

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Dalam era globalisasi modern saat ini yang sedang kita jalani, yang semakin kesini menuntut masyarakat untuk selalu bisa mengikuti perubahan masa-kemasa untuk memudahkan aktivitas dan kebutuhannya untuk mendapatkan pencapaian tujuan yang diinginkan dengan pengelolaan yang efektif dan efisien. Manajemen teknologi informasi menjadi faktor kunci dalam mendorong kemajuan berbagai entitas, baik perusahaan, organisasi, maupun lembaga pemerintah. Ketika sistem pemerintahan berkembang, sistem teknologi informasi diperlukan untuk menerima, mengelola, dan menyalurkan data. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) adalah pengendali sistem teknologi dan informasi yang sedang diterapkan oleh Kementerian Agama.

Dengan demikian, KUA berupaya untuk meningkatkan pelayanannya, memperluas cakupannya, serta mulai menerapkan sistem pelayanan publik berbasis website agar dapat menciptakan pelayanan yang optimal kepada masyarakat daerah. Untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan pernikahan, Kementerian Agama Republik Indonesia telah mengeluarkan kebijakan melalui Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam mengeluarkan Keputusan No. DJ. II/369 Tahun 2013 tentang penerapan SIMKAH dengan teknologi desktop di semua Kantor Urusan Agama tingkat Kecamatan di Indonesia. Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi fungsi pokok dalam program Pemerintah Agama dan merupakan tanggung jawab dalam mengoptimalkan sistem pelayanan. Menurut

ajaran Islam, dasar utama dalam memberikan pelayanan adalah sikap ihsan terhadap sesama. Al-Qur'an memberikan pelajaran dan pemahaman kepada manusia untuk berbuat baik dan ikhlas kepada orang lain, Sebagaimana Allah SWT telah memberikan kebaikan kepada umat manusia. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan dalam firman Allah dalam Surah Al-Qashash ayat 77:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ  
وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya : *“Dan, Carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia. Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.”*

Menurut penafsiran Syaikh Abdurrahman bin Nashir as-Sa'di, seorang mufassir ternama dari abad ke-14 Hijriah, ayat tersebut memiliki kandungan makna yang mendalam. Dengan firman Allah "Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat," yang dimaksud adalah hendaklah engkau memanfaatkan rezeki yang diberikan Allah untuk meraih kebahagiaan akhirat dengan cara bersedekah dan beramal saleh. Jangan sampai engkau hanya puas dengan memenuhi keinginan hawa nafsu dan mengejar kesenangan duniawi semata. Namun demikian, Dalam firman Allah yang menyatakan perintah untuk menyedekahkan seluruh kekayaan hingga diri sendiri menjadi papa. Sebaliknya, Allah mengajarkan keseimbangan: gunakanlah sebagian harta untuk bekal akhirat melalui infak dan sedekah, sementara sisanya boleh dinikmati untuk kehidupan dunia, selama tidak merusak nilai-nilai agama dan tidak membahayakan kehidupan akhirat.

Perintah Allah untuk "berbuat baik" merupakan anjuran kepada seluruh ciptaan-Nya sebagai wujud rasa syukur terhadap karunia kekayaan yang telah Allah anugerahkan. Sedangkan perintah untuk menjauhi perbuatan "merusak di muka bumi" dan firman Allah "janganlah engkau mengabaikan bagian kehidupan duniawimu" menunjukkan pentingnya keseimbangan dalam menjalani kehidupan, mencakup perilaku sombong, durhaka kepada Allah, dan tenggelam dalam kemewahan hingga melupakan Sang Pemberi nikmat. Pada ayat ini ditutup dengan penegasan "Sungguh Allah tidak menyukai orang-orang yang melakukan kerusakan," demikian penegasan Allah akan memberikan balasan berupa azab yang sangat berat bagi mereka yang melakukan kerusakan tersebut.

Pada masa Modern ini perkembangan IT (*Technology Information*) yang begitu berkembang pesat sehingga memberikan dampak besar terhadap pola pikir dan gaya hidup sosial masyarakat negara Indonesia pada kegiatan sehari-hari. Salah satunya dalam bidang pencatatan nikah yang sudah mulai menerapkan untuk daftar dan mendapatkan informasi terkait Kantor Urusan Agama bisa melalui website Khusus yang sudah disediakan website <https://simkah4.kemenag.go.id/> dengan melalui teknologi digital tersebut kebutuhan masyarakat bisa lebih mudah di akses dan dikelola di mana saja sehingga mencapai tingkat efektivitas dan efisiensi. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yang melalui teknologi merupakan solusi yang paling efektif untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat terutama di daerah KUA Kec. Cimenyan Bandung.

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) merupakan website yang dirancang pada tahun 2018 yang diperbaharui dan di uji coba dalam website tersebut yang berfungsi dalam pengumpulan, pengelolaan, dan Verifikasi data calon pengantin secara online dan datanya akan tercatat secara langsung pada database KEMENAG RI dan pastinya tercatat di KUA setempat. Selanjutnya, Peraturan penerapan SIMKAH berbasis desktop diperbaharui melalui Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2018 menetapkan bahwa pengelolaan administrasi pencatatan pernikahan dilakukan melalui aplikasi SIMKAH yang berbasis website Kantor Urusan Agama Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung adalah salah satu lembaga yang telah mengimplementasikan aplikasi SIMKAH pada tahun 2019 sebagaimana kebijakan. Aplikasi SIMKAH bertujuan untuk mempermudah dalam pelayanan administrasi pernikahan dengan menggunakan data kependudukan yang sudah terhubung pada aplikasi Sistem Penerimaan PNPB Online (SIMPONI) dan Administrasi Kependudukan (SIK).

Dengan adanya penelitian evaluasi pada program sistem informasi manajemen pernikahan untuk meningkatkan kualitas layanan yang lebih optimal dan produktif bagi masyarakat menjadi bagian penting yang harus dilaksanakan pada KUA Cimenyan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik. Terdapat sejumlah tantangan dalam penerapan SIMKAH, kurangnya pemahaman dan keterampilan petugas KUA dalam mengoperasikan sistem, minimnya prasarana pendukung jaringan server, dan keterbatasan sumber daya manusia (SDM) pada sosialisasi menjadi minimnya literasi digital pada masyarakat menjadi tantangan tersendiri dalam mengoptimalkan penggunaan SIMKAH.

Sebagian masyarakat masih belum terbiasa dengan layanan berbasis teknologi, dikarenakan kendala geografis dan lebih memilih mendaftar manual sehingga kurangnya efektif kinerja pendaftaran dalam pencatatan nikah yang masih memiliki kendala jaringan server eror pada sistem teknologi SIMKAH yang digunakan sehingga perlunya diimbangi dengan sosialisasi melalui edukasi kepada sumber daya manusia dan penyediaan infrastruktur jaringan server yang optimal. Dalam hal tersebut sangat menarik untuk diteliti dalam pengoptimalan sosialisasi pelayanan yang menjadi terhambat SDM yang belum meratanya sosialisasi dan jaringan server yang masih error dalam SIMKAH yang perlu dikembangkan untuk menjadi lebih efektif dan efisien saat di gunakan oleh calon pengantin maupun operator.

Teori yang digunakan oleh peneliti dalam evaluasi program dan pelayanan SIMKAH menurut stufflebeam (2014) Keunggulan model teori CIPP (*Context, Input, Proses, Product*) dalam evaluasi program dan pelayanan SIMKAH terletak pada kemampuannya memberikan gambaran komprehensif tentang implementasi program, mulai dari perencanaan hingga hasil.

Model ini juga memfasilitasi identifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan pengembangan, sehingga mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan di KUA secara berkelanjutan. Pandangan Stufflebeam, penilaian program SIMKAH tidak semata-mata menitikberatkan pada pencapaian akhir, melainkan juga mengkaji aspek Konteks, Input, Proses, dan Produk yang berperan dalam kesuksesan program tersebut. Metode ini memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai berbagai faktor Pendorong atau kendala dalam pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji evaluasi program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam layanan yang sudah diimplementasikan dalam kegiatan operasional KUA Kecamatan Cimenyan. mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitasnya, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan nikah bagi masyarakat. Diharapkan dapat ditemukan solusi yang tepat untuk mengoptimalkan program SIMKAH dalam meningkatkan pelayanan nikah yang efektif dan efisien di KUA Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung. Implementasi ini diharapkan dapat menjadi model bagi KUA yang lain dalam memaksimalkan penggunaan sistem informasi manajemen pernikahan guna meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan pemaparan diatas, Pentingnya diteliti lebih lanjut dalam evaluasi program implementasi sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yang sudah diatur oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan dalam program administrasi pernikahan di KUA Kecamatan Cimenyan.

## **B. Fokus Penelitian**

Penelitian ini berfokus memiliki fungsi untuk membahas mengenai pembahasan penelitian, maka fokus permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Evaluasi pada Program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Cimenyan dalam meningkatkan Kualitas pelayanan?
2. Bagaimana Pelaksanaan Evaluasi Program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di KUA Kecamatan Cimenyan?

3. Bagaimana penunjang dan hambatan dari evaluasi Program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yang dijalankan KUA Kecamatan Cimenyan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dibuat, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu:

1. Agar Mengetahui Evaluasi pada Program Sistem informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Cimenyan dalam meningkatkan Kualitas pelayanan
2. Agar Mengetahui Pelaksanaan Evaluasi pada Program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan yang efektif dan efisien di KUA Kecamatan Cimenyan
3. Agar Mengetahui apa saja yang menjadi Penunjang dan Hambatan Evaluasi pada Program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yang telah dijalankan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di KUA Kecamatan Cimenyan.

### **D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini diantaranya :

#### **1. Secara Akademis (Teoritis)**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman dan perspektif mengenai implementasi SIMKAH di Kantor Urusan Agama untuk meningkatkan mutu pelayanan. Manajemen sistem yang memanfaatkan teknologi komputer untuk melakukan proses data (*input*), memproses data

(*process*), dan menyajikan informasi (*output*) bagi suatu organisasi sesuai dengan kebutuhan implementasi SIMKAH. Aspek organisasi meliputi struktur, budaya, dan proses bisnis yang terkait dengan penggunaan SIMKAH di Kantor Urusan Agama.

Sementara itu, komponen manusia mencakup keterampilan, pengetahuan, dan perilaku pengguna SIMKAH, baik dari kalangan petugas KUA maupun masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH).

## **2. Secara Empiris (Praktis)**

Penelitian secara praktis manfaat hasil yang diharapkan dapat menjadi informasi dan masukan untuk KUA kecamatan Cimenyan menjadi lebih baik untuk meningkatkan pelayanan yang ditetapkan sebagai masukan untuk menjadi perbaikan dan lebih upgrade kedepannya. Sehingga pengembangan pelayanan yang semakin baik kepada masyarakat. SIMKAH dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna untuk membuat keputusan yang tepat.

## **E. Hasil Penelitian yang Relevan**

Ada beberapa Temuan dari penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki kesamaan dalam penelitian relevan dengan studi ini dipandang penting untuk menghindari kemungkinan terjadinya duplikasi atau plagiarisme. Selain itu, hasil-hasil tersebut juga digunakan sebagai acuan dan bahan perbandingan dalam pelaksanaan penelitian ini. Adapun daftar penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

1. Jurnal yang ditulis oleh Miftakhur Ridlo, Muhammad Nuril Huda, dan Muhammad Muflikhuddin pada tahun 2022 yang berjudul “ *Efektivitas*

*Penerapan Aplikasi Simkah Dalam Administrasi Pernikahan Di Kua Puri.*

penelitian ini memiliki Metode Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil Temuan penelitian memperlihatkan adanya dua sudut pandang terhadap implementasi aplikasi SIMKAH di KUA Kecamatan Puri. Dari sisi pengguna, meskipun aplikasi telah diimplementasikan, namun dalam praktiknya masih kerap menghadapi berbagai hambatan yang harus diatasi oleh para pengguna. Sementara dari sudut pandang pegawai KUA, kehadiran aplikasi SIMKAH dapat mempermudah para pegawai dalam proses pendataan dan pengelolaan informasi.

2. Skripsi yang di tulis oleh Ersya Wahyuni pada tahun 2023 yang berjudul *“Implementasi sistem informasi manajemen nikah dalam meningkatkan kualitas layanan di kantor urusan agama kecamatan tanjungsari kabupaten sumedang”* yang menggunakan Metode penelitian yang digunakan yaitu dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa penggunaan sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) di KUA Tanjungsari sudah diketahui oleh sebagian warga masyarakat. SIMKAH dianggap memadai dalam membantu proses pemasukan data, pemeriksaan data, dan transaksi pembayaran lewat fasilitas billing. Sarana pendukung SIMKAH telah maksimal termasuk layanan wifi dan jaminan keakuratan data yang sudah diinput. Kelebihan SIMKAH terletak pada terciptanya efektivitas dan efisiensi dalam waktu pelayanan, sementara kekurangannya mencakup hambatan dalam proses pemasukan

data dan keharusan mengulang entry data yang telah dimasukkan karena terputusnya sambungan internet.

3. Skripsi yang di tulis oleh Budi Hartono pada tahun 2021 yang berjudul *“Efektivitas implementasi sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) untuk pemeriksaan dan pengawasan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kajen Kabupaten Pekalongan”*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian empiris. Sedangkan data yang digunakan data primer dan sekunder yang dilakukan. Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi SIMKAH di KUA Kajen cukup efektif, namun masih terdapat berbagai permasalahan program SIMKAH di KUA Kecamatan Kajen yang perlu dipecahkan. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan sarana prasarana SIMKAH seperti kamera digital dan jaringan internet yang terbatas, sehingga penerapan aplikasi SIMKAH online untuk tertib administrasi pencatatan pernikahan di KUA Kecamatan Kajen belum dapat dikatakan sepenuhnya efektif. Selain itu, dari aspek pengawasan perkawinan juga masih kurang efektif.

Temuan- temuan yang relevan pada hasil penelitian diatas menunjukkan komitmen kuat terhadap Kantor Urusan Agama berasal dari daerahnya masing-masing, termasuk pada Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berbagai program telah dilaksanakan dan evaluasi menunjukkan keberhasilan dalam perencanaan dan koordinasi. Namun, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dan minimnya infrastruktur server teknologi yang mencukupi sehingga perubahan kebijakan

menjadi tantangan khusus.

Penelitian ini akan menganalisis Efektifitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yang potensi besar dalam pemanfaatan informasi untuk mempermudah akses layanan calon pengantin dalam Kantor Urusan Agama. Di sisi lain, perubahan regulasi Informasi yang cepat dapat menjadi ancaman. Untuk mengatasi tantangan ini, perlu dilakukan peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pelatihan yang berkelanjutan, Optimalisasi Peningkatan sistem server dalam penggunaan teknologi SIMKAH pada web <https://simkah4.kemenag.go.id/> serta pihak terkait.

## **F. Landasan Pemikiran**

### **1) Landasan Teoritis :**

Fungsi manajemen mencakup keseluruhan fungsi dari fase perencanaan sampai dengan fase pengendalian. Evaluasi merupakan suatu proses assessment yang terstruktur, pemberian nilai, atribut, apresiasi serta kontrol terhadap berbagai persoalan beserta penyediaan pemecahan atas masalah yang teridentifikasi. Dalam berbagai kondisi, evaluasi dijalankan melalui kegiatan pemantauan terhadap sistem yang berlaku.

Evaluasi merupakan suatu proses assessment yang terstruktur, meliputi pemberian nilai, karakteristik, penghargaan, dan pengawasan terhadap berbagai persoalan serta penyediaan alternatif penyelesaian atas masalah yang teridentifikasi. Dalam berbagai situasi, proses evaluasi dijalankan melalui kegiatan pemantauan terhadap sistem yang sedang berjalan.

Dalam buku yang berjudul evaluasi program menurut Dr. H. Zainal Arifin, M. Pd evaluasi (*Evaluation*) dibedakan dengan penilaian (*assessment*). Evaluasi merupakan suatu proses atau aktivitas "*to find out, decide the amount or value*" (*Oxford Advanced learner's Dictionary of current English*). Dengan kata lain, evaluasi secara sederhana adalah suatu rangkaian kegiatan untuk menentukan nilai. Maksudnya, mengidentifikasi apakah suatu hal tersebut bernilai atau tidak bernilai, bermakna atau tidak bermakna. Sementara itu, dalam pengertian yang lebih komprehensif, evaluasi merupakan suatu proses atau aktivitas yang sistematis dan berkesinambungan guna menggambarkan atau menetapkan nilai serta makna/kemanfaatan dari sesuatu hal, yaitu proses pemberian pertimbangan dan standar tertentu untuk mengambil keputusan.

Dalam keberhasilan dalam evaluasi program SIMKAH (sistem informasi manajemen nikah) terdapat teori menurut Dr. H. Zainal Arifin M. Pd mengenai teori dikembangkan oleh Stufflebeam (1973) yang berorientasi suatu keputusan program yang bertujuan membantu administrasi pada pengambilan keputusan. "Evaluasi didefinisikan sebagai suatu rangkaian kegiatan menggambarkan, mendapatkan, dan menyajikan informasi yang bermanfaat untuk mengkaji pilihan-pilihan keputusan" (Stufflebeam, 1973).

Menurut Stufflebeam (2014), Model evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product) yang dikembangkan oleh Daniel Stufflebeam merupakan suatu kerangka kerja yang komprehensif untuk menilai efektivitas sebuah program yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti karakteristik peserta,

situasi lingkungan, tujuan program, sarana dan prasarana yang ada, serta tata cara implementasi program. Model ini mampu memberikan solusi dan berorientasi pada program SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) di Kantor Urusan Agama. Model tersebut menegaskan bahwa sasaran utama evaluasi bukanlah untuk memvalidasi program yang telah disusun, melainkan untuk melakukan penyempurnaan.

Integrasi keempat komponen: Stufflebeam menekankan bahwa keempat komponen ini harus dilakukan secara terintegrasi. Hasil evaluasi konteks digunakan untuk merencanakan input, hasil evaluasi input mempengaruhi desain proses, dan evaluasi proses mempengaruhi hasil produk.

Dalam implementasinya, model CIPP membantu pengambil keputusan untuk:

1. Merencanakan perubahan (menggunakan hasil evaluasi konteks)
2. Menyusun strategi (berdasarkan evaluasi input)
3. Mengimplementasikan program (dipandu evaluasi proses)
4. Meninjau efektivitas (melalui evaluasi produk)

Proses evaluasi tidak cukup berhenti pada deskripsi kondisi sistem yang dievaluasi, melainkan harus mencapai tingkat penilaian sebagai output final dari evaluasi tersebut. Model ini mensyaratkan bahwa hasil evaluasi dimanfaatkan sebagai dasar pertimbangan untuk pengambilan keputusan dalam rangka penyempurnaan sistem secara komprehensif. Stufflebeam menyatakan bahwa tujuan model evaluasi ini adalah untuk: (a) mengenali

dan menyediakan informasi yang relevan untuk menganalisis opsi-opsi keputusan, (b) membantu stakeholder dalam mengevaluasi dan mengoptimalkan manfaat program pendidikan atau objek yang dinilai, dan (c) berpartisipasi dalam penyusunan kebijakan dan program.

Pelayanan adalah tingkat keberhasilan suatu program dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui penyampaian layanan yang profesional dan berkualitas. Dalam memberikan hasil yang maksimal memerlukan teori pelayanan menggunakan teori menurut Menurut Gronroos (1990) dalam bukunya "*Service Management and Marketing*", efektivitas pelayanan merupakan suatu konsep komprehensif yang menggabungkan berbagai aspek dalam penyampaian layanan. Gronroos menekankan bahwa efektivitas pelayanan terdiri dari dua dimensi utama yaitu Dimensi Teknis (*Technical Quality*): Apa yang pelanggan terima secara aktual dan Dimensi Fungsional (*Functional Quality*): Bagaimana cara layanan tersebut disampaikan. Komponen Penting dalam Pelayanan terdapat 6 kriteria penting dalam mengevaluasi efektivitas pelayanan. Berikut penjelasan detailnya:

1. Profesionalisme dan Keterampilan (*Professionalism and Skills*) Kriteria ini menekankan pada aspek teknis dalam pelayanan
2. Sikap dan Perilaku (*Attitudes and Behavior*) Fokus pada aspek interaksi personal dalam pelayanan
3. Aksesibilitas dan Fleksibilitas (*Accessibility and Flexibility*) Berkaitan dengan kemudahan akses layanan

4. Keandalan dan Kepercayaan (*Reliability and Trustworthiness*)  
Mencakup konsistensi dan akurasi pelayanan
5. Pemulihan Layanan (*Service Recovery*) Berkaitan dengan penanganan masalah
6. Reputasi dan Kredibilitas (*Reputation and Credibility*) Menyangkut citra dan kepercayaan terhadap penyedia layanan.

## 2) Kerangka Konseptual

Keberhasilan KUA Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung dalam mengimplementasikan sistem informasi manajemen berbasis teknologi Guna mengukur tingkat pelayanan yang optimal. Maka peneliti ini menggunakan model keberhasilan penerapan sistem informasi manajemen yang telah dijelaskan sebelumnya.

Dalam konteks evaluasi program SIMKAH di KUA, Menurut Stufflebeam (2014) Model evaluasi CIPP memberikan pendekatan sistematis untuk menilai efektivitas pelayanan melalui empat dimensi evaluasi yang saling terkait. Yaitu :

1. Evaluasi konteks (*Context*): menganalisis pada pemahaman kebutuhan, masalah, aset, dan peluang yang mempengaruhi program yang menjadi dasar implementasi SIMKAH di KUA. Hal ini mencakup kajian terhadap regulasi, kebijakan, dan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik yang melatarbelakangi pengembangan sistem.
2. Evaluasi masukan (*Input*): berfokus pada penilaian sumber daya dan strategi dan rencana yang diperlukan untuk mengimplementasikan

SIMKAH. Aspek ini meliputi kesiapan infrastruktur pada teknologi, kompetensi sumber daya manusia, ketersediaan anggaran, serta perencanaan desain program.

3. Evaluasi proses (*Process*): hasil pelaksanaan program SIMKAH untuk memastikan dilaksanakan sesuai rencana dan mengidentifikasi area perbaikan. Ini mencakup pengumpulan data tentang aktivitas program, partisipasi dalam operasional sehari-hari termasuk efisiensi prosedur, kepatuhan terhadap SOP, dan umpan balik kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.
4. Evaluasi produk (*Product*): mengukur keberhasilan program SIMKAH dalam mencapai tujuannya dan dampak program. Ini mencakup pengukuran pencapaian tujuan, efek samping yang tidak diinginkan, dan keberlanjutan program. seperti peningkatan efektivitas pelayanan, kepuasan pengguna, dan dampak terhadap kinerja KUA secara keseluruhan.

Model CIPP memungkinkan evaluator untuk mengenali kelebihan dan kekurangan program secara komprehensif, serta menyajikan saran berdasarkan data untuk peningkatan yang berkesinambungan. Teori menurut Stufflebeam menekankan bahwa evaluasi harus berorientasi pada pengambilan keputusan dan dilakukan secara sistematis. Dalam konteks SIMKAH, model ini membantu menghasilkan informasi yang berguna bagi pimpinan KUA untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, dan memastikan program berjalan dengan tujuan

yang ditetapkan.

Metode meningkatkan efektivitas pelayanan Menurut Gronroos (1990) dalam bukunya "*Service Management and Marketing*" Gronroos menekankan bahwa keenam kriteria ini saling terkait dan membentuk persepsi pelanggan tentang kualitas layanan secara keseluruhan. Implementasinya memerlukan terdapat 6 kriteria penting dalam mengevaluasi efektivitas pelayanan. Berikut penjelasan detailnya :

1. Profesionalisme dan Keterampilan (*Professionalism and Skills*) Kriteria ini menekankan pada aspek teknis dalam pelayanan, meliputi: Pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk menyelesaikan masalah, Sistem operasional yang mendukung pelayanan prima, Kemampuan teknis yang sesuai dengan standar professional, Pemahaman mendalam tentang kebutuhan pelanggan, dan Penggunaan teknologi dan peralatan yang tepat
2. Sikap dan Perilaku (*Attitudes and Behavior*) Fokus pada aspek interaksi personal dalam pelayanan meliputi: Keramahan dalam melayani pelanggan, Kesiapan membantu menyelesaikan masalah, Empati terhadap situasi pelanggan, Komunikasi yang efektif dan sopan dan Konsistensi dalam memberikan pelayanan
3. Aksesibilitas dan Fleksibilitas (*Accessibility and Flexibility*) Berkaitan dengan kemudahan akses layanan meliputi: Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, Jam operasional yang sesuai kebutuhan, Sistem dan prosedur yang tidak rumit, Kemampuan menyesuaikan dengan permintaan pelanggan dan Ketersediaan berbagai alternatif pelayanan

4. Keandalan dan Kepercayaan (*Reliability and Trustworthiness*) Mencakup konsistensi dan akurasi pelayanan meliputi : Ketepatan waktu dalam memberikan layanan, Kesesuaian dengan janji yang diberikan, Keakuratan dalam penanganan masalah, Konsistensi kualitas pelayanan, dan Transparansi dalam proses pelayanan
5. Pemulihan Layanan (*Service Recovery*) Berkaitan dengan penanganan masalah meliputi: Sistem penanganan keluhan yang efektif, Kecepatan dalam mengatasi masalah, Kompensasi yang sesuai jika terjadi kesalahan, Tindakan korektif yang tepat, dan Pembelajaran dari kesalahan untuk perbaikan
6. Reputasi dan Kredibilitas (*Reputation and Credibility*) Menyangkut citra dan kepercayaan terhadap penyedia layanan meliputi: Nama baik organisasi, Track record pelayanan, Nilai yang diberikan sesuai dengan biaya, Standar kinerja yang dapat dipercaya dan Jaminan kualitas pelayanan

Teori di atas yang di gunakan mendorong pendekatan sistematis dalam peningkatan efektivitas pelayanan melalui evaluasi yang komprehensif dan berorientasi pada perbaikan. Kerangka ini membantu KUA mengidentifikasi area-area yang memerlukan peningkatan dan mengembangkan strategi perbaikan yang tepat sasaran untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat.



**Gambar 1.1** Kerangka Konseptual Evaluasi Program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Meningkatkan pelayanan di KUA Kecamatan Cimenyan

## G. Langkah-langkah Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung yang berlokasi di Jalan Terusan Padasuka No. 109, Desa Cimenyan Kec. Cimenyan Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40197. Kantor Urusan agama cimenyan menaungi 9 desa/kelurahan. Penentuan lokasi tersebut dipilih sangat menarik untuk diteliti dikarenakan terdapat kurangnya sosialisasi dalam penerapan pengelolaan program SIMKAH di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cimenyan Kabupaten sehingga dalam pengelolaan dan informasi bagi calon pengantin dan pengguna website masih terbatas dalam Pengumpulan data yang masih kurang efektif dan efisien.

lokasi ini diharapkan mampu menyediakan data yang relevan, memberikan acuan dan dukungan untuk mengukur peningkatan layanan

dalam program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Cimenyan serta dapat memberikan kontribusi signifikan bagi peningkatan kualitas representasi layanan (SIMKAH) kepada masyarakat di KUA Kecamatan Cimenyan.

## **2. Paradigma dan Pendekatan**

Paradigma penelitian ini adalah menggunakan paradigma konstruktivisme yaitu penelitian paradigma yang menjelaskan permasalahan secara berkesinambungan dengan didasarkan pada beberapa asumsi dan pendekatan menggunakan pendekatan kualitatif. Sehingga bisa menghasilkan data yang akurat dalam suatu penelitian. alasan menggunakan paradigma tersebut adalah sistem dapat digunakan untuk mengidentifikasi penunjang dan penghambat yang menjadi potensi perbaikan dalam SIMKAH.

Pendekatan kualitatif ini berfokus pada memahami fenomena efektivitas pelayanan yang mendalam dan dari perspektif partisipasi penelitian. pendekatan kualitatif dengan metode konstruktivisme yaitu tidak hanya berfokus pada pengumpulan data numerik, tetapi pada pengumpulan informasi yang dapat membantu mengidentifikasi pola, tema, dan makna yang terkait dengan partisipasi pelayanan SIMKAH di KUA Cimenyan Kabupaten Bandung.

SIMKAH menghasilkan informasi tentang data pernikahan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengambilan keputusan berdasarkan informasi yang akurat dan relevan. Penerapan teori sistem informasi dapat membantu dalam merancang, mengembangkan, dan

mengimplementasikan SIMKAH yang efektif. Untuk meningkatkan kinerja organisasi Dengan memanfaatkan teknologi informasi secara efektif.

### **3. Metode Penelitian**

Penelitian lapangan menggunakan metode yang bersifat deskriptif dimana peneliti harus berusaha mengungkapkan dan menginterpretasikan fenomena yang berkembang, dengan cara langsung kelapangan, dalam hal ini penelitian secara komprehensif dengan cakupan yang luas melalui observasi dan wawancara sehingga pemeriksaan secara mendetail terhadap berbagai artikel, jurnal dan referensi lainnya untuk menggambarkan realitas sebenarnya di KUA Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung. Pendekatan yang digunakan penulis adalah kualitatif, dengan memanfaatkan data primer dan data sekunder. Sedangkan metode yang diterapkan dalam pengumpulan data meliputi wawancara dan dokumentasi. Teknik pengolahan data yang dilakukan mencakup identifikasi data dan reduksi data.

Penulis menggunakan metode ini Tujuan analisis Maksud dari analisis deskriptif adalah untuk menciptakan penggambaran secara sistematis terhadap data yang akurat dan tepat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang dikaji atau diteliti. Dengan demikian, hal ini akan menjelaskan secara menyeluruh dan aktual mengenai program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung.

#### **4. Jenis Data dan Sumber Data**

##### **1) Jenis Data**

Dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif yang diperoleh dari pengamatan langsung di lapangan melalui data-data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian kualitatif menggunakan pendekatan subjektif maka data penelitian yang dikumpulkan yakni bentuk deskriptif ini menggunakan data aktual yang diperoleh langsung di lapangan yang dapat menjawab terkait permasalahan yang diteliti.

##### **2) Sumber Data**

Dalam sumber data menjelaskan mengenai cara mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian, yaitu meliputi dua sumber seperti :

###### **a) Sumber Data Primer**

Sumber data primer adalah data yang didapatkan langsung dari narasumber mengenai informasi spesifik terkait permasalahan yang akan dikaji. Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber data primer adalah Operator SIMKAH KUA Kecamatan Cimenyan, Kepala KUA Kecamatan Cimenyan, pegawai KUA Kecamatan Cimenyan, dan pengguna SIMKAH dari kalangan masyarakat.

###### **b) Sumber Data Sekunder**

Sumber Data sekunder merupakan data selain sumber data utama. Adapun sumber data sekunder berupa dokumen , buku-buku panduan Simkah, artikel, jurnal, dokumen dan referensi resmi lainnya yang

mendukung. sumber ini akan menjadi sangat vital karena memiliki peran untuk menyempurnakan pemahaman peneliti dalam menjalankan analisis data sesuai dengan permasalahan yang dikaji.

## **5. Penentuan Informan atau Unit Penelitian**

### **1) Informan dan Unit Penelitian**

Informan adalah orang yang berperan sebagai narasumber dan bersedia memberikan data serta keterangan yang berkaitan dengan masalah yang dikaji oleh peneliti. Di sisi lain, unit analisis dalam suatu penelitian mengacu pada tempat, daerah, atau komunitas tertentu yang telah dikaji dan ditetapkan sebagai pusat penelitian. Dalam konteks ini, target atau unit analisis penelitian yang dimaksud adalah Kantor Urusan Agama Kecamatan Cimencyan yang terletak di Kabupaten Bandung. Pemilihan informan berdasarkan data primer dalam metode Purposive Sampling pada penguasaan dan kepemilikan data yang menjadi fokus penelitian paling relevan dan informatif, serta informasi secara lengkap dan akurat, Kriteria pemilihan informan dapat didasarkan pada Peran dan Tanggung Jawab Informan yang memiliki peran penting dalam pengelolaan SIMKAH. Pengalaman Informan yang memiliki pengalaman panjang dalam menggunakan atau mengelola SIMKAH. Representasi Informan yang mewakili berbagai kelompok dalam kepentingan pengguna SIMKAH.

## 2) Teknik Penentuan Informan

Informan memiliki pengetahuan, pengalaman, atau perspektif yang relevan dengan topik penelitian terlibat langsung atau tidak langsung pada pengelolaan SIMKAH di KUA Kecamatan Cimenyan, serta masyarakat yang memanfaatkan layanan nikah tersebut. dengan menggali kunci informasi dari para Pejabat atau pemerintah kantor Urusan Agama yang bertanggung jawab langsung atas pengelolaan SIMKAH, dan informasi utama seperti Kepala KUA, Operator SIMKAH, dan Petugas pencatat nikah. serta informasi pendukung melalui masyarakat yang dalam sistem Informasi manajemen nikah (SIMKAH) di KUA Cimenyan, Kabupaten Bandung.

## 6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa metode pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan informasi dan data penelitian, yaitu :

### a. Observasi

Observasi adalah teknik penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data melalui aktivitas pengamatan, pendokumentasian, dan analisis secara langsung di lokasi penelitian, serta mengkaji fenomena atau kejadian yang menjadi fokus kajian. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan cara mengamati dan menganalisis secara langsung berbagai aktivitas pelayanan yang terjadi di KUA Kecamatan Cimenyan, khususnya yang terkait dengan penerapan sistem informasi di KUA tersebut

sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dalam karya tulisnya, Dewi Sadiyah (2015: 88) menyatakan bahwa teknik tersebut dapat dijalankan baik secara langsung ataupun tidak langsung. Di samping itu, guna menunjang teknik observasi diperlukan berbagai peralatan seperti kamera, alat perekam audio, buku catatan dan perangkat lainnya yang diperlukan, agar penelitian dapat berlangsung dengan teliti dan akurat.

#### **b. Wawancara**

Penelitian ini mengumpulkan informasi dari beragam sumber data primer maupun sekunder melalui kegiatan penelitian lapangan yang dilakukan secara mendalam dan terperinci guna menginterpretasikan makna dari data yang terkumpul untuk memberikan solusi terhadap masalah penelitian yang sedang dikaji. Menurut Dewi Sadiyah (2015: 88), wawancara adalah teknik pengumpulan data yang sangat vital dan bermanfaat untuk mendapatkan informasi pokok dari narasumber, sekaligus dapat berperan sebagai pelengkap bagi data yang didapat melalui teknik pengumpulan data lain.

Metode ini akan diterapkan untuk mengumpulkan informasi mengenai evaluasi terhadap program Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cimenyan, Kabupaten Bandung. Pengumpulan data dilaksanakan melalui wawancara dengan berbagai pihak, mencakup Kepala

KUA, Operator SIMKAH, dua orang pegawai staf, serta dua pasangan calon pengantin yang telah menggunakan aplikasi SIMKAH.

### **c. Penarikan Kesimpulan dan Dokumentasi**

Pengambilan data yang terhimpun dari berbagai sumber, baik sumber primer maupun sekunder. Baik melalui observasi, wawancara, ataupun dokumentasi termasuk pemilahan terhadap data yang tidak relevan. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang akan dianalisis benar-benar sesuai dengan keperluan. Dokumen yang dikaji mencakup anggaran dasar dan anggaran rumah tangga (AD/ART), Panduan simkah, Program kerja simkah, Pengelolaan simkah, Laporan catatan calon pengantin, Laporan penyuluhan simkah, dan Sosialisasi simkah, Klasifikasi data Pengelompokan data sesuai kebutuhan setelah data terkumpul, kemudian penulis melakukan pengamatan dan analisis serta dapat mengkategorisasikan dan mengelompokkan data yang diperoleh dengan tujuan untuk merinci data yang relevan atau berhubungan dengan topik yang dikaji. (Juneldi & Sururie, 2020)

Data yang telah dianalisis dengan memperhatikan fokus penelitian dan kaidah-kaidah penelitian yang berlaku, serta memuat gambaran dari seluruh sub kategori, menghasilkan interpretasi peneliti terhadap hasil analisis data penelitian. Melalui proses ini, diperoleh solusi untuk permasalahan penelitian yang dirumuskan dan mengarah pada jawaban yang sesuai dengan fokus penelitian. Pada akhirnya, peneliti berhasil

menemukan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam fokus penelitian beserta hasil dan dokumentasi pendukungnya.

## **7. Teknik Penentuan Keabsahan Data**

Penelitian ini menetapkan keabsahan data, yang juga disebut sebagai verifikasi data, merupakan proses yang diterapkan untuk mengevaluasi sejauh mana data yang terkumpul dalam penelitian akurat dan sesuai dengan tujuan penelitian. Meningkatkan kepercayaan pada keabsahan data yang dikumpulkan dalam penelitian mereka, yaitu :

### **a. Triangulasi**

Memanfaatkan berbagai sumber data, metode, atau pendekatan untuk memverifikasi temuan penelitian. Hal ini dapat meliputi penggunaan wawancara, observasi, analisis dokumen, dan sumber data lainnya untuk memvalidasi hasil penelitian.

### **b. Member-checking**

Melibatkan peserta atau informan dalam penelitian untuk memverifikasi atau mengonfirmasi interpretasi atau temuan yang telah dibuat oleh peneliti.

## **8. Teknik Analisis Data**

Data yang berhasil dikumpulkan melalui berbagai metode pengumpulan data, langkah selanjutnya adalah mengorganisasikan data tersebut secara sistematis dan terstruktur supaya dapat menghasilkan

informasi yang mudah dimengerti oleh pembaca. Tahapan ini disebut sebagai teknik analisis data. Sugiyono (2006: 244) berpendapat bahwa analisis data merupakan kegiatan mengolah data yang diperoleh dari observasi, wawancara, serta studi dokumentasi, kemudian menyusunnya secara sistematis dan berurutan hingga dapat dipahami dan menghasilkan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan. Seperti:

#### **a. Reduksi Data**

Reduksi data adalah proses menyederhanakan, menggolongkan, dan membuang data yang tidak relevan sehingga data yang tersisa menjadi lebih fokus dan mudah dipahami. Tujuan utama dari reduksi data adalah untuk menemukan pola, tema, atau kategori dalam data yang banyak menggunakan pengorganisasian data yang sesuai, data yang dibutuhkan setelah data terkumpul dari kantor urusan agama (KUA) cimenyan kabupaten Bandung, Maka penulis menganalisis dan mengamati sehingga dapat dikategorisasikan dan diklasifikasikan data maksud untuk merinci data yang sesuai atau berkaitan dengan topik yang diteliti.

#### **b. Penyajian Data**

Penyajian data bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memahami hasil yang diperoleh dari lapangan serta dapat merencanakan langkah- langkah Setelah data terkumpul melalui berbagai teknik pengumpulan, tahap berikutnya adalah menyusun data tersebut dengan cara yang sistematis dan teratur agar dapat menciptakan informasi yang mudah dipahami oleh pembaca. Proses penyusunan ini dinamakan teknik analisis

data. Menurut Sugiyono (2006: 244), analisis data adalah proses pengelolaan data yang didapatkan dari hasil observasi, wawancara, dan studi dokumentasi, lalu diorganisasikan secara sistematis dan berkesinambungan sehingga mudah dimengerti dan dapat menghasilkan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan terutama berkaitan dengan program SIMKAH dalam meningkatkan pelayanan di KUA Kec. Cimenyan.

### **c. Penarikan Kesimpulan data (Verifikasi)**

Tahap pembuatan kesimpulan dan verifikasi merupakan langkah ketiga dalam analisis data kualitatif berdasarkan pendapat Setiowati (2016). Dalam penelitian ini dilakukan proses penarikan kesimpulan dari data-data yang telah dikumpulkan dari lapangan. Peneliti juga melakukan konfirmasi untuk memastikan bahwa data atau informasi yang didapat adalah data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Tahap ini merupakan fase untuk menyimpulkan dan memverifikasi hasil data yang telah dianalisis dalam penelitian. Dalam tahap ini, peneliti menyusun kesimpulan berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh di lapangan, serta untuk memperkuat dan membuktikan bahwa informasi dan data yang dimaksud adalah data yang tepat dan akurat.