

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Kantor Urusan Agama adalah kantor yang melaksanakan sebagian tugas Kementerian Agama Republik Indonesia di Kabupaten dan Kotamadya di bidang urusan Agama Islam dalam wilayah kecamatan. Dalam PMA No.34 tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama pasal 1 dinyatakan bahwa Kantor Urusan Agama yang disingkat KUA adalah Unit pelaksana Teknis pada Kementerian Agama, berada dibawah naungan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan secara operasional dibina oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota yang bertugas melaksanakan, melayani dan membimbing masyarakat Islam diwilayah kerjanya.

Fungsi KUA sebagaimana yang telah disebutkan dalam pasal 3 PMA Nomor 34 tahun 2016 ayat 1 adalah (1) Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan dan pelaporan nikah dan rujuk, (2) Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam, (3) Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA Kecamatan, (4) Pelayanan bimbingan keluarga sakinah, (5) Pelayanan bimbingan kemasjidan, (6) Pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syariah, (7) Pelayanan bimbingan dan penerangan agama islam, (8) Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf, (9) Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan, (10) pelaksanaan fungsi layanan bimbingan manasik haji bagi jamaah Haji Reguler.

Kantor Urusan Agama merupakan lembaga dakwah yang mempunyai peran penting dalam menjalankan tugas dan pokok Kementerian Agama RI sebagai instansi pemerintah untuk memberikan pelayanan dalam bidang keagamaan. Dengan demikian Kementerian Agama Republik Indonesia terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan salah satunya yaitu layanan pernikahan bagi pasangan calon pengantin yang akan menikah.

Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam (Bimas Islam) sejak tahun 2007, telah berkomitmen untuk meningkatkan kapasitas Kantor Urusan Agama melalui perbaikan pelayanan berbasis Informasi Teknologi yang selama ini dilakukan secara manual dalam hal pelayanan pendaftaran pernikahan guna meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan. Oleh karena itu Pemerintah memandang perlu adanya penerapan teknologi informasi yang 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. (Paradigma baru KUA, 2014)

Melalui Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Kementerian Agama RI pada tahun 2013 mengeluarkan aturan No.II/369 tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama. Dengan diterapkannya SIMKAH, diharapkan masyarakat akan memperoleh manfaat, antara lain : (1) Aplikasi ini menyajikan data statistik peristiwa nikah seluruh Indonesia bagi KUA yang sudah entri, (2) Aplikasi ini bisa memverifikasi data catin bagi daerah yang telah bekerjasama dengan

Dukcapil, (3) Pengumuman kehendak nikah dapat di publish secara luas, (4) pendaftaran nikah bisa dilakukan secara online.

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) merupakan program aplikasi yang digunakan secara khusus untuk memudahkan kepentingan pelayanan dan pencatatan pernikahan di KUA Kecamatan yang ada diseluruh Indonesia, selain itu juga dengan adanya SIMKAH data-data yang tersimpan akan terjamin keutuhannya karena jika KUA Kecamatan mengalami bencana maka data sudah terbackup di komputer pusat sehingga meminimalisir hilangnya data.

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) merupakan sebuah program aplikasi yang sangat inovatif dan sangat bermanfaat untuk mengumpulkan data-data Nikah dari Seluruh Kecamatan secara online. Data-data tersebut berguna untuk membuat analisa dan laporan sesuai dengan keperluan. Ada dua tujuan utama yang hendak dicapai dengan diadakannya program SIMKAH yaitu pembackupan data yang berinteraksi dan keseragaman data dari seluruh Kantor Urusan Agama.

Secara umum, sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem berbasis komputer yang telah disesuaikan dengan kebutuhan untuk mengolah serta menyajikan informasi untuk mendukung aktivitas pengoperasian organisasi, fungsi-fungsi manajemen dan menjadi salah satu alat bantu bagi para manajer dalam pengambilan keputusan.

Sebagaimana diungkapkan oleh Donald W. Kroeber di dalam bukunya yaitu Management System Information bahwa Sistem Informasi Manajemen

mendukung terhadap aktivitas pengelolaan data informasi terutama yang berkaitan dengan sumber informasi, ketepatan informasi, arus informasi dan perluasan dalam proses pengumpulan informasi (Kroeber, 1984: 232)

Robert G. Murdick dan Joel E. Ross dalam bukunya yang berjudul Sistem Informasi untuk Manajemen Modern (terjemahan) mendefinisikan SIM adalah proses komunikasi dimana informasi masuk kemudian direkam, disimpan, dan diproses untuk menghasilkan output berupa keputusan tentang perencanaan, pengoperasian, dan pengawasan (Murdick, 1977: 351)

Berdasarkan penjelasan di atas, proses pelaksanaan program Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pernikahan di Kantor Urusan Agama yang telah direalisasikan oleh Pemerintah sangat penting untuk diteliti lebih lanjut. Untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan program Sistem Informasi Manajemen Nikah berbasis teknologi komputer, maka peneliti akan mengulas proses pelaksanaan program Sistem Informasi Manajemen Nikah yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ujungberung.

B. FOKUS PENELITIAN

Dari beberapa persoalan yang telah dipaparkan di atas, peneliti telah menemukan permasalahan yang harus dibahas sebagai acuan pokok pembahasan dan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Prinsip Pelaksanaan Program SIMKAH dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di KUA Kecamatan Ujungberung?
2. Bagaimana Fungsi dan Tujuan Pelaksanaan Program SIMKAH dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di KUA Kecamatan Ujungberung ?
3. Apa Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Program SIMKAH dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di KUA Kecamatan Ujungberung ?

C. TUJUAN

Dalam melakukan penelitian, setiap peneliti mempunyai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Prinsip Pelaksanaan Program SIMKAH dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di KUA Kecamatan Ujungberung.
2. Untuk Mengetahui Fungsi dan Tujuan Pelaksanaan program SIMKAH dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di KUA Kecamatan Ujungberung.
3. Untuk Mengetahui Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Program SIMKAH Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di KUA Kecamatan Ujungberung.

D. KEGUNAAN PENELITIAN

1. Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas khazanah pemikiran, pengetahuan serta pemahaman tentang pelaksanaan program sistem informasi manajemen dan diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan studi banding oleh peneliti lain, serta berguna untuk mendukung aktivitas akademik dan umumnya berguna bagi seluruh masyarakat yang telah membaca hasil penelitian ini.

2. Secara Praktis

Secara praktis, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rujukan bagi pemerintah dalam upaya peningkatan serta pengembangan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Sedangkan bagi penulis, penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan yang telah dipelajari selama perkuliahan di Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

E. HASIL PENELITIAN YANG RELEVAN

Untuk menghindari kesamaan penulisan dan plagiarisme, maka berikut ini penulis sampaikan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, antara lain sebagai berikut :

1. Maulana Abdul Ghaffar. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Di Kantor Urusan Agama Pengabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Hasil yang

diperoleh dari penelitian ini adalah penerapan pelayanan menggunakan aplikasi SIMKAH di KUA Kecamatan Pengabuan sudah berjalan sesuai dengan aturan instruksi Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam, namun dalam penerapannya belum dikatakan maksimal. Melihat dari kendala-kendala pengoperasiannya dan minnimnya tenaga SDM yang mengoperasikan layanan SIMKAH.

2. Ayu Oktavia Nita. Penerapan Simkah (Sistem Informasi Manajemen Nikah) Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Nikah Di Kantor Urusan Agama Cimahi Selatan. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah program SIMKAH masih kurang efektif, hal tersebut bisa dilihat dari kurangnya pemahaman mengenai pengoprasian program SIMKAH, koneksi internet yang belum memadai sehingga data tidak bisa dikirim secara online, SIMKAH masih belum terkoneksi dengan DUKCAPIL dan BKKBN sehingga tingginya manipulasi data tidak dapat dihindari.
3. Sutisna. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah Dalam Peningkatan Kualitas Layanan (Studi Deskriptif Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciwidey, Kabupaten Bandung). Temuan yang diperoleh dari penelitian ini adalah Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Ciwidey sudah dapat dijalankan dengan baik. Akan tetapi masih diperlukan perbaikan dari sistemnya karena ada beberapa kendala yang masih sering terjadi dalam aplikasi tersebut, misalnya server yang belum stabil dan koneksi aplikasi dengan lembaga terkait belum akurat datanya.

4. Siti Resmiati. Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Deskriptif Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Haurwangi Kabupaten Cianjur). Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah KUA Kecamatan Haurwangi mampu dan sudah handal memberikan pelayanan SIMKAH selama masa pandemi Covid-19. Terlebih masyarakat yang melakukan pengelolaan sadar dan sudah mengetahui syarat-syarat dalam membantu untuk mempercepat prosedur pelayanan.

F. LANDASAN PEMIKIRAN

1. Landasan Teoritis

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelaksanaan berasal dari kata laksana yang artinya melakukan suatu kegiatan (KBBI, 1997: 308). Abdullah Syukur menyatakan pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara terperinci, pelaksanaan biasanya dilakukan setelah perencanaan yang sudah dianggap siap, secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan sebagai penerapan (Syukur, 1987:40)

Secara umum *actuating* diartikan sebagai menggerakkan orang lain. Penggerakan pada hakikatnya merupakan suatu usaha dan dapat bekerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien (Husein, 2003:78).

George R. Terry (1986) dalam Dimas (2010) mengemukakan bahwa pelaksanaan merupakan usaha menggerakkan anggota kelompok sedemikian rupa sehingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggota perusahaan tersebut, oleh karena itu para anggota juga ingin mencapai sasaran tersebut.

Pelaksanaan memiliki beberapa prinsip, jika prinsip yang ada itu baik dan mengarahkan pada tujuan yang telah ditetapkan maka akan menghasilkan pelaksanaan yang baik pula. Oleh karena itu pelaksanaan yang dilakukan harus berpegang pada beberapa prinsip. Menurut Kurniawan dalam Alistiqomah prinsip pelaksanaan antara lain :

- a. Memperlakukan pegawai dengan sebaik-baiknya
- b. Mendorong pertumbuhan dan perkembangan manusia
- c. Menanamkan pada manusia keinginan untuk lebih mengetahui
- d. Menghargai hasil yang baik dan sempurna
- e. Mengusahakan adanya keadilan tanpa pilih kasih
- f. Memberikan kesempatan yang tepat dan bantuan yang cukup
- g. Memberikan dorongan untuk mengembangkan potensi dirinya.

(Alistiqomah, 2016: 9-10)

Perencanaan dan pengorganisasian tidak akan berjalan lancar jika tidak diikuti dengan pelaksanaan sumber daya manusia dan non manusia dalam pelaksanaan program. Proses pengarahan dari pimpinan kepada karyawan agar memiliki prestasi kerja menggunakan potensi yang ada pada dirinya merupakan suatu fungsi dari pelaksanaan. Adapun fungsi

pelaksanaan menurut James Stoner dalam Alistiqomah adalah sebagai berikut:

- a. Mengimplementasikan proses kepemimpinan, pembimbingan, dan motivasi kepada tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan.
- b. Memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan.
- c. Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan.
- d. Proses implementasi program agar dapat dijalankan oleh seluruh pihak (Alistiqomah, 2016: 7)

Joan L. Herman yang dikutip oleh Farida mengemukakan bahwa program adalah segala sesuatu yang dilakukan oleh seseorang dengan harapan akan mendatangkan hasil atau pengaruh (Farida, 2008: 9)

Program adalah suatu jenis rencana yang jelas dan konkret karena didalamnya sudah tercantum sasaran, kebijakan, prosedur, anggaran dan waktu pelaksanaan yang telah ditetapkan Hasibuan (2006:72)

Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan prosedurnya untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Pada implementasi (pelaksanaan) terdapat dua kategori faktor yang bekerja dan mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan, yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat (Warwick, 2008:17).

Yayat M Herujito menyatakan terdapat beberapa faktor pendukung dalam pelaksanaan, diantaranya yaitu:

- a. Kepemimpinan
- b. Sikap dan moril
- c. Tata hubungan
- d. Perangsang
- e. Supervisi
- f. Disiplin (Herujito, 2001: 89-90)

Kementerian Agama Republik Indonesia terus berupaya dalam meningkatkan kualitas layanan pernikahan bagi calon pengantin yang akan menikah, maka dari itu Kementerian Agama memiliki program baru yang telah diterbitkan dalam sebuah aturan dari Instruksi Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor II/369 Tahun 2013, tentang penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama. Program ini dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas serta kinerja pelayanan administrasi nikah yang efektif dan efisien. Pelayanan publik didalam Islam dikaitkan dengan Surah Al-Ma‘idah ayat 2 yang berbunyi:

وَمَا جَاءُوكُمْ مِنْ شَيْءٍ فَاعْتَصِمُوا بِهِ حَتَّى يُحْكُمَ لَكُمْ اللَّهُ وَالْحَكْمُ لِلَّهِ الْأَعْلَىٰ
 وَاللَّهُ أَعْلَمُ بِمَا تَعْمَلُونَ
 وَاعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَلَا تَفَرَّقُوا سَلْمًا وَلَا حَرْبًا وَلَا يَدًا مِنْ يَدَيْهِ
 وَسُوا حَقَّ عَلَيْهِ السُّؤْلُ فَاذْكُرُوا نِعْمَةَ اللَّهِ عَلَيْكُمْ إِذْ كُنْتُمْ أَعْيُنًا
 وَرَجُلًا وَكُنْتُمْ فِي شَكٍّ مِنْهُ لَمَّ بِاللَّهِ فَفَتَنَكُمْ فَاتَّخَذَ مِنْكُمْ
 حُقُوقًا إِنَّ اللَّهَ لَكَنُفِيرٌ وَنُذِيرٌ

“.....Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya” (QS. Al-Ma‘idah: 2).

Sebagai penyedia layanan publik Kantor Urusan Agama dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik serta seefisien mungkin kepada masyarakat. (Syamsi, 2004) menyatakan bahwa efisiensi merupakan daya guna yang berfokus pada hasil agar tidak terjadi pemborosan.

Simkah atau Sistem Informasi Manajemen Nikah adalah sebuah program aplikasi komputer yang berbasis windows yang berguna untuk mengumpulkan data-data nikah dari seluruh Kantor Urusan Agama di Wilayah Republik Indonesia secara *online*. Data yang dikumpulkan tersebut akan secara otomatis tersimpan dengan aman di Kantor Urusan Agama setempat, mencakup kabupaten/kota di Kantor Wilayah Provinsi dan di Bimas Islam (Mayangsari, 2012)

Sistem Informasi Manajemen (SIM) menurut Thomphson dan Cat-Baril adalah sebuah sistem yang terintegrasi berbasiskan teknologi informasi yang dirancang untuk mendukung operasi, manajemen, dan fungsi pembuatan keputusan dalam sebuah organisasi atau perusahaan (Thomphson, 2003: 202)

Burch dan Strater dalam buku mereka yang berjudul *Information System: Theory and Practice*, mendefinisikan Sistem Informasi Manajemen menggunakan informasi sistem, bukan *management information system*, *computer-based management information system* atau istilah-istilah lainnya. *Information system* atau sistem informasi adalah kumpulan bagian-bagian yang formal dan sistematis yang melaksanakan operasi pengolahan data untuk (a) memenuhi persyaratan pengolahan data

yang legal dan transaksional, (b) memberikan informasi kepada manajemen untuk mendukung kegiatan-kegiatan perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan, dan (c) memberikan bermacam-macam laporan seperti yang diperlukan oleh pihak-pihak luar.

Hasil keluaran dari sebuah implementasi pengembangan sistem informasi manajemen (SIM) dapat ditinjau melalui sisi proses pengembangan, biaya pengembangan, kegunaan dan fitur-fitur yang disediakan oleh sebuah SIM, sistem operasi pendukung sistemnya, dan keterintegrasian sistem. Terintegrasinya sistem informasi menjadi kunci agar peningkatan kualitas pelayanan dapat dicapai secara berkesinambungan. Oleh karena itu, dengan pengembangan sistem informasi manajemen diharapkan meningkatkan kinerja pelayanan pemerintah.

Penerapan sistem informasi sangat berkaitan dengan pelayanan bagi masyarakat, khususnya bagi organisasi atau instansi pemerintah. Pelayanan yang terbaik bagi masyarakat atau publik menjadi salah satu kewajiban pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah berupa pemenuhan kebutuhan bagi seluruh masyarakat, instansi pemerintah, organisasi masyarakat dan sebagainya.

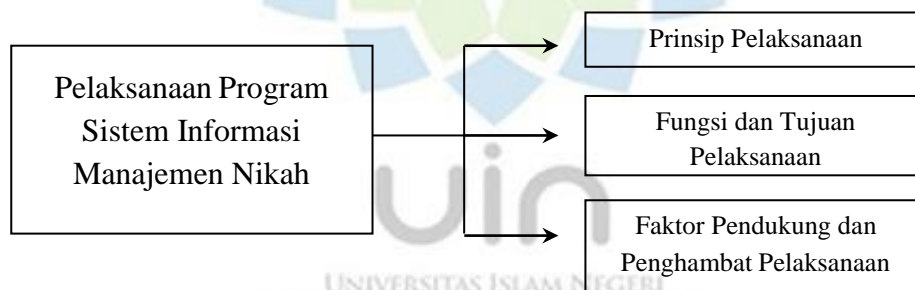
Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2008)

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Moenir, 2008)

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan (Sinambela, 2008)

2. Landasan Konseptual

Penelitian dituangkan dalam kajian konseptual untuk menerangkan secara singkat mengenai penelitian ini dan digambarkan sebagai berikut :



G. LANGKAH-LANGKAH PENELITIAN

Untuk memperoleh data dalam penelitian, secara global akan diuraikan langkah-langkah penelitian sebagai berikut :

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ujungberung Kota Bandung yang beralamat di Cigending, Kecamatan Ujungberung, Kota Bandung, Jawa. Terpilihnya KUA Kecamatan

Ujungberung sebagai lokasi penelitian, dikarenakan KUA Kecamatan Ujungberung menjadi salah satu tempat yang sudah menerapkan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Selain itu, adanya kontribusi operator SIMKAH menjadi bagian yang terpenting dalam menetapkan lokasi ini, dikarenakan operator merupakan pelaksana lapangan SIMKAH yang secara langsung melaksanakan dan melayani kegiatan pencatatan pernikahan.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan peneliti adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu peristiwa, keadaan dan objek. (Punaji : 2010). Dalam buku Dewi Sadiyah, Sugiyono mengartikan bahwa metode deskriptif merupakan sebuah rumusan masalah yang dapat membantu mengarahkan para peneliti dalam melaksanakan penelitian untuk menjelajahi atau mengabadikan keadaan sosial secara komprehensif dari objek yang diteliti. (Sadiyah, 2015 : 4)

Penulis menggunakan metode ini karena ingin mendeskripsikan tentang Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yang sudah diterapkan di Kantor Urusan Agama seluruh Indonesia tepatnya di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ujungberung.

3. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan merupakan data kualitatif yang didapatkan atau bersumber dari data-data hasil catatan lapangan, observasi dan wawancara. Untuk menjawab permasalahan yang terdapat dalam rumusan masalah, maka jenis data yang diperlukan adalah:

- 1) Data tentang prinsip pelaksanaan program Sistem Informasi Manajemen Nikah di KUA Kecamatan Ujungberung.
- 2) Data tentang fungsi dan manfaat Sistem Informasi Manajemen Nikah di KUA Kecamatan Ujungberung.
- 3) Data tentang faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan program Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam meningkatkan kualitas pelayanan di KUA Kecamatan Ujungberung.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data pertama atau subjek utama penelitian, dan daripadanya didapatkan data pokok atau data pertama. Sumber data primer ini merupakan responden atau informan yang terlibat langsung dengan fokus penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi sumber data primer yaitu Operator

SIMKAH, Kepala KUA Kecamatan Ujungberung, Penghulu beserta seluruh staf KUA Kecamatan Ujungberung.

2) Data Sekunder

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 (Meleong, 2004: 113).

Data sekunder ini dikumpulkan dari hasil literatur buku-buku sistem informasi manajemen, buku panduan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dan dokumen resmi Kantor Urusan Agama Kecamatan Ujungberung.

4. Informan atau Unit Analisis

a. Informan

Informan adalah orang atau pelaku yang benar-benar mengetahui dan menguasai serta terlibat langsung dengan minat atau fokus penelitian. Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat. Informan yang dipilih menjadi narasumber dari penelitian ini adalah Kepala KUA Kecamatan Ujungberung, Operator KUA Kecamatan Ujungberung, dan staf KUA Kecamatan Ujungberung.

b. Teknik Penentuan Informan

Informan menjadi sumber data utama dalam sebuah penelitian, oleh karenanya pemilihan informan ini harus berasaskan pada subjek atau seseorang yang mampu memahami dan menguasai persoalan-persoalan di bidangnya dan mempunyai banyak data, serta siap memberi informasi yang komprehensif dan tepat. Dalam penelitian ini, informan yang ditetapkan merupakan para pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Ujungberung. Dalam penentuan informan, penelitian ini menerapkan teknik *snowball sampling* yang berarti pada tahap menggali informasi mengenai objek penelitian jumlah informan tidak dibatasi secara pasti. Seperti layaknya sebuah bola salju, jika terus menggelinding maka bola tersebut semakin lama akan membesar, teknik *snowball* ini merupakan suatu teknik pemilihan sampel yang dimulai dari jumlahnya kecil, setelah itu sampel tersebut disarankan untuk memilih temannya yang akan dijadikan sampel berikutnya (Sugiyono, 2006: 61)

c. Unit Analisis

Unit analisis adalah satuan yang diteliti, bisa bersifat individu, kelompok, benda atau suatu peristiwa sosial misalnya aktivitas individu atau kelompok sebagai subjek penelitian. Dengan itu peneliti menyimpulkan unit analisis merupakan penelitian yang bersifat individu atau kelompok untuk menindak suatu permasalahan kepada subjek, disini subjek dari peneliti ialah Sistem Informasi Manajemen

Nikah. Yang nantinya akan menghasilkan sumber data yang valid dan mendapatkan informasi yang akurat.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menghasilkan data-data penting yang berkenaan masalah penelitian sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi merupakan teknik yang digunakan dalam suatu penelitian untuk memperoleh sebuah data dengan cara mengamati, mencatat dan menganalisis secara langsung dilapangan, kemudian mempelajari gejala-gejala atau peristiwa yang akan diteliti. Dalam bukunya Dewi mengemukakan bahwa teknik ini bisa dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung. Selain itu, untuk mendukung teknik observasi ada beberapa alat yang dibutuhkan seperti kamera, perekam suara, daftar catatan dan yang lainnya sesuai dengan yang dibutuhkan, sehingga penelitian tersebut bisa berjalan dengan teliti dan cermat. (Sadiah, 2015: 88)

Observasi dalam penelitian dilaksanakan secara langsung yaitu mengamati dan menganalisis secara langsung aktivitas-aktivitas pelayanan di KUA Kecamatan Ujungberung terutama mengenai pelaksanaan program sistem informasi manajemen nikah di KUA Kecamatan Ujungberung dalam peningkatan kualitas pelayanan.

b. Wawancara

Wawancara (interview) adalah proses komunikasi secara langsung yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan cara mengajukan sebuah pertanyaan guna mendapatkan informasi yang diinginkan. Dalam penelitian, wawancara mempunyai tujuan tertentu. Wawancara adalah beberapa pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada informan untuk memperoleh data yang sesuai dengan masalah penelitian. (Meoleong, 2013: 196).

c. Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan proses pengumpulan informasi dari dokumen seperti buku, catatan, arsip, korespondensi, majalah, surat kabar, jurnal, dan laporan penelitian. (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.

6. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Teknik penentuan keabsahan data merupakan semua data yang diperoleh dari lapangan kemudian disusun untuk mencari pola dengan menghasilkan kesimpulan. Dengan kesimpulan dari penelitian memerlukan verifikasi ulang atau menambahkan data yang baru untuk mendukung dari kesimpulan sehingga akan menjadi data yang valid

berkaitan dengan hasil data yang diperoleh dari lapangan dengan triangulasi data.

Triangulasi dalam pemeriksaan ini adalah sebagai pengecekan data dari sumber-sumber yang lain dengan berbagai cara. Terdapat beberapa triangulasi dilakukan dengan memeriksa data yang sudah diperoleh melalui beberapa sumber, triangulasi teknik dilakukannya dengan cara mengecek data kepada para sumber-sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, dan triangulasi waktu dilakukan dengan cara pengecekan melalui wawancara, observasi atau teknik yang lain dalam waktu berbeda (Sugiyono, 2011).

Maka peneliti menggunakan triangulasi sumber dan teknik dimana peneliti akan mengecek data yang diperoleh dari beberapa sumber atau informan, hingga data tersebut dikatakan valid dan juga bisa melakukan observasi serta dokumentasi di berbagai sumber.

7. Teknik Analisis Data

Setelah melakukan penelitian dan menghasilkan data-data yang didapat, maka dilakukan analisis menurut Suharsimi Arikunto dalam Dewi Sadiyah dengan langkah-langkah:

a. Klasifikasi Data

Data yang dimaksud adalah data yang berhubungan dengan Sistem Informasi Manajemen Nikah di KUA Ujungberung, langkah ini dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi tentang Simkah

di KUA Kecamatan Ujungberung dan setelah itu diklasifikasi sesuai kategori agar memudahkan dalam penarikan kesimpulan sementara.

b. Interpretasi Data

Semua data yang sudah terkumpul yang berkaitan dengan pelaksanaan program Sistem Informasi Manajemen Nikah kemudian diuji dengan teori-teori tentang pelaksanaan, Sistem Informasi Manajemen maupun mengenai kualitas pelayanan yang telah dibahas dalam kerangka pemikiran. Dari langkah ini akan ditemukan mengenai Penerapan Simkah (Sistem Informasi Manajemen Nikah) Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di KUA Kecamatan Ujungberung.

c. Penarikan Kesimpulan

Sebagai langkah terakhir menarik suatu kesimpulan berdasarkan data dan informasi yang diperoleh yaitu mengenai penerapan Simkah di KUA Kecamatan Ujungberung (Sadiah, 2015: 9)