

ABSTRAK

Neng Ega Sagita. 1208010232. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung Tahun 2023”.

Pencatatan pernikahan sangat diperlukan karena dapat dijadikan sebagai alat bukti yang otentik agar seseorang mendapatkan kepastian hukum serta untuk menjaga kesucian aspek hukum yang timbul dari aspek pernikahan. Pencatatan pernikahan yang dilakukan secara manual kurang efisien, maka Kantor Urusan Agama Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung menerapkan SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) yaitu aplikasi berbasis *website*, yang berguna untuk mengumpulkan data-data nikah dari seluruh Kantor Urusan Agama (KUA) di wilayah Republik Indonesia secara *online*. Program ini menggunakan teknik internet yang dipandang sebagai cara yang lebih tepat, cepat dan aman. Namun masih terdapat permasalahan dalam penggunaan layanan tersebut. Maka dari itu tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan pada Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) terhadap Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ujung Berung Kota Bandung Tahun 2023.

Teori yang digunakan ialah Teori Kualitas Pelayanan Kotler yang meliputi *Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*. Metode penelitian yang digunakan ialah Metode Deskriptif dan Jenis Data Kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan Kuesioner. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis data menurut Sugiyono.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari hasil uji korelasi didapatkan nilai 0,659 yang berarti adanya hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan pada aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah terhadap kinerja pegawai. Dimana nilai koefisien determinasi sebesar 0,434 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pada aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (X) berpengaruh sebesar 43,4% terhadap kinerja pegawai (Y) sedangkan sisanya sebesar 56,6% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci: Sistem Informasi Manajemen Nikah, Kinerja Pegawai

ABSTRACT

Neng Ega Sagita. 1208010232. “The Influence of Service Quality in the Marriage Management Information System (SIMKAH) Application on the Performance of Employees of the Religious Affairs Office (KUA) of Ujung Berung District, Bandung City in 2023”.

Marriage registration is very necessary because it can be used as authentic evidence so that someone gets legal certainty and to maintain the sanctity of legal aspects arising from the aspect of marriage. Manual marriage registration is less efficient, so the Ujung Berung District Religious Affairs Office, Bandung City, implemented SIMKAH (Marriage Management Information System), a website-based application, which is useful for collecting marriage data from all Religious Affairs Offices (KUA) in the Republic of Indonesia online. This program uses internet techniques which are seen as a more precise, faster and safer way. However, there are still problems in using these services. Therefore, the purpose of this study is to determine how the Quality of Service in the Marriage Management Information System (SIMKAH) Application affects the Performance of Religious Affairs Office (KUA) Employees, Ujung Berung District, Bandung City in 2023.

The theory used is Kotler's Service Quality Theory which includes Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy. The research method used is Descriptive Method and Quantitative Data Type. Data collection techniques use Questionnaires. Data analysis techniques use data analysis techniques according to Sugiyono.

The results of the study showed that the correlation test results obtained a value of 0.659, which means that there is a strong relationship between the quality of service in the Marriage Management Information System application and employee performance. Where the coefficient of determination value of 0.434 indicates that the variable of service quality in the Marriage Management Information System application (X) has an effect of 43.4% on employee performance (Y), while the remaining 56.6% is influenced by other variables.

Keywords: *Marriage Management Information System, Employee Performance*