

ABSTRAK

Ayi Rismawan 1194030022. Proses Perencanaan Kantor Urusan Agama dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nikah Berbasis SIMKAH.

Perencanaan merupakan salah satu fungsi manajemen yang sangat fundamental, sehingga dalam pelaksanaannya dibutuhkan kehati-hatian dan penuh pertimbangan supaya hasil perencanaan tersebut menjadi pedoman organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Begitupun sama halnya dengan perencanaan Kantor Urusan Agama Kecamatan Puspahiang dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan nikah berbasis SIMKAH juga harus dilakukan secara komprehensif dan rasional. KUA Kecamatan Puspahiang berupaya untuk mewujudkan salah satu rencana strategis Kementerian Agama Republik Indonesia tahun 2019-2024 perihal pelayanan nikah di KUA. Hal ini ditujukan supaya kualitas pelayanan nikah yang dilakukan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tahapan-tahapan perencanaan, jenis-jenis perencanaan, faktor pendukung dan penghambat perencanaan serta hasil dari perencanaan yang dilakukan Kantor Urusan Agama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan nikah. Berdasarkan tujuan tersebut maka penelitian ini merujuk pada teori perencanaan yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian yang mencakup tentang tahapan-tahapan perencanaan, jenis-jenis perencanaan, dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kemudian teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tahapan-tahapan perencanaan pelayanan nikah berbasis SIMKAH yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Puspahiang yaitu dengan cara menganalisis kebutuhan dan masalah, menetapkan tujuan dan sasaran, mengidentifikasi kondisi dan situasi saat ini, pembagian job deskripsi, mengembangkan rencana alternatif serta melaksanakan dan mengevaluasi hasil perencanaan. Kemudian jenis perencanaan yang dibuat oleh KUA Kecamatan Puspahiang yaitu *single use planning*, *reapets planning*, *strtegis planning*, *taktis planning* dan *alternatif planning*. . Selanjutnya hasil dari proses perencanaan yang dilakukan akan dijadikan sebagai pedoman KUA Kecamatan Puspahiang dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu proses perencanaan Kantor Urusan Agama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan nikah berbasis SIMKAH yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Puspahiang telah dilakukan dengan baik serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik. Akan tetapi perlu rasanya melakukan peningkatan perihal sarana dan prasarana yang dimiliki untuk menunjang pelayanan nikah yang berkualitas.

Kata Kunci: Perencanaan, Pelayanan nikah, SIMKAH