

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Allah SWT menciptakan manusia ke dunia dengan jenis yang berbeda-beda namun berpasang-pasangan dengan tujuan agar dapat mengembangkan keturunan. Dari segi bahasa pernikahan memiliki pengertian bersatunya 2 (dua) insan antara seorang wanita dan seorang laki-laki yang bertujuan untuk saling melengkapi diantara satu dengan yang lainnya dan membentuk kesatuan yang utuh sebagai pasangan. Sejatinya pasangan yakni “*zauj*” dan “*zaujah*” pada suatu peristilahan jawa di beri nama “*Garwo*” yang berarti separuh nyawa, yang mana apabila setelah melakukan akad nikah maka telah sahnyanya seorang perempuan dengan laki-laki-laki yang menjadi pasangan suami dan istri yang menyatukan diri dalam satu jiwa.<sup>1</sup> Pada dasarnya pernikahan merupakan sesuatu hal yang sakral, karenanya pernikahan akan senantiasa terjadi dan harus tetap dilaksanakan meskipun dalam kondisi apapun seperti halnya dalam kondisi pandemi Covid saat ini, sehingga peristiwa pernikahan di masa Covid ini akan memerlukan sebuah mekanisme yang akan mengatur tetap berjalannya pelayanan pernikahan.

Sejak bulan Januari tahun 2020 dunia sudah mulai di gemparkan oleh wabah virus Covid-19 yang kemudian di Indonesia mulai merebak dan mulai ramai sejak bulan Maret 2020. Dari kondisi pandemi Covid-19 ini berimbas

---

<sup>1</sup> Kaharuddin, *Nilai-Nilai Filosofi Perkawinan (Menurut Hukum Perkawinan Islam dan Undang-Undang RI No. 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan)*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), h: 1

kepada kondisi ekonomi yang menjadi krisis. Pandemi Covid-19 menyebabkan krisis ekonomi yang sangat berkepanjangan, selain itu peristiwa perceraian pun menjadi meningkat yang kemudian pada awal-awal pandemi Covid-19 ini peristiwa pernikahan pun juga menurun. Namun peristiwa pernikahan mulai meningkat ketika pandemi Covid-19 ini sudah berlangsung lama yaitu sekitar bulan juni 2020. Pencegahan dari Covid-19 ini adalah dengan melakukan *social distancing*, *fisical distancing*, *stay at home*, memakai masker, berjemur selama 10 sampai 15 menit, serta mencuci tangan menggunakan air yang mengalir. Dalam mengikuti peraturan pemerintah untuk pencegahan Covid-19 ini maka pelayanan pernikahan di KUA pun di batasi dan mempunyai peraturan baru. Masyarakat yang akan mendaftarkan pernikahan dianjurkan untuk mendaftarkan pernikahannya secara online, guna mencegah penyebaran virus Covid.

Berangkat dari pemikiran inilah, (Kemenag) Kementerian Agama melalui Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat (BIMAS) Islam mengeluarkan Kebijakan terbaru terkait pelayanan nikah di KUA. Dalam Surat Edaran Nomor: P-006/DJ.III/Hk.00.7/06/2020 Tentang Pelayanan Menuju Masyarakat Produktif Aman Covid. Dengan adanya surat edaran ini, maka calon pengantin yang akan melaksanakan akad nikah diperkenankan untuk melangsungkan akad nikah di KUA, rumah, masjid, atau pun gedung pertemuan dengan syarat-syarat tertentu.<sup>2</sup>

Kebutuhan informasi kian menjadi sangat penting dan mendesak

---

<sup>2</sup>Kamaruddin Amin, Direktorat Jenderal Bimas Islam : Jakarta, 2020.

sejalan dengan arus globalisasi yang terjadi di Indonesia dan di seluruh dunia saat pandemi Covid-19 ini. Dengan adanya penerapan Sistem Informasi Manajemen juga menjadi salah satu kebutuhan mutlak dan dapat memberikan keunggulan kompetitif, maka diberikan prioritas utama. (SIM) atau Sistem Informasi Manajemen merupakan sebuah sistem informasi yang memberikan dukungan informasi dan melakukan pengolahan semua transaksi untuk fungsi manajemen serta proses pengambilan keputusan khususnya di masa pandemi seperti ini guna memberikan kualitas layanan yang baik dan prima.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan tugas pegawai pemerintah merupakan salah satu fungsi terpenting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2020 pada ayat 1 butir c tanggal 10 Juli 2020, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan nasional. Maka dari itu dalam pelayanan pernikahan teknologi merupakan salah satu alat terpenting dalam sebuah organisasi dan aktivitas manajemen. Karenanya sebuah organisasi akan selalu membutuhkan teknologi guna menerima, mengolah dan menyalurkan. Peran sistem informasi juga sangat penting dalam pertumbuhan nasional yang diarahkan pada pengembangan sumber daya manusia, yang memerlukan dukungan sistem manajemen yang lebih kuat dan efektif.

Ketika memberikan layanan, seorang karyawan diharapkan untuk memberikan layanan pelanggan yang sangat baik. Seorang karyawan harus

mampu melayani keinginan dan kebutuhan pelanggan agar pelayanan yang ditawarkan dapat memuaskan konsumen. (Kamsir, 2005: 205).

Adapun pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

- a) Tersedia sarana dan prasarana yang baik
- b) Tersedianya karyawan yang baik
- c) Bertanggungjawab kepada konsumen sejak awal hingga selesai
- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e) Mampu berkomunikasi
- f) Berusaha memahami kebutuhan konsumen (Munir, 1991: 210-211).

Begitupun dengan pelayanan pernikahan yang diberikan oleh KUA harus bisa memberikan pelayanan yang prima dan memahami segala keinginan dan kebutuhan masyarakat di masa pandemi ini agar masyarakat atau calon pengantin mendapatkan kepuasan salah satunya yaitu dengan memberikan segala informasi dan membantu dalam pencatatan pernikahan. Menurut Zeithaml yang dikutip oleh Hardiyansyah, dimensi suatu pelayanan dapat diukur dari lima dimensi yaitu: *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsive* (respon/ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati).

Pelayanan pernikahan di masa pandemi Covid pun tentunya tidak akan terlepas dari teknologi dan mengharuskan calon pengantin mendaftarkan pernikahan secara online melalui Simkah Web. Alhasil, di masa pandemi

Covid-19, tata cara pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama harus mengikuti pedoman kesehatan. Akibatnya, pemerintah melimpahkan tanggung jawab kepada kepala KUA untuk mengawasi pencatatan perkawinan.. Salah satu alat teknologi dan informasi dalam mengatur dan mengendalikan pencatatan pernikahan di masa pandemi Covid-19 ini yaitu dengan menerapkan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) online yang berguna untuk mengurangi penyebaran virus Covid-19 dan mengendalikan semua data-data sehingga tidak terjadi manipulasi data pada saat peningkatan peristiwa pernikahan, selain itu juga dapat memudahkan masyarakat dalam melaksanakan pernikahan dan memudahkan pemerintah dalam mengawasi setiap peristiwa pernikahan.

Program Sistem Informasi manajemen nikah ini juga di pandang perlu dalam memberikan pelayanan administrasi yang baik dan prima di KUA Kecamatan Haurwangi pada masa Covid ini. Terlebih banyak masyarakat yang kurang memahami sehingga operator SIMKAH yang harus membantu dalam pendaftaran pernikahan dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang kurang memahami. Oleh karena itu pemerintah memandang perlu diadakannya penerapan sebuah teknologi informasi yang nantinya dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi perkawinan melalui program aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yang terpadu dengan penerapan e-nikah pada KUA Kecamatan.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Fina Aulia Rohman Syah, *Efektivitas Layanan Berbasis Informasi Teknologi (IT) oleh Kantor Urusan Agama Dalam Mendukung Legalitas Perkawinan (Studi di KUA Kec. Banyubiru), UIN Walisongo, 2017*

Sebelum adanya pandemi Covid-19 program SIMKAH masih menggunakan sistem desktop dan hanya operator atau staf di KUA yang dapat membuka mendaftarkan pernikahan calon pengantin di SIMKAH desktop ini. Namun setelah adanya pandemi Covid-19 sistem SIMKAH berubah menjadi SIMKAH online, ini menjadi upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan SIMKAH pada masa pandemi Covid-19 untuk mengurangi penyebaran virus Covid-19. Dalam hal ini masyarakat atau calon pengantin bisa mendaftarkan pernikahannya secara individu dan operator SIMKAH di KUA hanya memverifikasi pendaftaran nikah tersebut. Namun masyarakat masih banyak yang belum memahami tata cara pendaftaran nikah melalui SIMKAH Web. Maka dari itu untuk ikut meningkatkan kualitas pelayanan SIMKAH pada masa pandemi Covid-19 kepala KUA dan para staf melakukan sosialisasi dan memberikan informasi melalui pamflet-pamflet dan workshop kepada para penyuluh dan P4 untuk mensosialisasikan kembali kepada masyarakat agar masyarakat atau calon pengantin dapat memahami tata cara pendaftaran pernikahan melalui SIMKAH Web secara individu.

Gambar 1.1

## Tata cara pendaftaran pernikahan sebelum pandemi



Tata cara pendaftaran pernikahan pada masa pandemi covid-19:

1. Buka website [simkah.kemenag.go.id](http://simkah.kemenag.go.id)
2. Klik daftar nikah
3. Isi kolom informasi pendaftaran meliputi : provinsi/kabupaten, kecamatan, menikah di, tanggal dan waktu akad nikah
4. Setelah mengisi semua kolom akan muncul pop up : jadwal tersedia
5. Lanjutkan dengan mengisi form pendaftaran yang berisi data diri, alamat lengkap, upload foto.
6. Selesai, cetak bukti pendaftaran
7. Verifikasi ke KUA yang sudah didaftarkan.

Sesuai dengan Surat Edaran Dirjen Bimas Islam No. P-004/DJ.III/Hk.00.7/04/2020 tentang Pengendalian Penyelenggaraan Pelayanan Perkawinan Pada Masa Darurat Wabah Covid-19, yang meliputi penerapan protokol kesehatan yang ketat dalam pelaksanaan akad nikah di

KUA Kecamatan.<sup>4</sup> Karena pelayanan nikah harus tetap berjalan meskipun dalam keadaan pandemi seperti ini, oleh karena itu diperlukan SIMKAH dalam memberikan pelayanan nikah dan pencatatan nikah yang baik agar mengurangi penyebaran virus dengan mendaftar secara online dengan melalui website [simkah.kemenag.go.id](http://simkah.kemenag.go.id) atau bisa langsung datang ke KUA apabila calon pengantin kurang memahami dan nantinya dibantu oleh operator SIMKAH, hingga pada akhirnya calon pengantin tetap bisa melaksanakan pernikahan sesuai protokol kesehatan.

Dalam skenario ini, menarik untuk dikaji bahwa penerapan layanan lembaga pemerintah harus ditingkatkan selama masa Covid. Namun, saat ini KUA Kecamatan Haurwangi sedikit kewalahan atas terjadinya peningkatan peristiwa pernikahan pada masa pandemic Covid. Sesuai dengan data tabel jumlah peristiwa pernikahan tahun 2020 di KUA Kecamatan Haurwangi di bawah ini :

**Tabel 1.1**

**Jumlah Peristiwa Pernikahan Tahun 2019 di KUA Kecamatan Haurwangi**

| No | Bulan           | Jumlah Nikah |
|----|-----------------|--------------|
| 1  | <b>Januari</b>  | 30           |
| 2  | <b>Februari</b> | 27           |

<sup>4</sup>[Sultra.kemenag.go.id](http://sultra.kemenag.go.id). “Situs Web Resmi Kementerian Agama RI Kantor Wilayah Sulawesi Tenggara” diakses dari <https://sultra.kemenag.go.id/home/artikel/42935/surat-edaran-dirjen-bimas-islam-nomor-p-004-dj-iii-hk-00-7-04-2020-tentang-pengendalian-pelaksanaan-pelayanan-nikah-di-masa-darurat-bencana-wabah-penyakit-akibat-covid-19>, pada tanggal 21 September 2020 pukul 21:18



|    |                  |            |
|----|------------------|------------|
| 3  | <b>Maret</b>     | 45         |
| 4  | <b>April</b>     | 20         |
| 5  | <b>Mei</b>       | -          |
| 6  | <b>Juni</b>      | 52         |
| 7  | <b>Juli</b>      | 30         |
| 8  | <b>Agustus</b>   | 65         |
| 9  | <b>September</b> | 28         |
| 10 | <b>Oktober</b>   | 30         |
| 11 | <b>November</b>  | 43         |
| 12 | <b>Desember</b>  | 29         |
|    | <b>Jumlah</b>    | <b>399</b> |

Sumber : Buku Laporan Pencatatan Peristiwa Pernikahan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Haurwangi Tahun 2019.

**Tabel 1.2**

**Jumlah Peristiwa Pernikahan Tahun 2020 di KUA Kecamatan Haurwangi**

| <b>No</b> | <b>Bulan</b>    | <b>Jumlah Nikah</b> |
|-----------|-----------------|---------------------|
| 1         | <b>Januari</b>  | 44                  |
| 2         | <b>Februari</b> | 37                  |
| 3         | <b>Maret</b>    | 52                  |
| 4         | <b>April</b>    | 22                  |

|    |                  |            |
|----|------------------|------------|
| 5  | <b>Mei</b>       | -          |
| 6  | <b>Juni</b>      | 66         |
| 7  | <b>Juli</b>      | 37         |
| 8  | <b>Agustus</b>   | 77         |
| 9  | <b>September</b> | 37         |
| 10 | <b>Oktober</b>   | 26         |
| 11 | <b>November</b>  | 54         |
| 12 | <b>Desember</b>  | 49         |
|    | <b>Jumlah</b>    | <b>501</b> |

Sumber: Buku Laporan Pencatatan Peristiwa Pernikahan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Haurwangi tahun 2020.

Pada tabel 1.2 dan tabel 1.3 dapat penulis simpulkan bahwa peristiwa pernikahan terjadi peningkatan di tahun 2020 awal terjadinya pandemi Covid-19, Maka dari itu pelaksanaan pelayanan program SIMKAH menjadi pelayanan yang sangat penting pada masa pandemi. Namun sesuai dengan pengamatan peneliti pada observasi bahwasannya pelayanan SIMKAH masih mempunyai kekurangan dan kelemahan. Salah satu faktor penghambat pelayanan nikah yang di hadapi KUA Kecamatan Haurwangi diantaranya yaitu keterbatasan sumber daya manusia yang ada di KUA kurang paham akan komputer atau internet dan kurangnya sosialisasi pelayanan pernikahan melalui SIMKAH Web pada saat pandemi sehingga masih banyak masyarakat yang kurang memahami terkait pendaftaran pernikahan melalui

SIMKAH Web yang pada akhirnya masyarakat pun datang langsung ke KUA untuk meminta bantuan kepada operator SIMKAH dalam mendaftarkan pernikahan.

Dan, sebagai hasil dari berbagai inisiatif strategis Dirjen Bimas Islam, KUA akan berkembang menjadi organisasi layanan publik yang profesional, berintegritas tinggi yang bebas dari korupsi, gratifikasi, dan memberikan layanan yang cepat, transparan, dan akuntabel di masa depan. Akhirnya, stigma buruk yang terkait dengan KUA akan hilang dengan sendirinya. Saatnya kita menyapa KUA dengan cara baru.<sup>5</sup>

Dengan landasan di atas, perlu diketahui sejauh mana keberhasilan atas pelayanan SIMKAH yang diberikan oleh petugas KUA Kecamatan Haurwangi terhadap pencatatan pernikahan pada masa Covid di KUA Kecamatan Haurwangi. Karena pembahasan ini sangat penting untuk peneliti bahas agar pelayanan-pelayanan KUA terhadap masyarakat Kecamatan haurwangi menjadi lebih baik khususnya di bidang pernikahan. Sehingga penulis mengangkatnya dalam bentuk skripsi yang berjudul:

**“KUALITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN  
NIKAH (SIMKAH) PADA MASA PANDEMI COVID-19” (Studi  
Deskriptif di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Haurwangi  
Kabupaten Cianjur)**

---

<sup>5</sup> Majalah Ditjen Bimas Islam Kemenag RII, *Layanan KUA*, h, 11.

## **B. Fokus Penelitian**

Kurangnya sosialisasi terkait tatacara pendaftaran pernikahan pada masa pandemi Covid-19, sehingga masih banyak masyarakat yang kebingungan dan kurang memahami terkait penggunaan pendaftaran nikah melalui SIMKAH Web. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis memfokuskan penelitian dengan permasalahan pokok yang ada, adapun rumusan masalahnya yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan dimensi-dimensi pelayanan dalam Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada masa pandemi Covid-19 di KUA (Kantor Urusan Agama) Kecamatan Haurwangi?
2. Apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada masa pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Haurwangi?
3. Bagaimana evaluasi dari pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada masa pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Haurwangi?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan adalah hal yang harus dicapai melalui rangkaian kegiatan penelitian dalam kegiatan ilmiah, karena apa pun yang diteliti harus memiliki tujuan tertentu berdasarkan masalah. Sesuai dengan uraian masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan dimensi-dimensi pelayanan dalam

pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada masa pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Haurwangi.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada masa pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Haurwangi.
3. Untuk mengetahui evaluasi dari pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada masa pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Haurwangi.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Dari segi Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi keilmuan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), serta memperluas ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen dakwah, khasanah pemikiran dan pemahaman dalam ilmu manajemen khususnya SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah), diharapkan dapat dijadikan referensi sekaligus bahan studi banding oleh penelitian-penelitian lain, dan juga diharapkan dapat digunakan dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai acuan. sebagai sumber informasi bagi KUA yang sesuai.

2. Dari segi Praktis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan positif

bagi lembaga/instansi dalam memahami pentingnya fungsi manajemen khususnya Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), selama masa pandemi agar dilaksanakan sesuai rencana yang telah ditetapkan, mengurangi penyebaran virus Covid dan menghindari kesalahpahaman.

3. Bagi Jurusan Manajemen dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Diharapkan penelitian ini akan menghasilkan laporan penelitian yang dapat digunakan sebagai referensi, kiasan, atau perpustakaan bagi akademisi masa depan yang tertarik untuk meneliti layanan pernikahan melalui program SIMKAH.
4. Bagi penulis, Dengan menggunakan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di masa pandemi Covid-19, penelitian ini menawarkan latihan dalam penulisan artikel ilmiah serta memberikan informasi lebih lanjut tentang layanan pernikahan..
5. Peneliti juga berharap penelitian ini dapat berkontribusi dalam pengayaan khazanah keilmuan dan mendorong mahasiswa UIN khususnya yang ada di Jurusan Manajemen Dakwah untuk tetap semangat berkarya meski di masa pandemi Covid-19 guna mengembangkan Manajemen Dakwah khususnya di Indonesia.. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah kekayaan khazanah Ilmu Dakwah, terutama dalam kajian Manajemen Dakwah.

## E. Kerangka Pemikiran

Kata “pencatatan nikah” belum pernah digunakan dalam sejarah penelitian hukum Islam. Sebelumnya, Bayyinah Syariyah cukup dengan saksi dan walimah untuk menghadapi situasi yang tidak diinginkan. Hukum yang tepat di Indonesia untuk pencatatan perkawinan ditetapkan dengan UU No. 22 Tahun 1946, UU No. 1 Tahun 1974, PP No. 9 Tahun 1975, dan Kompilasi Hukum Islam. Ketersediaan buku nikah dan kartu nikah, menurut PMA 19 Tahun 2018, merupakan bukti pencatatan nikah. Meskipun tidak ada kejelasan tentang perlunya pencatatan pernikahan, alasan yang menunjukkan perlunya pendokumentasian dan muamalah digunakan untuk memutuskan hal ini.

Islam adalah agama yang rahmatan lil 'alamin, atau rahmat bagi seluruh umat manusia, dan semua perintahnya dirancang untuk kemaslahatan semua orang. Salah satu perhatian Islam bagi umat manusia adalah mengatur peraturan pernikahan, termasuk bagaimana memilih pasangan hidup yang cocok dan bagaimana mempertahankan pernikahan yang layak. Hal ini bermanfaat bagi manusia dalam mewujudkan keluarga yang sakinah, mawaddah, dan warahmah..<sup>6</sup>

Menurut Jaih Mubarak, perkawinan yang tercatat adalah perkawinan yang dicatat oleh Pencatat Nikah (PPN) atau yang dilakukan oleh umat Islam Indonesia yang memenuhi rukun dan syarat perkawinan sebelum

---

<sup>6</sup> Abdurahman Ash-shabihi, *Petunjuk praktis dan fatwa pernikahan*, Jakarta: Najla Press. Cet. Ke-1, 2003, hlm 26.

dicatatkan pada pencatat nikah. Pernikahan yang tidak terdaftar, di sisi lain, adalah pernikahan yang tidak diawasi oleh PPM, meskipun sah secara hukum, namun tidak memiliki kekuatan hukum karena tidak memiliki bukti perkawinan yang sah menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>7</sup>

Pelayanan pernikahan pada masa Covid ini perlu mendapat perhatian lebih dari para kepala KUA dan operator SIMKAH, sehingga perlu sosialisasi dan memberikan informasi kepada masyarakat agar masyarakat memahami tahap-tahap pelaksanaan pendaftaran melalui SIMKAH guna memberikan kualitas layanan nikah yang baik di KUA, dan dengan mengatur sistem informasi yang baik maka pelayanan di KUA akan mencapai pelayanan yang prima. Karenanya dalam memudahkan pelayanan nikah di KUA Sistem Informasi Manajemen sangatlah di butuhkan.

Sistem informasi manajemen (SIM), adalah sistem yang berbasis manusia atau mesin yang menyediakan informasi untuk membantu fungsi operasional organisasi, di dalam manajemen organisasi dan proses pengambilan keputusan. Sistem ini menggunakan perangkat keras komputer (Hardware) dan perangkat lunak (Software), serta operasi manual, model manajemen, dan penilaian, serta database. (Tata S, 2005:90-91).

“Sistem Informasi Manajemen mendukung kegiatan pengelolaan data informasi, khususnya yang berkaitan dengan sumber informasi, akurasi

---

<sup>7</sup> Jaih Mubarak, *Modernisasi Hukum Perkawinan di Indonesia*, Bandung: Pustaka Bani Quraisyi, 2005, Hlm 87.



informasi, alur informasi, dan perluasan dalam proses pengumpulan informasi,” kata Donald W. Kroeber”. Sistem Informasi untuk Manajemen Modern" (terjemahan) oleh Robert G. Murdick dan Joel E. Ross mendefinisikan SIM sebagai berikut: "*SIM adalah proses komunikasi dimana informasi input ditangkap, disimpan, dan diproses untuk memberikan output dalam bentuk keputusan.*" tentang perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan."

Menurut R.A Supriyono Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk memenuhi tuntutan pelanggan dan meninggalkan kesan yang bertahan lama. Pelanggan merasa puas ketika menerima pelayanan yang baik, oleh karena itu pelayanan sangat penting dalam menarik pelanggan untuk menggunakan produk atau jasa yang diberikan. (Hasibuan, 2005: 152).

Zeithaml dan Bitner (Arif, 2007: 120), mengemukakan pentingnya layanan Jika dibandingkan dengan harapan konsumen, kualitas atau layanan mengacu pada penyampaian layanan yang baik atau sangat baik.. Menurut Wyekof (Arief, 2007: 118), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai jumlah kesempurnaan yang dibutuhkan untuk memuaskan kebutuhan klien. Sedangkan menurut Parasuraman (Arief, 2007: 118), kualitas pelayanan diartikan sebagai perbandingan pelayanan yang dipandang sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diinginkan. Ketika layanan berkualitas tinggi dan memuaskan, maka pelayanan tersebut dikatakan berkualitas tinggi.

Menurut Zeithaml yang dikutip Hardiyansyah, dimensi suatu pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, antara lain:

1. *Tangibles* (berwujud), indikator (penampilan petugas/aparat dalam melayani pelanggan, kenyamanan lokasi untuk memberikan pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, disiplin petugas, kemudahan akses pelanggan dalam meminta pelayanan, dan penggunaan teknologi bantu dalam pelayanan).
2. *Reliability* (Kehandalan), dengan indikasi (ketepatan petugas dalam melayani pelanggan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan pengalaman petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan)
3. *Responsive* (Respon/ketanggapan), dengan indikator (menanggapi setiap pelanggan/pemohon yang meminta pelayanan, petugas/aparat yang melakukan pelayanan dengan tepat waktu, petugas/aparat yang melakukan pelayanan dengan baik, petugas/aparat yang melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparat yang melakukan pelayanan pada waktu yang tepat, dan petugas/aparat yang menanggapi semua keluhan pelanggan).
4. *Assurance* (Jaminan), dalam hubungannya dengan indikasi (petugas memberikan jaminan pelayanan tepat waktu, petugas memberikan jaminan biaya pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas pelayanan, dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya

pelayanan).

5. *Emphaty* (Empati), dalam hubungannya dengan indikasi (mendahulukan kepentingan pemohon atau nasabah, petugas melayani dengan ramah, petugas melayani dengan sikap santun, petugas melayani tanpa diskriminasi, dan petugas melayani dan menghormati setiap nasabah).

Jika kelima model kualitas layanan tersebut di atas terpenuhi, maka Kantor Urusan Agama Kecamatan Haurwangi akan mampu memberikan layanan yang luar biasa pada masa Covid-19 ini.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas jika ditinjau dari masa yang sangat membutuhkan pelayanan informasi yang berkualitas, dapat disimpulkan bahwa pengguna Sistem Informasi Manajemen Perkawinan (SIMKAH) dapat memberikan kemudahan untuk mempermudah dalam melaksanakan suatu pelayanan dan dibantu oleh unsur-unsur lainnya..

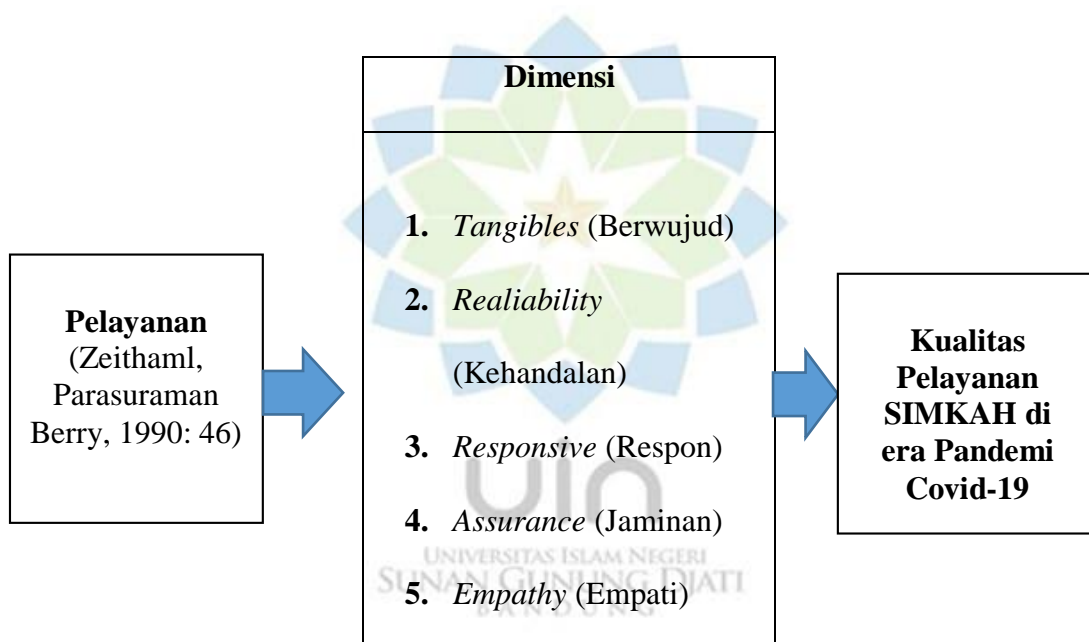
Layanan tersebut merupakan salah satu jenis kebijakan *e-Government* melalui sistem informasi yang berguna untuk mengumpulkan, melestarikan, menyimpan, dan memvalidasi data, khususnya data acara pernikahan, dalam pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Niikah (SIMKAH), sehingga dapat dihasilkan informasi yang dapat digunakan untuk membuat keputusan yang teratur dan strategis, serta untuk memecahkan suatu masalah yang sudah ada. Layanan yang berkualitas adalah layanan yang berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan kliennya (Pemangku Kepentingan). Kualitas pelayanan akan baik jika sistem informasi manajemen pelayanan dapat

memenuhi atau memenuhi kebutuhan.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas sebuah model penelitian dikembangkan berdasarkan konsep ini. yang penulis fokuskan ke kualitas pelayanan SIMKAH dengan menerapkan pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry sebagai berikut:

Gambar 2.2

Model Kerangka Pemikiran



Berdasarkan kerangka pemikiran di atas pemberian pelayanan SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Haurwangi Kabupaten Cianjur akan baik jika berdasarkan Reliabilitas (*Reliability*), bukti fisik (*Tangible*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

## F. Landasan Pemikiran

### 1. Penelitian Sebelumnya

Dalam penelitian yang sedang peneliti teliti saat ini, yang dijadikan langkah awal adalah mengamati skripsi-skripsi. Kemudian peneliti menemukan berbagai judul dan objek penelitian yang terkait dengan topik yang diteliti, yang menjadi acuan awal dan langkah awal dalam penelitian ini. Berikut ini adalah penelitian yang paling relevan::

Skripsi Novieana Riandinie dari UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang berjudul “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Pencatatan Perkawinan di KUA Kecamatan Gedebage tahun 2019.” Dalam skripsi ini, bertujuan untuk mengetahui penggunaan SIMKAH di KUA Kec. Gedebage. Sistem Informasi Manajemen Nikah menjadi program aplikasi yang penting dalam pelaksanaan pencatatan perkawinan di KUA Kec. Gedebage.<sup>8</sup>

Skripsi yang di tulis oleh Rahmat Syaiful Haq yang berjudul “Efektifitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) sebagai upaya pencegahan manipulasi data (Studi di KUA Kec. Selebar Kota. Bengkulu). Dalam skripsi yang diteliti oleh Rahmat Syaiful Haq ini bertujuan untuk mengetahui keefektifan penerapan SIMKAH di KUA Kec. Selebar Kota. Kemudian di dalam skripsi ini lebih menjelaskan tentang bagaimana

---

<sup>8</sup> Novieana Riandinie, *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam pencatatan Perkawinan di Kecamatan Gedebage*, Bandung: UIN Sunan Gunung Djati, 2019

cara dan upaya KUA untuk mencegah terjadinya pemalsuan data terhadap identitas pendaftaran calon pengantin dengan menggunakan aplikasi SIMKAH.<sup>9</sup>

Skripsi yang di tulis oleh Fina Aulia Rohman Syah yang berjudul “Efektifitas layanan berbasis informasi teknologi (IT) oleh Kantor Urusan Agama (KUA) dalam mendukung legalitas perkawinan (studi di KUA Kec. Banyubiru). Tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk mengetahui efektivitas layanan teknologi informasi KUA dalam mempromosikan legalitas perkawinan. Tesis ini membahas secara lebih rinci tentang tingkat keberhasilan menggunakan layanan IT.<sup>10</sup>

Skripsi yang di tulis oleh Ristin Victaria yang berjudul “Efektifitas Program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam pelayanan administrasi Kantor Urusan Agama (KUA) di Kota Bengkulu”. Di dalam skripsi ini lebih memfokuskan efektifitas SIMKAH yang berada di Kota Bengkulu tidak memfokuskan satu KUA melainkan semua KUA yang ada di Kota Bengkulu.<sup>11</sup>

Berdasarkan ke empat penelitian di atas, terdapat persamaan yakni sama membahas mengenai SIMKAH, namun dalam penelitian ini terdapat

---

<sup>9</sup> Rahmat Syaiful Haq, *Efektifitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) sebagai upaya pencegahan manipulasi data (Studi di KUA Ke. Selebar Kota. Bengkulu)*, Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2016

<sup>10</sup> Fina Aulia Rohman Syah, *Efektifitas Layanan Berbasis Informasi Teknologi (IT) oleh Kantor Urusan Agama (KUA) dalam mendukung legalitas perkawinan (studi di KUA Kec. Banyubiru)*, Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo, Fakultas Syariah dan Hukum, 2017

<sup>11</sup> Ristin Victaria, *Efektifitas Program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam pelayanan administrasi Kantor Urusan Agama (KUA) di Kota Bengkulu*, Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2015

perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu lebih menitikberatkan pada pelayanan SIMKAH berbasis online dalam meningkatkan kualitas layanan nikah di masa pandemi Covid-19 dengan melakukan penelitian di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Haurwangi.

## 2. Landasan Teoritis

Perkawinan adalah ikatan yang kuat antara seorang pria dan seorang wanita sebagai suami istri yang berusaha untuk memajukan dan menjalin hubungan jasmani dan rohani. Menurut hukum Islam, untuk menjalani kehidupan pernikahan yang bahagia dan selamanya.<sup>12</sup>

Menurut Pasal 2 dalam Kompilasi Hukum Islam perkawinan merupakan komitmen yang sangat kuat dan *misaqon ghalidhan* untuk menaati perintah Allah dan melaksanakannya adalah ibadah..<sup>13</sup>

Pada dasarnya pernikahan memerlukan suatu pencatatan pernikahan agar terciptanya kepastian hukum sehingga terwujudnya tujuan hukum itu sendiri. Terlebih di masa pandemi Covid-19 ini peristiwa pernikahan meningkat maka diperlukan pelayanan pernikahan agar tetap dapat dilaksanakan dan terhindar dari wabah covid-19 serta membangun kualitas layanan nikah. Seiring berkembangnya zaman, untuk lebih memudahkan dalam pelayanan pernikahan di masa pandemi Covid-19 dan mengembangkan kualitas pelayanan nikah di KUA.

---

<sup>12</sup> Satria Effendi, *Problematika Hukum Keluarga Kontemporer*, (Jakarta: Predana Media Grup, 2010). h. 29

<sup>13</sup> *Kompilasi Hukum Islam*, (Bandung: Fokus Media)

SIMKAH merupakan inovasi baru dari Dirjen Bimas Islam, dan dirancang untuk mengumpulkan data perkawinan “*online*” dari seluruh Kantor Urusan Agama (KUA) di seluruh wilayah Republik Indonesia. Program ini menggunakan pendekatan internet yang dianggap lebih efisien, tepat, dan aman. Inisiatif SIMKAH bermaksud untuk menggunakan data terintegrasi dan *back-up* data di samping cadangan tradisional.<sup>14</sup>

Adapun dari hal tersebut maka diperlukan adanya sebuah evaluasi untuk menguji dan mengetahui hasil dari sejauh mana pelayanan program SIMKAH itu sendiri di masa pandemi Covid, namun sebelum masuk dari permasalahan penelitian tersebut maka perlu untuk memahami terlebih dahulu mengenai apa itu pelayanan dan Sistem Informasi Manajemen.

Gronroos (dalam Ratminto & Winarsih, 2013:2) mendefinisikan pelayanan sebagai seperangkat aktivitas tidak berwujud (tidak dapat disentuh) yang terjadi sebagai hasil interaksi antara konsumen dan staf dan dimaksudkan untuk memecahkan masalah yang hadapi oleh konsumen.

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

---

<sup>14</sup> Kementerian Agama RI, *Buku Panduan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bimas Islam (SIMBI)*, (Jakarta : Dirjend Bimas Islam, 2013), h. 1



(2005:49), pelayanan fisik adalah kemampuan menggunakan dan memanfaatkan segala jenis fasilitas, alat, dan perlengkapan dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan kemampuan pengetahuan teknologi yang diwujudkan secara fisik dan penampilan pemberi pelayanan sebagai dimanifestasikan oleh perilaku yang ditampilkan.

Menurut Albrecht & Zemke (2001), interaksi banyak variabel, seperti sistem pelayanan, sumber daya manusia, sumber pelayanan strategis, dan pengguna jasa/pelanggan, menentukan kualitas pelayanan publik. Untuk melihat apakah ada penyimpangan berupa laju kemajuan yang lebih lambat, maka perlu dilakukanlah pengukuran kerja. Kemudian untuk mencapai tujuan yang diharapkan perlu dilakukan langkah-langkah untuk memacu kegiatan apabila terdapat deviasi berupa progres yang lebih menurun. Sejauh mana tujuan ini dapat dipenuhi mencerminkan hasil kinerja atau prestasi kinerja, dan sering direpresentasikan sebagai kinerja suatu organisasi.

Secara umum, menurut Syafaruddin (2005: 41), Tindakan manajemen organisasi ditujukan untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang hemat biaya dan efisien. Manajemen adalah proses menyatukan individu, kelompok, dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan bersama. Dengan kata lain, tindakan manajerial hanya dapat ditemukan dalam lingkungan organisasi, seperti bisnis, sekolah, dan institusi lainnya.

Kegiatan manajemen mencakup berbagai topik, mulai dari bagaimana menetapkan jalur masa depan organisasi hingga mengawasi tindakan untuk

memenuhi tujuan. Manajemen harus benar-benar berfungsi dalam setiap organisasi agar dapat memenuhi tujuan organisasi secara efektif dan efisien, dan fungsi manajemen dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan mencakup penentuan apa yang akan dilakukan di masa depan untuk mencapai tujuan dengan hati-hati dan cerdas. Perencanaan, menurut Anderson, seperti dikutip oleh Marno, adalah proses mempersiapkan seperangkat keputusan untuk kegiatan di masa depan. Definisi ini menunjukkan bahwa pengambilan keputusan adalah bagian dari perencanaan, namun perencanaan juga dapat dipertimbangkan setelah tujuan dan keputusan dibuat (marno, dan Trio Supriyanto, 2008: 13).

b. Pengorganisasian (*Organization*)

Menurut Terry sebagaimana ditulis oleh Ulbert Silalahi (2002: 135) adalah pembagian kerja yang diharapkan dapat diselesaikan oleh anggota kelompok kerja, penentuan hubungan kerja di antara mereka, dan penciptaan lingkungan kerja yang sesuai.

c. Pelaksanaan/Pergerakan (*Actuating*)

Pelaksanaan atau *Actuating* merupakan aspek individu yang muncul dari pengaturan bawahan untuk dipahami dan pembagian kerja yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi yang sejati sangat erat kaitannya dalam penggerakan.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan atau pengendalian adalah bahwa pengawasan dan peningkatan pelaksanaan kerja bawahan agar rencana yang disusun untuk mencapai tujuan organisasi dapat terlaksana dengan baik. Uraian tersebut menunjukkan bagaimana supervisi dapat diartikan sebagai suatu proses penetapan apa yang akan dicapai, yaitu standar apa yang diikuti, evaluasi pelaksanaan, dan bila perlu dilakukan modifikasi agar pelaksanaannya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah penerapan sistem informasi dalam suatu organisasi untuk mendukung informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen.

Sistem informasi manajemen merupakan sistem informasi yang mengubah berbagai data dan informasi menjadi informasi terbaru yang lebih bermanfaat bagi penggunaannya.<sup>15</sup> Selanjutnya SIM selalu berkaitan dengan pemrosesan informasi berbasis komputer (*computer-based information processing*). Menurut Kroenke D SIM merupakan pengembangan dan penerapan sistem informasi yang efektif dalam bisnis sebuah organisasi.<sup>16</sup>

(SIMKAH) atau Sistem Informasi Manajemen Nikah merupakan suatu alat teknologi yang sangat penting di masa pandemi Covid-19 ini, untuk meningkatkan kualitas layanan nikah dengan tetap memberikan pelayanan

<sup>15</sup> Winarto WW, *Sistem Informasi Manajemen*, Yogyakarta, UPP STIM YKPN, 2006, hlm. 13.2

<sup>16</sup> Kroenke D, and hatch R, *Management information system*, USA, McGraw-Hill, Inc, 1994, hlm 6

nikah dan pencatatan pernikahan terhadap calon pengantin yang mendaftarkan nikah yakni dengan melalui [simkah.kemenag.go.id](http://simkah.kemenag.go.id), kemudian juga untuk mengurangi penyebaran virus Covid-19, Sesuai dengan Surat Edaran Kementerian Agama melalui Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam tentang Pedoman Pelaksanaan Nikah pada masa pandemi Covid-19 yang diterbitkan pada 10 Juni 2020.

Sesuai dengan pemaparan di atas, maka dalam hal ini untuk melihat peningkatan kualitas layanan dari pelaksanaan pelayanan program SIMKAH pada masa Covid-19 di KUA Kecamatan Haurwangi tersebut dapat diketahui dari seberapa besar kebermanfaatannya apakah sudah sesuai dengan tujuan atau belum, karena konsep keberhasilan tujuan yang dicapai dilihat dari pengaturan sebuah organisasi itu sendiri.

## **G. Langkah-langkah Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini bertempat di Kantor Urusan Agama (KUA) jl. Sukatani Desa Sukatani Kecamatan Haurwangi. Peneliti menjadikan KUA Kecamatan Haurwangi sebagai objek penelitian, karena lokasi ini menjadi tempat terjadinya penyelenggaraan SIMKAH. Fungsi operator SIMKAH sebagai pelaksana operasional SIMKAH yang aktivitasnya sangat menentukan dalam menjalankan operasional pelayanan pernikahan di masa wabah Covid-19 di KUA Kecamatan Haurwangi, menjadi elemen terpenting

dalam pemilihan lokasi penelitian ini.

## 2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma dan pendekatan dalam penelitian ini bersifat kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah penelitian yang didasarkan pada filosofi Postpositivisme dan digunakan untuk mempelajari keadaan objek alami (bukan eksperimen) dengan peneliti sebagai instrumen utama, pengambilan sampel sumber data secara *purposive* dan *snowball* digunakan, seperti pengumpulan data triangulasi (gabungan), pengolahan data induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif yang menekankan makna daripada generalisasi (Sadiah, 2015:19).

## 3. Metode Penelitian

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

## 4. Jenis Data dan Sumber Data

### a. Jenis Data

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data kualitatif yang bersumber dari pengumpulan data dengan melakukan observasi dan wawancara. Jenis data ini, jika dikumpulkan, akan memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian, dan jenis data yang dibutuhkan

akan didasarkan pada tantangan yang dinyatakan dalam rumusan masalah, sehingga data yang dibutuhkan adalah:

- 1) Data tentang pelaksanaan dimensi-dimensi pelayanan SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) pada masa pandemi Covid-19 di KUA (Kantor Urusan Agama) Kecamatan Haurwangi.
- 2) Data tentang faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) pada masa pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Haurwangi.
- 3) Data tentang evaluasi pelayanan SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) pada masa pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Haurwangi.

b. Sumber Data

Sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sekunder. Staf dan Kepala KUA (Kantor Urusan Agama) Kecamatan Haurwangi adalah sumber data primer untuk penelitian ini. Sedangkan sumber data sekunder untuk penelitian ini terdiri dari data yang tidak dapat diabaikan, karena data yang dapat dipertanggungjawabkan untuk validasi akan dikumpulkan dari sumber data tekstual (Lexy j. Meleong, 2004: 113). Data sekunder ini dikumpulkan dari literatur dan makalah SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) yang berkaitan dengan KUA Kecamatan Haurwangi selama pandemi.

## 5. Penentuan Informan atau Unit penelitian

Informan yang digunakan sebagai sumber data dalam penelitian ini dipilih berdasarkan premis orang yang memahami masalah, memiliki data, dan siap memberikan informasi yang akurat dan komprehensif. Informan yang berfungsi sebagai sumber data dan informasi harus mematuhi aturan. Maka dalam penelitian ini informan yang akan dipilih menjadi narasumber adalah kepala KUA Kecamatan Haurwangi, operator SIMKAH Kecamatan Haurwangi, dan masyarakat pengguna aplikasi SIMKAH yang ada di Kecamatan Haurwangi.

## H. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Metode Observasi

Observasi adalah melakukan penelitian dan menyimpan rekaman yang sistematis dan terorganisir dari fakta dan masalah yang diselidiki. Pengamatan langsung atau tidak langsung dimungkinkan. Karena dalam melakukan observasi membutuhkan kehati-hatian dan tidak sembrono, maka observasi dalam prakteknya memerlukan persiapan sejumlah item, antara lain daftar arsip dan alat perekam elektronik, kamera, dan item lainnya yang disesuaikan dengan kebutuhan peneliti. Dalam melakukan observasi terdapat kelebihan bagi peneliti yaitu adanya pengalaman, dimana peneliti berhubungan secara langsung dengan subjek penelitian. Dalam situasi ini, peneliti mengamati lokasi penelitian secara langsung untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang apa yang terjadi di

lapangan. (Dewi Sadiyah, 2015:138). Langkah ini peneliti lakukan agar mengetahui segala kegiatan karyawan dan kepala KUA Kecamatan Haurwangi secara langsung dilihat dari pelayanan SIMKAH yang baik dan prima pada saat pandemi Covid.

## 2. Metode Wawancara

Wawancara adalah proses pertanyaan dan tanggapan lisan langsung antara dua orang atau lebih. Wawancara dalam pengumpulan data sangat berharga untuk mengumpulkan informasi dari tangan pertama, melengkapi data yang dikumpulkan melalui metode lain, dan mengendalikan hasil dari metode pengumpulan data lainnya. (Dewi Sadiyah, 2015: 88). Dalam langkah yang ditempuh ini untuk mengumpulkan data tentang penerapan SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) pada masa pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Haurwangi dengan cara berkomunikasi secara langsung dengan kepala KUA dan para pegawai KUA Kecamatan Haurwangi yang benar-benar memahami aplikasi SIMKAH serta penerapannya.

## 3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan proses pengumpulan informasi dari dokumen seperti buku, catatan, arsip, korespondensi, majalah, surat kabar, jurnal, dan laporan penelitian. (Dewi Sadiyah, 2015: 91). Diharapkan data teoritis, khususnya yang bersangkutan dengan KUA dan SIMKAH dapat ditemukan dengan menggunakan teknik ini karena jika dilihat dari perspektif ini, penulis akan memanfaatkan semua sumber yang ada, termasuk buku sebagai sumber utama dan makalah atau lainnya.



dokumentasi terkait KUA dan SIMKAH.

## I. Teknik Analisis Data

Setelah melakukan penelitian dan pengumpulan data, dilakukan analisis dengan menggunakan tahapan-tahapan yang digariskan oleh Suharsimi Arikunto (2010:279) dalam (Dewi Sadiyah, 2015: 92), sebagai berikut:

### 1) Klasifikasi data

Selama wabah Covid-19, data yang dimaksud berasal dari Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Haurwangi. Langkah ini mencakup pengumpulan statistik dan informasi tentang penggunaan dan layanan SIMKAH di KUA Kecamatan Haurwangi, yang kemudian dikelompokkan ke dalam kategori untuk memudahkan pengambilan kesimpulan sementara.

### 2) Interpretasi Data

Semua data yang terkumpul untuk Sistem Informasi Manajemen Nikah kemudian diuji dengan menggunakan teori-teori tentang sistem informasi manajemen dan manajemen pelayanan publik yang telah digali dalam kerangka berpikir. Maka dari langkah inilah akan ditemukan tentang pelayanan dan penerapan SIMKAH yang baik dan prima pada masa Covid-19 di KUA Kecamatan Haurwangi.

### 3) Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir adalah menyimpulkan data-data yang sudah terverifikasi (terbukti) kebenaran dan kesesuaian data yang ada dengan data yang baru di dapat dan diperoleh keabsahan penelitian. Temuan ini dicapai sebagai langkah terakhir dalam membuat kesimpulan berdasarkan data dan informasi yang dikumpulkan, khususnya layanan SIMKAH di KUA Kecamatan Haurwangi selama masa Covid-19.

