

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Saat ini, kepentingan dan urgensi tuntutan masyarakat akan pengetahuan semakin meningkat seiring dengan globalisasi yang terjadi di seluruh dunia. Penerapan sistem informasi administrasi online merupakan kebutuhan yang perlu dan oleh karena itu mendapat prioritas yang sangat tinggi karena bisa menghadirkan keunggulan kompetitif.

Individu, kelompok, dan organisasi memerlukan pemeriksaan untuk menentukan tujuan akhir mereka. Biasa disebut sebagai prestasi. Evaluasi kinerja ini sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Selain itu, dapat menilai tingkat kinerja atau kebijakan untuk individu atau kelompok orang berdasarkan kinerja.

Sumberdaya yang efektif dapat menciptakan pekerjaan menjadi lebih baik, oleh sebab itu organisasi harus diisi oleh sumberdaya yang efektif agar efektifitas kerja dapat terealisasi. efektifitas merupakan unsur pokok aktifitas organisasi dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Bila dilihat dari aspek segi keberhasilan pencapaian tujuan, maka efektifitas adalah memfokuskan pada tingkat pencapaian terhadap tujuan organisasi. Selanjutnya ditinjau dari aspek ketepatan waktu, maka efektifitas adalah tercapainya berbagai sasaran yang telah ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber sumber tertentu yang telah dialokasikan untuk melakukan berbagai kegiatan.

Menurut (Keban, 2004), performa ialah terjemahan dari “performance” dan sering dibaca sebagai “pertunjukan” atau “penampilan”. Hal ini juga sesuai dengan penegasan (Mangkunegara, 2008) bahwa istilah kinerja berasal dari kata work performance atau kinerja nyata, yang berarti prestasi kerja atau jasa yang diberikan.

Menurut perspektif tersebut di atas, kata performance menunjukkan bahwa terjemahan tersebut berasal dari performance dan sering dianggap sebagai demonstrasi, atau performance. Para ahli memberikan pengertian kinerja yang berbeda.

Achievement adalah gambaran besarnya perolehan dalam melaksanakan kegiatan/kebijakan untuk memenuhi tujuan, sasaran, misi, dan visi organisasi yang dituangkan dalam rencana strategis perusahaan (Mahsun, 2006). Selain itu, kinerja adalah kumpulan hasil (penampilan) yang dicapai dengan menerapkan karakteristik unik selama jangka waktu tertentu (Tangkilisan, 2003)

Ruky dalam (Engkus, Deding Ishak, 2017) mengungkapkan bahwa istilah kinerja sebenarnya merupakan pengalih bahasaan dari kata Inggris yaitu performance. Menurut Ruky (2006:14), kamus *the New Webster Dictionary* memberikan tiga arti bagi kata performance yaitu:

- a. Adalah “prestasi” yang digunakan dalam konteks atau kalimat misalnya “mobil yang sangat cepat” atau high performance car.
- b. Adalah “pertunjukkan” yang biasanya digunakan dalam kalimat “*folk dance performance*” atau pertunjukkan tari-tarian rakyat.

- c. Adalah “pelaksanaan tugas”,misalnya dalam kalimat “inperforming his/her duties.”

Maka dengan itu, pemerintah berkewajiban melayani masyarakat dengan baik. Untuk melayani masyarakat adalah tugas dan tugas pemerintah dalam administrasi publik. Pada kenyataannya, metode pelayanan publik ialah melayani suatu masyarakat dengan suatu tujuan atau kebutuhan akan pelayanan.

Pengelolaan pelayanan publik merupakan galat satu tugas esensial pada penyelenggaraan pemerintahan yg sebagai tanggungjawab aparatur pemerintah. Menurut Perintah Menteri Pengoperasian Alat Negara Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 ayat 1 alfabet c, pelayanan publik merupakan semua aktivitas anugerah pelayanan yang dilakukan sang pejabat publik selaku upaya pemuasan cita-cita masyarakat, badan pemerintah, & badan aturan dan melaksanakan ketentuan aturan undang-undang dasar.

AG. Subarsono (Dwiyanto, 2005) berpendapat, pelayanan publik merupakan rangkaian tindakan yang dilakukan oleh birokrat untuk memenuhi keinginan warga. Warga negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan akta kelahiran, kartu tanda penduduk, akta nikah, akta kematian, dan sertifikasi adalah pengguna yang dimaksud.

Tampaknya hak warga negara atau individu untuk memperoleh pelayanan aparatur pemerintah belum mencapai harapan semua kalangan. Sementara itu, pelayanan administrasi sering dijumpai di tempat-tempat yang cocok di mana berbagai masalah muncul, seperti masalah ketepatan waktu, biaya, metode

pelayanan dan sebagainya, yang jauh dari bentuk organisasi pelayanan administrasi yang ideal.

Masalah yang sering muncul dalam proses penyebaran layanan Pelayanan publik di Indonesia meliputi pelayanan yaitu lambat, memakan waktu lama, membebankan biaya atau jasa yang diberikan, proses yang lama, perilaku mesin yang cenderung mengutamakan kepentingan pribadi, dan berbagai konflik lainnya. Selama ini konflik-konflik penyelenggaraan pemerintahan di tingkat pusat, provinsi/wilayah, kabupaten/kota, kecamatan, dan kelurahan terpantau menimbulkan ketidakpuasan warga. Kesan buruknya pelayanan publik oleh instansi pemerintah berarti ada tantangan serius yang harus dihadapi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih dan adil.

Namun kemajuan teknologi informasi saat ini semakin tinggi dan canggih bahkan telah berkembang menjadi berbagai jenis media digital lainnya yang sekarang ini sudah bisa diakses oleh hampir semua orang. Masyarakat sekarang memanfaatkan teknologi berita berbasis internet dan telah mendesak pemerintah daerah dan pusat untuk meningkatkannya. Karena pemanfaatan teknologi sangat membantu pemerintah saat ini dalam memberikan suatu proses pelayanan kepada masyarakat khususnya untuk memberikan informasi yang up-to-date sehingga informasi pemerintah dapat mengalir secara efektif dan efisien.

Pengelola pendaftaran nikah secara online atau biasa disebut dengan Simkah. Simkah merupakan akronim dari "Sistem Informasi Manajemen Pernikahan". Program berbasis Windows ini dimanfaatkan untuk mengumpulkan data pernikahan secara online dari seluruh KUA dalam satu wilayah negara

Republik Indonesia. Aman disimpan dengan cara online dalam pedoman KUA setempat, kantor negara kabupaten/kota, dan komunitas Islam. Data ini akan membantu Anda membuat analisis dan laporan yang berbeda tergantung pada kebutuhan Anda.

Dalam perkembangannya, aplikasi Simkah mendapat beberapa pendapat dari berbagai pemangku kepentingan. Ada banyak masukan yang baik dari operator simkah KUA dan masyarakat umum. Pengurus Simkah sangat membutuhkan respon yang bermanfaat ini karena menyediakan bahan review untuk pengembangan sistem informasi pernikahan ini.

KUA dengan merestorasi IT sejak tahun 2007, karena Program Sistem Informasi Manajemen Perkawinan diyakini diperlukan untuk meningkatkan kualitas perkawinan di KUA Kecamatan (Biro Agama). meningkatkan. Layanan berbasis (informasi dan teknologi). Layanan pernikahan khusus terkait dengan pencatatan pernikahan manual.

Gambar 1.1

### Halaman Depan Aplikasi SIMKAH

Sumber: <http://simkah.kemenag.go.id/>

Penyesuaian harus dilakukan pada data karena diharapkan akan lebih efektif dan efisien dan perangkat lunak yang tepat akan membantu pemrosesan. Kebutuhan akan backup data adalah usaha untuk mengumpulkan dan menyimpan data. Ada banyak persoalan, termasuk bencana alam. Program Simkah ini ialah sebuah aplikasi perangkat lunak yang tersedia yang dikembangkan khusus untuk tujuan ini.

Melalui Simbi (Sistem Manajemen Informasi Bimbingan Islam), khususnya Simkah, BK memodernisasi layanan berbasis IT untuk KUA. Pembayaran di masa mendatang dapat digabungkan dengan aplikasi simkah online menggunakan opsi pembayaran setoran bank

Berdasarkan landasan di atas, perlu diketahui bahwa sudah sejauh mana program simkah ini berhasil dalam pencatatan perkawinan pada KUA Kabupaten atau kota di seluruh Indonesia. Kemudian tindakan pegawai administrasi setelah simkah itu sendiri, mereka bekerja secara maksimal, bereaksi ketika ada human error atau simkah tiba-tiba terputus. Karena dirasa pembahasan ini sangat krusial, maka peneliti membahas agar pelayanan di KUA dapat meningkatkan masyarakat Pamulihan khususnya dalam bidang perkawinan.

## **1.2 Identifikasi masalah**

Sesuai uraian latar belakang masalah, identifikasi kekurangan dalam riset ini bisa diringkas sebagai berikut

- a. Prosedur SIMKAH yang belum jelas di KUA Kecamatan Pamulihan Kabupaten Sumedang sehingga membuat hasil yang tidak jelas
- b. Masih banyaknya kalangan masyarakat yang belum mengerti dengan sistem

IT, dan karena kurangnya interaksi dalam komunitas, banyak individu yang tidak mengetahui website ini.

- c. Banyak pegawai yang masih menggunakan secara manual atau pendaftaran pernikahan bukan melalui website.

### 1.3 Rumusan Masalah

Dari apa yang dipaparkan tersebut bisa disimpulkan bahwa penulis akan meneliti beberapa masalah dalam penulisan skripsi ini yaitu kinerja pegawai sebagai pelayanan administrasi dan penerapan simkah dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan nikah. Selain itu, untuk membantu analisis dan perdebatan, masalah bisa didefinisikan sebagai berikut:

- a. Bagaimana mekanisme SIMKAH di Kecamatan Pamulihan?
- b. Bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi setelah adanya SIMKAH Kantor Urusan Agama Kecamatan Pamulihan ?
- c. Bagaimana evaluasi program SIMKAH ini di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pamulihan?

### 1.4 Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui mekanisme SIMKAH di (kantor urusan agama) Kecamatan Pamulihan.
- b. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi setelah adanya SIMKAH di (kantor urusan agama) Kecamatan Pamulihan.
- c. Untuk mengetahui apa sudah efektif program SIMKAH di Kantor urusan agama Kecamatan Pamulihan.

## **1.5 Manfaat Hasil penelitian**

Riset ini diharapkan bisa memberi manfaat dalam berbagai segi baik teoritis maupun praktis untuk berbagai pihak yang membutuhkan. Berikut paparan manfaat pada penelitian ini :

### **1.5.1 Manfaat teoretis**

Penulis sangat berharap temuan riset ini dapat menyumbang kontribusi pemahaman pemahaman teoritis pelaksanaan pelayanan manajemen terkait aplikasi SIMKAH dan diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan penelitian komparatif untuk keperluan penelitian lainnya. Dapat digunakan dalam pengembangan keilmuan khususnya di bidang pemerintahan, dan sebagai acuan oleh penanggung jawab KUA.

### **1.5.2 Manfaat praktis**

#### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diperlukan agar bermanfaat untuk mengembangkan pemahaman dan mengimplementasikan pengetahuan peneliti mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi nikah online di Kecamatan Pamulihan. Selain itu, peneliti ingin mengetahui derajat kesesuaian antara teori dan praktik yang terjadi di lapangan.

#### **2. Bagi Universitas**

Riset ini diharapkan bisa menjadi sumbangsih pemikiran dan membantu mahasiswa/mahasiswi yang akan melakukan penelitian dibidang yang sama kedepannya sama serta sebagai bahan referensi di perpustakaan.

#### **3. Bagi peneliti berikutnya**



Sebagai sumber belajar bagi mahasiswa dan sebagai bahan komparatif untuk memudahkan kajian lebih mendalam tentang efektifitas pelayanan administrasi pencatatan nikah online.

### **1.6 Kerangka pemikiran**

Penyelenggaraan pelayanan administrasi perkawinan (simkah) online ialah suatu inovasi layanan yang dilaksanakan oleh Dirjen Bimas Indonesia untuk mendukung penyajian informasi guna menunjang fungsi organisasi. Sistem yang digunakan sendiri adalah sistem perangkat lunak dan perangkat keras. efektifitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang ditetapkan. Menurut (Kurniawan, 2005), efektifitas kerja adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

Menurut (Lubis, S.M., dan Huseini, 1987) kriteria yang digunakan untuk mengukur efektifitas kerja adalah sebagai berikut:

- a. Pendekatan Sumber (*resource approach*), yakni mengukur efektifitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- b. Pendekatan Proses (*process approach*), adalah untuk melihat sejauh mana efektifitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
- c. Pendekatan Sasaran (*goals approach*), dimana pusat perhatian pada output,

mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana.

Menurut Gronroos dalam (Winarsih dan Ratminto, 2013) pelayanan berarti sebuah tindakan yang tidak terlihat (*untouchable*) yang berasal dari hubungan antara pelanggan dan karyawan atau item lain yang diberikan oleh organisasi penyedia layanan.

Seperti yang dikatakan (Parasuraman, 2001), setiap jenis layanan membutuhkan keamanan untuk layanan yang ditawarkan. Bentuk keamanan layanan ditentukan oleh keselamatan karyawan yang mengangkut pelayanan yang menjamin bahwa masyarakat yang dilayani merasa puas dan percaya bahwa semua jenis layanan lengkap, tergantung pada kecepatan, ketepatan, kemudahan, kebaikan dan mutu pelayanan yang disajikan.

Kasus ini sesuai dengan pandangan (Arisutha, 2005), dimana bentuk fisik pelayanan adalah kemampuan untuk menggunakan dan menggunakan semua benda, alat, dan perangkat dalam pelaksanaan pelayanan, dan teknologi bersifat fisik. sesuai dengan kemampuan dan penampilan penyedia layanan asli konsisten dengan perilaku yang ditampilkan.

Sehingga dalam hal ini masih perlu adanya perbaikan sistem atau kinerja dalam pelayanan simkah sebagai sarana dan prasarana informasi nikah dan pencatatan nikah. Sehingga dengan adanya aplikasi simkah ini sendiri dapat membuat banyak orang khususnya di masyarakat kecamatan Pamulihan. Karena program Simkah ini merupakan software aplikasi yang bisa dimanfaatkan untuk menyimpan dan mengumpulkan data tentang berbagai hal, seperti bencana alam,

maka dapat digunakan untuk backup data. Selain itu, program Simkah membutuhkan pelayanan agar dapat bekerja lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan pemaparan yang diberikan tersebut, bisa ditentukan bahwa berikut ini merupakan struktur berpikir:

Gambar 1.2

Kerangka Pemikiran

