

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Salah satu diantara fungsi pokok manajemen adalah perencanaan (*planning*). Menurut Sondang P. Siagian (2012: 36) perencanaan merupakan suatu usaha sadar dan pengambilan keputusan yang telah diperhitungkan secara matang tentang hal-hal yang akan dikerjakan di masa yang akan datang oleh suatu organisasi melalui berbagai tahapan-tahapan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. perencanaan merupakan proses penyusunan berbagai keputusan yang akan dilaksanakan pada masa yang akan datang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Badrudin, 2017: 54).

Perencanaan (*planning*) memiliki arti seorang pimpinan atau pemimpin sebuah organisasi memikirkan terlebih dahulu dengan seksama sasaran dan tindakan berdasarkan pada beberapa rencana, metode atau logika dan bukan berdasarkan perasaan pribadi akan tetapi berdasarkan fakta dan data. Rencana memberikan arah pada tujuan organisasi dan memastikan tujuan tersebut tercapai melalui prosedur terbaik (Marina, 2019: 8).

Selain itu, dengan adanya perencanaan yang matang akan menghasilkan pedoman pelaksanaan yang teratur guna tercapainya tujuan yang diinginkan. Hal ini sejalan dengan firman Allah Swt dalam Al-Quran surat Al-hasyr ayat 18:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ  
 إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman. Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah Maha Teliti terhadap apa yang kamu kerjakan”.

Berdasarkan ayat di atas, hendaklah kita mengambil sebuah pelajaran dari yang telah dilakukan untuk hari esok, artinya kita selaku makhluk yang berakal diperintahkan untuk melakukan perencanaan untuk hari esok tentang segala hal yang akan diperbuatnya.. Sehingga apa yang akan kita lakukan dihari esok tidak menjadi hal yang tidak ada manfaatnya atau bahkan merugikan kita.

Diantara perencanaan yang harus dilakukan dalam sebuah organisasi adalah perencanaan perihal pelayanan yang harus diberikan kepada anggota maupun masyarakat umum. Di era yang baru ini, menjadi sebuah keharusan bagi lembaga atau instansi pemerintahan untuk membuat pengembangan dan peningkatan dalam hal pelayanan publik. Dengan adanya pelayanan publik yang berkualitas maka kepercayaan masyarakat kepada pemerintah akan meningkat.

Menurut UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah suatu aktivitas atau serangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Menurut Lewis dan Gilman dalam (Hayat, 2017: 21), menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Kepercayaan masyarakat bisa diukur melalui nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Pemerintahan yang baik didasarkan pada kepercayaan masyarakat terhadapnya.

Dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik, maka diperlukan beberapa aspek yang harus dilaksanakan oleh penyelenggara layanan, berdasarkan KEMENPAN No 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat prinsip pelayanan publik, diantaranya:

1. kejelasan dan transparansi, asas ini menghendaki adanya sifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan.
2. Kompetensi petugas pemberi pelayanan (profesionalisme petugas), artinya keahlian para petugas penyelenggara pelayanan memberikan pelayanan yang akurat, segera dan memuaskan. Artinya masyarakat menerima pelayanan yang sesuai secara benar, tepat dan sah.
3. Prosedur Pelayanan, yang meliputi produk pelayanan, alur-alur pelayanan, rincian biaya, waktu, dan sarana prasarana yang mendukung terciptanya kepercayaan dan kepuasan masyarakat;

4. Kemudahan akses yang dibuktikan dengan tempat dan lokasi sarana dan prasarana yang memadai dan terjangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi informasi dan telekomunikasi;
5. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum (Mursyidah, et al., 2020: 26).

Dalam UU No.1 Tahun 1974, tentang Perkawinan pasal 2 ayat (1) dan (2) dikatakan bahwa perkawinan disebut sah, apabila dilakukan dengan sesuai menurut hukum agama dan kepercayaannya masing-masing. Sedangkan, secara yuridis, pernikahan dianggap legal dan tidak dikatakan sebagai pernikahan dibawah tangan apabila sudah terdaftar secara resmi melalui suatu lembaga pemerintahan.

Lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan dalam masalah pernikahan adalah Kantor Urusan Agama (KUA). KUA merupakan sebuah unit pelaksana operasional di tingkat kecamatan yang berada dibawah naungan Kementerian Agama (KEMENAG) yang bertanggung jawab langsung kepada Direktorat jenderal Bimas Islam sebagaimana yang ditegaskan dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 517 Tahun 2001 mengenai tugas dan wewenang Kantor Urusan Agama (KUA) tingkat kecamatan dalam melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kota/Kabupaten dalam urusan agama islam. Diantara kewenangan tersebut adalah sebagai lembaga atau instansi yang berkewajiban untuk mencatat dan melaksanakan akad pernikahan.

KUA sebagai instansi atau lembaga pemerintah yang melakukan pencatatan dan pelaporan pernikahan, telah memberikan kontribusi yang sangat signifikan dalam proses pernikahan ditengah-tengah masyarakat. Dengan adanya pencatatan pernikahan, kedua mempelai akan memperoleh sebuah bukti otentik berupa buku pernikahan yang menjadi bukti keabsahan pernikahan mereka baik dimata hukum islam maupun negara. Sehingga dengan dinyatakan keabsahan pernikahan seseorang akan melahirkan kejelasan sebuah hukum seperti hubungan nasab, waris, status harta dalam sebuah keluarga, hubungan hukum publik, bahkan hubungan normatif ditengah masyarakat dan negara (Romadhoni, dkk. 2015: 1).

Begitu pun sama halnya dengan yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Puspahiang dalam menjalankan tugas dan wewenang sesuai dengan landasan hukum dan prosedur yang sudah ditetapkan. Sebagaimana firman Allah di dalam surat Al-Baqarah ayat 282:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ  
 كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman, apabila kamu berutang piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu mencatatnya. Hendaklah seorang pencatat di antara kamu menuliskannya dengan benar.

Dalam al-Quran surat al-Baqarah ayat 282 menjelaskan bahwa pencatatan dari setiap aktivitas transaksi wajib dilakukan. Pencatatan ini akan

memberikan informasi dan akuntabilitas (kekuatan untuk dipertanggungjawabkan) terhadap kondisi *real* yang ada kepada publik sebagai objek, pihak yang juga punya hak untuk mempertanyakannya.

Peran KUA Kecamatan Puspahiang yang sangat strategis tersebut, tidak terlepas dari keberadaannya yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, terutama dalam hal pelayanan di bidang Urusan Agama Islam. Oleh karena itu, aparat KUA Kecamatan Puspahiang dituntut untuk melakukan sebuah perencanaan yang matang dalam pelaksanaan setiap kegiatan sesuai unit kerjanya, mulai dari manajemen kearsipan, administrasi surat-menyurat, statistik dan dokumentasi mandiri. KUA Kecamatan Puspahiang secara otomatis harus mampu melakukan penyempurnaan-penyempurnaan kualitas pelayanan terhadap masyarakat terkhusus dalam pelayanan administrasi nikah secara maksimal. Pada saat ini, KUA Kecamatan Puspahiang sudah memberikan pelayanan pencatatan administrasi nikah pada sistem website berbasis online, melalui inovasi yang diberikan Dirjen Bimas Islam dalam upaya mengoptimalkan pelayanan administrasi nikah yang lebih baik lagi. Inovasi ini dinamakan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH).

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) adalah sebuah program Aplikasi Komputer berbasis Website yang berguna untuk mengumpulkan data-data Nikah dari seluruh Kantor Urusan Agama (KUA) di Wilayah Republik Indonesia secara online, data akan tersimpan dengan aman di KUA setempat, di Kabupaten/Kota, di Kantor Wilayah Propinsi dan di Bimas Islam. Data-data

tersebut berguna untuk membuat berbagai analisa dan laporan sesuai dengan berbagai keperluan.

Berdasarkan uraian di atas, sangat penting sekali untuk diteliti lebih lanjut mengenai bagaimana proses perencanaan Kantor Urusan Agama Kecamatan Puspahiang untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan pelayanan nikah berbasis SIMKAH di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Puspahiang Kabupaten Tasikmalaya.

## **B. Fokus Penelitian**

Dari uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang, peneliti ingin membatasi fokus penelitian. Hal ini dimaksudkan supaya pokok pembahasan tidak terlalu luas, sehingga tetap berada pada cakupan mengenai proses perencanaan pada Kantor Urusan Agama (KUA) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi nikah berbasis SIMKAH. Maka, peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apa saja jenis perencanaan yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) dalam meningkatkan kualitas pelayanan nikah berbasis SIMKAH?
2. Bagaimana tahapan perencanaan pada Kantor Urusan Agama (KUA) dalam peningkatan kualitas pelayanan nikah berbasis SIMKAH?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat perencanaan Kantor Urusan Agama (KUA) dalam meningkatkan kualitas pelayanan nikah berbasis SIMKAH?

### **C. Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui apa saja jenis perencanaan pada Kantor Urusan Agama (KUA) dalam peningkatan kualitas pelayanan nikah berbasis SIMKAH.
2. Untuk mengetahui tahapan perencanaan pada Kantor Urusan Agama (KUA) dalam peningkatan kualitas pelayanan nikah berbasis SIMKAH.
3. Untuk faktor pendukung dan penghambat proses perencanaan pada Kantor Urusan Agama (KUA) dalam peningkatan kualitas pelayanan nikah berbasis SIMKAH.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan oleh penulis dari penelitian ini antara lain:

1. Secara Akademis
  - a. Sebagai bentuk kontribusi dan pengembangan khazanah keilmuan bagi para pembaca berkaitan dengan dunia administrasi pernikahan.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu manajemen (tadbir). Serta berguna untuk mendukung aktivitas akademik dan umumnya bagi seluruh masyarakat yang telah membaca hasil penelitian ini.
2. Secara Praktis



- a. Penelitian ini memberikan dan menambah wawasan baru bagi penulis mengenai proses perencanaan pada Kantor Urusan Agama (KUA) dalam peningkatan kualitas pelayanan nikah, yang diterapkan oleh KUA Kecamatan Puspahiang Tasikmalaya.
- b. Penulis berharap dengan adanya penelitian yang membahas masalah proses perencanaan di KUA Kecamatan Puspahiang ini, lembaga tersebut dapat menerima dan dijadikan sebagai bahan masukan agar dapat menerapkan sistem kerja yang lebih baik dalam melaksanakan pelayanan nikah.

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

Sebelum mengkaji lebih jauh terkait pembahasan penelitian ini, ada beberapa penelitian terdahulu yang sudah dilakukan oleh peneliti- peneliti lain yang membahas aspek lembaga yang sama. Namun tentunya memiliki sudut pandang yang berbeda, baik dari objek yang akan diteliti dan problematika yang terjadi di wilayah yang akan penulis teliti. Adapun penelitian tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Skripsi Ahmad Risaldi (2019) dengan judul *Penerapan Fungsi Manajemen Dakwah Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kua Di Kecamatan Tamalate Kota Makassar*. Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar. Hasil dari penelitian tersebut menyebutkan bahwa KUA kecamatan Tamalate Makassar sudah melaksanakan fungsi manajemen dengan baik, dengan adanya penerapan fungsi manajemen tersebut kinerja para

pegawai menjadi lebih meningkat. Metode penelitian yang digunakan merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan analisis SWOT. Dari penelitian tersebut bisa terlihat bahwa diantara faktor peningkatan kinerja para karyawan adalah spesialisasi pekerjaan, motivasi dan disiplin akan tugas dan waktu kerja.

Dengan demikian penelitian ini mempunyai persamaan dan perbedaan dengan judul yang peneliti angkat yaitu: persamaannya tentang peranan salah satu fungsi manajemen di Kantor Urusan Agama dan penggunaan metode kualitatif, akan tetapi memiliki perbedaan tentang variabel yang dipengaruhinya. Penelitian Ahmad Risaldi menitikberatkan pada pengaruh fungsi manajemen terhadap kualitas kinerja pegawai, sedangkan penelitian ini mengenai perihal pengaruh proses perencanaan dalam meningkatkan kualitas atau kualitas pelayanan administrasi nikah.

2. Skripsi Nur Elisa (2020) dengan judul *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Simkah Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kua Kec. Gantarangkeke Kab. Bantaeng*. Mahasiswi Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa KUA kecamatan Gantarangkeke sudah menerapkan SIMKAH dengan baik, sehingga sangat membantu terhadap kualitas pelayan dalam hal pencatatan nikah menjadi cepat, tepat, akurat dan efektif. Hal yang menjadi pembeda dengan penelitian ini adalah Nur Elisa tidak menyebutkan bagaimana

proses perencanaan dalam penerapan SIMKAH tersebut, dikarenakan lebih fokus terhadap pelaksanaan dan penerapan SIMKAH.

3. Skripsi Hasanah (2015) dengan judul *Penerepan Proses Perencanaan Kantor Urusan Agama (KUA) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Teknis Administrasi Nikah*. Mahasiswi Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Penelitian ini memiliki kesamaan tentang bagaimana proses perencanaan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan di Kantor Urusan Agama. Akan tetapi, hal yang membedakannya adalah tentang objek yang dipengaruhinya Hasanah masih bersifat umum antara Administrasi secara manual dan berbasis Simkah. Sedangkan penelitian ini difokuskan terhadap peningkatan pelayanan berbasis Simkah melalui tahapan-tahapan dan pengambilan keputusan dari setiap perencanaan yang dibuat.
4. Skripsi Mega Ayu Lestari (2022) dengan judul *Pelaksanaan Program Sistem Informasi Manajemen Nikah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ujungberung*, merupakan Mahasiswi Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Temuan yang diperoleh dari penelitian ini adalah perihal pelaksanaan program Sistem Informasi Manajemen Nikah sudah dilaksanakan dengan baik, sehingga menunjang terhadap pelayan kepada masyarakat.

Pelaksanaan program tersebut memiliki prinsip staf adalah keluarga, supaya para staf tidak merasa sungkan dalam melaporkan setiap aktivitas dan kendala. Selain itu, fungsi dari adanya program SIMKAH ini membantu pekerjaan pencatatan nikah semakin efektif dan efisien. Penelitian ini memiliki kesamaan tentang peningkatan kualitas pelayanan melalui program SIMKAH, akan tetapi proses yang dilakukan berbeda, dalam penelitian Mega topik yang diangkat lebih ke teknis pelaksanaan sedangkan penelitian ini mengenai proses perencanaan program SIMKAH.

## **F. Landasan Pemikiran**

### **1. Landasan Teoritis**

#### **a. Proses Perencanaan**

##### **1) Pengertian proses perencanaan**

Proses menurut KBBI adalah, 1). runtunan perubahan (peristiwa) dalam perkembangan sesuatu; 2). rangkaian tindakan, perbuatan, atau pengolahan yang menghasilkan produk. Jadi proses adalah perbuatan atau perkembangan dalam menghasilkan produk.

Proses merupakan suatu tahapan-tahapan yang diterapkan dari suatu pekerjaan sehingga hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut mampu menggambarkan baiknya prosedur yang digunakan. Dalam melaksanakan suatu pekerjaan perlu adanya proses yang tepat agar setiap pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan-tujuan yang ditetapkan.

Menurut S. Handyaningrat (1998: 20), proses adalah serangkaian tahap kegiatan mulai dari menentukan sasaran sampai tercapainya tujuan. Proses sebagai sebuah konsep dapat didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang diarahkan menuju hasil yang diinginkan. Jadi proses ini adalah rangkaian kegiatan menuju sebuah tujuan yang telah ditentukan secara bekerja sama memenuhi tujuan tersebut yang hasil atau outputnya bisa terwujud atau tidak terwujud.

Menurut Taufiqurokhman (2008: 3), Perencanaan adalah suatu rangkaian persiapan tindakan untuk mencapai tujuan. Perencanaan merupakan pedoman, garis besar, atau petunjuk yang harus dituruti jika menginginkan hasil yang baik. Dalam menyusun sebuah rencana, hal pertama yang harus dilakukan adalah, Anda harus memusatkan pikiran kepada apa yang ingin dikerjakan, tujuan jangka pendek dan tujuan jangka panjang untuk organisasi serta memutuskan alat apa yang akan digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Anda harus meramalkan sejauh mana kemungkinan tersebut dapat dicapai, baik dilihat dari aspek ekonomi, sosial, maupun lingkungan politik tempat organisasi berorganisasi serta dihubungkan dengan sumber-sumber yang ada untuk mewujudkan rencana tersebut.

Perencanaan (*planning*) adalah memikirkan apa yang akan dikerjakan dengan sumber yang dimiliki. Tanpa rencana manajer

tidak dapat mengetahui bagaimana mengorganisasikan orang dan sumber daya secara efektif. berdasarkan pada beberapa metode, rencana, atau logika dan bukan berdasarkan perasaan akan tetapi berdasarkan fakta dan data. Rencana mengarahkan tujuan organisasi dan menetapkan prosedur terbaik untuk mencapainya. Disamping itu, rencana merupakan pedoman untuk: (1) organisasi memperoleh dan menggunakan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan; (2) anggota organisasi melaksanakan kegiatan yang konsisten dengan tujuan dan prosedur yang sudah ditetapkan; dan (3) memantau dan mengukur kemajuan dalam mencapai tujuan, sehingga tindakan korektif dapat diambil bila kemajuan tidak memuaskan atau rencana yang dibuat tidak sesuai dengan rencana awal (Marina, 2019: 8).

Jadi, proses perencanaan merupakan suatu serangkaian tindakan atau tahapan dalam menentukan pedoman pelaksanaan untuk menunjang tercapainya tujuan yang diinginkan oleh suatu organisasi, sehingga dengan adanya proses perencanaan tersebut dapat memudahkan seluruh komponen organisasi untuk bertindak guna mencapai tujuan yang dicita-citakan.

## 2) Tahapan-tahapan Perencanaan

Dalam membuat perencanaan (planning) suatu organisasi atau perusahaan, harus juga memperhatikan langkah-langkahnya.

Athoillah (dalam Rohman, 2017: 71) memaparkan langkah-langkah dalam membuat perencanaan sebagai berikut:

- a) Menetapkan sasaran atau perangkat tujuan.
- b) Menentukan keadaan, situasi, dan kondisi sekarang.
- c) Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat.
- d) Mengembangkan rencana dan menjabarkannya.

b. Kualitas Pelayanan Administrasi Nikah

1) Kualitas

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas diartikan sebagai tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu. Kualitas adalah pengukuran produk atau jasa/ pelayanan yang disesuaikan dengan spesifikasi waktu yang terbatas. Kualitas juga didefinisikan sebagai totalitas fitur dan karakteristik sebuah produk atau pelayanan yang ditekankan pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan.

Sunyoto (2012), kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan

Selain itu, Menurut Juran (1991) dalam Jamaluddin kualitas produk dapat disimpulkan sebagai kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*), artinya produk atau layanan harus sesuai apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan. Ada empat dimensi

kualitas, meliputi; desain, kesesuaian, ketersediaan, keamanan, dan manfaat timbal balik.

Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa Kualitas merupakan kesesuaian produk atau layanan dengan spesifikasi yang telah ditetapkan. Kualitas merupakan kemampuan produk atau layanan dalam memenuhi atau melampaui kebutuhan pelanggan.

## 2) Pelayanan

Pengertian pelayanan berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan memiliki tiga makna yaitu (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan beli barang atau jasa. Pada hakikatnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan (Mursyidah, 2020: 15).

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas ada beberapa indikator yang ditawarkan oleh Zeithaml, Parasurman, Berry (1990) dalam kamaruddin (2019: 65), diantaranya: *Tangibles*, yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran,



komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. *Reliability*, yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. *Responsiveness*, yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat. *Assurance*, yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat. *Empathy*, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat.

Kualitas pelayanan tersebut seharusnya diterapkan di semua penyelenggara pelayanan publik seperti halnya Kantor Urusan Agama. KUA sebagai ujung tombak pelaksana teknis berbagai macam urusan agama yang ada di tingkat kecamatan secara langsung berhadapan dengan masyarakat, harus mentaati dan melaksanakan peraturan tentang pelayanan publik secara prima.

### 3) Administrasi Nikah

Menurut Silalahi dalam (hayat, 2017: 4) menyebutkan bahwa administrasi merupakan proses penyusunan dan pencatatan informasi secara sistematis yang dimaksudkan untuk menyediakan keterangan dan memudahkan untuk memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungan antara satu sama lain. Data dan informasi yang dimaksudkan terkait dengan aktivitas dalam organisasi untuk kepentingan internal maupun eksternal. Administrasi diartikan sebagai serangkaian kegiatan penataan dalam

suatu usaha kerja. Administrasi juga diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan dua orang atau lebih yang bekerja sama secara teratur dan terencana untuk mencapai tujuan tertentu.

Kantor Urusan Agama (KUA) selalu mengadakan aktivitas-aktivitas penerimaan dan pengolahan transaksi informasi. Oleh karena itu, penerapan sistem informasi sangat dibutuhkan dalam menunjang pelayanan prima bagi masyarakat terkait administrasi nikah. Sistem informasi yang bisa memudahkan pengguna untuk menerima, mengolah, menyimpan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan guna tercapainya tujuan yang diinginkan secara efektif dan efisien. Selain itu, penggunaan sistem informasi menjadi salah satu sarana untuk pengolahan data-data sebagai bahan untuk mendukung perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengevaluasian dan pengambilan keputusan.

SIM menurut Azhar Susanto dalam (Awalia, et al., 2022: 47) merupakan kumpulan atau grup dari subsistem atau bagian/komponen baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan berkenaan dengan pengendalian, pengevaluasian, dan perbaikan berkelanjutan. Selain itu, *James A. F Stoner* mengatakan bahwa SIM merupakan satu metode yang resmi yang digunakan untuk menjamin ketersediaan informasi yang tepat dan akurat serta *up to date*. Agar bisa segera digunakan oleh manajemen dalam melakukan analisis dan pengambilan keputusan.

Diharapkan dengan sistem ini akan terjadi proses manajemen di dalam sebuah perusahaan yang berjalan lebih efektif.

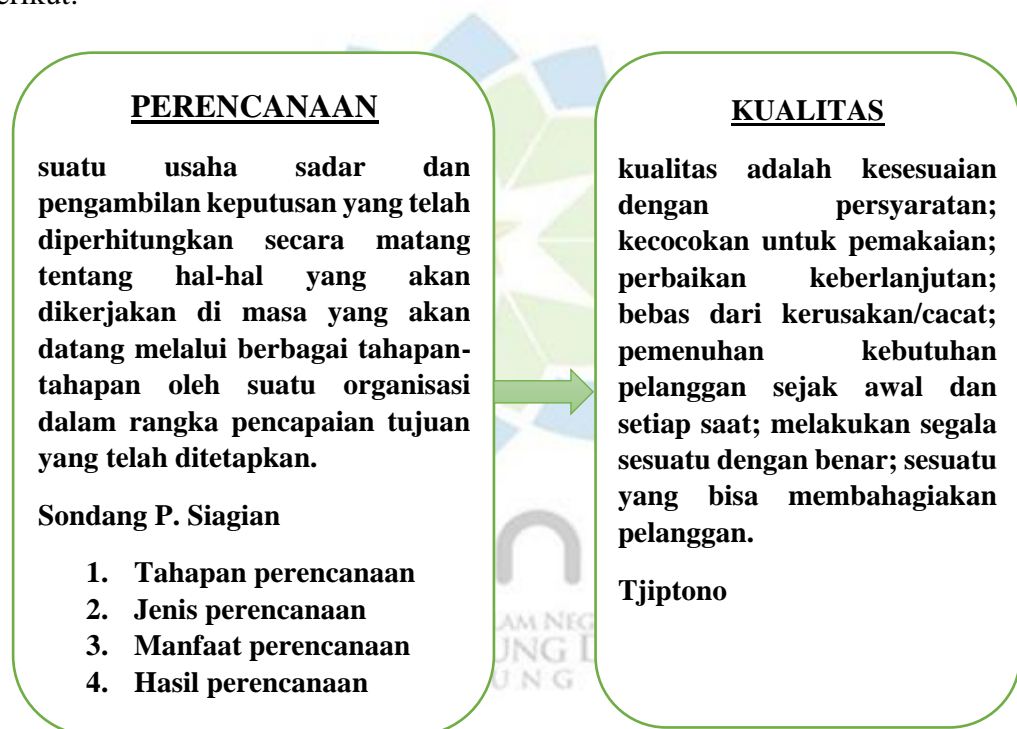
Fungsi sistem informasi manajemen ini awalnya hanya sebagai transformasi data. Tapi, seiring perkembangan teknologi, fungsinya pun terus berkembang, diantaranya: (1) Meningkatkan produktivitas serta penghematan dalam hal biaya di dalam organisasi; (2) Mempermudah pihak manajemen dalam melakukan pengawasan, perencanaan, pengarahan serta pendelegasian kinerja pada semua departemen yang berkoordinasi; (3) Untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pengolahan data dengan sajian data secara akurat dan realtime; dan (4) Untuk meminimalisir biaya dan meningkatkan produktivitas suatu perusahaan.

Berlandaskan Keputusan Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam No : DJ.II/369 Tahun 2013 tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan, Dirjen Bimas Islam telah menciptakan beberapa sistem berbasis komputer yaitu salah satunya Sistem Informasi Manajemen Nikah yang lebih dikenal dengan SIMKAH.

## 2. Kerangka Konseptual

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA), tentu perlu dilakukan melalui proses perencanaan yang menyeluruh, efektif dan efisien. Selain itu, diperlukan SDM yang kompeten

dibidangnya untuk menjalankan proses administrasi berbasis website online, pendekatan-pendekatan dalam perumusan perencanaan, menganalisis faktor pendukung dan penghambat, sehingga lembaga tersebut memiliki integrasi yang baik perihal pelayanan prima bagi masyarakat. Dalam konteks ini, proses perencanaan yang ideal ini diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan masyarakat. Dari pernyataan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual Proses Perencanaan Kantor Urusan Agama dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nikah.

## G. Langkah-Langkah Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Puspahiang yang beralamatkan di Jl. Kertapati No. 1 Sukatani Desa Puspahiang Kecamatan Puspahiang kabupaten Tasikmalaya Jawa Barat 46471. Lokasi penelitian ini dipilih karena Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Puspahiang merupakan salah satu unit pelaksana teknis yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan layanan dan bimbingan masyarakat Islam di setiap wilayah kerjanya. Sehingga penulis menjadikan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Puspahiang sebagai objek penelitian ini, yang telah dipertimbangkan atas literatur yang mencukupi untuk dilakukan penelitian serta waktu, lokasi dan data yang mudah di dapatkan oleh peneliti. selain itu, KUA Kecamatan Puspahiang sudah menerapkan sistem administrasi nikah berbasis SIMKAH, akan tetapi kualitas pelayanan yang diberikan belum pernah diteliti, sehingga dengan alasan tersebut peneliti memilih KUA Kecamatan Puspahiang sebagai lokasi penelitian.

## 2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma pada penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme bermanfaat untuk menemukan makna menggunakan metode seperti wawancara, observasi studi kasus, dan sebagainya dari suatu peristiwa atau kegiatan yang akan diteliti (Morissan, 2019: 59).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme karena didapatkan dari informan yaitu hasil dari realita yang terjadi oleh

individu tanpa merubah hasil yang terjadi. Maka, pada penelitian ini penulis meyakini setiap individu memiliki cara yang berbeda dalam memandang suatu pandangan atau dunia.

### 3. Metode Penelitian

Dalam pembahasan proposal ini, metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif melalui pendekatan deskriptif analisis. Yaitu dengan melakukan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari berbagai sumber yang diperoleh dari hasil penelitian melalui pengamatan langsung yang bersifat interaktif dan sesuai data yang didapat. Hal ini dimaksudkan untuk menjelaskan, mengklarifikasi, menganalisa, dan menggambarkan tentang proses perencanaan KUA kecamatan Puspahiang dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi nikah berbasis SIMKAH.

### 4. Jenis Data dan Sumber Data

#### a. Jenis Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yang didapatkan dari data-data observasi lapangan, wawancara beberapa staf dan pengumpulan data dari situs resmi lembaga. Untuk menjawab permasalahan yang terdapat dalam rumusan masalah, maka jenis data yang diperlukan:

- 1) Apa saja jenis perencanaan pada Kantor Urusan Agama (KUA) dalam peningkatan kualitas pelayanan nikah berbasis SIMKAH?

- 2) Bagaimana tahapan perencanaan pada Kantor Urusan Agama (KUA) dalam peningkatan kualitas pelayanan nikah berbasis SIMKAH?
- 3) Apa faktor pendukung dan penghambat perencanaan pada Kantor Urusan Agama (KUA) untuk meningkatkan kualitas pelayanan nikah berbasis SIMKAH?

b. Sumber Data

1) Data Primer

yaitu data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber pertama atau individu seperti hasil wawancara yang bisa dilakukan peneliti, Dalam memperoleh data primer ini, peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan pihak terkait di antaranya kepala KUA Kecamatan Puspahiang, operator SIMKAH, staf Administrasi, penghulu dan karyawan lainnya di KUA kecamatan Puspahiang.

2) Data Sekunder

yaitu sumber data selain dari sumber data primer atau sumber data kedua yang daripadanya atau dari tempat tersebut didapatkan data tambahan yang dibutuhkan dalam penelitian. Di antara sumber data sekunder berupa dokumen, buku, artikel jurnal, majalah dan sumber lain yang relevan dengan fokus penelitian.

5. Informan atau Unit Analisis

a. Informan

Informan adalah seseorang yang berperan sebagai narasumber dan bersedia memberikan suatu penjelasan mengenai permasalahan yang ditanyakan oleh seorang peneliti. Informan pada penelitian ini ialah kepala KUA Kecamatan Puspahiang, operator SIMKAH, staf Administrasi, penghulu dan karyawan lainnya di KUA kecamatan Puspahiang.

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 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 semakin membesar. Teknik *snowball sampling* ini adalah teknik pemilihan sampel yang dimulai dari jumlah kecil setelah itu sampel tersebut disarankan untuk memilih temannya yang akan dijadikan sampel berikutnya (Sugiyono, 2006).

c. Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah lokasi, wilayah, kelompok yang telah dikaji dan ditetapkan untuk menjadi sasaran penelitian. Yang



menjadi unit analisis ini yaitu Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Puspahiang Tasikmalaya.

#### 6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data yang berkenaan dengan masalah penelitian, yaitu:

##### a. Observasi

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

Observasi dalam penelitian dilaksanakan secara langsung yaitu dengan mengamati dan menganalisis secara langsung sumber seperti kepala KUA Kecamatan Puspahiang, operator SIMKAH, staf Administrasi, penghulu dan karyawan lainnya sehingga memperoleh berbagai informasi dan data yang jelas dan fakta.

##### b. Wawancara

Wawancara atau interview adalah proses komunikasi secara langsung oleh dua orang atau lebih dengan mengajukan sebuah pertanyaan guna mendapat informasi yang diinginkan. Dalam penelitian, wawancara memiliki tujuan tertentu.

Menurut Dewi Sadiyah (2015:88) mengatakan bahwa wawancara adalah sebuah teknik pengumpulan yang sangat penting dan berguna untuk memperoleh data utama dari pemilik informasi serta dapat menjadi pendukung data yang sudah diperoleh melalui teknik pengumpulan lainnya. Teknik ini diterapkan untuk mengumpulkan data tentang proses perencanaan dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama KUA Puspahiang.

c. Dokumentasi

Bagian proses pengumpulan data seperti buku, arsip, jurnal, laporan penelitian dan yang lainnya. Selain itu, Proses data yang diperoleh dari pihak KUA Kecamatan Puspahiang untuk membantu memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Data dokumentasi yang dimaksud berupa buku, catatan, arsip, surat-surat, dan dokumen lainnya yang ada kaitannya dengan manajerial KUA dan pelayanan Pernikahan dengan pemanfaatan teknologi digital. Data ini diperoleh melalui pengumpulan dokumentasi dari obyek yang diteliti dengan masalah yang ada.

Teknik analisis dokumentasi ini akan sangat penting digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang bersifat

teoritik, khususnya mengenai proses perencanaan dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama KUA Puspahiang. Oleh karena itu, peneliti akan memaksimalkan untuk menggunakan dokumen-dokumen di atas.

#### 7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Penelitian kualitatif harus mengungkapkan kebenaran yang objektif. Karena itu keabsahan data dalam sebuah penelitian kualitatif sangat penting. Melalui keabsahan dan kredibilitas (kepercayaan) penelitian kualitatif dapat tercapai. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan keabsahan data yang dilakukan dengan triangulasi. Adapun triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu. Tahap ini adalah tahap yang ditempuh dengan cara membandingkan hasil observasi dengan hasil wawancara dan membandingkan informasi yang diperoleh dari pihak yang diteliti (Sadiah, D. 2015: 99).

#### 8. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data, setelah itu akan disusun secara tepat dan teratur sehingga menjadi sebuah informasi yang mudah diterima oleh pembaca. Hal tersebut dinamakan dengan teknik analisis data. Menurut Sugiyono (2006: 244), analisis data adalah tahap mengolah sebuah data yang didapatkan dari hasil observasi, wawancara dan studi dokumentasi yang selanjutnya akan disusun secara berurutan atau

sistematis sehingga dapat dimengerti dan dijadikan informasi yang akurat. Menurut Milles dan Huberman dalam buku Dewi Sadiyah (2015: 93) bahwa dalam menganalisis data penelitian kualitatif ada beberapa proses yang harus ditempuh yaitu:

a. Reduksi Data

Yaitu proses merangkum data yang dihasilkan untuk mencari hal-hal penting untuk mendukung topik permasalahan. Setelah data terkumpul, peneliti melakukan reduksi data atas data kasar yang didapat tentang proses perencanaan Kantor Urusan Agama dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi nikah berbasis SIMKAH.

b. Display (Penyajian Data)

Bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memahami apa yang diperoleh di lapangan serta dapat membuat rencana selanjutnya setelah dipahami. Dalam penelitian ini, display data digunakan untuk mengkategorikan data dan menguraikan secara singkat agar dapat dipahami yaitu mengenai proses perencanaan dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama KUA Puspahiang.

c. Penafsiran Data

Menurut M. Nazir (2005:8) bahwa penafsiran data adalah pembahasan secara terperinci mengenai arti yang sebenarnya dari materi yang sudah disampaikan.

d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah ini adalah tahap menyimpulkan dan membuktikan dari data yang telah didapat dalam penelitian. Pada tahap ini, peneliti melakukan penarikan kesimpulan di lapangan serta memantapkan bahwa informasi dan data yang didapat adalah data yang tepat dan akurat





uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG