

## ABSTRAK

**Siti Resmiati.1174030127.** *Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada masa pandemi Covid-19 (Studi Deskriptif di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Haurwangi Kabupaten Cianjur).*

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan SIMKAH pada masa pandemi Covid-19 masyarakat diperkenankan untuk mendaftarkan pernikahannya secara individu melalui SIMKAH Web untuk mengurangi penyebaran virus Covid-19, namun masyarakat masih banyak yang belum memahami tata cara pendaftaran melalui SIMKAH Web. Maka dari itu perlu diketahui sejauh mana keberhasilan KUA dalam memberikan pelayanan SIMKAH yang berkualitas dengan mengetahui: dimensi-dimensi kualitas pelayanan dalam pelayanan SIMKAH pada masa pandemi Covid-19, faktor pendukung dan penghambat serta evaluasi dari pelayanan SIMKAH pada masa pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Haurwangi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada masa pandemi Covid-19 apakah sudah baik dan prima pada KUA Kecamatan Haurwangi Kabupaten Cianjur.

Kerangka pemikiran dari penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan SIMKAH dengan menerapkan pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry sebagai berikut: *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsive* (respon/ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati).

Metode penelitian ini menggunakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif yaitu peneliti berusaha menggambarkan, mengungkapkan dan menginterpretasikan fenomena yang tengah berkembang, dengan cara terjun langsung ke lapangan. Pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) pada dimensi-dimensi pelayanan SIMKAH pada masa pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Haurwangi bisa dikatakan cukup baik, meskipun belum sepenuhnya didukung dengan banyaknya SDM yang memahami teknologi. 2) faktor pendukung yaitu SIMKAH online sebagai sumber kekuatan dan dukungan yang dapat diklaim untuk meningkatkan Kualitas pelayanan. Faktor penghambat terdapat pada jaringan dan sistem eror. 3) evaluasi (SIMKAH) pada masa pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Haurwangi sudah bisa dikatakan baik karena menjadi salah satu upaya pemecahan masalah.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, sistem Informasi Manajemen, SIMKAH, Pandemi Covid-19.*