

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Saat ini kebutuhan akan data semakin signifikan dan kritis sesuai dengan arus globalisasi yang terjadi di seluruh dunia. Keberadaan sistem informasi berbasis komputerisasi merupakan kebutuhan langsung dan dapat memberikan keunggulan untuk mendapatkan kebutuhan yang tinggi. Apalagi pada masa digitalisasi ini, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat telah mempengaruhi semua aspek kehidupan manusia, sehingga sangat mudah untuk menangkap informasi, karena dengan perkembangan ini, sistem informasi begitu cepat.<sup>1</sup>

Termasuk Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah kerangka sistematis kerja mengelola dan mengorganisasikan data serta informasi yang berguna untuk mendukung tugas dan fungsi suatu organisasi.<sup>2</sup>

Sementara pemerintah juga menyebutkan dalam penyelenggaraan administrasi publik. Mengingat nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tertanggal 10 Juli 2003 pada paragraf 1 butir c, administrasi publik adalah semua kegiatan bantuan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah sebagai upaya untuk mengatasi masalah individu, jaringan, organisasi pemerintah dan substansi hukum serta melaksanakan peraturan perundang-undangan.<sup>3</sup>

Dalam keadaan khusus ini, peran data sangat penting. sebab jika sistem administrasi ingin dijalankan dengan baik, perlu bantuan sistem data yang diawasi secara tepat dan akurat untuk mencapai hasil yang terbaik.

Masuk akal jika diterapkan pada zaman globalisasi ini kebutuhan teknologi untuk pengembangan koordinasi dan kombinasi serta kualitas layanan administrasi sebagai perantara administrasi yang membantu mendasari suatu kerangka administrasi terpadu, yang mencakup komponen pelopor dan direktur serta pelaksana dan publik yang baik akan mendukung

---

<sup>1</sup> Riski Cahaya Nengrum, Herti Yani, dan Beny, "Sistem Informasi Pengolahan Data Pernikahan Berbasis Web Pada KUA Kabupaten Muaro Jambi," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Sistem Informasi* 2:2 (t.b., 2020): 103.

<sup>2</sup> Slamet Hariyanto, "Sistem Informasi Manajemen." <https://journal.unita.ac.id/index.php/publiciana/article/view/75> (diakses tanggal 30 April 2022).

<sup>3</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

pelaksanaan administrasi yang efektif dan efisien. Dengan hal tersebut, maka saat ini menjadi *trade-off* untuk perkembangan teknologi informasi. Sistem informasi tersebut juga dioperasikan dan digunakan oleh instansi pemerintah di tingkat kecamatan yaitu di Kantor Urusan Agama (KUA).

Pendaftaran nikah *online* kini disediakan oleh Kantor Urusan Agama. Dalam database informasi pendaftaran pernikahan pada awalnya hanya disebutkan dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 Pasal 5, yang mengatur bahwa perkawinan harus dicatat secara tertulis. Formulir yang digunakan untuk pendaftaran, pemeriksaan, dan pencatatan perkawinan, perceraian, atau acara perceraian dan rujuk harus diisi dengan huruf balok dengan tinta hitam dan dapat diketik. Namun, seiring perkembangannya banyak perubahan dalam layanan pernikahan. Sehingga pada tahun 2013, Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam mengeluarkan peraturan intruksi dalam No.II/369/2013 Tentang Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) kepada Kantor Urusan Agama.<sup>4</sup>

Maka dengan keadaan diatas, aplikasi SIMKAH *web* ini hadir sebagai solusi peningkatan administrasi. SIMKAH atau Sistem Sistem Informasi Manajemen Nikah ini adalah sebuah program aplikasi PC berbasis *Windows* yang berguna untuk mengumpulkan informasi pernikahan dari seluruh KUA (Kantor Urusan Agama) di Wilayah Republik Indonesia secara *online*. Informasi tersebut akan disimpan dengan dilindungi di lingkungan KUA, di Kanwil Provinsi dan di Bimas Islam.<sup>5</sup>

Pada perkembangannya, aplikasi SIMKAH ini mendapat banyak reaksi dari berbagai kalangan. Beberapa diantaranya mendapat reaksi positif dari operator SIMKAH terhadap KUA (internal) dan penduduk secara keseluruhan (eksternal). Reaksi yang membangun ini diperlukan oleh perator SIMKAH mengingat pada akhirnya menjadi bahan evaluasi untuk Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Nikah.

---

<sup>4</sup> Al Yasa' Abu bakar dan Muhammad Ilham Purnama, "Efektivitas Penerapan SIMKAH di KUA Syiah KUALa Kota Banda Aceh," *Jurnal Hukum Keluarga dan Hukum Islam*, 3:1, (t.b., 2019): 2.

<sup>5</sup> Kementerian Agama RI, *Buku Panduan Sistem Informasi Manajemen Nikah*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Sekretariat Ditjen Bimas Islam, 2013), 1.

Pak Pipin sebagai operator SIMKAH di KUA Talaga menyampaikan bahwa program Simkah ini dianggap signifikan dalam strategi peningkatan kualitas dan pelaksanaan dalam pengembangan administrasi perkawinan di KUA (Kantor Urusan Agama), karena dulu simkah ini dilakukan secara manual atau *offline* dalam hal segala pelayanan maupun laporan. Dalam perkembangannya dari sekitar tahun 2007 Direktur Jenderal Bimas Islam (Bimas Islam) telah memfokuskan pada perluasan pelayanan di KUA melalui kemajuan administrasi berbasis IT (Informasi dan Teknologi). Administrasi perkawinan sejauh ini sangat luar biasa yang sebelumnya dilakukan secara manual, kemudian dengan hadirnya simkah *web/online* tentu mengharapkan lebih memudahkan pelayanan masyarakat.<sup>6</sup>

Berdasarkan hal diatas, maka pencatatan nikah secara manual dapat dibantu dengan penerapan SIMKAH berbasis *online* yang memiliki tingkat kecepatan dan kemudahan, sesuai dengan petunjuk Dirjen Bimas Islam nomor DJ.II/369/2013 tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di masing-masing KUA Kecamatan. Oleh karena itu, semua pencatatan perkawinan yang sebelumnya dilakukan secara manual akan dicatat secara elektronik/*online* sebagai hasil dari SIMKAH ini. Komputer dan perangkat terkait diperlukan untuk menjalankan SIMKAH ini agar kinerja KUA dalam melayani masyarakat dapat lebih optimal.<sup>7</sup>

Sebelum diperkenalkannya SIMKAH *online*, pencatatan perkawinan dilakukan secara manual. Namun, saat ini SIMKAH *online* memungkinkan pencatatan dan akses pencatatan nikah akan dilakukan secara *online* yang bisa diakses oleh jaringan internet. Kementerian Agama kemudian akan memiliki akses data pernikahan di setiap KUA wilayah Republik Indonesia. Kemudian seluruh Kecamatan KUA di Indonesia, hanya petugas KUA atau orang lain yang berhak menggunakan SIMKAH yang paham dengan internet. Karena khawatir akan hilang, apabila tidak memahami Informasi Teknologi (IT). Selain itu, khawatir akan bencana alam atau alasan lain jika tidak dimasukkan secara *online*, sebab data ini akan digunakan untuk membuat analisis dan

---

<sup>6</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2007 pasal 5 Tentang Pencatatan Nikah.

laporan untuk berbagai tujuan, sehingga apabila sudah dimasukan secara *online* memiliki data cadangan yang dapat digunakan untuk membuat berbagai analisis dan laporan untuk berbagai keperluan.<sup>7</sup>

Organisasi pemerintahan terkecil di bawah Kementerian Agama Kabupaten di Kecamatan adalah Kantor Urusan Agama (KUA). Direktorat Jenderal Bimas Islam pada Unit Pelaksana Teknis tingkat kecamatan, KUA adalah lembaga terendah dan bertanggung jawab atas berbagai tanggung jawab pelayanan, terutama yang membutuhkan keahlian di bidang agama Islam. Pelayanan tersebut seperti bimbingan keluarga sakinah, bimbingan zakat dan wakaf, bimbingan masjid, bimbingan syariah, pengembangan makanan halal, bimbingan pelaksanaan haji, pendaftaran dan penerbitan sertifikat wakaf, pendaftaran dan pengesahan serta pernikahan dan rekonsiliasi yang harus ditawarkan oleh KUA. kepada masyarakat.<sup>8</sup>

Dalam menjalankan tanggung jawab dan kewajiban utama Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan di bidang keagamaan, Kantor Urusan Agama memegang peranan yang sangat penting sebagai lembaga dakwah. Dalam hal ini, pemerintah menggunakan SIMKAH untuk melaksanakan operasi dakwah yang berpihak pada lembaga perkawinan. Tidak lain adalah untuk meningkatkan harapan masyarakat agar penyelenggaraan perkawinan dapat dilakukan sesuai dengan syariat Islam dan dengan aturan-aturan yang melingkupi perkawinan. Tujuan dari manajemen dakwah adalah untuk meningkatkan standar agama dan meningkatkan ketaatan masyarakat terhadap hukum Islam.<sup>9</sup> Dengan kata lain, gerakan dakwah perlu dihadirkan dan dikreasikan sedemikian rupa sehingga menjadi lebih menarik dan mengikuti perkembangan zaman.

Sebagai organisasi dakwah yang didukung pemerintah, Kantor Urusan Agama memiliki tanggung jawab untuk membantu dan memberikan bantuan kepada penduduk Muslim yang berada di wilayahnya. Salah satu hal yang

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan Bapak Pipin Nur'arapah, Operator SIMKAH, tanggal 27 April 2022 di Kantor Urusan Agama (KUA).

<sup>8</sup> Kantor Urusan Agama Kecamatan Umbulharjo, "Tugas dan Fungsi," <https://kuaumbulharjo.org/tugas-dan-fungsi/> (diakses tanggal 12 Oktober 2022).

<sup>9</sup> Khatib Pahlawan Kayo, *Manajemen Dakwah dari Dakwah Konvensional Menuju Dakwah Profesional*, (Jakarta: Amzah, 2007), 30-31.

sering dipikirkan masyarakat umum adalah pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan NR (Nikah dan Rujuk). Tujuan dari teknologi informasi adalah untuk menyediakan masyarakat umum dengan layanan berkualitas tinggi. Pelayanan yang baik akan penting adanya evaluasi, jika pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi kepuasan masyarakat, masyarakat memiliki peran besar untuk menentukan standar kepuasan atau kualitas.<sup>10</sup>

Termasuk di Kantor Urusan Agama Kecamatan Talaga, KUA Kecamatan Talaga juga memiliki tugas untuk dapat mewujudkan keluarga bahagia karena pada zaman modern ini ilmu pengetahuan berkembang dengan pesat. Selain itu, karena keragaman penduduk di Kecamatan Talaga, sangat memungkinkan untuk memicu perselisihan horizontal yang tidak produktif. Untuk mempermudah dalam menggunakan dan menguasai manajemen pekerjaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu instansi, KUA Kecamatan Talaga harus menyikapi ilmu teknologi informasi manajemen yang sedang berkembang di dunia kerja saat ini. menguasai dan menggunakan manajemen kerja lembaga untuk mencapai tujuan yang diperlukan.

Dalam penggunaan SIMKAH Kecamatan Talaga sejauh ini berjalan dengan cukup baik dengan adanya internet dan laptop yang memadai. Selain itu, kebanyakan penduduk kecamatan Talaga sekarang ini berpendidikan terakhir SLTA (Sekolah Lanjutan Tingkat Atas). Dalam hal ini dapat dikatakan mempunyai potensi tingkat pengetahuan dan keahlian yang baik. Namun dibalik hal tersebut, KUA Kecamatan Talaga belum mampu mempunyai suatu wadah informasi yang konsisten dalam memudahkan pelayanan masyarakat, diantaranya sosialisasi pendaftaran nikah kepada masyarakat secara *online*, padahal dilihat dari fungsinya SIMKAH *online* ini sangatlah efisien dan efektif. Sehingga dalam mengikuti perkembangan zaman ini, KUA Kecamatan Talaga membutuhkan terobosan yang baru untuk sosialisasi SIMKAH *online* dalam pelaksanaannya kepada masyarakat sebagai wadah atau tempat informasi. Terutama di era kontemporer saat ini,

---

<sup>10</sup>Fitra Kurnia, dan Amalia Salmi, "Sistem Informasi Manajemen (SIM) Pengajuan Berkas Persyaratan Nikah Berbasis Android Di KUA Kec. Tembilahan Hulu Rasyid," *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 7:1, (Februari 2021): 96-102.

diperlukan suatu organisasi memiliki akun sosial media sebagai inovasi informasi dalam manajemen dakwah dan pelayanan, sehingga sangat penting adanya teknologi informasi. Dan ini merupakan salah satu tantangan penggunaan aplikasi SIMKAH *online* untuk layanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hal di atas, maka perlu adanya perencanaan di KUA Kecamatan Talaga untuk memanfaatkan teknologi agar dapat mengikuti perkembangan zaman. Baik masyarakat umum maupun otoritas KUA Kecamatan Talaga dalam penyediaan layanan masyarakat, sehingga diharapkan keduanya akan menemukan kepuasan dalam melakukannya.

Peraturan Menteri Agama atau PMA Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pencatatan Perkawinan menunjukkan betapa seriusnya pemerintah menyikapi hal ini melalui Kementerian Agama Republik Indonesia. Di sini, pendaftaran pernikahan dilakukan secara *online* menggunakan program Sistem Informasi Manajemen Nikah. Terkecuali bagi KUA yang belum memiliki jaringan internet untuk melakukan pendaftaran pernikahan dilakukan secara *offline*.<sup>12</sup>

Kini tersedianya SIMKAH *online* akan membantu dalam pencatatan perkawinan di seluruh kantor KUA di seluruh Negara Indonesia, khususnya di kecamatan KUA Talaga. SIMKAH akan mempermudah penentuan proporsi perkawinan yang terjadi di setiap daerah. Kementerian Agama Republik Indonesia akan dengan mudah menentukan kualitas pernikahan sebelum dan sesudah adanya SIMKAH. Pencatatan pernikahan di masa lalu dan saat ini sangat berbeda satu sama lain. Pada masa awal belum ada pencatatan nikah *online*, berpotensi datanya akan hilang. Sementara informasi tentang pernikahan zaman digitalisasi ini, mungkin sudah disimpan secara *online* di komputer sehingga dapat memudahkan dalam hal pelayanan masyarakat.

KUA Kecamatan Talaga saat ini sudah menggunakan SIMKAH, namun masih terdapat beberapa tantangan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat khususnya sosialisasi pelayanan perkawinan berbasis *online*. Oleh karena itu, masih adanya masyarakat kurang mengetahui prosedur pendaftaran nikah melalui SIMKAH *online*. Selain itu, ketika penulis melakukan observasi awal, menemukan tantangan seperti kurangnya sumber

---

<sup>12</sup> Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2018 pasal 21 tentang Pencatatan Perkawinan.

daya manusia untuk menjalankan SIMKAH. Saat ini, SDM KUA Kecamatan Talaga selalu berupaya meningkatkan dengan lebih banyak belajar tentang mengintegrasikan SIMKAH berbasis *online*.

Karena SIMKAH bersifat khusus, masyarakat belum sepenuhnya memahami bagaimana efektivitas di KUA Kecamatan Talaga sebagai mutu pelayanan administrasi perkawinan. Tantangan lain dalam mengsosialisasikan prosedur pelayanan SIMKAH sehingga kurangnya mengetahui masyarakat terhadap kemajuan teknis. Hanya angka pernikahan yang terdaftar di KUA yang diketahui masyarakat umum. Karena *software* SIMKAH hanya digunakan atau dirancang untuk pegawai KUA, dan pencatat nikah menyerahkan data melalui program ke Kementerian Agama, hanya petugas KUA yang mengetahuinya.<sup>13</sup>

Maka dengan latar belakang diatas, penulis akan mengetahui sejauh mana “Efektivitas Penerapan Program SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) *Web/Online* Sebagai Pengembangan Mutu Pelayanan Administrasi Perkawinan di KUA (Kantor Urusan Agama) Talaga” dengan harapan menjadi landasan pemikiran sebuah evaluasi yang terus dikembangkan. Pembahasan ini sangat penting penulis bahas agar meningkatnya kualitas pelayanan-pelayanan di KUA Republik Indonesia, khususnya di Kecamatan Talaga, dibidang administrasi pencatatan perkawinan.

## **B. Perumusan Masalah**

Melihat permasalahan yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan dipusatkan dalam pembuatan proposal ini adalah eksistensi atau keberadaan aplikasi SIMKAH *online* dalam mengerjakan hakikat administrasi perkawinan. Oleh karena itu, penulis untuk bekerja dengan lancar dalam pemeriksaan dan kajian, masalah utama dirinci dalam beberapa masalah sebagai berikut:

---

<sup>13</sup> Makdum Akbarudin, dan Fauziah Isnaini, “Efektivitas Pelaksanaan Program Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Sebagai Upaya Pencegahan Memanipulasi Data,” *Jurnal Hukum Pemikiran dan Keislaman*, 2:1, (Januari 2018): 39.

1. Bagaimana prosedur pendaftaran nikah di KUA kecamatan Talaga melalui aplikasi SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) *Online* KUA Talaga ?
2. Bagaimana efektivitas program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) *Web/Online* sebagai pengembangan mutu pelayanan administrasi perkawinan di KUA (Kantor Urusan Agama) Kecamatan Talaga ?
3. Bagaimana evaluasi penerapan program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Talaga ?

### C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

#### a. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui prosedur pendaftaran nikah di KUA kecamatan Talaga melalui aplikasi SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) *Online* KUA Talaga
2. Untuk mengetahui efektivitas program SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) *Online* sebagai mutu pelayanan administrasi perkawinan di KUA (Kantor Urusan Agama) Talaga
3. Untuk mengetahui evaluasi penerapan program SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) di KUA (Kantor Urusan Agama) Talaga

#### b. Kegunaan Penelitian

##### 1. Dari segi Teoretis

Akibat dari penelitian ini diharapkan dapat menumbuhkan kumpulan nalar, informasi, pemahaman dalam ilmu administrasi khususnya ilmu SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah), dan dipercaya dapat dimanfaatkan sebagai sumber perspektif atau bahan laporan dekat oleh eksplorasi lainnya, juga dapat dimanfaatkan dalam peningkatan informasi ilmu pengetahuan, khususnya di bidang



dakwah dan juga dapat dimanfaatkan sebagai sumber wawasan oleh KUA terkait.

## 2. Dari segi Praktis

Dipercaya dapat memberikan kontribusi positif bagi organisasi/instansi dalam memahami pentingnya pekerjaan administrasi dalam mengerjakan sifat administrasi pernikahan agar sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, dan rencana untuk menghindari kesalahan yang ada. Dan dapat diselesaikan dengan benar dan efektif.

### D. Literatur Review/Kajian Pustaka

Berdasarkan tema penelitian diatas, penulis menemukan karya tulis ilmiah yang berhubungan dengan SIMKAH (Sistem Informasi dan Nikah) diantaranya:

1. Jurnal yang berjudul “Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Di KUA Kecamatan Mejobo Kudus” yang ditulis oleh Fuad Riyadi. Dalam Jurnal ini, praktek Sistem Manajemen Informasi Nikah (SIMKAH) di KUA Kabupaten Mejobo selama ini waktu yang dihabiskan untuk menjalin hubungan sudah sangat banyak dijalin. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) berbasis *windows* dapat digunakan untuk pendataan perkawinan dari seluruh Kantor Urusan Agama (KUA) di Republik Indonesia, baik *online* maupun *offline*. Data tersebut akan aman di KUA setempat, di Kabupaten, di Kanwil Provinsi, dan di Bimas Islam. Data ini dapat digunakan untuk membuat berbagai analisis dan laporan untuk memenuhi berbagai persyaratan. Misi SIMKAH adalah membantu implementasi UU No. 24 Tahun 2013 Perubahan UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan meskipun pelaksanaan tersebut masih kurang baik.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Fuad Riyadi. “Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Di KUA Kecamatan Mejobo Kudus,” *Jurnal Pemikiran Hukum dan Hukum Islam YUDISIA* 9: 2, (Juli-Desember 2018): 212-230.

Penelitian yang dilakukan diatas membahas efektivitas SIMKAH sebagai implementasi UU No.24 Tahun 2013. Hal ini kegiatan program SIMKAH akan ditinjau menurut Undang-Undang tersebut, mengetahui sejauhmana keberhasilan program SIMKAH di KUA Kecamatan Mejobo Kudus dalam mengayomi masyarakat pelayanan administrasi kependudukan. Walaupun terdapat persamaan membahas keterkaitan SIMKAH, namun berbeda dengan peniliti akan lebih mengetahui bagaimana efektivitas SIMKAH sebagai pengembangan pelayanan administari nikah di KUA Talaga Kabupaten Majalengka.

2. Skripsi yang berjudul “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Pencatatan Perkawinan Di KUA Kecamatan Gedebage Tahun 2019” yang ditulis oleh Novieana Riandinie dari Program Studi Hukum Keluarga Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Tahun 2022. Pada skripsi ini memaparkan hasil peneltian bahwa aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kec. Gedebage dilihat pelaksanaan pencatatan perkawinan setelah adanya SIMKAH, dan pengambat dalam penerapan SIMKAH dalam penggunaannya, dan keefektivitasan penerapan SIMKAH dalam pencatatan perkawinan. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Gedebage belum sepenuhnya efektif. Karena masih ada faktor pendukung yang belum berjalan dengan baik yang mana masih ada yang harus dimaksimalkan terutama dalam faktor masyarakat terhadap kesadaran dalam memperhatikan sinkronisasi data pada saat mendaftar.<sup>15</sup>

Pada penelitian diatas, objek penelitian yang dikaji adalah di daerah KUA Gedebage sedangkan penulis berada di KUA Talaga Majalengka. Namun walaupun terdapat perbedaan, penelitian tersebut terdapat persamaan dengan penulis. Teknik yang digunakan sama-sama menggunakan deskriptif kualitatif tentang pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam pengembangan administrasi.

---

<sup>15</sup> Novieana Riandinie, “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Dalam Pencatatan Perkawinan Di KUA Kec.Gedebage Tahun 2019,” (*Skripsi*, Program Studi Hukum Keluarga Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati, 2020).

3. Skripsi yang berjudul “Implementasi Kebijakan Sistem Manajemen Informasi Nikah (SIMKAH) Dalam Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir” yang ditulis oleh Riki Irwandi dari Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Tahun 2020. Dalam skripsi tersebut mendeskripsikan hasil penelitian bahwa implementasi kebijakan sistem manajemen informasi nikah (simkah) dalam pelayanan pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Indralaya sudah berjalan dengan cukup baik, namun belum optimal karena masih terdapat kendala dalam proses pelaksanaan kebijakan yaitu kurangnya kualitas dan kuantitas dari sumber daya manusia yang ada dan terkadang sistem error pada menu layanan SIMKAH.<sup>16</sup>

Penelitian ini terdapat perbedaan dengan penelitian peneliti, meskipun mempunyai kesamaan yaitu menjelaskan mengenai implemementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), perbedaan dengan penulis adalah terdapat pada objek penelitian. Penulis akan membahas efektivitas program SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) *online* sebagai pengembangan mutu pelayanan administrasi perkawinan di KUA (Kantor Urusan Agama) Talaga.

4. Skripsi yang berjudul “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nikah di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang” oleh Yullang tahun 2020. Baik data primer maupun data sekunder yang digunakan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Sistem Informasi Pengurusan Perkawinan (SIMKAH) dapat meningkatkan kualitas pelayanan perkawinan di Kantor Perkawinan dengan menitikberatkan pada mekanisme penerapan Sistem Informasi Pengurusan Perkawinan (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama. (KUA) di Kecamatan Lembang, Kabupaten Pinrang. Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang Agama

---

<sup>16</sup> Riki Irwandi, “Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Dalam Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir,” (*Skripsi*, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya, 2020).

(KUA). Studi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program SIMKAH di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang dapat dikatakan berhasil; Namun, masih ada aspek yang harus dimaksimalkan, terutama sarana dan prasarana yang akan mendukung proses pelayanan.<sup>17</sup>

Membedakan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya, adalah dari obyek penelitian. Jika Yullang melakukan penelitian di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang, adapun penelitian ini bertempat di KUA Kecamatan Talaga Kabupaten Majalengka. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan memiliki persamaan, keduanya menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menyelidiki bagaimana Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) *web/online* dapat meningkatkan kualitas layanan pernikahan.

5. Skripsi yang berjudul “Peran Sistem Informasi Pengurusan Perkawinan Dalam Mendukung Legalitas Perkawinan (Studi Kasus KUA Kuta Alam Kota Banda Aceh)” oleh Isnaini, tahun 2021. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kualitatif deskriptif dengan cara observasi lapangan, wawancara, kajian literatur, dan dokumentasi. Penelitian ini mengkaji KUA Kuta Alam Kota Banda Aceh sebagai objek studi kasus peran Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam mendorong legalitas perkawinan. Studi ini menunjukkan bahwa Sistem Informasi Manajemen Nikah berkontribusi pada legalisasi pernikahan dengan mengirimkan data pernikahan secara seragam ke pusat, sehingga efektif dan efisien dibandingkan dengan pencatatan pernikahan sebelumnya yang dilakukan secara manual atau konvensional oleh Pencatat Nikah.<sup>18</sup>

Penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama meneliti mengenai Sistem Informasi Manajemen Nikah dengan metode deskriptif pendekatan kualitatif, sedangkan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada substansi penelitian.

---

<sup>17</sup> Yullang, “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nikah Di Kua Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang,” (*Skripsi*, Program Studi Manajemen Dakwah, 2020).

<sup>18</sup> Isnaini, “Peranan Sistem Informasi Manajemen Nikah Dalam Mendukung Legalitas Perkawinan,” (*Skripsi*, Program Studi Hukum Keluarga Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh, 2021).

Jika Isnaini meneliti pada penerapan SIMKAH dalam mendukung legalitas perkawinan. Sedangkan substansi pada penelitian ini mengenai efektivitas penerapan SIMKAH *online* sebagai pengembangan mutu pelayanan administrasi nikah di KUA Kecamatan Talaga Kabupaten Majalengka.

6. Skripsi yang ditulis oleh Ristin Victaria yang berjudul “Efektivitas Program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Pelayanan Administrasi Kantor Urusan Agama (KUA) Di Kota Bengkulu”. Studi ini menemukan bahwa program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) masih memiliki banyak kendala yang membuatnya tidak efektif. Hal ini dikarenakan programnya masih *offline*, bahkan KUA belum menerapkan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), padahal sudah ada KUA menggunakan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) *online* dan berjalan dengan baik.

Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah terdapat pada objek penelitian. Ristin Victaria melakukan penelitian di KUA Kota Bengkulu, sedangkan penelitian ini di KUA Kecamatan Talaga Kabupaten Majalengka. Walaupun penelitian yang akan dilakukan terdapat perbedaan, penelitian ini terdapat kesamaan yaitu menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dan penelitian ini akan mengetahui efektivitas program SIMKAH sebagai pengembangan pelayanan administari nikah.

#### **E. Kerangka Pemikiran**

Sistem adalah alasan untuk pengembangan dalam berbagai gerakan, kehadiran sistem di segala bidang sangatlah penting, tanpa adanya gagasan suatu susunan latihan atau pekerjaan akan berjalan tanpa kendali.<sup>19</sup>

Sistem akan berjalan dengan baik, jika setiap segala kerangka bersinergi satu sama lain untuk mencapai tujuan yang dinyatakan pada fase awal.

---

<sup>19</sup> Mohamad Ridwan, Yuni Widiastiwi, dkk, *Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2011), 19.

Masa revolusi industri 4.0 menuju society 5.0 dalam hal data, menjadi cahaya dimana kehadirannya merupakan kebutuhan yang tak terbantahkan dan idealnya terbuka, data merupakan jendela bagi masyarakat untuk memiliki pilihan melihat dunia dengan sudut pandang yang lebih luas dan berharga.

Kehadiran sistem data dalam keberadaan manusia saat ini sangat akomodatif dalam membuat hidup lebih mudah, dalam segala bidang pekerjaan menggunakan kemajuan mekanis di bidang komputerisasi, benar-benar terlihat jauh dan merepotkan tetapi dapat dilihat pada awalnya secara eksklusif dengan menggunakan inovasi sistem ini.

Dikutip dari buku Rusdiana dan Moch. Irfan, menurut O'Brien Sistem Manajemen Informasi adalah sistem terpadu yang menyediakan informasi untuk mendukung kegiatan operasional, manajemen, dan fungsi pengambilan keputusan dari suatu organisasi. Sistem Manajemen Informasi merupakan sistem informasi yang mendapatkan hasil keluaran (*output*) dengan menggunakan masukan (*input*) dan berbagai proses yang diperlukan untuk memenuhi tujuan tertentu dalam kegiatan manajemen.<sup>20</sup>

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah kumpulan siklus untuk menangani informasi, membedah dan menampilkan informasi dengan tujuan agar memiliki makna dan berharga untuk kebutuhan menetapkan keputusan. SIM juga sangat berguna dalam membantu karyawan dalam mengejar pilihan dalam mengendalikan kegiatan organisasi.<sup>21</sup> Alasan utama SIM ini adalah untuk mengumpulkan informasi dari sumber yang berbeda sumber dan siklus informasi untuk membuat data pekerjaan pada perusahaan/organisasi untuk memperluas efisiensi dan keuntungan organisasi.

Dapat diartikan bahwa pelayanan publik merupakan pekerjaan yang dilakukan dengan cara berkumpul atau seseorang organisasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat setempat untuk mencapai tujuan tertentu, terutama dalam bidang administrasi organisasi mengendalikan laporan dan informasi kependudukan melalui pendaftaran, pelayanan umum,

---

<sup>20</sup> Rusdiana, Moch. Irfan, *Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014), 94.

<sup>21</sup> Mohamad Ridwan, Yuni Widiastiwi, dkk, *Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung , 2011), 33.

dewan organisasi kependudukan data dan penggunaan hasilnya untuk administrasi publik dan perbaikan bidang lainnya.<sup>22</sup>

Setiap pelayanan diperlukan memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggannya, sehingga kebutuhan serta keinginan pelanggan terasa akan nyaman serta merasa puas. kualitas pelayanan yang bagus akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan serta reputasi suatu organisasi, karena masyarakat sebagai pelanggan akan menilai dari segi kualitas pelayanan, apakah kualitas pelayanan sesuai kebutuhan atau tidak.

Berdasarkan hal diatas, maka penulis dalam melakukan penelitian akan memaparkan berbagai aspek yang dicantumkan sebagai bahan kerangka pemikiran. Tiga teori yang digunakan oleh penulis untuk membantu penelitian yaitu teori sistem informasi manajemen (SIM), teori manajemen pelayanan, dan teori analisis SWOT. Ketiga teori tersebut digunakan untuk lebih memahami pendekatan pelayanan yang kini diberikan KUA Kecamatan Talaga kepada wilayah masyarakatnya dalam efektivitas sistem pencatatan perkawinan yaitu Sistem Informasi Manajemen Nikah.

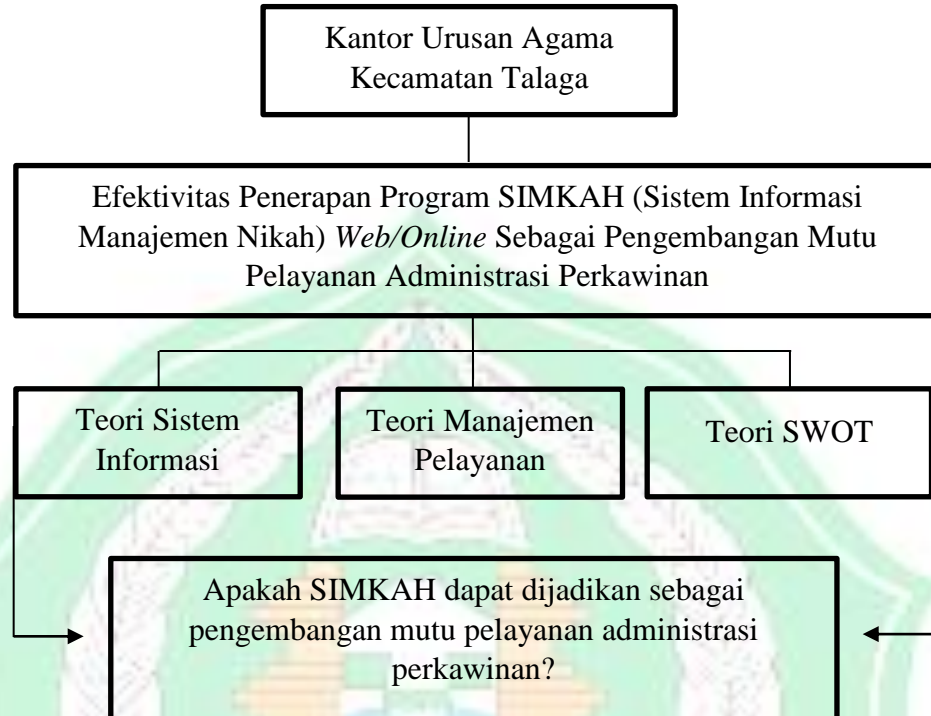
Topik utama dari skripsi ini adalah bagaimana efektivitas penerapan program simkah (sistem informasi manajemen nikah) *web/online* sebagai pengembangan mutu pelayanan administrasi perkawinan. Selain itu, juga mengkaji apakah KUA mampu menyelesaikan masalah pelayanan perkawinan secara *online*. Bidang kajian utama penelitian ini adalah pelayanan pencatatan perkawinan yang diterapkan oleh KUA kepada warga kecamatan Talaga terkait dengan efektivitas penerapan program simkah sebagai pengembangan mutu pelayanan administrasi perkawinan dengan menggunakan tiga teori diatas, yaitu teori sistem informasi manajemen (SIM), teori manajemen pelayanan, dan teori analisis SWOT. Sehingga dalam mempermudah penelitian, penulis memiliki pola gambaran kerangka pemikiran sebagai berikut:

---

<sup>22</sup> Yayat Rukayat, "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu," *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* 2 (Juni 2017): 56.

### Bagan 0.1

#### Pola Gambaran Kerangka Pemikiran



#### F. Metodologi Penelitian

##### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di KUA (Kantor Urusan Agama) Talaga yang terletak di Jl. P. Aria Sacanata No.12 Talaga Majalengka. Tempat ini dipilih karena merupakan lokasi untuk pelaksanaan program simkah. Dalam menentukan wilayah pemeriksaan ini, tugas operator SIMKAH merupakan komponen penting sebagai pelaksana tugas-tugas SIMKAH yang pelaksanaannya sangat definitif dalam menyelesaikan pelaksanaan administrasi pernikahan di KUA Talaga.

##### 2. Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif ini menurut Punaji, mengharapkan untuk memahami atau menggambarkan suatu peristiwa,



keadaan, dan hal.<sup>23</sup> Sehingga penulis juga memilih metode deskriptif ini karena penulis akan menggambarkan SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) *online* yang ada di Kantor Urusan Agama Talaga dengan tujuan mendapatkan informasi yang sebenarnya di tempat penelitian.

### 3. Jenis dan sumber data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah memanfaatkan informasi jenis kualitatif yang diperoleh dari berbagai informasi melalui observasi, wawancara. Jenis informasi yang dibutuhkan tergantung pada isu yang disajikan dalam rencana isu, sehingga informasi yang dibutuhkan adalah:

- a. Informasi mengetahui prosedur pernikahan apa saja yang perlu dilakukan oleh masyarakat kecamatan Talaga di SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) *Online* KUA Talaga
- b. Informasi efektivitas program SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) *Online* sebagai mutu pelayanan administrasi perkawinan di KUA (Kantor Urusan Agama) Talaga
- c. Informasi evaluasi penerapan program SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) di KUA (Kantor Urusan Agama) Talaga

Sumber informasi atau data penelitian ini yang digunakan adalah terdiri dari sumber informasi primer dan sumber informasi sekunder. Sumber data primer yakni informasi yang didapatkan dalam penelitian ini adalah para pegawai dan kepala KUA (Kantor Agama) Talaga sebagai data pertama yang secara langsung. Adapun sumber data sekundernya diperoleh terdiri dari informasi yang secara tertulis, karena melalui sumber informasi tersebut dapat diandalkan akan mendapatkan persetujuan dan pertanggungjawaban. Informasi data sekunder ini tentunya diambil dari tulisan data yang sudah ada mengenai SIMKAH (Sistem Manajemen Informasi Perkawinan) di KUA Talaga.

---

<sup>23</sup> Intan Purnamasari, "Zone Taboo Pada Tari Jaipong Entog Mulang Karya Awan Metro Di Padepokan Sekar Panggung Bandung," (*Skripsi*, Universitas Pendidikan Indonesia, 2015), 35.

#### 4. Teknik Pngeumpulan Data

- a. Observasi, adalah persepsi dan perekaman yang tepat terhadap objek yang diperiksa. Pada dasarnya prosedur persepsi ini digunakan untuk memperoleh informasi di area pemeriksaan. Informasi yang diperhatikan diarahkan untuk menemukan apa yang sesuai dengan judul. Langkah ini dilakukan untuk mengetahui secara langsung para pegawai dan kepala KUA Talaga dilihat dari informasi administrasi perkawinan setelah memanfaatkan penerapan program SIMKAH (Sistem Manajemen Informasi Perkawinan).
- b. Wawancara (*interview*), adalah tanya jawab lisan secara langsung antar dua orang orang lebih. Langkah ini tentu diharuskan secara mendalam dalam supaya memperoleh data maupun informasi yang detail dan valid.<sup>24</sup> Langkah ini diambil untuk mengumpulkan informasi terkait eksistensi sistem informasi dan manajemen nikah (SIMKAH) *online* sebagai pengembangan mutu pelayanan nikah di KUA Talaga melalui diskusi langsung dengan para pegawai dan kepala KUA Talaga yang memahami tentang penerapan SIMKAH.
- c. Analisis Dokumen, adalah proses untuk menganalisis isi dari dokumen-dokumen yang mendukung penelitian kita yang diperoleh melalui laporan seperti buku, catatan, file, surat, majalah, makalah, buku harian, laporan penelitian, dan lain-lain.<sup>25</sup> Dengan metode ini diyakini akan ditemukan informasi-informasi hipotetis, khususnya yang meresahkan KUA dan SIMKAH. Bila dilihat dari hal tersebut maka penulis akan memanfaatkan semua sumber semaksimal mungkin melalui buku sebagai sumber artikel-artikel pokok dan berbagai makalah atau dokumentasi mengenai KUA dan SIMKAH.

#### 5. Analisis Data

Setelah mengarahkan penelitian dan menciptakan informasi yang didapat, maka penulis menganalisis data dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab rumusan masalah, dengan cara:

---

<sup>24</sup> Wiratna Wujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS, 2022), 73.

<sup>25</sup> Wiratna Wujarweni, *Metodologi Penelitian...*, 73.

a. Klasifikasi Data

Data yang dimaksud adalah informasi yang berhubungan dengan Sistem Informasi Manajemen Nikah di KUA Talaga, langkah ini dilakukan dengan mengumpulkan informasi dan data tentang SIMKAH di KUA Talaga dan setelah itu dicirikan dengan klasifikasi agar lebih langsung untuk mencapai penyelesaian sementara.

b. Interpretasi Data

Semua informasi yang telah dikumpulkan berhubungan dengan Sistem Informasi Manajemen Nikah ini kemudian dicoba dengan hipotesis tentang Sistem Manajemen Informasi dan administrasi publik dewan yang telah diperiksa dalam kerangka pemikiran. Dari Langkah ini, akan mengetahui tentang efektivitas penerapan program Sistem Informasi Manajemen nikah (SIMKAH) *web/online* sebagai pengembangan mutu pelayanan nikah di KUA Talaga.

c. Penarikan Kesimpulan

Sebagai langkah terakhir melakukan kesimpulan mengingat informasi dan data yang didapat sehubungan dengan efektivitas penerapan program SIMKAH di KUA Talaga.

## G. Sistematika Penelitian

Untuk memudahkan pembahasan dalam penelitian skripsi ini, maka penulis memaparkan penelitian skripsi dengan sistematika penelitian sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN** : Bab ini menjelaskan tentang pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, literature review/penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, metodologi penelitian, dan sistematika penelitian.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA** : Bab ini akan mendeskripsikan secara teoretis tentang kerangka pemikiran efektivitas Sistem Manajemen Informasi Nikah (SIMKAH) *web/online* sebagai pengembangan mutu administrasi pelayanan nikah. Seperti definisi efektivitas, macam-macam efektivitas,

pengertian Sistem Manajemen Informasi Nikah (SIMKAH), teori-teori yang berkaitan dengan judul penelitian.

**BAB III GAMBARAN UMUM** : Bab ini membahas gambaran umum objek penelitian. Yang berisi kondisi masyarakat kecamatan talaga, profil dan struktur kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Talaga, dan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) *Web/Online* di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Talaga.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** : Bab ini memaparkan hasil penelitian yang ditemukan langsung di lapangan sebagai jawaban rumusan masalah skripsi ini.

**BAB V PENUTUP** : Pada bab ini memaparkan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan. Kemudian juga dengan saran-saran sebagai motivasi penulis terhadap riset berikutnya.

