



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN MELALUI
PENERAPAN APLIKASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH
(SIMKAH) PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN
BAGAN SINEMBAH KABUPATEN ROKAN HILIR**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memenuhi Guna Mendapatkan Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos) Pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan
Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



Oleh :

REVINA UTAMI
NIM. 12170521074

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2025 M / 1447 H**



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

: Revina Utami

: 12170521074

: Administrasi Negara

: Ekonomi dan Ilmu Sosial

: Peningkatan Pelayanan Administrasi Pernikahan Melalui Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir

Disetujui Oleh:

DOSEN PEMBIMBING

Dr. Mustiqowati Ummul Fithriyyah., M.Si

NIP. 19791127 200801 2 010

MENGETAHUI

DEKAN

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Dr. Desri Miftag, SE, MM, Ak
NIP. 19740412 200604 2 002

KETUA PRODI

Administrasi Negara

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si
NIP. 19781025 200604 1 002

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta dilindungi Undang-undang

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta dilindungi Undang-undang

Tanggal Ujian

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

: Revina Utami

: 12170521074

: Administrasi Negara

: Ekonomi dan Ilmu Sosial

: Peningkatan Pelayanan Administrasi Pernikahan Melalui Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir

: Selasa, 15 Juli 2025

Tim Penguji

Ketua Penguji

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si

NIP. 19781025 200604 1 002

Penguji I

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si

NIP. 19790101 200710 1 003

Penguji II

Muammar Alkadafi, S.Sos, M.Si

NIP. 19860604 202321 1 026

Sekretaris

Syed Agung Afandi, M.I.P

NIK. 19950618 202012 1 010

UIN SUSKA RIAU



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Revina Utami
 NIM : 12170521074
 Tempat/ Tgl Lahir : B. Batu 21 September 2003
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Program Studi : Administrasi negara
 Judul Skripsi : Peningkatan Pelayanan administrasi pernikahan melalui aplikasi Sistem Informasi manajemen nikah (SIMKAH) pada kantor urusan agama Kecamatan bagan sinembah kabupaten Rokan hilir

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 22 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Revina Utami

NIM. 12170521074



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis peningkatan pelayanan administrasi pernikahan melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Bagan Sinembah. Menggunakan metode kualitatif, implementasi dievaluasi berdasarkan empat dimensi kualitas pelayanan: *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, dan *Tangibles*. Hasilnya menunjukkan bahwa SIMKAH berhasil meningkatkan efisiensi dan transparansi data¹. Namun, efektivitasnya belum optimal. Kendala utama ditemukan pada kurangnya sarana teknologi seperti komputer yang memadai dan koneksi internet yang stabil (*Tangibles*)². Selain itu, calon pengantin masih sangat memerlukan bimbingan teknis dari petugas (*Empathy*)³. Disimpulkan, keberhasilan SIMKAH sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi dan dukungan sumber daya manusia yang memadai.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi, Pernikahan, SIMKAH, Kualitas Pelayanan, Kantor Urusan Agama.



ABSTRACT

This research analyzes the improvement of marriage administration services through the implementation of the Marriage Management Information System (SIMKAH) at the Office of Religious Affairs (KUA) in Bagan Sinembah. Using a qualitative method, the implementation was evaluated based on four service quality dimensions: Reliability, Responsiveness, Empathy, and Tangibles. The results show that SIMKAH has successfully improved efficiency and data transparency⁴⁴⁴⁴. However, its effectiveness is not yet optimal. The main obstacles identified were a lack of technological infrastructure, such as adequate computers and a stable internet connection (Tangibles)⁵. Additionally, prospective couples still require significant technical guidance from KUA officers (Empathy)⁶. It is concluded that the success of SIMKAH is highly dependent on the readiness of technological infrastructure and adequate human resource support.

Keywords: Administration Services, Marriage, SIMKAH, Service Quality, Office of Religious Affairs.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya yang melimpah kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Shalawat beserta salam selalu tercurah kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW dengan ucapan Allahumma Sholli AlaSyaidinaa Muhammad Waala Ali Syaidinaa Muhammad mudah-mudahan dengan senantiasanya kita bershalawat kepada beliau kelak di Yaumil Akhir nanti kita mendapatkan syafaat. Amiin ya Rabbal Alamiin.

Skripsi ini berjudul Peningkatan Pelayanan Administrasi Pernikahan Melalui Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir merupakan satu karya ilmiah yang ditulis sebagai salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S.Sos) di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada Jurusan Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya terdapat kesalahan-kesalahan dalam hal penulisan dan sebagainya, oleh karena itu kritik dan saran dari saudara/I pembaca sangat penulis perlukan dalam rangka mewujudkan suatu pembelajaran yang lebih baik lagi. Selanjutnya, tidak dapat penulis lupakan orang-orang yang telah banyak berjasa didalam hidup penulis. sehingga apapun pekerjaan selalu diawali dengan do'a dan restunya yaitu teristimewa kepada orang tua Ibunda



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Margiati yang selalu memberi semangat dan motivasi dalam hidup penulis untuk tetap semangat dan tegar seperti beliau terimakasih doa-doa tulus yang selalu menyertai setiap pijakan langkah kaki ini, terimakasih telah menjadi ibu yang sangat suportif terimakasih telah mengorbankan banyak waktu, tenaga dan upaya, selalu berjuang untuk kehidupan anak anaknya dan Ayahanda Miswanto yang mana seorang ayah yang mampu menjadikan penulis berada di tahap skripsi sekarang, karena tanpa beliau penulis tidak akan pernah berada di posisi sekarang ini. Menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua yang mendukung anaknya untuk mencapai cita-cita. Dan tidak lupa Untuk adik penulis Muhammad fakhri mahfud, Naufal Irgi Nazwan dan Raesha Ardeliana yang telah bekerjasama penulis untuk menjaga ibunda dan ayahanda dikampung sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dan untuk seluruh keluarga besar penulis ucapkan Jazakumullah Khairan atas cinta dan kasih sayangnnya sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis juga menyampaikan terimakasih kepada berbagai pihak yang memberikan banyak bantuan dalam penulisan skripsi ini yaitu:

Bapak Prof. Dr Leny Nofianti MS, SE, M,Si, Ak, selaku Rektor Univeritas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ibu Hj. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos. M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara.

Bapak/Ibu Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan.

Bapak/Ibu Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir yang mana tempat penulis melakukan Parktek Kerja Lapangan sekaligus tempat penelitian penulis.

Ibu Dr. Mustiqowati Ummul Fithriyyah, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan ilmu, saran, nasehat serta motivasi sehingga penulisan proposal ini dapat diselesaikan. Terimakasih kepada Ibu yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan dan arahan.

7. Sepupu terbaik saya Mentari Amalia S.E, Nabil Muhammad Rizki S.kom, Maratul kiftiyah S.E,Intan Safitri, Serta Nadia Arfalia Putri Dan Salwa Nurozika yang ikut serta selalu memberikan semangat , dukungan dan solusi selama ini serta doa yang terbaik buat penulis.

8. Kepada keluarga besar terima kasih selalu mendoakan dan menyemangatiku. Semoga kalian selalu diberikan kesehatan, kelancaran rezeki, kemudahan disegala urusannya dan selalu dalam lindungan Allah SWT.

Sahabat seperjuangan Siti Nurrahmah dan Lola mutiara Serta sahabat dikampung Rizka Damayanti yang ikut serta memberikan semangat kepada penulis dan seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

9. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Muhammad Rafli Alfarizi yang menjadi salah satu penyemangat karna selalu ada dalam suka maupun duka. Terimakasih telah menjadi rumah tempat berkeluh kesah diwaktu lelahku, menjadi pendengar yang baik dan memberikan nasehat yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

baik, selalu mendahulukan kepentinganku, meluangkan waktu, tenaga, pikiran maupun materi. Semoga Allah menggantikan berkali-kali libat kebaikanmu dan mempermudah segala niat baik kita, Amiin.

Kepada diri sendiri, yang telah bertahan hingga saat ini, disaat tidak percaya terhadap diri sendiri namun tetap mengingat bahwa setiap langkah kecil yang telah diambil adalah bagian dari perjalanan, terimakasih sudah memilih berusaha sampai titik ini, walau sering sekali merasa putus asa atas apa yang diusahakan belum berhasil, namun terimakasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba.

Terakhir penulis berharap semoga penulisan Skripsi ini membawa manfaat bagi Saudara/I pembaca dan do`a serta semangat dari Allah SWT. AamiinYa Rabbal Alamin.

Pekanbaru, Juli 2025
Penulis,

REVINA UTAMI
NIM. 12170521074

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
1.4 Sistematika penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	21
2.1. Pelayanan Publik	21
2.2. E-Goverment	29
2.3. Pelayanan Administrasi Pernikahan	31
2.4. Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah(SIMKAH)	34
2.5. Pandangan Islam	42
2.6. Peneliti Terdahulu	46
2.7. Definisi konsep	56
2.8. Konsep operasional	58
2.9. Kerangka Berfikir	59
BAB III METODE PENELITIAN	60
3.1. Tempat penelitian	60
3.2. Jenis dan Sumber Data	61
3.3. Teknik Pengumpulan Data	61
3.4 Informan Penelitian	61
3.5. Analisis Data	62
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	66
4.1 .Sejarah berdirinya Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir	66
4.2. Visi dan Misi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir	68
4.3. Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir	69
4.4. Tugas Pokok Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir	74
4.5. Fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir	75
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	77
5.1 Peningkatan pelayanan administrasi pernikahan melalui penerapan aplikasi sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) pada kantor urusan agama kecamatan bagan sinembah kabupaten rokan hilir	77
5.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Pelayanan Administrasi Pernikahan Melalui Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan hilir ..	91
BAB VI PENUTUP	97
6.1. Kesimpulan	97
6.2. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Sarana dan Prasarana KUA Kecamatan Bagan Sinembah	4
Tabel 2.1	Peneliti Terdahulu	43
Tabel 2.2	Konsep Operasional	52
Tabel 2.3	Kerangka Berfikir	54
Tabel 3.1	Informan penelitian	58
Tabel 4.1	Sruktur Organisasi struktur organisasi kantor urusan agama kecamatan bagan sinembah kabupaten rokan hilir	64

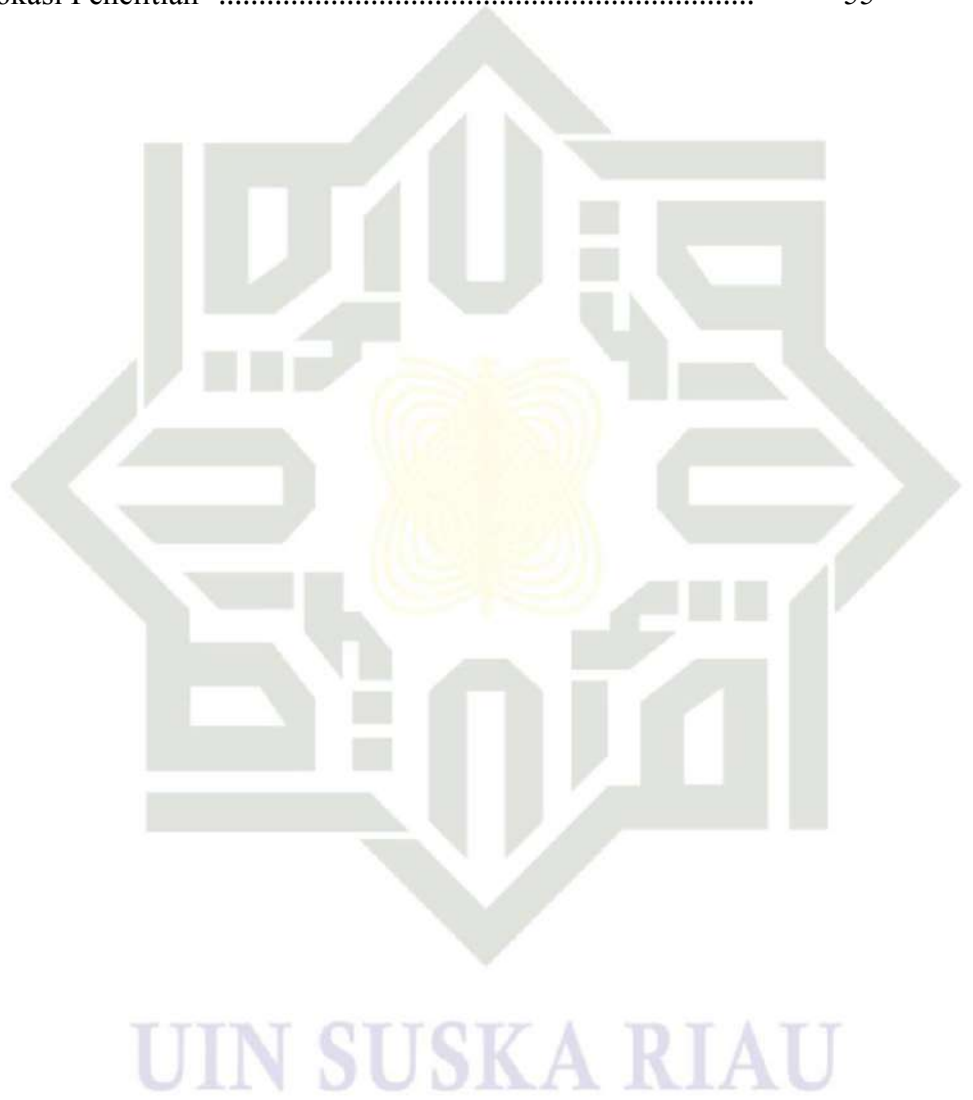


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sarana Dan Prasarana KUA	5
Gambar 1.2 Tampilan Pendaftaran Nikah	7
Gambar 1.3 Tampilan menu SIMKAH	9
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian	55





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar belakang

Pernikahan merupakan salah satu ibadah yang mesti dilalui dan dilaksanakan oleh setiap manusia. Seorang manusia dewasa akan sempurna ibadah dan kehidupannya jika telah menjalani tahap pernikahan. Pernikahan adalah akad yang terjalin antara dua manusia yang bukan mahram dengan tujuan membentuk ikatan keluarga (Syahri et al., 2021). Pernikahan merupakan ikatan batin seorang pria dan wanita yang bersatu untuk membentuk hubungan suami istri yang sah (Hijriani, 2015). Pernikahan juga dapat dimaknai sebagai suatu kebolehan seorang laki-laki dan perempuan untuk menjalin hubungan intin dan menjalani hidup bersama (Alifianti et al., 2023). Berdasarkan pengertian pernikahan di atas, dapat dipahami bahwa pernikahan itu merupakan ikatan lahir batin secara sah antara pria dan wanita untuk diperbolehkan menjalin hubungan suami istri dan tinggal bersama untuk membentuk keluarga yang mawadah sakinah dan rahmah.

Pada pasal 2 Undang – Undang Nomor 1 Tahun 1974 bahwa pernikahan adalah sah, apabila dilakukan menurut hukum masing – masing agama dan kepercayaannya dan dinyatakan juga bahwa tiap – tiap pernikahan dicatat menurut peraturan perundang – undangan yang berlaku. Setiap warga Negara Indonesia yang beragama Islam pernikahannya dilaksanakan dihadapan pegawai pencatatan nikah, pegawai tersebut berkewajiban mengawasi dan menyaksikan serta melakukan pencatatan nikah, pencatatan ini sangat penting untuk mendapatkan kepastian hukum yang sudah tertera pada Peraturan Menteri Agama Republik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang pencatatan nikah pasal 2 yaitu perkawinan antara seorang laki – laki dan perempuan beragama Islam wajib dicatat dalam akta pernikahan. Semula Sistem Informasi Pencatatan Nikah hanya tercantum dalam Pasal 5 Peraturan Menteri Agama No. 11 Tahun 2007, dimana pencatatan perkawinan dilakukan secara tertulis dan formulir yang digunakan untuk pendaftaran, pemeriksaan dan pemeriksaan harus diisi. Pencatatan perkawinan, talak dan rujuk ditulis dengan huruf balok menggunakan tinta hitam dan dapat dibuat dengan mesin tik. Namun dalam perkembangannya, berbagai inovasi di bidang pelayanan nikah telah diterapkan.

Tuntutan masyarakat akan pemenuhan kebutuhannya, mengharuskan pemerintah mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima. Namun tak jarang muncul masalah terkait dengan pelayanan publik, diantaranya adalah ketidakpastian waktu, biaya, dan cara pemberian pelayanan kepada masyarakat dan lain sebagainya yang menyebabkan masyarakat tidak mendapatkan kepuasan sehingga menjadikan kualitas pelayanan dikatakan buruk. (Mustiqowati u. f., 2021)

Indonesia sedang menghadapi kemajuan teknologi yang sangat pesat. Dengan adanya kemajuan teknologi ini sehingga kita bisa mendapat informasi dengan mudah. Pelaksanaan sistem informasi manajemen yang berbasis teknologi jadi satu kebutuhan yang dapat memberikan pengetahuan lebih luas. Sistem informasi manajemen ialah sebuah sistem yang melaksanakan seluruh pengolahan transaksi serta memberikan dukungan informasi untuk fungsi manajemen dan proses pengambilan keputusan. Sistem informasi berbasis teknologi ini telah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diunakan oleh instansi-instansi pemerintah, salah satunya yaitu Kantor Urusan Agama (KUA) guna untuk memuat data-data nikah secara online. (Kantue, 2022)

Setelah diputuskan oleh Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor D.II/ 369 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama Kecamatan, maka seluruh Provinsi di Indonesia telah diwajibkan untuk memakai SIMKAH pada setiap Kantor Urusan Agama Kecamatan, begitu pula pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir sudah menerapkan SIMKAH ini sebagai sarana pelayanan pencatatan pernikahan. Dalam penerapannya, mulai bulan Oktober tahun 2018, SIMKAH mengalami perubahan implementasi dari semula desktop menjadi berbasis web. Aplikasi SIMKAH berbasis web ini berdasarkan Surat Perintah Pencatatan Nikah No. 20 yang dikeluarkan oleh Departemen Agama (PMA) RI tahun 2019.

Sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) merupakan salah satu pencatatan pernikahan. Program SIMKAH adalah program aplikasi yang digunakan dan khusus dibuat untuk mengumpulkan data-data administrasi nikah dari semua KUA di Indonesia. Tujuan dari SIMKAH membantu masyarakat yang akan melaksanakan pernikahan melalui aplikasi. Penggunaan SIMKAH di KUA yang masih belum terbiasa dengan penggunaan aplikasi yang disediakan sebuah sistem yang lebih efektif. (Agustin et al., n.d.)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistem informasi manajemen merupakan sistem yang mempunyai kelebihan dengan fungsinya mengumpulkan dan bertukar informasi dalam mendukung keputusan dalam suatu organisasi. Peran sistem informasi manajemen dalam menjalankan fungsifungsi untuk sebagai penyedia semua informasi yang dibutuhkan yang mempengaruhi semua informasi organisasi. Proses manajemen informasi di Kantor Urusan Agama merupakan kegiatan manajemen pemasaran karena untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik.(Agustin et al., n.d.)

Sarana dan Prasarana teknologi dan informasi merupakan garda terdepan dalam menyukseskan pemerintahan berbasis elektronik. Jika tidak adanya teknologi informasi pelaksanaan e-government tidak mungkin terwujud.

Tabel.1.1

Sarana dan Prasarana KUA Kecamatan Bagan Sinembah

Jenis	Baik	Buruk
Komputer	-	1
Laptop	1	-
Printer	1	-
Pencetak buku nikah	1	-

Sumber: Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah

Berdasarkan Tabel 1.1 sarana dan infrastruktur KUA, ditemukan bahwa fasilitas teknologi yang tersedia masih terbatas. KUA memiliki satu unit laptop dalam kondisi baik yang dapat digunakan untuk kegiatan administrasi dan pelayanan, serta satu unit printer yang berfungsi optimal untuk mencetak dokumen. Selain itu, terdapat satu unit pencetak buku yang masih dalam kondisi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

baik dan dapat dimanfaatkan untuk mendukung pencetakan bahan-bahan dokumentasi. Namun, kendala signifikan muncul akibat satu unit komputer yang mengalami kerusakan dan tidak dapat digunakan. Hal ini menjadi tantangan utama, KUA memerlukan kelengkapan perangkat teknologi untuk mendukung analisis data, penyimpanan informasi, atau akses terhadap sumber daya digital. Keterbatasan jumlah perangkat, ditambah dengan kondisi komputer yang rusak, memperlambat alur kerja dan membatasi kemampuan KUA dalam memfasilitasi kebutuhan administratif.

Gambar 1.1

sarana dan prasarana KUA Kecamatan Bagan Sinembah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sumber: Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah

Berdasarkan dokumentasi, KUA memiliki beberapa sarana pendukung yang penting untuk menunjang operasional sehari-hari. Di antaranya, tersedia satu unit komputer yang berfungsi baik dan digunakan untuk pengolahan data serta layanan administrasi. Selain itu, terdapat satu unit printer yang digunakan untuk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mencetak dokumen-dokumen penting, seperti sertifikat pernikahan dan surat keterangan. KUA juga memiliki satu unit pencetak buku yang dimanfaatkan untuk mencetak buku panduan, laporan, dan informasi materi lainnya. Peralatan ini mendukung penyediaan bahan cetak yang berkualitas untuk keperluan internal maupun masyarakat.

Sistem Informasi Manajemen Nikah(Simkah) merupakan suatu program aplikasi komputer berbasis web yang gunanya adalah untuk menghimpun berbagai data nikah dari seluruh KUA yang berada dalam wilayah Republik Indonesia secara "online", kemudian, data dapat terdokumentasikan dengan baik di KUA setempat, di kantor kabupaten/kota di kantor wilayah provinsi dan di Bimas Islam. Himpunan data tersebut gunanya adalah untuk menyusun beragam analisa serta laporan berdasarkan kebutuhan. Kapabilitas pokok dari program Simkah ini yaitu akses data yang terbilang mudah dari KUA untuk disetor ke Kantor Kementerian Agama (Kankemenag), Kantor Wilayah (Kanwil) serta Bimbingan Masyarakat (Bimas) Islam dengan memanfaatkan internet agar murah dan efektif. (Neng Yanti, 2022)

Output utama dari penerapan SIMKAH di KUA adalah peningkatan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan pernikahan. Aplikasi ini menghasilkan berbagai dokumen administratif secara otomatis, seperti buku nikah digital, kartu nikah elektronik, dan laporan pencatatan pernikahan. Dengan adanya sistem yang terkomputerisasi, KUA dapat lebih mudah dalam mengarsipkan data pernikahan serta melakukan pelaporan kepada instansi terkait. Selain itu, calon pengantin juga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mendapatkan kemudahan dalam mengakses informasi pernikahan mereka kapan saja melalui fitur digital yang disediakan.

Tabel 1.2

Data Pengguna SIMKAH di KUA Kecamatan Bagan Sinembah (2021–2023)

Tahun	Jumlah Peristiwa nikah	Pendaftaran melalui SIMKAH	Pendaftaran Manual (Langsung Ke KUA)
2021	946	112	834
2022	889	130	759
2023	888	133	755

Secara keseluruhan, jumlah peristiwa nikah yang tercatat di setiap tahun mengalami sedikit penurunan. Pada tahun 2021, terdapat 946 peristiwa nikah, kemudian menurun menjadi 889 peristiwa pada tahun 2022, dan stabil di angka 888 peristiwa pada tahun 2023. Meskipun jumlah total peristiwa nikah cenderung menurun atau stabil, terlihat adanya tren positif dalam pemanfaatan pendaftaran melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Jumlah pendaftaran SIMKAH secara konsisten meningkat setiap tahun: dari 112 peristiwa pada tahun 2021, naik menjadi 130 peristiwa pada tahun 2022, dan terus meningkat menjadi 133 peristiwa pada tahun 2023. Ini menunjukkan peningkatan adopsi dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pendaftaran online.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Di sisi lain, pendaftaran manual (langsung ke KUA) masih mendominasi namun menunjukkan tren penurunan yang sejalan dengan peningkatan pendaftaran SIMKAH. Pendaftaran manual tercatat sebanyak 834 peristiwa pada tahun 2021, kemudian menurun menjadi 759 pada tahun 2022, dan kembali turun menjadi 755 pada tahun 2023. Proporsi pendaftaran melalui SIMKAH terhadap total peristiwa nikah juga meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2021, hanya sekitar 11.8% (112 dari 946) pendaftaran dilakukan melalui SIMKAH, sedangkan pada tahun 2023 proporsinya meningkat menjadi sekitar 14.9% (133 dari 888). Meskipun demikian, mayoritas pendaftar nikah (lebih dari 85% setiap tahunnya) masih memilih untuk melakukan pendaftaran secara manual di KUA.

Kesimpulannya, data ini mengindikasikan bahwa meskipun upaya digitalisasi melalui SIMKAH menunjukkan pertumbuhan positif dalam pemanfaatannya, pendaftaran nikah secara konvensional masih menjadi pilihan utama masyarakat. Hal ini mungkin mengindikasikan adanya kendala atau preferensi tertentu yang membuat sebagian besar calon pengantin masih memilih datang langsung ke KUA.

Dengan berbagai keunggulan tersebut, penerapan SIMKAH tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pernikahan di KUA, tetapi juga mendukung program pemerintah dalam digitalisasi layanan publik. Hal ini sejalan dengan upaya reformasi birokrasi yang menuntut pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan akuntabel. Oleh karena itu, pemanfaatan SIMKAH di KUA menjadi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

langkah strategis dalam mewujudkan sistem administrasi pernikahan yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Gambar 1.2.

Tampilan pendaftaran Nikah



Sumber: Beranda Simkah

Dalam Gambar 1 merupakan tampilan awal ketika calon pengantin mendaftarkan diri untuk melangsungkan pernikahannya sebelum mendaftarkan secara langsung atau melalui Perpanjangan Tangan Para Penghulu (P3N) di desanya masing- masing. Namun perbedaan mendaftar melalui P3N dengan mendaftarkan secara langsung ke kantor KUA Kecamatan secara mandiri adalah dalam segi biaya pendaftaran yang dikeluarkan oleh calon pengantin (CATIN). Jika mendaftar langsung ke KUA catin hanya membayar Rp.600.000 (enam ratus ribu rupiah) sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 48 tahun 2014 Revisi dari Peraturan Pemerintah Nomor 47 tahun 2004, kecuali apabila pernikahan di langsungkan di balai nikah KUA setempat ini gratis tidak dipungut biaya apapun, Serta apabila mendaftar pernikahan di luar KUA melalui P3N/Penghulu Desa yang ditarifkan biaya dengan standar yang sudah di sepakati setiap desa di

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

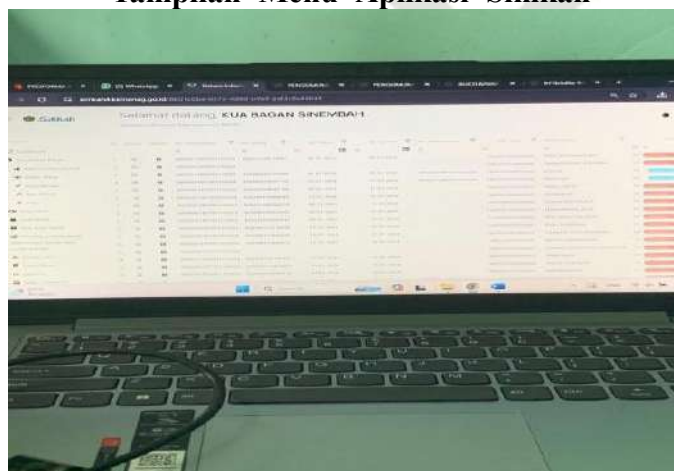
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kecamatan tersebut, sebagai uang jasa bagi P3N biasanya biaya yang dikeluarkan dua kali lipat dengan biaya yang dibayarkan ke kua.

Penyeragaman data didalam pengelolaan sistem informasi, penting untuk dilakukan dengan tujuan agar data yang dihasilkan dapat lebih efektif dan efisien sehingga mempermudah dalam penanganan permasalahan ataupun keperluan yang terjadi. Penerapan Backup data merupakan suatu usaha untuk menyelamatkan dan mengumpulkan data yang telah didapatkan dari berbagai permasalahan yang tidak diharapkan dan bisa muncul dengan tiba-tiba seperti bencana alam, pembajakan dan lain sebagainya. Program SIMKAH ini merupakan suatu aplikasi yang dibuatkan khusus untuk kepentingan dalam perkawinan, rancangan dari aplikasi ini agar berkolaborasi dengan kemajuan teknologi yakni terhubung dalam jaringan internet, sebagai salahsatu penyedia pelayanan kebutuhan masyarakat yang dipandang lebih efektif, efisien dan aman. (Neng Yanti, 2022)

Gambar 1.3.

Tampilan Menu Aplikasi Simkah



Sumber: website Aplikasi Simkah Bagan Sinembah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kurangnya ketersediaan komputer yang cukup atau spesifikasi perangkat keras yang tidak mendukung dapat menyebabkan aplikasi SIMKAH berjalan lambat, *freeze*, atau bahkan tidak bisa diakses, yang dapat dianggap sebagai "error" oleh pengguna. Aplikasi SIMKAH sangat bergantung pada koneksi internet. Jika koneksi tidak stabil atau terputus, proses input data, sinkronisasi, atau akses ke fitur-fitur penting lainnya akan terhambat, menyebabkan kegagalan operasi atau data tidak terkirim (sering dianggap sebagai "error jaringan" atau "sistem tidak merespons).

Meskipun bukan "error" dalam pengertian teknis *software bug*, kurangnya pemahaman pengguna (calon pengantin atau bahkan petugas yang kurang terlatih) dapat menyebabkan *human error* dalam pengisian data atau navigasi aplikasi. Hal ini bisa berujung pada data yang salah, proses yang tidak selesai, atau frustrasi pengguna yang menganggap sistem "sulit" atau "bermasalah". Tanpa bimbingan yang memadai, pengguna mungkin melakukan langkah yang salah, menyebabkan proses terhenti.

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan manajemen informasi dan sudah mengaplikasikan dasar-dasar dari manajemen pemasaran untuk menarik minat masyarakat dalam melakukan administrasi pernikahan berupa pendaftaran nikah, pemeriksaan berkas, pembukuan akte nikah, pengurusan perceraian, dan rujuk. KUA juga merupakan pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah sehingga memberikan pelayanan yang maksimal berhubungan dengan semua pengurusan administrasi pernikahan. Dalam melayani masyarakat, untuk pengurusan pengelolaan data administrasi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pernikahan KUA sudah menggunakan SIMKAH berbasis website. Kementerian Agama mengeluarkan SIMKAH bertujuan untuk memudahkan KUA di seluruh Indonesia dalam memberikan pelayanan seperti Buku Nikah (yang telah terverifikasi dan dicetak secara resmi), Akta Nikah Digital (sebagai dokumen resmi berbentuk digital), Surat Rekomendasi Nikah (bagi calon pengantin yang menikah di luar wilayah KUA asal), Surat Keterangan Wali Nikah (jika diperlukan dalam proses pernikahan), Surat Keterangan Telah Menikah (jika diminta untuk keperluan administrasi lainnya). sesuai dengan hak yang dimiliki masyarakat agar mendapatkan pelayanan mudah, efisien dan optimal.

Tabel 1.3
Perbedaan layanan sebelum dan sesudah menggunakan SIMKAH

Aspek	Sebelum SIMKAH (Manual/Offline)	Sesudah SIMKAH (Online/Digital)
Pendaftaran	Dilakukan secara langsung di KUA dengan mengisi formulir dan membawa dokumen fisik.	Bisa dilakukan secara online melalui website SIMKAH dari mana saja.
Pengisian Data	Mengisi data secara manual, rentan terhadap kesalahan manusia dan duplikasi.	Entri data digital, terintegrasi dengan NIK (e-KTP) dan validasi otomatis.
Waktu Proses	Proses verifikasi dan	Proses lebih cepat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	pencatatan memakan waktu lama (30-40 menit per pasangan).	(sekitar 5-10 menit per pasangan).
Dokumen/Blanko	Mengisi dan mencetak blanko nikah secara manual, risiko kerusakan/kehilangan.	Dokumen diunggah digital, blanko dan kartu nikah bisa dicetak dari SIMKAH.
Integrasi Data	Tidak terintegrasi dengan data kependudukan nasional.	Data terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
Akses Layanan	Harus datang ke KUA, waktu/jam kerja terbatas.	Dapat diakses online kapan saja, lebih fleksibel.
Keamanan Data	Potensi manipulasi, kehilangan/kerusakan data lebih tinggi.	Lebih aman: pencatatan real time, data tersimpan digital.
Efisiensi	Proses manual dan memakan waktu serta tenaga lebih banyak.	Efisien, praktis, dan memudahkan masyarakat serta petugas KUA.

Akan tetapi dengan kekurangan sarana yang ada di KUA ini pegawai tidak menjalankan tugasnya sebagaimana mestinya, bahkan yang seharusnya bekerja



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadi operator pegawai KUA memiliki peran penting dalam menjalankan administrasi dan pelayanan kependudukan. Namun, jika mereka tidak dapat menjalankan tugasnya dengan optimal akibat kekurangan sarana dan prasarana, maka hal ini dapat menghambat pelayanan kepada masyarakat. Keterbatasan seperti kurangnya perangkat komputer, jaringan internet yang tidak stabil, atau sistem yang sering mengalami gangguan dapat memperlambat proses administrasi.

Namun adapun yang menjadi masalah ialah walaupun KUA sudah menerapkan SIMKAH tapi penginputan data administrasi pernikahan masih secara manual. Data yang diinputkan ke SIMKAH masih dalam bentuk kertas. Buku nikah juga menjadi salah satu masalah yaitu buku nikah tidak selesai pada waktu yang ditentukan, Sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) Kantor Urusan Agama (KUA) Buku Nikah harus sudah siap dan diberikan kepada pasangan pengantin segera setelah akad nikah selesai. Keterlambatan ini tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasangan pengantin tetapi juga mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas layanan KUA. Penerapan SIMKAH diharapkan dapat mengotomatiskan proses verifikasi dan pencetakan sehingga dokumen dapat dipersiapkan tepat waktu.

Saat ini pendaftaran nikah juga dapat dilakukan dengan datang langsung ke KUA sehingga mengakibatkan rendahnya penggunaan layanan pendaftaran nikah online. Disimpulkan bahwa kendala tersebut dikhawatirkan akan menjadi penghalang kesuksesan dalam penggunaan layanan pendaftaran nikah online, sehingga perlu dilakukan evaluasi agar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kendala tersebut dapat ditangani. Proses administrasi pernikahan yang masih mengandalkan sistem manual di KUA sering kali menjadi kendala menimbulkan efisiensi. Pencatatan, verifikasi, dan pengarsipan dokumen secara manual tidak hanya memakan waktu tetapi juga rentan terhadap kesalahan input data dan duplikasi.

Sejak tahun 2018 Kementerian Agama mulai merilis sebuah website yang bernama Sistem Informasi Manajemen Nikah atau biasa disebut SIMKAH. Dengan rilisnya Website SIMKAH maka semua Kantor Urusan Agama menerapkan sistem tersebut, termasuk juga dengan Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah. (Rahmasari et al., n.d.). Pada Tahun 2019, Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah mulai menerapkan sistem Pencatatan Perkawinan melalui Website SIMKAH dengan memberikan pengarahan terhadap calon pengantin yang akan mencatatkan Perkawinannya di KUA.

Dengan penggunaan SIMKAH ini, data-data pernikahan tidak hanya disimpan di KUA Kecamatan saja, akan tetapi juga di Kabupaten dan juga di Pusat. Data-data ini dipublikasikan secara umum dan dapat diakses oleh masyarakat melalui alamat <http://simkah.kemenag.go.id/infonikah>. dengan memasukan provinsi, kabupaten dan kecamatan yang dicari serta bulan dan tahun dilaksanakannya pernikahan maka data-data tersebut akan muncul.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun permasalahan yang diangkat dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

- Bagaimana peningkatan pelayanan administrasi pernikahan melalui penerapan aplikasi SIMKAH(Sistem Informasi Manajemen Nikah) Online di KUA Kec. Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir?
- Apa faktor penghambat penggunaan aplikasi SIMKAH(Sistem Informasi Manajemen Nikah) Online dalam pencatatan pernikahan di KUA Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

- Untuk mengetahui bagaimana peningkatan pelayanan administrasi pernikahan melalui penerapan aplikasi SIMKAH Online di KUA Wilayah Kerja Kec. Bagan Sinembah.
- Untuk mengetahui dan menganalisis berbagai macam faktor faktor penghambat dalam penggunaan aplikasi SIMKAH Online dalam tertib administrasi pencatatan pernikahan di KUA Wilayah Kerja Kec. Bagan Sinembah

1.4 Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat dari penelitian ini secara garis besar terbagi menjadi dua yaitu manfaat teoritis dan praktis.

- Manfaat Teoritis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Hasil dari kajian penelitian ini semoga dapat memperkaya khazanah keilmuan dan horison pemikiran teoritis di bidang hukum keluarga khususnya yang terkait dengan urgensi pencatatan pernikahan oleh KUA Kecamatan Bagan Sinembah.

b. Hasil dari kajian penelitian ini diharapkan dapat memberikan penguatan secara teoritis baik sebagai antitesis ataupun sintesis dari penelitian-penelitian terdahulu atau penelitian-penelitian selanjutnya yang relevan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis, pengalaman ini dapat menambah wawasan dan horison keilmuan khususnya tentang kajian efektivitas pencatatan pernikahan menggunakan aplikasi SIMKAH online di KUA Wilayah Kec. Bagan Sinembah.

b. Bagi para aparatur pemerintah khususnya di Kec. Bagan Sinembah khususnya Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam dan para Kepala KUA, maka hasil dari kajian penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif dalam rangka memberikan pelayanan yang prima, efektif, dan efisien bagi pasangan yang telah melakukan pernikahan.

c. Bagi para pembaca dan masyarakat umum, maka hasil dari kajian penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat tentang urgensi pencatatan pernikahan yang diintegrasikan dengan teknologi informasi yang berimplikasi praktis dalam penyelesaian masalah hukum.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistematika ipenulisan

Sistematika Penulisan Sistematika penulisan bertujuan untuk dapat menggambarkan rangkaian pembahasan secara sistematis sehingga kerangka skripsi menjadi jelas dan terstruktur, serta fokus kajian penelitian tidak keluar dari pokok pembahasan.

Sistematika penulisan ini secara keseluruhan terdiri dari VI bab dan sub-sub bab lainnya, meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Penegasan Istilah, Permasalahan, Tujuan dan Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan berbagai teori, definisi konsep, kerangka operasional dan kerangka berpikir yang berkaitan dengan penelitian ini sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan atau hipotesa.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini merupakan bab yang menjelaskan tentang jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang sejarah objek penelitian, aktivitas penelitian,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

struktur organisasi, visi misi dan gambaran umum terkait objek penelitian.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi aplikasi SIMKAH dalam meningkatkan pelayanan masyarakat pada kantor urusan agama di kecamatanbagan sinembah.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negara. Pelayanan ini mencakup berbagai sektor, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, administrasi kependudukan, dan lainnya, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik bukan hanya sekedar pemberian barang atau jasa, tetapi juga mencakup proses yang transparan, efisien, adil, dan akuntabel sehingga dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah atau lembaga yang memberikan layanan (Sinambela, 2006).

Pentingnya pelayanan publik terletak pada dampaknya terhadap kualitas hidup masyarakat. Layanan yang baik dan berkualitas dapat meningkatkan kepuasan publik, mempercepat pertumbuhan sosial dan ekonomi, serta menciptakan suasana yang lebih kondusif bagi pembangunan nasional. Di sisi lain, pelayanan publik yang buruk dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, memperburuk ketidakadilan sosial, dan menghambat kemajuan ekonomi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik harus terus diperbaiki dan dioptimalisasi agar dapat memenuhi harapan masyarakat secara efektif dan efisien.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui berbagai dimensi, seperti keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Dalam konteks pemerintahan, pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat dengan tetap memperhatikan efisiensi dan akuntabilitas.

Pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Amir, 2005: 11). Pelayanan juga merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menghasilkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki (Kasmir, 2005: 31). Definisi pelayanan itu sendiri merupakan upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercipta kepuasan (Sugiarto, 2002: 216). Menurut Kotler 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 (Laksana, 2008: 85).

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan. Demikian pula di bidang pemerintah, peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah, belum dapat memenuhi harapan semua pihak sehingga diperlukan sistem manajemen untuk penyelenggaraan pelayanan umum. (Batinggi dan Badu, 2013:2).

Pengertian pelayanan menurut Sinambela (2008: 5) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Sedarmayanti (2009: 234) pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (Harbani Pasalong, 2010: 128). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gronroos dalam Subarsono (2005:187) memberikan definisi pelayanan adalah sebagai suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal – hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Berdasarkan pendapat Gronroos ini, maka dapat diketahui ciri pokok dari pelayanan adalah serangkaian aktivitas dari interaksi yang melibatkan karyawan atau peralatan yang disediakan oleh instansi/lembaga penyelenggara pelayanan dalam masalah yang menerima pelayanan.

Menurut Mahmudi(2007:23), Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu, akan timbul kesenjangan harapan yang tinggi.

Menurut Kasmir (2017:47) Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Berdasarkan definisi pelayanan menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepuasan pelanggan.

Parasuraman (2013) mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Parasuraman mengidentifikasi empat dimensi utama yang digunakan pelanggan untuk menyebarkan kualitas pelayanan:

a. Reliability (Keandalan) :

Reliability atau keandalan adalah kemampuan suatu organisasi, individu, atau layanan untuk secara konsisten memberikan apa yang telah dijanjikan kepada pelanggan dengan akurat, tepat waktu, dan sesuai harapan. Dimensi ini menekankan pentingnya memenuhi janji layanan tanpa adanya kesalahan atau penundaan. Dengan reliability, pelanggan dapat merasakan kepastian bahwa mereka akan mendapatkan layanan yang sesuai standar atau bahkan melampaui ekspektasi mereka. Keandalan mencakup konsistensi dalam hasil, ketepatan waktu, dan akurasi dalam pelaksanaan tugas. Keandalan sangat penting dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap suatu layanan atau produk. Pelanggan yang merasa dapat mengandalkan penyedia layanan akan lebih puas, cenderung loyal, dan memiliki hubungan jangka panjang dengan organisasi. Sebaliknya, ketidakonsistenan atau kegagalan dalam memberikan layanan sesuai janji dapat merusak reputasi organisasi dan mengurangi kepercayaan pelanggan. Reliability menjadi fondasi utama dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif, baik dalam skala kecil maupun besar.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Responsiveness (Daya Tanggap) :

Responsiveness atau ketanggapan adalah kemampuan dan kesediaan suatu organisasi atau individu untuk memberikan respons cepat dan tepat terhadap kebutuhan, permintaan, atau keluhan pelanggan. Dimensi ini mencerminkan sejauh mana penyedia layanan bersikap proaktif, peduli, dan sigap dalam membantu pelanggan. Responsiveness tidak hanya melibatkan kecepatan dalam memberikan tanggapan, tetapi juga kualitas solusi yang diberikan sehingga pelanggan merasa dihargai dan dibantu dengan maksimal. Responsiveness sangat penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif karena menunjukkan perhatian dan komitmen penyedia layanan terhadap kebutuhan mereka. Pelanggan yang merasa dilayani dengan tanggap cenderung memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi dan berpotensi menjadi loyal. Sebaliknya, keterlambatan dalam menangani masalah atau ketidaktanggapan dapat menimbulkan frustrasi dan merusak hubungan dengan pelanggan. Oleh karena itu, ketanggapan memerlukan kombinasi antara kecepatan, kesopanan, dan kemampuan untuk memberikan solusi yang efektif.

c. Empathy (Empati) :

Empathy atau empati adalah dimensi kualitas layanan yang merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memahami, menghargai, dan memberikan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan dan perasaan pelanggan secara pribadi. Empati mencakup sikap mendengarkan dengan penuh perhatian, memperhatikan detail, serta memberikan solusi yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sesuai dengan kondisi atau situasi khusus pelanggan. Dalam konteks ini, penyedia layanan tidak hanya melayani secara fisik, tetapi juga emosional, memastikan bahwa pelanggan merasa dihargai dan dipahami.

Empati sangat penting dalam menciptakan hubungan yang kuat dan positif antara penyedia layanan dan pelanggan. Ketika pelanggan merasa diperlakukan dengan empati, mereka cenderung lebih puas dan merasa lebih nyaman untuk kembali menggunakan layanan tersebut. Sebaliknya, kurangnya empati dapat menimbulkan rasa diabaikan atau tidak dihargai, yang dapat merusak kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, empati menjadi elemen kunci dalam membangun hubungan yang langgeng, menciptakan pengalaman layanan yang lebih menyenangkan dan memuaskan bagi pelanggan.

d. Assurance (Jaminan) :

Dimensi jaminan (assurance) terkait dengan tingkat pengetahuan, kemampuan, tingkat kesopanan, dan kepercayaan yang dapat diandalkan yang dimiliki oleh petugas, serta kebebasan dari bahaya, risiko, dan keraguan. Dalam usaha mengukur dimensi jaminan untuk mengevaluasi pelayanan publik di Kantor KUA Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir.

e. Tangibles (Bukti Fisik) :

Tangibles atau bukti fisik adalah dimensi kualitas layanan yang merujuk pada aspek fisik yang dapat dilihat, disentuh, atau dirasakan oleh



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan sebagai representasi dari layanan yang diberikan. Ini mencakup elemen-elemen seperti fasilitas, peralatan, penampilan karyawan, serta materi promosi atau informasi yang digunakan dalam proses pelayanan. Tangibles berfungsi untuk memberikan kesan pertama yang baik dan mencerminkan profesionalisme serta kualitas dari penyedia layanan. Aspek tangibles memainkan peran penting dalam menciptakan persepsi positif terhadap suatu layanan, karena pelanggan sering kali menilai kualitas layanan berdasarkan elemen fisik yang mereka lihat atau rasakan. Fasilitas yang bersih, peralatan yang modern, dan karyawan yang berpakaian rapi dapat menciptakan kesan bahwa layanan yang diberikan juga berkualitas tinggi. Sebaliknya, ketidakrapihan atau kekurangan dalam aspek fisik dapat menurunkan kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan penyedia layanan. Oleh karena itu, menjaga kualitas tangibles sangat penting untuk memastikan bahwa pelanggan merasa nyaman dan puas dengan layanan yang diberikan.

Dalam penelitian ini mengambil teori pelayanan menurut Parasuraman 5 variabel yang diambil yakni: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empati, Tangibles, yang di duga dapat mempengaruhi Pelayanan. Dengan Parasuraman 5 variabel tersebut mempunyai relevansi dengan permasalahan yang ada didalam penelitian ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2 E-Government

E-government atau elektronik government adalah penggunaan teknologi informasi dalam setiap aktivitas manajemen pemerintahan yaitu mulai dari perencanaan, pengorganisasian, hingga pengawasan dan pengendalian pemerintahan. E-government dengan bantuan teknologi informasi menjadikan pemerintah dapat bekerja dengan lebih cepat, tepat, efisien dan efektif serta akurat dan akuntabel terutama dalam menghasilkan data dan informasi yang berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan (Napitupulu, Darmawan, Dkk. (2020).

E-government secara sederhana didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, serta digunakan untuk urusan bisnis dan hal- hal lain yang termasuk dalam urusan pemerintahan. The World Bank Group (Indrajit,2016), mendefinisikan bahwa e-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh badan badan pemerintah, seperti : Wide Area Network, Internet, dan Mobile Computing, yang mempunyai kemampuan untuk merubah hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis,dan badan pemerintah lainnya. Menurut UNDP definisi e-government sebagai berikut: “E-Government is the application of Information and Tecnology Communication (ICT) by government agencies”. (Virawan, 2020)

Berdasarkan Inpres No.3 Tahun 2003 bahwa inisiatif e-government telah dilakukan oleh banyak instansi pemerintah pusat dan daerah dalam mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Namun dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi, sebagian besar institusi pemerintah baru berada pada tahap awal pengembangan e-government yakni pembuatan situs informasi. Dengan kata lain, pengembangan e-government di Indonesia dapat dikatakan masih jauh dari yang diharapkan.

Berdasarkan Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government, pengembangan e-government diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu:

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekte waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3. Pelayanan Administrasi Pernikahan

2.2.1. Administrasi Pernikahan

Menurut Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Pencatatan Pernikahan (Adminstrasi Pernikahan) terdapat di bagian Bab I Ketentuan Umum pada pasal 2 yang berisi yaitu: 1. Perkawinan antara seorang laki –laki dan seorang perempuan beragama islam wajib dicatat dalam akta pernikahan. 2. Pencatatan perkawinan dalam akta perkawinan sebagaimana dilakukan oleh kepala kantor urusan agama Kecamatan. 3. Pencatatan perkawinan dalam akta perkawinan sebagai dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan melalui tahapan:

- a. Pendaftaran kehendak perkawinan.
- b. Pengumuman kehendak perkawinan.
- c. Pelaksanaan pencatatan perkawinan.
- d. Penyerahan buku pencatatan perkawinan.

Menurut Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Pencatatan Pernikahan (Adminstarsi Pernikahan) terdapat di bagian Bab II pendaftaran kehendak nikah pada pasal 4 yang berisi tentang persyaratan administarsi yaitu pendaftaran kehendak perkawinan sebagaimana dilakukan secara tertulis dengan mengisi formulir pendaftaran dan melampirkan :

1. Surat pengantar perkawinan dari Kelurahan tempat tinggal calon Pengantin.
2. Fotokopi akte kelahiran.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

3. Fotokopi kartu tanda pendudukan.
4. Fotokopi kartu keluarga
5. Surat rekomendasi perkawinan dari kantor urusan agama Kecamatan setempat bagi calon pengantin yang menikah di luar Wilayah Kecamatan tempat tinggalnya.
6. Persetujuan kedua calon pengantin.
7. Izin tertulis orang tua wali bai calon pengantin yang belum mencapai 21 tahun.
8. Izin dari wali yang memelihara atau keluarga yang mempunyai hubungan darah, dalam hal kedua orang tua atau wali sebagaimana dimaksud dalam huruf g meninggal dunia atau dalam keadaan tidak mampu.
9. Izin dari pengadilan, dalam hal orang tua, wali, dan pengampu tidak ada.
10. Dispensasi dari pengadilan bagi calon suami yang belum mencapai umur 19 tahun dan bai calon istri yang belum mencapai umur 16 tahun.
11. Surat izin dari atasannya jika mempelelai anggota tentara nasional Indonesia/ kepolisian Republik Indonesia.
12. Penetapan izin poligami dari pengadilan agama bagi suami yang hendak beristri lebih dari seorang.
13. Akta cerai atau kutipan buku pendaftaran talak? Buku pendaftaran cerai bagi mereka yang peceraianya terjadi sebelum berlakunya undang – undang nomor 7 tahun 1989 Peradilan Agama.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

14. Akta kematian atau surat keterangan kematian suami/istri dibuat oleh lurah atau kepala desa atau pejabat setingkat bagi janda/duda di tinggal mati.

Menurut Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Pencatatan Pernikahan (Adminstarsi Pernikahan) pelaksanaan pencatatan perkawinan pada pasal 8 dan 9 yang berisi :

Pasal 8 yaitu :

1. Pencatatan perkawinan dilakukan setelah akad dilaksanakan.
2. Akad dilaksanakan setelah memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 dan 5.

Pasal 9 yaitu:

1. Akad dilaksanakan setelah memenuhi rukun perkawinan.
2. Rukun perkawinan sebagaimanadimaksud pada ayat 1 meliputi :
 - a. Calon suami.
 - b. Calon istri
 - c. Wali
 - d. Dua orang saksi.
 - e. Ijab qabul.

Menurut Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Pencatatan Pernikahan (Adminstarsi Pernikahan) terdapat di bagian Bab VII pengadministrasian peristiwa perkawinan pada pasal 21 yang berisi:

- 1 Administarasi pernikahan dilakukan melalui aplikasi sistem informasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

manajemen pernikahan berbasis online.

2. Dalam hal kantor urusan agama Kecamatan belum terhubung dengan jaringan, pengadministrasian nikah dilakukan secara offline.

2.4. Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah(SIMKAH)

2.3.1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem manusia atau mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi yang berfungsi sebagai operasi organisasi, manajemen, dan proses pengambilan keputusan di dalam suatu organisasi. Sistem informasi manajemen juga merupakan sistem yang dipakai oleh sebuah organisasi baik organisasi instansi pemerintah maupun swasta untuk melakukan pengelolaan data serta informasi yang berkaitan dengan fungsi manajemen yang lebih efektif.

Sistem informasi manajemen adalah suatu metode untuk menghasilkan informasi yang tepat waktu bagi manajemen tentang lingkungan luar organisasi dan kegiatan operasi di dalam organisasi, dengan tujuan untuk menunjang proses pengambilan keputusan, serta memperbaiki proses perencanaan dan pengawasan” (Soetedjo Moeljodihardjo dalam Tata Sutabari, 2005:91). Sistem informasi manajemen merupakan jaringan informasi yang dibutuhkan pimpinan dalam menjalankan tugasnya (untuk kepentingan organisasi), terutama dalam mengambil sebuah keputusan untuk mencapai sebuah keputusan (Gurnal Anastasia, 2013:31 volume 5 Nomor 1).

Fungsi utama diterapkan sistem informasi manajemen dalam suatu organisasi Adi Sulisty Nugroho (2018 : 110). Berikut ini adalah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

fungsi sistem informasi manajemen yang dimaksud:

1. Mempermudah pihak manajemen untuk melakukan perencanaan, pengawasan, pengarahan dan pendelegasian kerja kepada semua departemen yang memiliki hubungan komando atau koordinasi dengannya.
2. Meningkatkan efesinsi dan efektivitas data yang tersaji akurat dan tepat waktu.
3. Meningkatkan produktivitas dan penghematan biaya dalam suatu organisasi.
4. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia karena unit sistem kerja yang terkodinir dan sistematis.

2.3.2. Pengertian Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)

SIMKAH adalah singkatan dari Sistem Informasi Manajemen Nikah. Ini adalah sebuah sistem informasi berbasis komputer yang dikembangkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia untuk mengelola data pernikahan secara digital. SIMKAH digunakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) di seluruh Indonesia untuk mencatat, menyimpan, dan mengelola data pernikahan serta peristiwa terkait seperti perceraian dan rujuk. Sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) adalah inovasi terbaru dalam mengoptimalkan kinerja Kantor Urusan Agama dalam menangani pelayanan pernikahan dengan memanfaatkan fungsi dari internet. Program SIMKAH berguna untuk membantu masyarakat yang akan melakukan pernikahan dan pengurusan administrasi pernikahan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SIMKAH adalah singkatan dari “Sistem Informasi Manajemen Nikah” sebuah Aplikasi Komputer berbasis Windows yang berguna untuk mempermudah, mempercepat, dan menghasilkan pekerjaan rapi selain itu dapat mengumpulkan data-data Nikah dari seluruh KUA di Wilayah Republik Indonesia secara online, data akan tersimpan dengan aman di KUA setempat, di Kabupaten/Kota di Kantor Wilayah Propinsi dan Bimas Islam. (Aries Setiawan, 2010:6).

Pelayanan prima SIMKAH adalah menifestasi perintah UU untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, dengan adanya pelayanan prima di bidang SIMKAH, juga berdimensi ibadah dan dijanjikan pahala jika ikhlas mengelolanya. Dengan adanya SIMKAH ini seseorang akan tercatat secara online, sehingga tidak bisa menikah dua kali dengan memanipulasi status pernikahannya. Pemerintah juga akan memperoleh data akurat angka pernikahan di Indonesia. Untuk memperkuat pengelolaan SIMKAH, perlu ada SDM yang mumpuni agar sistem ini bisa maksimal fungsinya.

Manfaat SIMKAH yang bisa diambil oleh masyarakat dari aplikasi SIMKAH online ini, yaitu dapat menyajikan tentang data statistik peristiwa nikah seluruh Indonesia bagi kantor urusan agama yang sudah entri, dapat memverifikasi data calon pengantin bagi daerah yang sudah bekerja sama dengan Kependudukan Catatan Sipil, membangun SIMKAH tercatat di kantor urusan agama, membangun infrastruktur data base dengan memanfaatkan teknologi yang dapat mengakomodasi kebutuhan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

manajemen dan eksekutif, membangun infrastruktur jaringan yang terintegrasi antara kantor urusan agama ditingkat daerah sampai kantor pusat, penyajian data yang cepat dan akurat serta mempermudah pelayanan, pengendalian dan pengawasan, Pelayanan bagi publik untuk mendapatkan informasi yang lengkap, cepat dan akurat (Skripsi Ade ani sastriani, 2014:40-42).

Kementrian Agama telah meluncurkan sistem informasi manajemen ialah SIMKAH berbasis web. Aplikasi ini merupakan pengembangan dari aplikasi generasi pertama yang berbasis desktop. SIMKAH dirancang untuk mempermudah pengelolaan administarsi nikah dan rujuk pada kantor urusan agama dengan dukungan validitas data yang teritegrasi dengan data kependudukan dan catatan sipil. Ada sejumlah keuntungan menggunakan aplikasi SIMKAH yaitu

- a. Mudah digunakan karena input data yang dilakukan cukup memasukan nomor induk kependudukan (NIK) maka formulir nikah sudah terisi dengan data – data isian yang diperlukan dalam mebuat akta nikah, buku nikah dan kartu nikah.
- b. Aplikasi SIMKAH ini dilengkapi fitur untuk mencetak kartu nikah dan sarvey kepuasan masyarakat.
- c. Menyediakan menu layanan publik yang dapat diakses secara online yaitu pendaftaran nikah
- d. Dapat diintegrasikan ke berbagai aplikasi layanan yang sesuai dengan kebutuhan seperti aplikasi penerimaan Negara bukan pajak (PNBP) online

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang saat sedang dalam proses integrasi.

e. Pelaporan data peristiwa nikah dengan variabel data yang diinput dapat ditampilkan dalam bentuk data statistik seperti data usia nikah dan pekerjaan. (<https://nasional.kontan.co.id/news/ini-deretan-keunggulan-aplikasi-simkah-web-yang-dirilis-kemnag>)

2.3.3. Dasar Hukum yang mengatur tentang SIMKAH

Tahun 2013 diturunkanlah Intruksi Direktur Jendral Bimbingan\ Masyarakat Islam No DJ.II/369 Tahun 2013 Tentang Penerapan (Sistem Informasi Manajemen Nikah) SIMKAH pada KUA Kecamatan. (Aturan Intruksi Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam No.DJ.II/369 Tahun 2013). SIMKAH merupakan inovasi terbaru dari Bimas Islam terutama dalam mengoptimalkan kinerja KUA dalam menangani pernikahan, baik pernikahan dini maupun pernikahan kedua serta pemberitahuan kehendak nikah dan pengumuman kehendak nikah secara luas. SIMKAH juga membantu dalam pendaftaran nikah seluruh Indonesia sehingga jelas grafik tingkat terjadinya pernikahan disuatu daerah serta memudahkan KUA dalam memberikan informasi kepada masyarakat tentang data nikah melalui internet secara online. SIMKAH adalah singkatan dari “SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH” sebuah Program Aplikasi Komputer berbasis Windows yang berguna untuk mempermudah, mempercepat, dan menghasilkan pekerjaan rapi. Selain itu dapat mengumpulkan data-data Nikah dari seluruh Kantor Urusan Agama (KUA) di Wilayah Republik Indonesia secara Online, di Kabupaten/Kota di Kantor Wilayah Propinsi dan Bimas Islam. (Aries: 2010,hlm 4).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3.4. Manfaat sistem informasi manajemen nikah online

1. Efisiensi Waktu:

Pendaftaran Online: Calon pengantin bisa mendaftar nikah secara online, tanpa perlu datang langsung ke KUA. Pengisian Data Otomatis: Banyak data yang bisa diisi secara otomatis oleh sistem, sehingga menghemat waktu. Pembayaran Online: Biaya nikah bisa dibayarkan secara online, lebih praktis. Pemantauan Status Real-time: Calon pengantin bisa memantau proses permohonan nikah secara langsung.

2. Transparansi:

Proses Terbuka: Seluruh proses pencatatan nikah bisa dipantau secara transparan. Minimnya Birokrasi: Mengurangi prosedur yang berbelit-belit.

3. Akurasi Data:

Data Terintegrasi: Data pernikahan lebih akurat dan terintegrasi dengan sistem lain. Laporan Akurat: Memudahkan pembuatan laporan dan analisis data.

4. Peningkatan Kualitas Pelayanan:

Pelayanan Cepat: Proses pencatatan nikah lebih cepat dan mudah. Kepuasan Masyarakat: Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

5. Standarisasi Pelayanan:

Prosedur Sama: Semua KUA menggunakan sistem yang sama, sehingga pelayanan lebih standar.

6. Pencegahan Perkawinan Anak:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengawasan Usia: Sistem dapat membantu mengawasi usia calon pengantin.

Dengan kata lain, SIMKAH Online:

Memudahkan masyarakat: Proses pencatatan nikah menjadi lebih sederhana dan cepat. Meningkatkan efisiensi kerja petugas KUA: Mengurangi beban kerja administratif.

Meningkatkan kualitas data: Data pernikahan menjadi lebih akurat dan terintegrasi. Meningkatkan transparansi: Proses pencatatan nikah menjadi lebih terbuka. Secara keseluruhan, SIMKAH Online memberikan banyak manfaat bagi masyarakat, petugas KUA, dan pemerintah.

fungsi dari Aplikasi SIMKAH Online, yaitu:

1. Data Master, meliputi tempat KUA, Petugas (Penghulu dan P3N) juga ID dan Password.
2. Rekap (Meliputi data berupa jumlah bilangan peristiwa pernikahan pertahun. Disini juga bisa melihat rekap peristiwa pernikahan KUA-KUA seluruh Indonesia).
3. Grafik (Meliputi gambaran pertahun peristiwa pernikahan).
4. Detail (Meliputi daftar pernikahan mulai dari nomorregistrasi, nama catin laki-laki, catin perempuan, tanggal pernikahan dan tempat pelaksanaan).
5. Entry data (Meliputi pengisian berkas-berkas peristiwa pernikahan baik dari N1 sampai dengan N7, model NB atau Akta Cerai). Setelah itu masuk ke kegiatan Akta, yakni menginput data catin tersebut pada

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lembaran akta. Setelah akta terinput maka sudah bisa untuk melakukan cetak kutipan akta nikah atau buku nikah.

Dasar-Dasar Pencatatan Nikah

Perkawinan adalah sebuah lembaga yang memberikan legitimasi seorang pria dan wanita untuk bisa hidup serta bersama dalam sebuah keluarga. Ketenangan dan ketentraman sebuah keluarga ditentukan salah satunya bahwa pernikahan harus sesuai dengan tuntutan syariat Islam (bagi orang islam). Hal itu sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 1 Tahun 1974 tentang perkawinan. Selain itu, ada aturan lain yang mengatur bahwa pernikahan harus dicatat di Kantor Urusan Agama/Catatan Sipil. Dasar hukum mengenai pencatatan perkawinan, antara lain tercantum dalam beberapa pasal berikut:

1. Undang-Undang No. 22 Tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah, Talak, dan Rujuk. Dalam undang-undang ini tercantum, “Nikah yang dilakukan menurut agama Islam, selanjutnya disebut nikah, diawasi oleh Pegawai Pencatat nikah yang diangkat oleh Menteri Agama atau pegawai ditunjuk olehnya. Talak dan rujuk yang dilakukan menurut agama Islam, selanjutnya disebut talak dan rujuk, diberitahukan kepada pegawai pencatat nikah”.
2. Pasal 2 Ayat 2 Undang-Undang No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan. Dalam pasal ini disebutkan, “ Tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Inpres 1 Tahun 1991 tentang KHI 4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 298 Tahun 2003 junto Peraturan Menteri Agama RI Nomor 11 Tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah.

2.5. Pandangan Islam

2.4.1. Pelayanan Dalam Pandangan Islam

Dalam pandangan Islam, pelayanan atau khidmah adalah salah satu bentuk ibadah yang memiliki nilai spiritual tinggi. Pelayanan harus dilakukan dengan ikhlas, semata-mata untuk mengharapakan keridhaan Allah SWT, tanpa mengharapakan balasan duniawi. Islam juga menekankan pentingnya sikap adil dan amanah dalam memberikan pelayanan, di mana setiap orang diperlakukan sama tanpa memandang latar belakang. Selain itu, empati dan kasih sayang menjadi prinsip utama dalam melayani orang lain, sebagaimana Nabi Muhammad SAW mengajarkan untuk memudahkan urusan sesama manusia. Profesionalisme juga ditekankan, yakni memberikan pelayanan dengan keahlian dan ketepatan waktu. Tujuan akhir dari pelayanan dalam Islam adalah menciptakan kemaslahatan dan kesejahteraan bagi masyarakat, sesuai dengan prinsip rahmatan lil 'alamin. Dengan demikian, pelayanan yang baik tidak hanya mencerminkan akhlak mulia, tetapi juga menjadi sarana dakwah untuk menunjukkan keindahan ajaran Islam melalui tindakan nyata.

Menurut pandangan islam bahwasanya Al Quran telah menjelaskan ayat ayat yang berelhubungan dengan pelayanan, adapun ayat ayat yang disebutkan di dalam Al Quran adalah sebagai berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Al Quran At Taubah ayat 105 Allah SWT telah memberikan perintah kepada manusia tentang kerja (pelayanan) :

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُوْنَ وَسَتُرَدُّوْنَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُوْنَ

Artinya

Dan Katakan lah: Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.

Terkait dalam isu penelitian ini ketika dikaitkan dengan ayat tersebut diatas maka pemerintah yang dalam hal ini adalah sesungguhnya sebagai pelayanan masyarakat harus bisa melakukan tugas-tugasnya secara baik dan tugas-tugas itu juga disandarkan kepada semangat untuk dekat kepada allah maka jika setiap birokrat dalam pemerintah itu mampu memiliki semangat melaksanakan tugas itu berdasarkan semangat untuk dekat dengan allah maka didalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat itu juga dilakukan secara maksimal sehingga termasuk juga didalam pelayanan terkait pelayanan administrasi pernikahan maka dalam hal ini kantor urusan agama juga harus memiliki sikap yang bersungguh-sungguh didalam melaksanakan tugas-tugas nya yang sebagaimana mestinya yang mana didalam dimensi pelayanan publik itu ada sikap transparansi, akuntabilitas dan empati yang itu semua sangat relevan dengan apa yang ada didalam ayat ini



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4.2. Pernikahan Dalam Pandangan Islam

Pernikahan dalam Islam adalah sebuah ikatan suci yang bertujuan untuk menyatukan dua individu dalam sebuah hubungan halal, dilandasi oleh nilai-nilai keimanan dan ketaqwaan kepada Allah SWT. Dalam Islam, pernikahan bukan sekadar hubungan sosial, tetapi juga bentuk ibadah yang bernilai pahala besar jika dijalankan sesuai dengan syariat.

Al-Qur'an Ar-Rum Ayat 21:

وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا لِتَسْكُنُوا إِلَيْهَا وَجَعَلَ بَيْنَكُمْ مَوَدَّةً وَرَحْمَةً ۚ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ

Artinya:

"Dan di antara tanda-tanda kekuasaan-Nya ialah Dia menciptakan untukmu istri-istri dari jenismu sendiri, supaya kamu merasa tenteram kepadanya, dan dijadikan-Nya di antaramu rasa kasih dan sayang. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda bagi kaum yang berpikir." (QS. Ar-Rum: 21)

Ayat ini menggaris bawahi pentingnya membangun keluarga yang harmonis sebagai fondasi masyarakat yang kokoh. Ketenangan, kasih, dan sayang harus menjadi prioritas dalam hubungan suami istri, terutama dalam menghadapi tantangan modern seperti tekanan pekerjaan dan gaya hidup. Ayat ini mengajak manusia untuk terus merenungkan makna pernikahan,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak hanya sebagai hubungan fisik tetapi juga hubungan spiritual yang mendekatkan manusia kepada Allah. Ini memberikan panduan yang jelas tentang makna dan tujuan pernikahan dalam Islam. Pernikahan adalah wujud dari kebesaran Allah yang menciptakan manusia untuk saling melengkapi, menciptakan ketenangan (sakinah), serta menumbuhkan kasih (mawaddah) dan sayang (rahmah). Ayat ini mengajarkan bahwa pernikahan tidak hanya sekadar ikatan duniawi, tetapi juga memiliki dimensi spiritual yang mendalam, mencerminkan tanda-tanda kekuasaan Allah bagi mereka yang berpikir.

Pelayanan administrasi pernikahan memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan kelancaran, keabsahan, dan legalitas sebuah pernikahan. Proses administrasi ini mencakup berbagai tahapan, seperti pendaftaran, pengajuan dokumen, pemeriksaan syarat-syarat yang diperlukan, serta penerbitan akta nikah. Dalam konteks ini, pelayanan administrasi pernikahan memastikan bahwa pernikahan yang dilakukan sesuai dengan aturan hukum yang berlaku dan diakui secara sah di mata negara. Tanpa adanya administrasi yang jelas dan legal, pernikahan bisa terancam tidak diakui secara hukum, yang akan menghambat hak-hak pasangan yang menikah, seperti hak waris, hak atas identitas anak, serta hak-hak lainnya.

Selain itu, pelayanan administrasi pernikahan juga berfungsi untuk memberikan akses yang lebih mudah bagi pasangan untuk mendapatkan hak-hak terkait perkawinan mereka. Proses administrasi yang cepat, efisien,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan transparan akan mengurangi potensi kesalahan atau keluhan dari pasangan yang menikah. Dengan pelayanan yang baik, masyarakat tidak hanya akan merasa dihargai dan dipermudah dalam menjalani proses pernikahan, tetapi juga merasa aman karena pernikahan mereka tercatat dengan benar dan sah menurut hukum. Oleh karena itu, pelayanan administrasi pernikahan yang efektif dan berkualitas sangat penting untuk menciptakan ketertiban sosial, perlindungan hukum, dan kesejahteraan keluarga.

2.6. Peneliti Terdahulu

1. Penelitian pertama oleh Marpuah dalam jurnal berjudul: “Pelayanan Pencatatan Nikah di KUA Pasca PP 48 Tahun 2014 pada KUA Kabupaten Lampung Selatan”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa: (1) Standar pelayanan dalam hal pencatatan nikah di KUA Pasca PP 48 tahun 2014 meliputi 6 indikator: (a) Prosedur pelayanan; (b) Waktu penyelesaian; (c) Biaya pelayanan; (d) Produk pelayanan; (e) Sarana dan prasarana yang memadai; dan (6) Kompetensi petugas, dan (2) Faktor kendalanya ialah keterbatasan sarana prasarana KUA khususnya dalam hal jumlah ruangan serta SDM yang kurang kompetendan (2) Faktor kendalanya ialah keterbatasan sarana prasarana KUA khususnya dalam hal jumlah ruangan serta SDM yang kurang kompeten.

2. Penelitian kedua oleh Al Yasa’ Abu Bakar dalam jurnal berjudul: “Efektivitas Penerapan SIMKAH di KUA Syiah Kuala Kota Banda Aceh”. Hasil penelitiannya menunjukkan: (1) Penerapan SIMKAH di KUA Syiah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kuala Kota Banda Aceh berkenaan dengan sarana penerapan hukum keluarga di bidang pernikahan; (2) Penerapan SIMKAH di KUA setempat cenderung telah efektif dilaksanakan; dan (3) Hambatan dan tantangan dalam penerapan SIMKAH di KUA setempat yaitu berkenaan dengan pola birokrasi yang terus berganti pimpinan sehingga kebijakan SIMKAH dimungkinkan terjadi stagnan atau tidak berkembang. Selain itu, server pusat juga terkadang tidak siap menampung data yang banyak dari bawah sehingga pengiriman data tidak bisa dilakukan.

3. penelitian ketiga oleh Fuad Riyadi, dalam jurnal berjudul: “Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Implementasi Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2013 di KUA Kecamatan Mejobo Kudus.” Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa: Praktik SIMKAH yang berlaku di KUA Kecamatan Mejobo dalam proses pencatatan nikah telah terfasilitasi dengan sangat baik. Fasilitas ini adalah dengan munculnya aplikasi SIMKAH. Penyebab terjadinya kesalahan dalam penulisan data diri dalam data dukung seperti KTP, KK dan Akta Kelahiran, menurut analisa penulis, kesalahan terjadi karena human error, adanya ketidaktepatan dan kurang cermat dalam pekerjaannya sudah dipastikan akan membuahakan pekerjaan yang kurang memuaskan. Sehingga SIMKAH belum efektif dalam Implementasi Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan berkaitan dengan Pencatatan Nikah di KUA Kecamatan Mejobo Kudus. Ada faktor internal maupun eksternal yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menghambat implementasi UU No. 23 berjalan secara efektif. Faktor eksternal KUA seperti dari Calon Pengantin, petugas desa dan dinas lain.

4. Peneliti keempat Skripsi Ayu Oktavia Nita tentang Penerapan SIMKAH dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Nikah di KUA Cimahi Selatan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui realitas penerapan SIMKAH dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pernikahan KUA Cimahi Selatan. Hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut bahwa SIMKAH di KUA Cimahi Selatan sudah berhasil diterapkan dengan baik, jika dilihat dari sisi Mekanisme SIMKAH (proses transaksi pendaftaran nikah oleh SIMKAH dapat menghasilkan output seperti pencetakan buku nikah). (Ayu Oktavia Nita, Skripsi, 2018)

5. Penelitian kelima oleh Syamsul Bahri dalam tesis berjudul: “Pelaksanaan Pencatatan Pernikahan di Kecamatan Medan Labuhan Kota Medan.” Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa: (1) Terjadi perbedaan yang signifikan dalam hal intensitas pencatatan pernikahan antara Kepala Keluarga dengan jumlah peserta nikah yang tercatat di KUA setempat yang dilandasi oleh sejumlah faktor antara lain: (a) pengaruh agama, (b) administrasi yang rumit, (c) biaya nikah yang mahal, (d) kesadaran masyarakat yang kurang, (e) pernikahan poligami, dan (f) pengaruh pergaulan bebas. (2) Upaya dalam hal penanggulangan masalah pencatatan pernikahan antara lain: (a) melakukan penyuluhan keagamaan, (b) biaya

pendaftaran nikah bagi masyarakat tidak mampu gratis, (c) pelaku nikah siri harus melakukan Isbat Nikah di Pengadilan Agama, dan (d) menerapkan SIMKAH pada KUA.

Tabel 2.1Peneliti Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil peneitian	Perbedaan	Relevansi
1.	Marpuah, Jurnal Al-Qalam, Vol. 24, No. 2, Desember 2018.	“Pelayanan Pencatatan Nikah di KUA Pasca PP 48 Tahun 2014 pada KUA Kabupaten Lampung Selatan”,	Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Standar pelayanan dalam hal pencatatan nikah di KUA Pasca PP 48 tahun 2014 meliputi 6 indikator:Prosedur pelayanan,Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan,Produk pelayanan, Sarana dan prasarana yang memadai; dan Kompetensi petugas,dan Faktor kendalanya ialah keterbatasan sarana prasarana KUA khususnya dalam hal jumlah ruangan serta SDM yang kurang kompetendan.	Pada penelitian Marpuah membahas tentang pelayanan pencatatan nikah sedangkan peneliti membahas tentang peningkatan pelayanan administrasi pernikahan melalui penerapan aplikasi sistem manajemen informasi nikah	Menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan membutuhkan kesiapan SDM dan teknologi, sejalan dengan fokus penelitian ini di KUA Bagan Sinembah

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
1. Difarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Al-yasa' abu Bakar Hukum Keluarga dan Hukum Islam Vol. 3, No. 1, Januari – Juni 2019	“Efektivitas Penerapan SIMKAH di KUA Syiah Kuala Kota Banda Aceh”, Samarah,	Hasil penelitiannya menunjukkan: Penerapan SIMKAH di KUA Syiah Kuala Kota Banda Aceh berkenaan dengan sarana penerapan hukum simkah keluarga di bidang pernikahan, Penerapan SIMKAH di KUA setempat cenderung telah efektif dilaksanakan, dan Hambatan dan tantangan dalam penerapan SIMKAH di KUA setempat yaitu berkenaan dengan pola birokrasi yang terus berganti pimpinan sehingga kebijakan SIMKAH dimungkinkan terjadi stagnan atau tidak berkembang	Pada penelitian Al-yasa' abu bakar membahas tentang efektifitas penerapan simkah sedangkan peneliti membahas peningkatan pelayanan administrasi pernikahan melalui penerapan aplikasi sistem manajemen informasi nikah	Menguatkan bahwa SIMKAH efektif untuk efisiensi layanan, mendukung tujuan penelitian dalam meningkatkan pelayanan
3 Jurnal Pemikiran Hukum dan	Riyadi, “Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah	Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa: Praktik SIMKAH yang	Pada penelitian fuad riyadi membahas tentang	

Hukum Islam, Vol. 2, No. 2, Juli – Desember 2018	(SIMKAH) dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 di Kecamatan Mejubo Kudus”, Yudisia,	berlaku di KUA Kecamatan Mejobo dalam proses pencatatan nikah telah terfasilitasi dengan sangat baik	efektifitas simkah dalam Penerapan undang-undang sedangkan peneliti membahas peningkatan pelayanan administrasi pernikahan melalui penerapan aplikasi sistem manajemen informasi nikah	
Ayu Oktavia Nita, Skripsi, 2018	Penerapan SIMKAH dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Nikah di KUA Cimahi Selatan	hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui realitas penerapan SIMKAH dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pernikahan KUA Cimahi Selatan. Hasil yang	Pada peneliti ayu oktavianita membahas tentang penerapan aplikasi simkah dalam peningkatan mutu pelayanan nikah dikua sedangkan peneliti membahas	Relevan karena fokus pada kendala serupa yang juga terjadi di lokasi penelitian saat ini

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		diperoleh dari penelitian tersebut bahwa SIMKAH di KUA Cimahi Selatan sudah berhasil diterapkan dengan baik	tentang peningkatan pelayanan administrasi pernikahan melalui penerapan aplikasi sistem manajemen informasi nikah	
Syamsul Bahri, Penelitian Tesis (Medan: Pascasarjana IAIN Sumatera Utara 2012)	“Pelaksanaan Pencatatan Pernikahan di Kecamatan Medan Labuhan Kota Medan”,	Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa: Terjadi perbedaan yang signifikan dalam hal intensitas pencatatan pernikahan antara Kepala Keluarga dengan jumlah peserta nikah yang tercatat di KUA setempat	Pada peneliti syamsul bahri membahas tentang pelaksanaan pencatatan nikah sedangkan peneliti membahas tentang peningkatan pelayanan administrasi pernikahan melalui penerapan aplikasi sistem manajemen informasi nikah	Memberi dasar teoritis bahwa SIMKAH dapat meningkatkan akurasi dan kecepatan pelayanan, mendukung hipotesis penelitian ini

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Vibowo, A., Handayani, N. (2022). Integrasi SIMKAH dengan Sistem Administrasi Kependudukan. <i>Jurnal Teknologi dan Kebijakan Publik</i>, 14(2), 89-102.	Integrasi SIMKAH dengan Sistem Administrasi Kependudukan.	Penelitian ini menyoroti pentingnya integrasi SIMKAH dengan sistem administrasi kependudukan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Implementasi integrasi dinilai berhasil mempercepat proses sinkronisasi data kependudukan.	Penelitian ini hanya menyoroti pentingnya integrasi simkah sedangkan peneliti membahas tentang peningkatan pelayanan administrasi pernikahan melalui penerapan aplikasi sistem manajemen informasi nikah	Menunjukkan pentingnya kesiapan SDM dalam keberhasilan sistem SIMKAH
Kusuma, R. (2022). Tantangan dalam implementasi simkah di daerah terpencil. <i>Jurnal Studi Kebijakan</i>, 10(3), 10-15.	Tantangan dalam implementasi simkah di daerah terpencil	Tantangan utama dalam implementasi SIMKAH adalah keterbatasan infrastruktur teknologi informasi di wilayah terpencil dan kurangnya pelatihan teknis bagi petugas KUA. Penelitian ini	Penelitian ini membahas tantangan implementasi simkah di daerah sedangkan peneliti membahas tentang peningkatan	Relevan karena mendukung bahwa teknologi memperbaiki kualitas layanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

			merekomendasikan peningkatan pelatihan dan dukungan infrastruktur.	pelayanan administrasi pernikahan melalui penerapan aplikasi sistem manajemen informasi nikah	
Suryani, E., & Prasetyo, H. (2020). <i>Jurnal Manajemen Sistem Informasi, 12(4)</i>	Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH).	penelitian ini mengungkap bahwa mayoritas pengguna SIMKAH, baik dari pihak KUA maupun masyarakat, merasa puas dengan sistem ini karena mempermudah pengurusan dokumen dan mempercepat proses pencatatan pernikahan.	Penelitian ini membahas kepuasan pengguna terhadap simkah sedangkan peneliti membahas tentang peningkatan pelayanan administrasi pernikahan melalui penerapan aplikasi sistem manajemen informasi nikah	Menguatkan pentingnya infrastruktur digital dalam efektivitas SIMKAH	
Lestari, D., & Nugroho, B. (2019).	Efektivitas Peran SIMKAH dalam Meningkatkan	ini menunjukkan bahwa SIMKAH meningkatkan	Penelitian ini membahas tentang	Relevan karena Bagan Sinembah juga mengalami keterbatasan	

Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Transparansi Administrasi Pernikahan.	transparansi dalam proses pencatatan pernikahan, mengurangi potensi manipulasi data, serta mendukung akuntabilitas publik di KUA.	meningkatkan transparansi proses pencatatan, sedangkan peneliti membahas tentang peningkatan pelayanan administrasi pernikahan melalui penerapan aplikasi sistem manajemen informasi nikah	digitalisasi
Rahmat, A. (2020). <i>Jurnal Administrasi Publik</i> , 15(2).	Implementasi SIMKAH dalam Administrasi Nikah di KUA.	Penelitian ini menemukan bahwa penerapan SIMKAH mampu meningkatkan kecepatan dan keakuratan proses administrasi pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA). SIMKAH juga meminimalkan risiko kehilangan data dan	Memberi gambaran konteks daerah yang sama (Riau), sejalan dengan lokasi penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		mempermudah akses pencatatan nikah secara nasional.	penerapan aplikasi sistem manajemen informasi nikah	
--	--	---	---	--

Sumber: Hasil analisis peneliti

2.7. Definisi konsep

1. Pelayanan

Suatu proses yang melibatkan penerapan Pelayanan publik dan mengukur keberhasilannya melalui 5 variabel utama yaitu: Realibily (Keandalan), Responsivenes (Ketangkapan), Asurance (Jaminan), Empathy (Empati), Tangibles (Bukti Fisik).

1.1 Realibily (Keandalan)

Merujuk pada kemampuan suatu penyedia layanan untuk memberikan jasa sesuai dengan janji, akurat dan konsisten.

a. Kesesuaian pelayanan: Layanan yang diberikan harus sesuai dengan apa yang dijanjikan.

b. Ketepatan pelayanan : Layanan harus disampaikan tepat waktu dan tanpa kesalahan.

1.2. Responsivenes (Ketangkapan)

Kemampuan dalam memberikan informasi secara cepat dan akurat, serta kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan mereka. Ini mencakup bagaimana karyawan berinteraksi dengan pelanggan dan seberapa cepat mereka dapat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memenuhi permintaan atau menangani masalah yang muncul.

a. Kecepatan dalam melayani pelanggan.

b. Kesiediaan karyawan untuk memberikan informasi yang diperlukan.

1.3 Assurance (Jaminan)

Dimensi jaminan (assurance) terkait dengan tingkat pengetahuan, kemampuan, tingkat kesopanan, dan kepercayaan yang dapat diandalkan yang dimiliki oleh petugas, serta kebebasan dari bahaya, risiko, dan keraguan. Dalam usaha mengukur dimensi jaminan untuk mengevaluasi pelayanan publik di Kantor KUA Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir.

a. Petugas Menyajikan Jaminan Kepastian Waktu Dalam Pelayanan.

b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.

1.4 Empathy (Empati)

Kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merasakan apa yang dialami oleh pelanggan. Hal ini mencakup perhatian yang tulus terhadap kebutuhan pelanggan, serta upaya untuk mewujudkan komunikasi yang baik dan responsif terhadap keinginan mereka.

a. Merespons permintaan dan keluhan pelanggan dengan baik dan ramah.

b. Karyawan tidak membedakan pelanggan.

1.5 Tangibles (Bukti fisik)

Aspek nyata dari suatu layanan yang mencakup penampilan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

fisik, peralatan, fasilitas, dan sumber daya manusia yang terlibat dalam representasi layanan. Ini mencakup segala sesuatu yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan, yang berfungsi sebagai bukti kualitas layanan.

a. Kemutakhiran dan kondisi peralatan yang digunakan dalam proses pelayanan.

b. Kebersihan dan kerapian gedung atau tempat pelayanan.

2.8. Konsep operasional

Tabel 2.2 konsep operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Pelayanan (Parasuraman,2013)	Realibility (Keandalan)	-Pelayanan Akurat
		-Ketepatan Waktu
	Responsiveness (Ketangkapan)	-Transparansi
		-Ketersediaan
	Empathy (Empati)	-Sikap
		-Ketepatan Jadwal
	Tangibles (Bukti Fisik)	- Penampilan Fasilitas
		- Peralatan dan teknologi

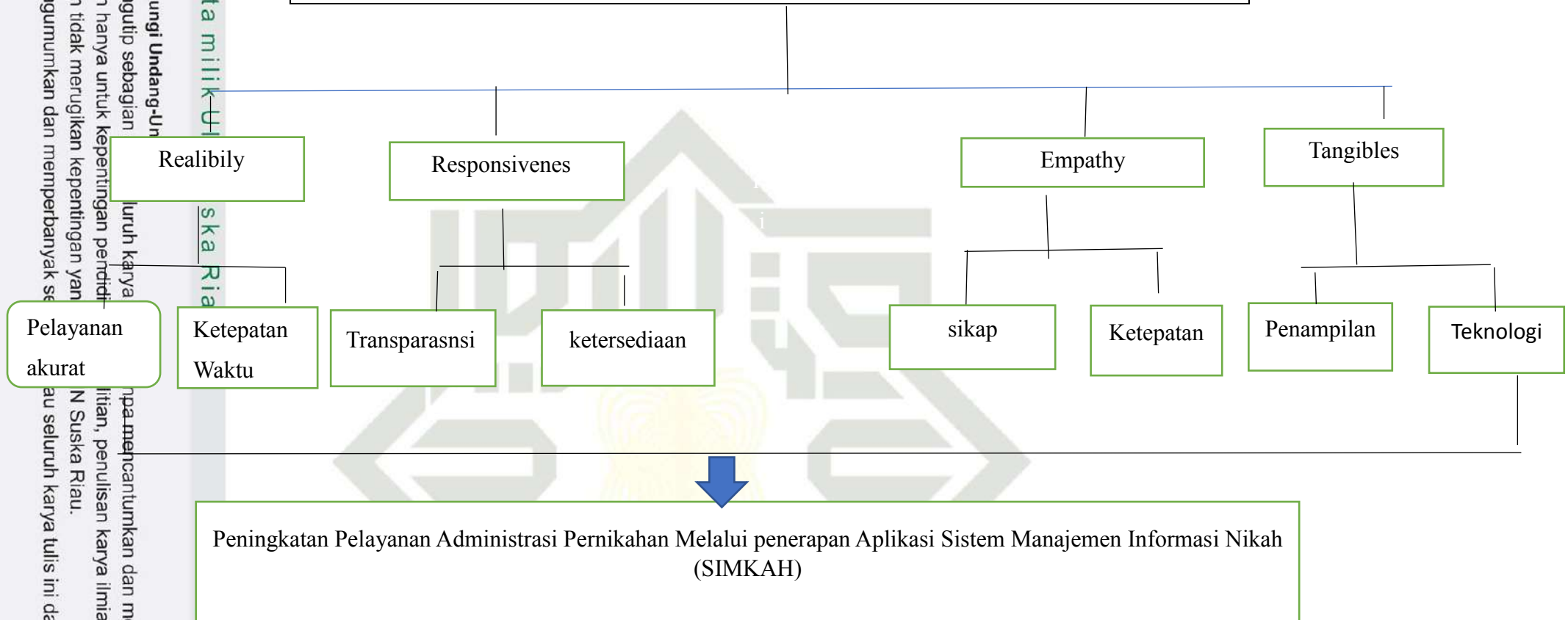
Sumber:Parasuraman (2013)



Kerangka Berfikir

Tabel 2.3 kerangka berfikir

Pelayanan menurut Menurut Parasuraman (2013)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Tempat penelitian

Untuk melakukan sebuah penelitian maka penelitian ini dilakukan di KUA Kecamatan Bagan Sinembah. Adapun faktor-faktor peneliti memilih lokasi penelitian ini yaitu pertama, KUA Kecamatan Bagan Sinembah merupakan salah satu dari dua KUA yang memiliki jumlah pendaftaran pernikahan lebih banyak setiap bulannya. Kedua, lebih dekat dengan tempat tinggal peneliti sendiri, mudah dijangkau secara ekonomis serta peneliti ingin tahu sejauh mana Aplikasi SIMKAH dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat.

Gambar 3.1 Lokasi Penelitian





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3.2. Jenis dan Sumber Data

Sumber Data Sumber data yang dimaksud disini ialah subjek dari mana data tersebut dapat diperoleh. Maka dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data :

a. Data Primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber utamanya . Maka adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini ialah Kepala KUA, Pegawai KUA, dan masyarakat yang menggunakan aplikasi SIMKAH Web.

b. Data Sekunder adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti melalui arsip data dari tempat penelitian yang berguna untuk dapat memperkuat data dari sumber utama. Maka dalam penelitian ini dokumentasi dan angket merupakan sumber data sekunder.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Adapun jenis pengumpulan data yang peneliti gunakan ialah :

a. Wawancara Wawancara sendiri dilakukan adalah untuk mencatat opini yang berkaitan dengan individu informan tersebut. Peneliti akan menyiapkan beberapa pertanyaan kepada narasumber, sebagai pedoman dalam wawancara.

3.4 Informan Penelitian

Penentuan informan yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah Purposive Sampling. Purposive sampling adalah Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan peneliti terhadap objek penelitiannya. Tujuan adanya sampel adalah untuk mendapatkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

informasi-informasi dan tujuan adanya informan adalah untuk mendapatkan data-data yang diperlukan oleh peneliti dengan jujur, dan bersedia membagikan pengetahuan dan menjunjung tinggi sikap saling percaya.

Tabel 3.1 Informan penelitian

No	Key informan	Informan	Alasan	Jumlah
1	Operator SIMKAH		Sebagai operator simkah yang bertanggung jawab mengenai aplikasi SIMKAH	1
2		Pegawai Administrasi	Sebagai Staff administrasi yang mengelola dan bertanggungjawab mengenai pencatatan nikah	2
3		Catin laki-laki dan catin perempuan	sebagai pasangan calon pengantin yang menerima pelayanan pencatatan nikah melalui aplikasi SIMKAH	4
4		masyarakat	Sebagai masyarakat penerima pelayanan diKUA	2

Sumber: data Olahan peneliti tahun 2024

3.5. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan mengatur hasil observasi, wawancara, dan sumber lainnya secara sistematis untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya dalam temuan bagi orang lain Muhadjir, (2000). Menurut Ulber Silalahi dalam Nurdewi (2022) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Terjadi secara bersamaan berarti bahwa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan adalah proses siklus dan interaksi yang terjadi sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam bentuk sejajar, yang menghasilkan pemahaman umum tentang apa yang sebenarnya terjadi.

A. Reduksi Data bukanlah suatu hal yang terpisah dari analisis. reduksi data adalah proses pemilihan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang berasal dari catatan tertulis di lapangan. Proses reduksi data tidak pernah berhenti, terutama selama proyek kualitatif berlangsung atau selama pengumpulan. Tahapan reduksi termasuk membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus, membuat partisi, dan menulis memo.

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara yang memungkinkan menarik dan memvalidasi kesimpulan. Setelah penelitian lapangan, proses pengurangan data atau transformasi ini berlanjut sampai laporan akhir dibuat. Oleh karena itu, penelitian kualitatif dapat disederhanakan dan diubah dalam berbagai cara, seperti menggunakan seleksi ketat. Dalam penelitian ini, reduksi dilakukan dengan cara:

- a. Menyeleksi informasi dari wawancara dengan Kepala KUA, operator SIMKAH, dan masyarakat.
- b. Mengidentifikasi data yang relevan dengan tujuan penelitian, seperti hambatan SIMKAH, kualitas layanan, dan efektivitas implementasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Mengelompokkan data ke dalam kategori tema seperti: kecepatan pelayanan, penggunaan SIMKAH, keterbatasan sarana, dan persepsi pengguna.

B. Penyajian Data Miles dan Huberman menggambarkan penyajian sebagai sekumpulan informasi yang terorganisir yang memungkinkan pengambilan keputusan dan penarikan kesimpulan. Penyajian data adalah proses menyusun informasi yang telah direduksi ke dalam bentuk narasi deskriptif atau tabel, sehingga memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan.

Dalam konteks penelitian ini:

- a. Data disajikan dalam bentuk uraian naratif berdasarkan hasil wawancara.
- b. Beberapa hasil observasi dan kutipan responden ditampilkan untuk mendukung interpretasi peneliti.
- c. Tabel perbandingan pelayanan sebelum dan sesudah SIMKAH serta data pengguna SIMKAH juga digunakan untuk memperjelas.

C. Menarik Kesimpulan Menurut Miles dan Huberman, penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari satu kegiatan dalam konfigurasi yang utuh. Selama kegiatan penelitian, temuan juga divalidasi. Tahap ini merupakan proses menafsirkan makna data yang telah disajikan, **lalu** menarik kesimpulan sementara yang akan diverifikasi melalui pengujian ulang data atau triangulasi.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam penelitian ini:

- a. Kesimpulan dibuat berdasarkan kecenderungan atau pola dari data yang diperoleh.
- b. Verifikasi dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara antarresponden dan membandingkannya dengan observasi serta dokumentasi di lapangan.
- c. Proses ini membantu memastikan bahwa kesimpulan penelitian reliabel dan valid dalam konteks kualitatif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1. Sejarah berdirinya Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir

Merujuk pada Keputusan Menteri Agama (KMA Nomor : 18 Tahun 1975 disempurnakan) KMA Nomor : 96 Tahun 1990 diatur bahwa tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama Kabupaten/Kota di Wilayah Kecamatan sebagai Pegawai Pencatat Nikah Berdasarkan peraturan Menteri Agama RI Nomor 2 Tahun 1990 mempunyai tugas atau mencatat Nikah dan Rujuk di bantu oleh Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan. Maka berdasarkan ketentuan tersebut, Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah telah melaksanakan tugas dengan baik, hal ini karena adanya kerjasama yang baik antara Kepala kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah.

Kecamatan Bagan Sinembah merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Rokan Hilir yang terletak 180 Km dari kota kabupaten yang merupakan Jalan lintas Sumatera dan mempunyai julukan kota sawit. berdirinya kecamatan Bagan Sinembah diawali dengan masuknya pola perkebunan oleh PT Perkebunan Nusantara, yang diprakarsai oleh Wan Muhammad Noor setelah bertemu dengan presiden Soeharto saat meresmikan pabrik kelapa sawit Torgamba pada tahun 1984, setelah persetujuan di dapat dari presiden, maka penghulu Bagan Sinembah dahulu wan Muhammad Noor membuat kesepakatan dengan dengan manajer Torgamba, Anton Hasibuan, yang mengatakan bahwa 20



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

persen diberi untuk masyarakat lokal dan 80 persen untuk transmigrasi yang didatangkan dari pulau Jawa, dari kesepakatan itu maka dilakukanlah pematangan lahan yang dilanjutkan dengan penanaman, sehingga pada tahun 1987 para transmigrasi mulai masuk ke wilayah Bagan Sinembah dan tersebar ke beberapa tempat.

Kantor Bagan Sinembah yang pada waktu itu masih masuk kecamatan Kubu, maka para pelaku sejarah mengusulkan untuk dibentuknya Kepenghuluan Bagan Sinembah menjadi Kecamatan Bagan Sinembah. Setelah masuknya transmigrasi Bagan Sinembah yang dulu bernama Jasinombah ini jadi ramai, maka pada tanggal 04 Januari 1995 diresmikan menjadi Kecamatan Bagan Sinembah, dan dipimpin oleh Wan Ahmad Syaiful sebagai Camat pertama.

Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan Bagan Sinembah Pada Tahun 1997 dimekarkan dari kecamatan Kubu menjadi Kantor Urusan Agama (KUA) tersendiri yaitu Kecamatan Bagan Sinembah. Kantor Urusan Agama (KUA) Bagan Sinembah mencakup Tiga Kecamatan yaitu Kecamatan Bagan Sinembah Raya Dan Kecamatan Balai Jaya. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah banyak melakukan pelayanan seperti pembinaan organisasi keagamaan Bagan Sinembah meliputi, BP4, P2A, BAZ, LPTQ, Beriman, IPHI dan Badan Kontak Majelis Ta'lim (BKMT). BP4 berfungsi sebagai Badan Penasehat Pra nikah, P2A berfungsi sebagai pelaksanaan kegiatan keagamaan seperti membuat jadwal Khutbah Jum'at, Jadwal Ramadhan dan lainnya. BAZ berfungsi sebagai merealisasikan kemasyarakatan. LPTQ berfungsi sebagai upaya dalam perlombaan MTQ antar desa. Dan BKMT berfungsi sebagai pengajian yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diadakan tiap bulan antar Korp pegawai negeri sipil di Lingkungan Departemen Agama.

Sejak Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah ada beberapa yang menjabat sebagai Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah Diantaranya:

1. H. Yusuf Dahril, S.Ag
2. H. Majemuk, S.Ag
3. H. Bakhori, S.Ag
4. Usman, S.Ag
5. H. Khairul, S.Ag
6. H. Mukhlis, S. Ag
7. H. Mahmudin, S.ag
8. H. Hasanuddin Ritonga, S.HI
9. Firdaus, S.Ag

4.2. Visi dan Misi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir

1. Visi

Terwujudnya Masyarakat Kec. Bagan Sinembah yang ta'at beragama, handal, rukun, cerdas dan mandiri.

2. Misi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Mewujudkan masyarakat yang ta'at menjalankan agamanya
- 2) Meningkatkan tatanan masyarakat yang rukun dan toleran
- 3) Meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat
- 4) Mewujudkan tata kelola pemerintah yang transparan dan akuntabel

4.3. Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan

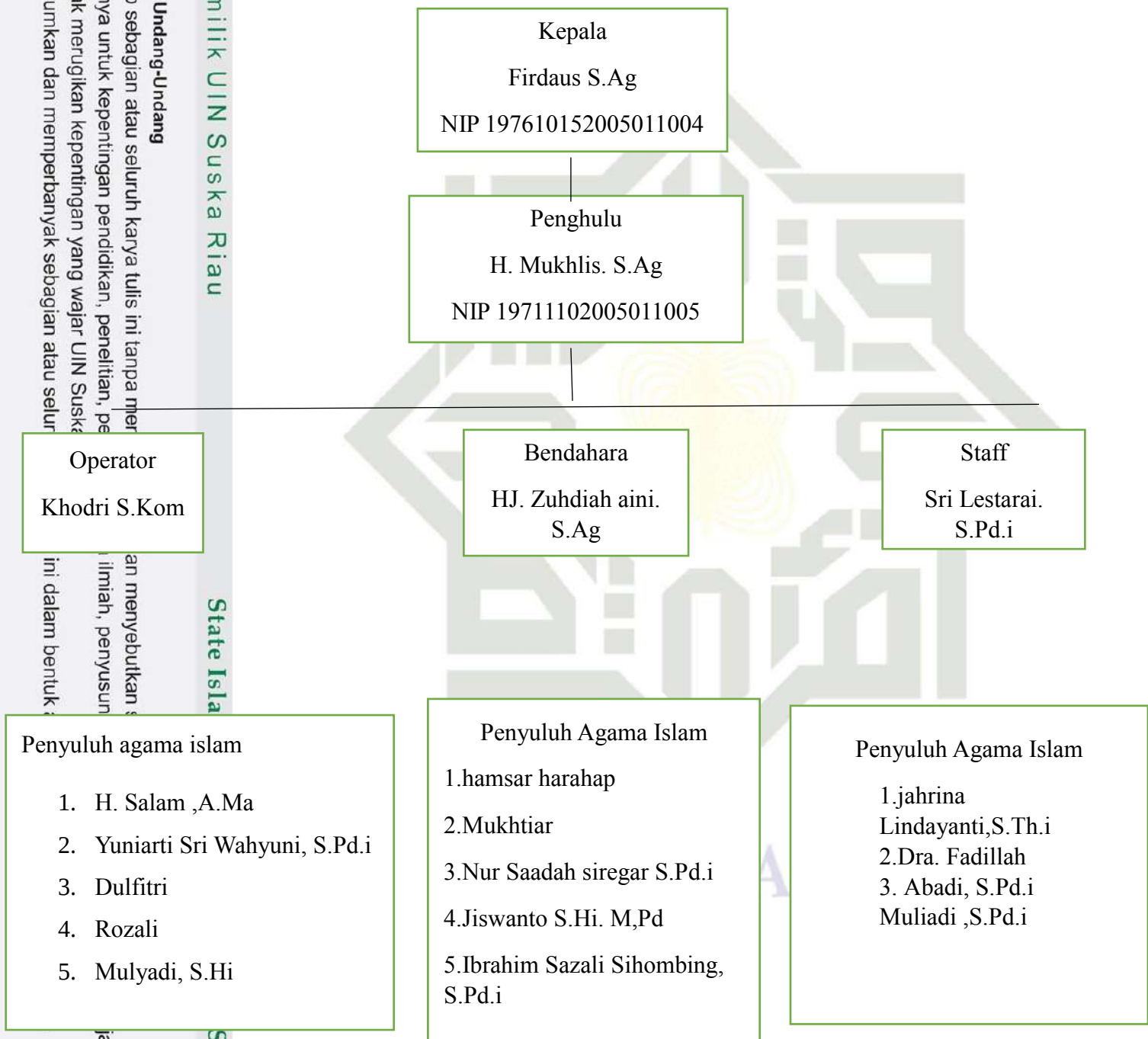
Sinembah Kabupaten Rokan Hilir

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama RI Nomor : 34 Tahun : 2012 Bagan Organisasi. Struktur organisasi KUA Kecamatan Mandau memang belum di buat secara nyata di kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Mandau karena ada beberapa pembaruan dalam menata ruangan dikantor namun dalam profil Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan sinembah struktur terdiri dari:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mer
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pe
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh

Tabel 4.1 Sruktur Organisasi
STRUKTUR ORGANISASI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN

BAGAN SINEMBAH KABUPATEN ROKAN HILIR





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Uraian Tugas Kantor Urusan Agama (KUA)

a. Kepala KUA

1. Melaksanakan sebagian tugas Kantor Urusan Kementerian Agama Kabupaten di bidang urusan agama dalam wilayah kecamatan
2. Membantu pelaksanaan tugas pemerintah ditingkat kecamatan dibidang keagamaan
3. Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas kantor urusan agama kecamatan
4. Melaksanakan tugas koordinasi, penyuluhan dan koordinasi kerjasama dengan instansi lain yang erat hubungannya dengan pelaksanaan tugas KUA Kecamatan
5. Selaku LPTQ Kecamatan
6. Ketua Satgas pembinaan gerakan keluarga sakinah.

b. Penyuluhan

1. Melakukan dan mengembangkan kegiatan bimbingan atau penyuluhan agama dan bimbingan melalui bahasa agama
2. Mengolah data identitas wilayah
3. Menyusun rencana kerja tahunan
4. Menyusun kerja operasional
5. Menyusun konsep materi penyuluhan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Melaksanakan bimbingan/ penyuluhan melalui tatap muka kepada kelompok binaan

7. Menyusun laporan bimbingan penyuluhan

8. Melaksanakan konsultasi

9. Menjaga kebersihan, ketertiban, keamanan dan kenyamanan kantor

10. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinan

c. Dokstik

1. Menerima dan mengangandakan surat-surat masuk

2. Bertanggung jawab dalam pengetikan, penggadaan dan penyampaian surat-surat

3. Mengatur dan menyimpan daftar hadir (absensi) pegawai

4. Menyelenggarakan administrasi kepegawaian

5. Menyimpan dan mengamankan dokumen kantor

6. Bertanggung jawab terhadap pertemuan dan rakor ruti karyawan

7. Mengerjakan tabayun nikah (masuk dan keluar)

8. Menulis buku adanya kasus NTCR

9. Menulis adanya buku kaum rois

10. Membendelkan berkas pemeriksaan nikah (NB)

11. Menulis bezeiting pegawai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Memfasilitas permintaan pengukuran arah kiblat

13. Mengisi papan data statistik

14. Mengerjakan buku-buku

- a. Buku agenda masuk dan keluar
- b. Buku verbal surat berketerangan dan legalisasi
- c. Buku daftar inventaris ruangan
- d. Buku sidang, tamu dan supervisi
- e. Penghulu

d. Penghulu

1. Melaksanakan pemeriksaan dan pendaftaran calon pengantin

2. Melakukan entry data dan edit data pendaftaran NR berbasis Komputer

3. Mengawasi pelaksanaan akad nikah didalam dan diluar balai nikah atas perintah dengan tugas PPN

4. Melaporkan semua berkas perkawinan ke PPN Menampung, meyetorkan dan mengadministrasikan biaya NR dengan buku khas khusus

5. Mengisi papan data statistik NTCR

6. Menulis buku pendaftaran cerai, talak/gugat

7. Menulis buku pendaftaran rujuk

8. Mengupayakan penjilitan NB dan akta nikah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Melaksanakan lintas sektoral dibidang penghuluhan

10. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan

e Sebagai pegawai pencatatan nikah (PPN)

1. Menerima pemberitahuan kehendak nikah

2. Mendaftar, menerima dan meneliti kehendak nikah terhadap calon mempelai dan wali serta mengumumkannya

3. Mengawasi dan mencatat peristiwa pernikahan dikantor maupun luar kantor

4. Mengatur jadwal waktu pelayanan perkawinan

5. Bertindak sebagai wali hakim dalam daerah kerjanya

4.4. Tugas Pokok Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir

Adapun tugas-tugas yang harus diemban oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah sama juga dengan Kecamatan Lainnya, dapat dilihat sebagai berikut.

1. Merumuskan visi dan misi serta kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah

2. Pencatatan, pelaksanaan dan pelaporan

3. Tugas kemasjidan dan perwakafan

4. Tugas badan penasehat Pranikah, perselisihan dan perceraian (BP4)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Tugas pengembangan dan pembinaan kehidupan beragama
6. Tugas pelaksanaan badan amil zakat infak dan shadaqah
7. Tugas pembinaan ibadah haji
8. Pengkordinasian perencanaan, pengendalian dan pengawasan program
9. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah
10. Pengkajian dan pengembangan keagamaan dalam mebina kualitas kehidupan beragama, pemberdayaan serta pemanfaatan struktur untuk melakukan tinjauan dampak negatif modernisasi, globalisasi dan perubahan sosial yang semakin cepat
11. Tugas-tugas baru yang muncul dalam kegiatan sehari-hari ditengah masyarakat yang ada kaitannya dengan kegiatan dan tugas kantor urusan agama
12. Menyusun konsep materi-materi bimbingan penyuluhan dalam bentk naskah

45. Fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir

Fungsi kantor urusan agama melaksanakan kegiatan dengan potensi organisasi sebagai berikut.

1. Pelaksanaan pelayan, pengawasan, pencatatan dan pelaporan nikah dan rujuk
2. Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat islam



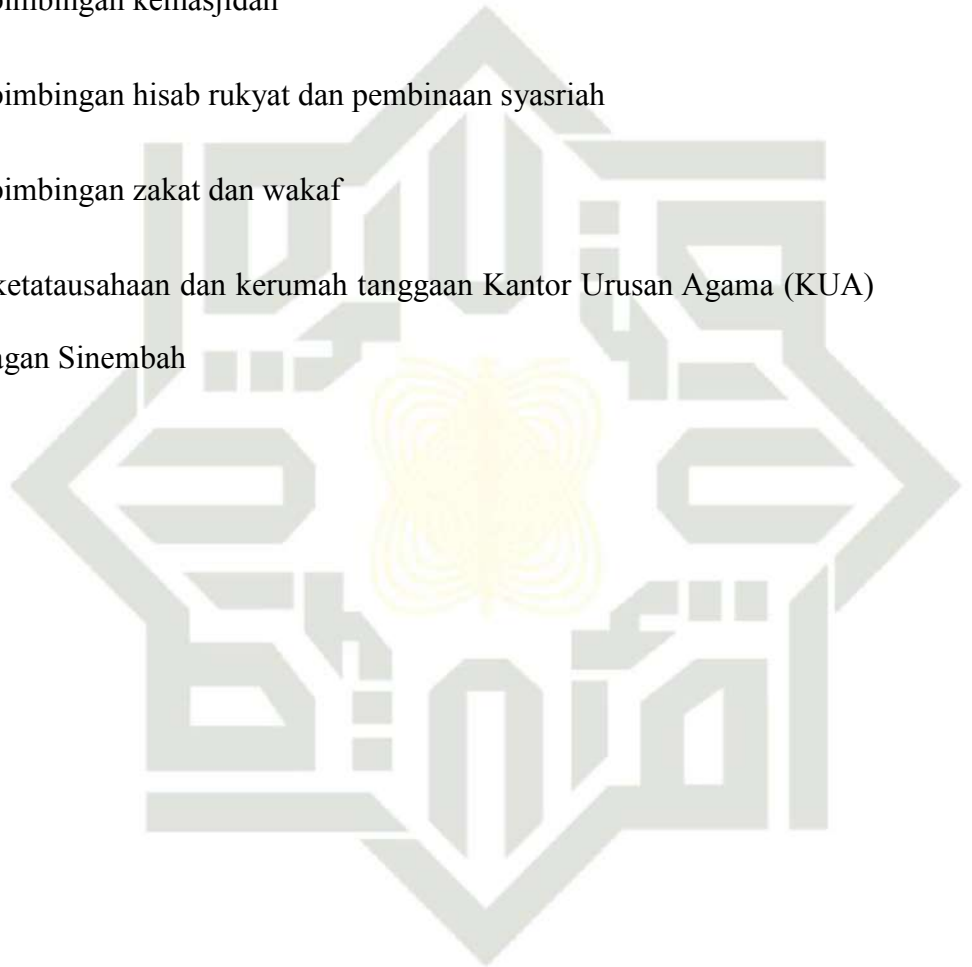
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah
4. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah
5. Pelayanan bimbingan kemasjidan
6. Pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syasriah
7. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf
8. Pelayanan ketatausahaan dan kerumah tanggaan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bagan Sinembah



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan pada bab sebelumnya dengan menggunakan 5 indikator yang dikemukakan oleh Parasuraman yaitu Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, tangible, peningkatan Pelayanan Administrasi Pernikahan Melalui Penerapan Aplikasi SIMKAH Pada kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir telah berjalan cukup baik namun belum maksimal. Maka, peneliti dapat menarik kesimpulan dari 4 indikator tersebut sebagai berikut:

1. Reliability

Penerapan SIMKAH di KUA Kecamatan Bagan Sinembah telah memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pelayanan administrasi pernikahan. Melalui aplikasi ini, proses pendaftaran dan pencatatan pernikahan dapat dilakukan secara online, sehingga menghemat waktu, tenaga, dan biaya bagi calon pengantin serta petugas KUA.

2. Responsiveness

SIMKAH meningkatkan transparansi dan akurasi data pernikahan. Data yang diinput oleh KUA secara otomatis terdokumentasi dengan baik dan dapat diakses oleh instansi terkait, sehingga memudahkan proses pelaporan dan pengarsipan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Empathy

Calon pengantin masih membutuhkan pendampingan dan bimbingan dari petugas KUA dalam menggunakan aplikasi SIMKAH. Kurangnya pemahaman teknis dan kendala jaringan internet menjadi kendala yang sering dihadapi oleh calon pengantin dalam proses pendaftaran online. Oleh karena itu, bimbingan dari petugas KUA sangat membantu dalam meningkatkan pemahaman dan kelancaran proses administrasi pernikahan.

4. Tangible

Keterbatasan sarana dan prasarana teknologi masih menjadi tantangan utama. KUA masih mengalami kendala pada jumlah perangkat yang terbatas dan adanya perangkat yang rusak, sehingga menghambat kelancaran pelayanan berbasis SIMKAH. Penerapan SIMKAH mendukung program digitalisasi layanan publik dan reformasi birokrasi di lingkungan KUA. Namun keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi, sumber daya manusia, serta dukungan dan pendampingan yang berkelanjutan dari pihak KUA.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam meningkatkan mutu pelayanan nikah di KUA Kecamatan Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir, maka dapat diketahui bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) ini sudah dioperasikan dengan optimal tetapi belum maksimal. Oleh



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebab itu, peneliti memberikan saran sehingga kedepannya dapat berjalan dengan maksimal:

1. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir sudah berjalan dengan baik, namun ada yang tetap diperhatikan terkait jaringan internet yang terkadang tidak lancar, sarana dan prasarana perlu untuk dilengkapi agar proses pengoperasiannya lancar.

2. Untuk lebih mengoptimalkan jalannya Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) ini maka pihak instansi KUA Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir harus tetap memperhatikan setiap keluhan masyarakat yang melakukan pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an Surat At Taubah ayat 105
- Al-Qur'an Surat Ar-Rum ayat 21
- Alifianti, S. D. S., Izzah, A. N., Zudin, M. F. H. F., Gunawan, A., & Ulya, Z. (2023). Degradasi Otoritas KUA sebagai Lembaga Pencatatan Perkawinan Pasca Berlakunya SPTJM dalam Permendagri No. 9 Tahun 2016. *Ma'mal: Jurnal Laboratorium Syariah Dan Hukum*, 4(1), 59–80.
- Agustin, R. D., Suherman, A., & Firdiyani, F. / *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10(4), 744-754
- Al-Yasa' Abu Bakar, "Efektivitas Penerapan SIMKAH di KUA Syiah Kuala Kota Banda Aceh", *Samarah, Jurnal Hukum Keluarga dan Hukum Islam*, Vol. 3, No. 1, Januari – Juni 2019, 1. Diakses dari <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/article/download/3317>, dd pada tanggal 18 Nopember 2019.
- Batinggi, B., & Badu, A. (2013). *Dasar-Dasar Pelayanan Publik*.
- Benington, J., & Harrow, J. (2021). *Public Services: Principles, Performance, and Innovation*. Routledge.
- Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ II/ 369 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)
- Fuad Riyadi, "Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 di KUA Kecamatan Mejobo Kudus", *Yudisia, Jurnal Pemikiran Hukum dan Hukum Islam*, Vol. 9, No. 2, Juli - Desember 2018, 229. Diakses dari <http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/Yudisia/article/view/4477/0> pada tanggal 14 Nopember 2019.
- Hjriani, H. (2015). Implementasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara. *Journal Administrasi Negara*, 3(2), 534–538.
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Kementerian Agama Republik Indonesia : Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Pernikahan
- Kasmilr. 2017. *Customelr Selrvilcel Elxcellelnt: Teloril dan Praktilk*. PT Raja Grafilindo Pelrsada: Jakarta.
- Kasuma, R. (2021). Hambatan Implementasi SIMKAH di Indonesia. *Jurnal Studi Kebijakan*, 10(3), 78-90.
- Kudus. *Jurnal Pemikiran Hukum dan Hukum Islam*, Vol 9 No 2 Juli-Desember.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Lipursari, A. (2013). Peran Sitem Informasi Manajemen (SIM) Dalam Pengambilan Keputusan. *Jurnal STIE SEMARANG*, Volume 5, Nomor 1,, 31.
- Laksana, I., & Ratnawati, N. (2022). Innovation in Digital Government: Enhancing Public Service Delivery in the Digital Era. *Journal of Public Administration Studies*, 10(2), 127-144.
- Lestari, D., & Nugroho, B. (2019). Peran SIMKAH dalam Meningkatkan Transparansi Administrasi Pernikahan. *Jurnal Teknologi Informasi*, 8(1), 45-56.
- Mustiqowati, u. f. (2021). *administrasi publik dan isu isu kontemporer era new normal*, 2.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Marpuah, "Pelayanan Pencatatan Nikah di KUA Pasca PP 48 Tahun 2014 pada KUA Kabupaten Lampung Selatan", *Jurnal Al-Qalam*, Vol. 24, No. 2, Desember 2018, 285. Diakses
- Napitupulu, Darmawan, Dkk. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi, Dan Inovasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis. n.d.
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA, & Berry, LL (2013). *Memberikan Layanan Berkualitas: Menyeimbangkan Persepsi dan Harapan Pelanggan* .
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Pemerintah Nomor 9 tahun 1975 Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Pernikahan
- Psolong, H. (2016). *Metode Penelitian Administarsi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Psolong, Harbanil, 2007, *Teloril Admilnilstrasil Publilk*, Alfabelta, Bandung.
- Riyadi, F. (2018). Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 di KUA Kecamatan Mejobo Kudus. *Jurnal Pemikiran Hukum Dan Hukum Islam*, 9(2), 211–230.
- Rahmasari, A Nina Halim Talli, Abd Anis, Muhammad 2023 " IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) UJUNG BULU BULUKUMBA MELALUI WEBSITE SIMKAH "
- Snambela, Liljan poltak, 2018. *Relformasil pelayanan Publilk*. Bumil Aksara, Jakarta.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Sahri, A., Nasution, M., Putri, A., & Nur, M. (2021). Layanan Pelaksanaan Akad Nikah di Kantor Urusan Agama Medan Marelan (Studi Efektivitas dan Hambatannya pada Masa Pandemi Covid-19). *Al-Fikru: Jurnal Ilmiah*, 15(1), 1–13.
- Sutabari, ST. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Subarsono, AG (2005). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi* Yogyakarta
- Sambela, LP (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*
- Supriyanto, A. (2013). *Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Perkawinan di Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Suryani, E., & Prasetyo, H. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 12(4), 211-223.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2016). *Kualitas dan Kepuasan Pelayanan*. Yogyakarta: Andi.
- Undang - undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Pernikahan
- Rahmat, A. (2020). Implementasi SIMKAH dalam Administrasi Nikah di KUA. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 123-135.
- Wibowo, A., & Handayani, N. (2022). Integrasi SIMKAH dengan Sistem Administrasi Kependudukan. *Jurnal Teknologi dan Kebijakan Publik*, 14(2), 89-102.
- Wirawan, Vani. "Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia." *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan* 1.1 (2020): 1-16.

LAMPIRAN

FOTO DOKUMENTASI



Wawancara penulis bersama ibu sri lestasi S.Pd selaku staff kantor urusan agama kecamatan bagan sinembah kabupaten rokan hilir



Wawancara penulis bersama bapak khodri S.Kom selaku Operator kantor urusan agama kecamatan bagan sinembah kabupaten rokan hilir

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara penulis bersama calon pengantin kantor urusan agama kecamatan bagan sinembah kabupaten rokan hilir



Wawancara penulis bersama calon pengantin kantor urusan agama kecamatan bagan sinembah kabupaten rokan hilir



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Nomor : B-7413/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/10/2024

16 Oktober 2024

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Riwayat : -

Penunjukkan Dosen Pembimbing Proposal

Yth. Dr. Mustiqowati Ummul Fithriyyah, M.Si.

Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

UIN Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Saudara bahwa mahasiswa:

Nama : Revina Utami
NIM : 12170521074
Prodi : Administrasi Negara S1
Semester : VII (tujuh)

benar dalam menyelesaikan Proposal Penelitian dengan Judul : "IMPLEMENTASI APLIKASI SIMKAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR URUSAN AGAMA DI KECAMATAN BAGAN SINEMBAH". Sehubungan dengan hal di atas, Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Proposal Penelitian mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terimakasih.



Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si.
NIP. 19790101 200710 1 003

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

UIN SUSKA RIAU
Ditandatangani oleh :
a. Penunjukan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Penunjukan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
c. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nonor : B-404/Un.04/F.VII/PP.00.9/01/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Pra Riset

13 Januari 2025

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
Jl. Jend. Sudirman No.460 Jadirejo
Kec. Sukajadi Kota Pekanbaru
Riau 28121

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri
Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyampaikan bahwa mahasiswa :

Nama : Revina Utami
NIM. : 12170521074
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (tujuh)

bermaksud melakukan Pra Riset di tempat Bapak/Ibu dengan judul: "Peningkatan
Pelayanan Administrasi Pernikahan melalui Penerapan Aplikasi Sistem Manajemen
Informasi Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah
Kabupaten Rokan Hilir ". Untuk itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin Pra
Riset dan bantuan data dalam rangka penyelesaian penulisan Proposal skripsi mahasiswa
tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.



Dekan,
Dr. Mahyarni, S.E., M.M.
NIP. 19700826 199903 2001

Hak Cipta milik UIN Suska Riau



Dr. Mahyarni, S.E., M.M.
NIP. 19700826 199903 2 001



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Revina Utami, lahir pada 21 September 2003 di Bagan Batu, Kecamatan Bagan Sinembah, Kabupaten Rokan Hilir. Penulis merupakan anak ke-1 dari 4 bersaudara yang terlahir dari kedua orang tua hebat yaitu bapak Miawanto dan ibu Wargiati. Penulis bersuku Jawa, berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah Dasar di Tri Erlangga di Kecamatan Balai Jaya dan selesai pada tahun 2015, kemudian melanjutkan Pendidikan Menengah Pertama Di MTS Tri Erlangga di Kecamatan Bagan Sinembah dan selesai pada tahun 2018, dan melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 5 Bagan Sinembah di Kecamatan Balai Jaya dan selesai pada tahun 2021. Penulis melanjutkan Pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri tepatnya Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU) Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada Program Studi SI Ilmu Administrasi Negara.

Pada semester 5 penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan Sinembah. Selanjutnya pada semester 7 penulis juga melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) yang berlokasi Di Desa Kenacana, Kecamatan Balai Jaya, Kabupaten Rokan Hilir, Provinsi Riau.

Penulis menyelesaikan Perkuliahan dengan Skripsi yang berjudul "Peningkatan Pelayanan Administrasi Pernikahan Melalui Penerapan Aplikasi SIMKAH Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Bagan sinembah" di bawah bimbingan Dosen terbaik yaitu Ibu Dr. Mustiqowati Ummul Fitrhriyyah, M.Si dan penulis dinyatakan lulus dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos) melalui ujian Munaqasyah Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

UIN SUSKA RIAU