

ABSTRAK

Ajietya Hermawan Putra :”Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Mandalajati Kota Bandung.”

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat dan memenuhi harapan masyarakat. Kementerian Agama Republik Indonesia terus berupaya meningkatkan layanan pernikahan bagi pasangan calon pengantin yang akan menikah melalui aplikasi SIMKAH, yaitu Sistem Informasi Manajemen Nikah. Aplikasi ini berbasis Windows yang digunakan untuk mengumpulkan data nikah dari seluruh KUA di wilayah Republik Indonesia secara online. Tujuan dari hadirnya aplikasi berbasis teknologi ini untuk membantu memeriksa nomor seri yang kemungkinan ganda, mengurangi kesalahan dalam hal pemalsuan serta mampu memeriksa identitas mempelai dari berbagai kemungkinan. Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam (Bimas Islam) sejak tahun 2007, telah berkomitmen untuk meningkatkan kapasitas KUA melalui perbaikan pelayanan berbasis informasi teknologi yang selama ini dilakukan secara manual dalam hal pelayanan pendaftaran pernikahan guna meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan pada KUA.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Mandalajati Kota Bandung.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori dari Lovelock dalam Hardiyansyah, (2018) yang menyatakan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepedulian.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan studi pustaka.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Mandalajati Kota Bandung telah berjalan dengan baik, namun masih ditemukannya beberapa kendala diluar kemampuan KUA Kecamatan Mandalajati Kota Bandung yaitu ketika server mengalami eror.

Kata kunci: kualitas, pelayanan publik, SIMKAH.

ABSTRACT

Ajietya Hermawan Putra: "Quality of Marriage Management Information System (SIMKAH) Services at the Mandalajati District Office of Religious Affairs, Bandung City."

Quality services are services that meet the needs of the community and meet the expectations of the community. The Ministry of Religious Affairs of the Republic of Indonesia continues to strive to improve marriage services for prospective couples who are going to get married through the SIMKAH application, namely the Marriage Management Information System. This Windows-based application is used to collect marriage data from all KUAs in the Republic of Indonesia online. The purpose of the presence of this technology-based application is to help check serial numbers that are likely to be duplicated, reduce errors in terms of forgery and be able to check the identity of the bride and groom from various possibilities. The Director General of Islamic Community Guidance (Bimas Islam) since 2007 has been committed to increasing the capacity of KUA through improving information technology-based services that have been carried out manually in terms of marriage registration services in order to improve the quality and performance of services at KUA.

This study aims to determine the quality of marriage management information system (SIMKAH) services at the Mandalajati District Office of Religious Affairs, Bandung City.

The theory used in this study is the theory of Lovelock in Hardiyansyah, (2018) which states that there are five dimensions of service quality, namely, tangible, reliability, responsiveness, assurance and concern.

The research method used in this study is a descriptive qualitative research method. Data collection techniques used are observation, interviews and literature studies.

Based on the results of the study, it shows that the quality of the marriage management information system (SIMKAH) service at the KUA Mandalajati District, Bandung City has been running well, but there are still several obstacles beyond the capabilities of the KUA Mandalajati District, Bandung City, namely when the server experiences an error.

Keywords: quality, public service, SIMKAH.