan sebuah platform berbasis website dan dapat digunakan untuk mencatat informasi pernikahan Kantor Urusan Agama (KUA) di Republik Indonesia secara online. SIMKAH merupakan bentuk modernisasi perkawinan dan harus dilaksanakan oleh KUA. SIMKAH merupakan inovasi terbaru Bimas Islam khususnya untuk mengoptimalkan kinerja KUA dalam berumah tangga. Ini termasuk pernikahan dini, pernikahan sekunder, online dan pengumuman pernikahan. SIMKAH juga membantu berbagai wilayah di Indonesia untuk mencatat pernikahan dan memiliki pemahaman yang jelas tentang situasi pernikahan di satu wilayah. KUA orang dapat memberikan informasi tentang tanggal pernikahan mereka secara online melalui internet dan membuat informasi tersedia untuk umum. Layanan pernikahan Hal ini untuk meminimalisir terjadinya perkawinan yang tidak tercatat, khususnya di wilayah Kecamatan Karangnunggal. Dalam implementasinya, SIMKAH berinteraksi di kota-kota besar seperti Jakarta dan Bandung. Pelaksanaan SIMKAH di Jawa Barat.

Setiap KUA tentunya memiliki hambatan dan problem masing masing mengingat kondisi masyarakat yang berbeda beda. Kurangnya kesadaran dari masyarakat akan kemajuan sistem teknologi dan informasi ini membuat pelayanan di KUA Karangnunggal kurang optimal itu yang menjadi benang merah peneliti untuk meneliti SIMKAH ini. Meskipun di kampung masyarakat sudah bisa mendaftar nikah secara online dengan catatan jaringan internet untuk mengakses SIMKAH nya stabil masyarakat tidak harus berada di kota kota besar untuk dapat mengakses SIMKAH. SIMKAH tidak berjalan sesuai harapan bahkan belajar cara menggunakan komputer pun sulit karena Penghululu sendiri bisa bermutasi sesuai tugas yang telah di berikan oleh Kementrian Agama RI. Ini adalah program lain. Tentu saja, pengoperasian membutuhkan prosedur pembelajaran. Memeriksa surat nikah seperti tulisan tangan atau pekerjaan manual tidaklah mudah.

Manajemen dapat didefinisikan sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui orang lain.<sup>1</sup> Selain itu juga manajemen dapat disebut sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber-sumber daya manusia lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.

Dari beberapa definisi yang telah diuraikan di atas, maka peneliti dapat simpulkan bahwa manajemen yang dimaksud adalah yang di dilakukan dalam organisasi seperti Planning, Organizing, Actuating dan Controlling dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan. Suatu organisasi atau forum dibuat buat mencapai tujuan bersama &

keberhasilan suatu forum bisa terwujud jika komponen-komponen di dalamnya berfungsi secara maksimal.<sup>3</sup> Suatu forum yg baik masih ada fungsifungsi manajerial yaitu: Planning, Organizing, Actuating, & Controlling. Masing-masing fungsi saling berkaitan & adalah satu kesatuan yg tidak terpisahkan. Suatu forum akan mencapai tujuan menggunakan baik jika mampu merencanakan acara-acara secara matang menggunakan memperhitungkan masa yg akan tiba & melaksanakan planning yg sudah dibuat. Perencanaan pada suatu forum adalah proses dasar pada manajemen buat merumuskan tujuan & cara mencapainya, sebagai akibatnya perencanaan memegang.

Menejemen dakhwah dalam konteks KUA adalah sebagai pengelola, perencana dan pengaktualisasian program program dari KUA karena Menejemen dakhwah adalah salah satu jurusan yang ruang lingkup pembelajarannya meliputi tentang Haji, zakat, wakaf, menejemen masjid, dan program-yang ada di KUA dan Kementrian Agama.

## **B. fokus Penelitian**

Fokus Penelitian ini lebih difokuskan terhadap kualitas pelayanan yang ada di KUA Karangnunggal focus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih data mana yang relevan dan mana yang tidak relevan (Moelong. 2010.)

Pembatasan pada penelitian kualitatif ini didasarkan pada tingkat kepentingan/urgensi masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Penelitian ini akan difokuskan terhadap bagaimana kualitas pelayanan yang ada di KUA Karangnunggal yang akan menjadi

objek penelitian. Di rumuskan pada beberapa poin :

- 1..Bagaimana jenis pelayanan SIMKAH yang ada di KUA Kecamatan Karangnunggal?
2. Bagaimana kualitas pelayanan SIMKAH yang ada di KUA Karangnunggal?
3. Bagaimana ciri-ciri pelayanan SIMKAH Yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Karangnunggal?

### **C. Tujuan Penelitian**

- 1.untuk mengetahui jenis pelayanan di KUA Kecamatan Karangnunggal
2. ntuk mengetahui kualitas pelayanan di KUA Kecamatan Karangnunggal
- 3.untuk mengetahui ciri khas pelayanan dari KUA Kecamatan Karangnunggal

### **D. Kegunaan Penelitian**

#### **a. Secara Akademisi**

Dengan dilakukannya penelitian ini dapat menjadi sumber pengetahuan yang bermanfaat dan menambah pemahaman tentang pelaksanaan pengurusan Pelayanan SIMKAH dan juga untuk menambah referensi bagi mahasiswa

#### **b.Secara Praktis**

Diharapkan dapat memberikan tambahan ide dan referensi bagi KUA untuk lebih

melayani calon pengantin selama pelaksanaan pengurusan SIMKAH.

## **E. Landasan Pemikiran**

### **1. Penelitian Yang Relevan**

Skripsi yang di tulis oleh Rahman, Rifky Aulia yang berjudul “Kualitas pelayanan akta nikah di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif.

Data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan studi pustaka. Sedangkan

teknik analisis data menggunakan Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian

data, penarikan verifikasi atau simpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas

Pelayanan Akta Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ujung Berung Kota

Bandung sudah berjalan dengan baik tetapi sebaiknya untuk hal ruangan diperluas dan

adanya penambahan komputer agar lebih efektif dalam melayani masyarakat dan bagi

pemerintah sebaiknya memberikan anggaran dan memberikan sarana dan prasarana atau

fasilitas yang memadai di instansi terkait agar kualitas pelayanannya semakin baik

*2. Skripsi yang di tulis oleh Resmiati, Siti Kualitas pelayanan Sistem Informasi*

*Manajemen Nikah (SIMKAH) pada masa pandemi Covid-19 : Studi deskriptif di Kantor*

*Urusan Agama (KUA) Kecamatan Haurwangi Kabupaten Cianjur. Kerangka pemikiran*

*dari penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan SIMKAH dengan menerapkan*

*pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry sebagai berikut: Tangibles (berwujud),*

*Reliability (kehandalan), Responsive (respon/ketanggapan), Assurance (jaminan) dan*



Empathy (empati). Metode penelitian ini menggunakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif yaitu peneliti berusaha menggambarkan, mengungkapkan dan menginterpretasikan fenomena yang tengah berkembang, dengan cara terjun langsung ke lapangan. Pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) pada dimensi-dimensi pelayanan SIMKAH pada masa pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Haurwangi bisa dikatakan cukup baik, meskipun belum sepenuhnya didukung dengan banyaknya SDM yang memahami teknologi. 2) faktor pendukung yaitu SIMKAH online sebagai sumber kekuatan dan dukungan yang dapat di klaim untuk meningkatkan Kualitas pelayanan. Faktor penghambat terdapat pada jaringan dan sistem eror. 3) evaluasi (SIMKAH) pada masa pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Haurwangi sudah bisa dikatakan baik karena menjadi salah satu upaya pemecahan masalah.

3. Skripsi yang ditulis oleh *Octaviany, Dinda (2020)* Kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Padakembang Kabupaten Tasikmalaya tahun 2019. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Jenis data yang digunakan yaitu jenis data kualitatif dengan sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan menurut Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap yaitu, 1) Reduksi data, 2) Penyajian data, dan 3) Menarik

Kesimpulan dan Verifikasi. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan pencatatan nikah yang berada di KUA Kecamatan Padakembang belum berjalan optimal, hal itu terbukti dari dimensi responsiveness dan empathy saja yang sudah berjalan dengan baik, selebihnya masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki karena masih terdapat faktor penghambat dalam pelayanan, yaitu kurangnya sumber daya manusia, lalu tidak adanya kesejahteraan pegawai sebab tidak ada pengangkatan pegawai dan minimnya anggaran di KUA Kecamatan Padakembang. Salah satu upaya yang dilakukan pihak KUA Kecamatan Padakembang yaitu Memberikan bimbingan konseling secara rutin setiap seminggu sekali agar pegawai memiliki moralitas dan rasa tanggungjawab yang tinggi.

## 2. Landasan teori

Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir 2005:16). Kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan phisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikologis (Agus Sulastiyono, 2002:41). Endar Sugiarto (1996) dalam buku yang berjudul psikologi pelayanan dalam indrustri jasa menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Perilaku pelayanan karyawan adalah tindakan individu (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen). Pelayanan

optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain tersebut. Tolok ukur pelayanan yang baik melalui pemenuhan kebutuhankebutuhan dan keinginan-keinginan tamu. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut. menurut Kotler (2008:83), pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Fandy Tjiptono (2012:4) pelayanan (service) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yakni service operations yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaanya oleh pelanggan. Dari definisi di atas, kita dapat melihat bahwa selalu ada aspek interaksi antara konsumen dan produsen dalam layanan, tetapi pemangku kepentingan yang terlibat tidak selalu menyadarinya. Layanan bukanlah objek, tetapi proses atau aktivitas yang tidak esensial. Pengertian pelayanan dalam konteks Biro Perjalanan Wisata adalah pemberian pelayanan menurut standar prosedur pelayanan yang ada, dengan uraian tentang proses perjalanan dan. Saya memiliki keluhan pelanggan.

Dari pernyataan di atas, kita dapat melihat bahwa aksesoris/fasilitas pelayanan , pelayanan eksplisit, dan manfaat implisit merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA)/perusahaan. Salah satu upaya calon pengantin untuk segera memenuhi persyaratan manajemen adalah memberikan tidak hanya layanan kelas satu, tetapi juga layanan yang konsisten dan berkualitas lebih baik.

dan menyediakan perlengkapan agar pengantin tetap nyaman.

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan Prima, adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pengguna jasa (customer) minimal sesuai dengan standar sehingga orang yang dilayani merasa puas, gembira, atau senang.

Menurut Parasuraman (2001: 69) Setiap jenis layanan memerlukan jaminan dari layanan yang ditawarkan. Jaminan setiap pegawai yang menawarkan jasa menentukan tingkat kepastian suatu jasa, sehingga individu yang menerima pelayanan merasa puas dan percaya bahwa segala urusan pelayanan telah diselesaikan dengan cepat, tepat, nyaman, dan lancar, serta kualitas pelayanan yang ditawarkan sangat memuaskan.

Pernikahan adalah ikatan yang kuat antara seorang pria dan seorang wanita sebagai pasangan yang ingin mengembangkan hubungan jasmani dan rohani. Mewujudkan perkawinan yang bahagia dan langgeng sesuai syariat Islam. Menurut Pasal dalam Kompilasi Hukum Islam perkawinan merupakan komitmen yang sangat kuat dan *misaqon ghalidh* untuk menaati perintah Allah dan melaksanakannya adalah ibadah. Pada dasarnya, perkawinan mensyaratkan untuk menciptakan kepastian hukum sehingga

dapat mencapai tujuan hukumnya sendiri. (<http://etheses.uin-malang.ac.id/1595/11/07210048>) Konsep kualitas layanan muncul pada tahun 1985, A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat penelitian dan direvisi kembali pada tahun 1988. Dalam artikelnya mereka menekankan adanya fenomena umum bahwa pencapaian kualitas dalam hal produk dan layanan menduduki posisi sentral. Kualitas layanan ini bagi mereka belum lagi terdefiniskan secara baik. Kualitas layanan, menurut mereka, adalah perbandingan antara Harapan (*Expectatio*) dengan Kinerja (*Performance*) dalam Mardikawati & Farida (2013). Dengan mengutip Lewis and Booms (1983), mereka menyatakan “*Service quality* (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten. Bates dan Hoffman (1999) seperti dikutip oleh Sukoco dan Nilowardono (2009) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan penilaian pelanggan terhadap proses penyediaan jasa, dengan demikian pengevaluasian kualitas layanan berarti pengevaluasian terhadap proses 14 produksi.

Pengertian manajemen menurut Gibson, J.L, Ivancevich, J.M dan Donelly, J.Jr, 1984. “Organisasi dan. Manajemen”: Perilaku, Struktur dan Proses. adalah: Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak

sendiri. Sementara Pengertian lain yang lebih rinci menurut Gronroos, Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan.

Menurut (Darmanto dan Ismanto setyabudi (2014) cara lebih rinci dijelaskan tentang beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayanipelanggan, antara lain:

1. Tersedianya karyawan yang baik Kenyamana pelanggan sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati pelanggan sehingga pelanggan semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat, dan cekatan.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik Pada dasarnya, pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan tersebut, salah satu hal yang juga paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk penerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah dalam ruangan tersebut
3. Bertanggungjawab kepada setiap Pelanggan Bertanggungjawab kepada pelanggan sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus

mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat Artinya dalam melayani pelanggan, diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pelanggan
5. Mampu berkomunikasi Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan. Karyawan juga harus mampu dengan cepat mengetahui keinginan pelanggan. Selain itu, karyawan juga harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi Artinya karyawan harus menjaga kerahasiaan pelanggan terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi pelanggan. Pada dasarnya menjaga rahasia pelanggan sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia pelanggan terhadap siapapun. Menjaga rahasia pelanggan merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan

waktu yang diinginkan. Selain itu, ketepatan dan keakuratan pekerjaan juga akan terjamin. Risiko akibat ketidakmampuan dalam melayani akan berakibat fatal yaitu kelambatan dan ketidak tepatan pekerjaan sehingga membuat kesalahan dan tidak mampu melayani pelanggan.

8. Berusaha memahami kebutuhan Pelanggan Artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan pelanggan. Karyawan harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan pelanggan dengan cara mendengarkan penjelasan, keluhan atau kebutuhan pelanggan secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan pelanggan tidak salah. Termasuk dalam hal ini adalah memberikan solusi/jalan keluar yang diinginkan. Teori Pendukung dari teori pelayanan prima yaitu teori yang dikemukakan oleh (Harfika dan Abdullah, 2017, p. 48), berikut terdapat lima indikator kualitas pelayanan, yaitu : 1. Tangible (bukti fisik), 2. Reliability (keandalan), 3. Responsiveness (daya tanggap), 4. Assurance (jaminan), 5. Empathy (empati). Definisi kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Wyckof (Tjiptono, 2002:59) adalah sebagai berikut : Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Definisi kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Parasuraman (1988:23) adalah sebagai berikut : Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan



faktor penghambat dalam pelayanan

Adapun faktor penghambat dalam hal ini dapat memperlambat proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

berikut menurut Zeithmal (dalam Kurniawan, 2005:24), yang mengatakan bahwa terdapat 4 jurang pemisah yang menjadi kendala di dalam pelayanan publik yakni sebagaiberikut:

1. Tidak tahu apa sebenarnya yang diharapkan oleh masyarakat.
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat
3. Keliru dalam penampilan diri dalam pelayanan itu sendiri.
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Adapun penjelasan lain menurut Moenir (2001:40) mengatakan bahwa adapun kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain yakni seperti berikut ini

:

1. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Pengorganisasian tugas layanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (over lapping) atau tercecernya suatu tugas karena

tidak ada yang menangani.

4. endapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimum.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

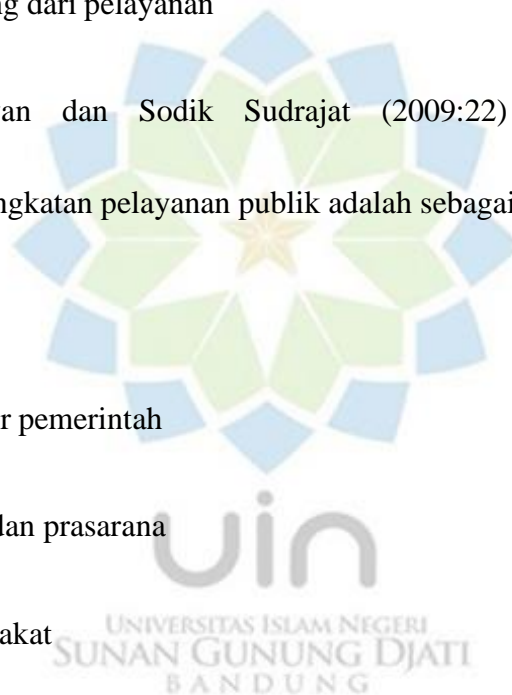
b. factor pendukung dari pelayanan

menurut Ridwan dan Sodik Sudrajat (2009:22) mengenai faktor-faktor pendukungpeningkatan pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Factor hukum
2. Faktor aparatur pemerintah
3. faktor sarana dan prasarana
4. Faktor masyarakat
5. Faktor kebudayaan

kemudian menurut Moenir (dalam Wijayanto, 2007: 88-119), menyatakan bahwa di dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor penting yang harus diperhatikan, yakni sebagai berikut :

1. Factor Kesadaran
2. Factor aturan



3. Factor organisasi
4. Factor pendapatan
5. Factor kemampuan dan keterampilan

di elemen terpenting dalam memilih lokasi penelitian ini

#### 1) Paradigma dan pendekatan

Paradigma dan pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.

Pendekatan kualitatif adalah penelitian yang didasarkan pada filosofi Postpositivisme dan digunakan untuk mempelajari keadaan objek di KUA Kecamatan Karangnunggal alami (bukan eksperimen) dengan peneliti sebagai instrumen utama, observasi partisipatif dan wawancara mendalam, ditambah kajian dokumen, yang bertujuan tidak hanya untuk menggali data, tetapi juga untuk mengungkap makna yang terkandung dalam latar penelitian (Sadiah, 2015:19).

#### 1. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik deskriptif adalah suatu pendekatan pemecahan masalah yang melibatkan penggambaran atau penggambaran kondisi terkini subjek/target inkuiri berdasarkan fakta-fakta yang ada atau sebagaimana adanya. (Sadiah, 2015:153).

#### c. Jenis data dan sumber data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data kualitatif yang diperoleh dari

pengumpulan data dengan melakukan observasi dan wawancara. Ketika jenis data ini dikumpulkan, ia memberikan jawaban atas pertanyaan Observasi, dan jenis data yang diperlukan didasarkan pada masalah yang diidentifikasi dalam rumusan masalah. Sehingga data yang dibutuhkan yaitu :

#### 1) Data Primer

Menurut Danang Sunyoto (2013:21), Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus dan data sekunder adalah data yang bersumber dari catatan yang ada pada perusahaan dan dari sumber lainnya. Sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sekunder dimana kepala dan staff KUA Karangnunggal menjadi sumber data primer pada penelitian ini

#### 2) Data sekunder

Data sekunder ini dikumpulkan dari berbagai referensi jurnal, skripsi dan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini yang berkaitan dengan (Sistem Informasi Manajemen Nikah) di KUA Karangnunggal

##### a. Penentuan informan dan unit analisis

Informan yang digunakan sebagai sumber data dalam penelitian ini dipilih berdasarkan mereka yang memahami masalah, memiliki data , dan bersedia memberikan informasi yang akurat dan komprehensif. Informan yang bertindak sebagai data dan sumber informasi harus mematuhi aturan. Informan yang dipilih sebagai informasi dalam

observasi ini adalah staff pengelola KUA Karangnunggal, operator SIMKAH KUA Karangnunggal, dan pengguna aplikasi SIMKAH kecamatan karangnunggal.

#### 1. Informan

Penelitian ini menjadikan operator SIMKAH KUA Sebagai informan kunci karena memiliki kapasitas dan kriteria dalam membantu memberikan data yang relevan sesuai dengan tema penelitian ini. Informan penelitian adalah seseorang yang dapat memberikan informasi. Informan penelitian adalah orang, objek, atau lembaga (organisasi) yang sifatnya sedang diselidiki (Sukandarumidi, 2002: 65).

#### 2. Teknik pemilihan 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 Karangnunggal, operator Simkah KUA Karangnunggal, dan masyarakat pengguna aplikasi Simkah yang ada di Karangnunggal. 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. orang tersebut dianggap memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian ini criteria informan pada peneltiaan ini

Berprofesi sebagai Pegawai KUA Karangnunggal, Operator pelayanan SIMKAH  
Pada KUA Karangnunggal Menurut Sugiyono (2016;300), penentuan informan yang sering di gunakan dalam penelitian kualitatif adalah purposive sampling. Pada penelitian ini penentuan informan di pilih secara purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan dan tujuan tertentu.

j. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan peneliti untuk memperoleh data dalam penelitiannya. Dalam penelitian ini peneliti memilih data kualitatif, sehingga data yang diperoleh harus rinci, jelas, dan spesifik. Namun, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1) Observasi

Observasi kantor Urusan Agama Karangnunggal dalam bidang pelayanan SIMKAH adalah sebuah kegiatan melakukan pengamatan terhadap suatu objek untuk memperoleh sebuah data yang di inginkan dari objek tersebut. Untuk melakukan sebuah Observasi diperlukan persiapan yang matang. Kehati-hatian harus diambil ketika mengamati, bukan kelalaian. Dalam pelaksanaannya, observasi memerlukan persiapan , termasuk arsip dan perekam elektronik, daftar kamera, dan dan barang-barang lainnya sesuai dengan kebutuhan peneliti. Melakukan observasi memberikan keuntungan bagi peneliti, yaitu adanya pengalaman, karena peneliti berhubungan langsung dengan topik penelitian. Dalam situasi ini, peneliti langsung mengamati

wilayah studi untuk lebih memahami apa yang terjadi. (Dewi Sadiyah, 2015:138).

Peneliti mengambil langkah ini untuk mengetahui semua aktivitas karyawan dan manajer di KUA Karangnunggal Khususnya di bagian operator pelayanan SIMKAH.

## 2).Wawancara

Wawancara adalah proses pertanyaan dan tanggapan lisan langsung antara dua orang atau lebih. Wawancara dalam pengumpulan data sangat berharga untuk mengumpulkan informasi dari tangan pertama, melengkapi data yang dikumpulkan melalui metode lain, dan mengendalikan hasil dari metode pengumpulan data lainnya. (Dewi Sadiyah, 2015: 88). Langkah wawancara ini digunakan untuk mengetahui bagaimana pelayanan

## 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono pengertian Studi dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen untuk mendapatkan data atau informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

## k. Teknik Analisis Data

Setelah melakukan pengamatan dan pengumpulan data penulis menganalisis data sesuai tahapan yang di gariskan oleh Suharsimi Arikunto (2010:279) dalam (Dewi Sadiyah, 2015: 92), sebagai berikut:

### 1)Klasifikasi data

Data yang dimaksud berasal dari Sistem Informasi Menejemen Nikah KUA

Karangnunggal juga dari informan terkait mengenai pelayanan SIMKAH Pada KUA Karangnunggal dan uisioner yang di berikan kepada masyarakat informasi ini mencakup system pelayanan SIMKAH Karangnunggal kemudian dikelompokkan ke dalam kategori untuk membantu menarik kesimpulan sementara\

## 2) Interpretasi data'

Semua data yang terkumpul untuk Sistem Informasi Manajemen nikah tersebut kemudian diuji dengan teori Sistem Informasi Manajemen dan Pelayanananan

