

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Teori-Teori yang Terkait dengan Judul

1. Konsep Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)

a) Pengertian Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)

Istilah sistem informasi manajemen pernikahan terdiri dari empat kata, yaitu sistem, informasi, manajemen dan kata pernikahan. Sistem itu sendiri adalah kumpulan dari elemen-elemen yang sering dihubungkan bersama untuk membentuk suatu keseluruhan. Sementara informasi dan manajemen sering digabungkan sedemikian rupa sehingga masuk akal sebagai kegiatan yang dilakukan untuk mengumpulkan data, sedangkan pernikahan adalah hubungan perkawinan atau kontrak yang ditandatangani oleh seorang pria dan seorang wanita yang ditandatangani untuk menjadi gay dalam hubungan perkawinan dan timbul antara dua hak dan kewajiban.¹ Sehingga Sistem Informasi Manajemen Nikah atau SIMKAH merupakan program aplikasi di komputer yang berbasis *windows* yang digunakan untuk mengumpulkan seluruh data pernikahan yang secara *online* dari seluruh Kantor Urusan Agama (KUA) yang ada di wilayah Negara Republik Indonesia.

Program SIMKAH ini menggunakan teknik internet yang dianggap sebagai cara yang lebih tepat, cepat dan aman selain teknik *back-up* yang konvensional. Hadirnya program SIMKAH tentunya memiliki tujuan penting yang untuk dicapai dalam waktu dekat, seperti *mem-backup* seluruh data yang harus terintegrasi. Selain itu juga diperlukan penyeragaman data yang tujuannya agar menghasilkan data dapat lebih efektif serta efisien dengan program bawaan yang memadai sehingga dalam melakukan pencatatan pernikahan akan lebih mudah. *Back-up* data ini diperlukan untuk menyelamatkan data dan menghimpun data untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti kehilangan dokumen yang disebabkan oleh kebakaran, banjir, maupun bencana alam lainnya.²

¹ Al Yasa' Abu bakar dan Muhammad Ilham Purnama, "Efektivitas Penerapan SIMKAH di KUA Syiah Kuala Kota Banda Aceh," 7.

² Kementerian Agama RI, *Buku Panduan Sistem Informasi Manajemen Nikah*, 1.

Pada saat mendaftarkan pernikahan, dengan menggunakan aplikasi program SIMKAH yang berbasis website ini harus menyerahkan data-data penting yang sejalan dengan yang direncanakan dan dirancang khusus oleh Dirjen Bimas Islam dalam melaksanakan pengelolaan pernikahan dan rujuk, seperti beberapa dokumen penting seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) sebagai syarat pendaftaran perkawinan calon pengantin ketika aplikasi ini telah terhubung dengan beberapa aplikasi lain seperti SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).³

b) Kemampuan dan Manfaat Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) akan terus dikembangkan dengan tujuan utama yaitu semua pelayanan di KUA menggunakan komputerisasi. Selain itu program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) memiliki kemampuan secara garis besar yaitu:

1. Pengiriman data dilakukan secara *online*.
2. Data yang tersimpan aman.
3. Pengiriman data dari KUA ke kantor kemenag, Kanwil dan bimas Islam dapat dilakukan dengan sekali kirim (*via internet*).
4. Hanya pihak yang berwajib yang bisa mengoperasikannya.
5. Tersedia laporan standar, sehingga dapat dibuat sesuai yang diinginkan.
6. Cara masukkan data sangat mudah.
7. SIMKAH dapat mengecek seluruh identitas mempelai berbagai hal.
8. SIMKAH dapat mengecek nomor seri ganda pada buku nikah.⁴

Sedangkan manfaat dari SIMKAH sendiri di antaranya :

1. Membangun infrastruktur database dengan memanfaatkan teknologi yang dapat mengakomodasi kebutuhan manajemen dan eksekutif.
2. Membangun infrastruktur jaringan yang terintegrasi

³ Sutisna, A. Bachrun Rifa'i, dan Yuliani, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam Peningkatan Kualitas Layanan," 199.

⁴ Kementerian Agama RI, *Buku Panduan Sistem Informasi Manajemen Nikah*, 3.

antara KUA ditingkat daerah sampai Kantor Pusat.

3. Membangun Sistem Informasi Manajemen Penikahan dicatat di KUA-KUA.
4. Pelayanan bagi publik untuk mendapatkan informasi yang lengkap, cepat dan akurat.
5. Penyajian data yang cepat dan akurat serta mempermudah pelayanan, pengendalian dan pengawasan.⁵

Teknologi di era milenial ini semakin berkembang pesat. Perkembangan ini tentunya juga menuntut pelayanan yang diberikan oleh KUA harus efektif dan efisien. Dirjen Bimas Islam menurunkan aturan Undang-undang tentang penerapan SIMKAH di setiap KUA Kecamatan. Keputusan yang diterbitkan memuat beberapa hal antara lain:

1. Dengan adanya SIMKAH pelayanan yang diberikan sudah mudah dan sebagai instansi pemerintahan yang mengayomi seluruh masyarakat mewajibkan merubah pola pikir agar pelayanan yang diberikan dapat diakses dengan *online*.
2. Keputusan sudah berlaku pada saat ditetapkan 3 April 2013.
3. Pada erah globalisasi saat ini KUA dituntut untuk meningkatkan pelayanan publik dengan SIMKAH.
4. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yaitu cara yang sangat mudah untuk mencari data nikah.⁶

Dengan mengikuti perkembangan zaman, SIMKAH ini diterapkan di wilayah RI mempunyai tujuan yaitu untuk melakukan pencatatan dengan sistem *online* menggunakan teknologi informasi. Penerapan SIMKAH ini diharapkan agar pelayanan yang diberikan oleh KUA lebih baik dan optimal. Pihak Kementerian Agama RI mempunyai niat dengan terus melakukan peningkatan pelayanan nikah yang berbasis *online*. Adanya perintah undang-undang untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka pelayanan prima yang berbasis SIMKAH dianggap sebagai

⁵ Fuad Riyadi, "Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 di KUA Kecamatan Mejubo Kudus," *Jurnal Pemikiran Hukum dan Hukum Islam*, vol. 9, no. 2 (2018) : 213-214, diakses pada 26 November, 2021, <https://ejournal.iainkudus.ac.id>.

⁶ Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam, "DJ.II/369 Tahun 2013" Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan," (3 April 2013).

bagian dari pelayanan publik. Jika para pegawai/staf KUA melakukan pelayanan dengan ikhlas, maka pelayanan prima berbasis SIMKAH ini akan berubah nilai menjadi ibadah.

2. Konsep Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Sistem informasi manajemen (SIM) adalah kombinasi dari jaringan komunikasi, perangkat lunak, perangkat keras, orang, dan sumber data yang diatur untuk memodifikasi, mengumpulkan, dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi. Sistem informasi juga merupakan sistem yang didasarkan pada pengembangan database untuk memberikan informasi kepada individu-individu dalam instansi tersebut. Dalam operasional organisasi, SIM berguna dalam mendukung operasional, terutama dalam mengolah suatu data menjadi informasi yang akurat dan lengkap.⁷

Sistem Informasi Manajemen (SIM) juga merupakan sistem informasi yang menghasilkan keluaran (*output*) dengan menggunakan masukan (*input*) dan berbagai proses yang diperlukan untuk memenuhi tujuan tertentu dalam suatu kegiatan manajemen.⁸ SIM merupakan penerapan sistem informasi di dalam organisasi untuk mendukung informasi-informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen. Tekanan SIM itu pada sistemnya, bukan pada manajemennya. Agar SIM dapat berjalan dengan efektif dan efisien, perlu pengelolaan yang sebaik-baiknya.⁹

Sistem Informasi Manajemen (SIM) berbeda dengan sistem informasi biasa. Terkait penggunaannya, SIM digunakan untuk menganalisa sistem-sistem informasi yang diaplikasikan dalam suatu organisasi saat melaksanakan kegiatan-kegiatan operasional. Sistem Informasi Manajemen (SIM) menyangkut tiga sumber daya utama yaitu teknologi, informasi, dan manusia.¹⁰ Berikut adalah pembahasan secara rinci apa itu Sistem Informasi Manajemen (SIM).

⁷ Sutisna, A. Bachrun Rifa'i, dan Yuliani, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam Peningkatan Kualitas Layanan," 194.

⁸ Elok Rosyidah, Modul Sistem Informasi Manajemen, (Banyuwangi : Universitas 17 Agustus Banyuwangi, 2020), 6, diakses 26 November, 2021, <http://elib.untag-banyuwangi.ac.id>.

⁹ Anastasia Lipursari, "Peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam Pengambilan Keputusan," *Jurnal STIE Semarang*, vol. 5, no. 1 : (2013), 31, diakses pada 26 November, 2021, <http://jurnal3.stiesemarang.ac.id>.

¹⁰ Eddy Jusuf, *Sistem Informasi Manajemen Kontemporer Dierah Digital*, (Yogyakarta:Gava Media, 2019), 100.

a) Sistem

Sistem adalah bagian atau komponen dari suatu instrumen yang saling berhubungan sebagai satu kesatuan secara teratur. Sistem

juga berarti serangkaian komponen yang bekerja sama dan bergantung satu sama lain untuk mencapai suatu tujuan, menerima input, dan menghasilkan output dalam transisi yang terorganisir¹¹

Sistem juga merupakan kumpulan dari bagian-bagian untuk mencapai tujuan tertentu yang saling berhubungan antar satu dengan yang lainnya yang secara bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu.¹² Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang diakses secara *online*, sistem mempunyai dua pengertian yaitu seperangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas, dan sistem juga diartikan sebagai usunan yang teratur dari pandangan, teori, asas, dan sebagainya.¹³

b) Informasi

Informasi merupakan sebuah data yang telah diolah menjadi sesuatu yang memiliki arti dan berguna bagi pengguna.¹⁴ Data yang telah diolah digunakan dalam proses pengambilan keputusan adalah informasi. Sistem akan mengolah data menjadi informasi mulai dari data yang awalnya berbentuk tak berguna menjadi berguna bagi penerimanya. Nilai informasi sendiri akan berkaitan dengan keputusan, sehingga informasi diperlukan jika ada sebuah keputusan.

Dalam pengertian lain, informasi adalah jenis utama sumber daya yang dimiliki oleh suatu badan atau organisasi. Informasi melalui komunikasi menjadi perekat suatu organisasi atau instansi, sehingga organisasi tersebut dapat bersatu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹⁵ Informasi berfungsi untuk mengurangi ketidakpastian dan menambah pengetahuan kepada

¹¹ Elok Rosyidah, *Modul Sistem Informasi Manajemen*, 6.

¹² Priyono, *Pengantar Manajemen*, (Sidoarjo : Zifatama Publisher, 2016), 19.

¹³ KBBI Daring, diakses pada 27 November, 2021, <https://kbbi.kemdikbud.go.id>.

¹⁴ Elok Rosyidah, *Modul Sistem Informasi Manajemen*, 6.

¹⁵ Yulia Djahir dan Dewi Pratita, *Sistem Informasi Manajemen*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2014), 8.

pemakai informasi.¹⁶

Suatu informasi mempunyai kualitas yang tergantung dari empat hal yaitu, informasi harus relevan, tepat waktu, akurat, dan ekonomis.

1. Relevansi adalah informasi yang bermanfaat bagi masyarakat dengan cara ditautkan atau terkait. Relevansi juga dapat dipahami sebagai informasi yang saling bergantung.
2. Tepat waktu artinya informasi yang diterima akan tepat waktu, karena jika informasi tersebut sudah lama dikirim tidak akan bermanfaat. Jika digunakan untuk mengambil keputusan, akan berakibat fatal.
3. Akurat/cermat yaitu suatu informasi harus bebas dari masalah yang akan menyesatkan masyarakat. tidak mengandung masalah sehingga tidak membuat masyarakat sesat. Akurat berarti Informasi yang mengandung nilai yang berharga serta diharapkan orang yang menerima informasi tersebut tidak mengalami gangguan sehingga tidak merusak nilai suatu informasi.
4. Ekonomis artinya informasi yang dihasilkan mempunyai manfaat yang lebih besar disbanding dengan biasa saat proses mengolah informasi tersebut, tetapi sebagian informasi dapat ditaksir nilai efektivitasnya disbanding dengan nilai uang.¹⁷

c) Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa inggris *management* dengan kata kerja *to manage* yang secara umum berarti mengurus.¹⁸ Cara manusia untuk mencapai sebuah tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien sesuai dengan hasil analisis dan beberapa sumber juga bisa dipelajari menggunakan ilmu manajemen. Dalam arti lain, manajemen adalah mengkoordinasikan dan mengawasi kegiatan pekerjaan yang dilakukan oleh orang lain sehingga kegiatan tersebut dapat diselesaikan

¹⁶ Anastasia Lipursari, "Peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam Pengambilan Keputusan," 31.

¹⁷ Suryadharma dan Triyani Budyastuti, *Sistem Informasi Manajemen*, (Jawa Timur : Uwais Inspirasi Indonesia, 2019), 4-5.

¹⁸ Muhammad Anwar, *Pengantar Dasar Ilmu Manajemen*, (Jakarta : Prenadamedia group, 2020), 5.

secara efektif dan efisien.¹⁹ Manajemen juga dipandang sebagai suatu proses atau upaya pencapaian tujuan dengan menggunakan keahlian orang lain. Manajemen dapat dipandang sebagai suatu sistem terbuka yang berinteraksi dengan lingkungannya dalam proses mengubah *input* menjadi *output*. Dalam sistem terbuka, lingkungan *input* menjadi aspek yang terpenting karena *input* merupakan tempat asal sumber daya sekaligus umpan balik dari pelanggan, yang berdampak terhadap *output* organisasi. Umpan balik ini akan memberikan masukan bagi organisasi tentang seberapa baik organisasi memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas.²⁰

Sistem Informasi Manajemen juga bisa diartikan sebagai kumpulan dari sub-sub sistem saling bekerja sama secara harmonis dan saling berhubungan, demi mencapai tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang dibutuhkan oleh manajemen saat melaksanakan fungsinya dalam proses pengambilan keputusan.²¹ Dibentuknya Sistem Informasi Manajemen mempunyai tujuan tersendiri dalam organisasi yaitu memudahkan dalam mengambil keputusan yang akan menjadikan informasi, agar informasi tersebut menjadi bermanfaat. Adapun manfaat dan fungsi Sistem Informasi Manajemen yaitu :

1. Adanya jaminan pelayanan yang berkualitas dengan menggunakan sistem informasi.
2. Kualitas data yang diberikan akan semakin meningkat dengan tepat kepada pemakai.
3. Biaya yang dikeluarkan oleh organisasi bisa sedikit berkurang, karena dalam mengelolanya menggunakan sistem informasi.
4. Semua yang berkaitan dengan sistem informasi akan dicek oleh instansi atau lembaga yang berkaitan.
5. Produktivitas dalam organisasi atau lembaga akan tetap terpelihara dan berkembang.
6. Proses perencanaan yang efektif tetap dikembangkan.

¹⁹ Elok Rosyidah, *Modul Sistem Informasi Manajemen*, 6.

²⁰ Priyono, *Pengantar Manajemen*, 20.

²¹ Ariawan, *Buku Ajar Sistem Informasi Manajemen bentuk - Bentuk PDF*. 17.

7. Mengidentifikasi kebutuhan serta keterampilan sebagai pendukung sistem informasi.
8. Menetapkan investasi yang akan digunakan pada sistem informasi.²²

3. Teori Manajemen Pelayanan

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²³ Berikut kriteria pelayanan publik yang baik/profesional:

1. Proaktif

Proaktif ini berarti punya inisiatif atau ide baru dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan cepat. Proaktif ini salah satu hal tak bisa dihindari oleh para pekerja yang berada dalam pelayanan yang umum.

2. Ramah

Sikap yang ramah ini harus dimiliki oleh setiap karyawan atau pegawai dalam melakukan pelayanan. Sikap dan tutur kata yang baik/ramah berarti hati yang baik akan disukai oleh setiap orang.

3. Konfirmasi

Konfirmasi ini berarti karyawan atau pegawai memberitahukan kepada pemohon/ pelanggan pada saat terjadi masalah dalam pelayanan.

4. Tindak Lanjut

Tindak lanjut ini dengan cara membuat cadangan layanan lainnya guna menyelesaikan suatu pekerjaan dengan melakukan konfirmasi langsung kepada pemohon dengan baik ketika terjadi masalah.

5. Responsif

Ketika pelanggan menginginkan sesuatu, pegawai atau karyawan harus memberikan tanggapan secara langsung dengan sikap yang ramah

Manajemen pelayanan dalam perpektif Islam perlu

²² Chamdan Purnama, *Sistem Informasi Manajemen*, (Mojokerto: Insan Global, 2016), 12-13.

²³ Marjoni Rachman, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Sukoharjo : Tahta Media Group, 2021), 12.

untuk dikaitkan dengan penelitian ini sebagai pembeda dari manajemen pelayanan pada umumnya. Islam merupakan agama yang sempurna dan didalamnya ada pedoman yang digunakan manusia sebagai rujukan dalam menentukan segala tindakan. Menurut Zeithhaml yang dikutip oleh Hardiansyah dalam bukunya yang berjudul *Kualitas Pelayanan Publik*, menyebut bahwa terdapat lima dimensi utama Indikator kualitas pelayanan yang harus disusun sesuai dengan urutan tingkat relatif yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu berkaitan dengan fasilitas yang ada dalam instansi seperti, perlengkapan, peralatan, SDM dan kualitas komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pegawai dalam melakukan pelayanan agar pemohon merasa puas dengan yang dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu janji yang diberikan petugas kepada pelanggan agar percaya dengan pelayanan yang diberikan. dengan jaminan yang kita janjikan kepada masyarakat maka mereka akan memperoleh apa yang diinginkan dan pegawai merasa puas .
5. *Empathy* (empati), yaitu perusahaan memahami masalah para pelanggannya dalam bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.²⁴

Sebagai penyedia layanan publik KUA dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik serta seefisien mungkin kepada masyarakat. Syamsi menyatakan bahwa efisiensi merupakan daya guna yang berfokus pada hasil agar tidak terjadi pemborosan. Pegawai KUA Kecamatan diharapkan senantiasa memberikan pelayanan yang sesuai dengan syariat Islam, seperti firman Allah Swt dalam QS. Al-Maidah ayat 2:

.... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ

²⁴ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), 73.

وَالْعُدُونَ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۝

Terjemahnya :

...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwaaah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (QS. Al-Maidah:2)²⁵

Jika di dalam Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), akan dikatakan berhasil apabila masyarakat sudah tidak mempunyai keluhan serta puas kepada penyedia layanan publik mengenai pelayanan yang diberikan serta kebijakan yang ada. Dalam hal ini penyedia layanan publik adalah pihak pegawai KUA. SIMKAH dikatakan berhasil juga jika penyedia layanan publik dapat efisien dengan maksimal dalam hal waktunya, sehingga pekerjaan yang dikerjakan selesai dengan yang diharapkan.²⁶

4. Teori Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan singkatan dari empat kata yaitu *strengths*, *weaknesses*, *opportunities*, dan *threats*. Analisis SWOT ini merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*).²⁷ Analisis SWOT ini digunakan untuk menganalisa situasi lembaga secara keseluruhan dengan berusaha mengembangkan kekuatan dan kelemahan di lingkungan internal dalam suatu lembaga dengan adanya peluang dan ancaman yang ada di lingkungan eksternal. Dengan menggunakan teknik analisis SWOT, peneliti akan mengetahui strategi yang tepat dalam meningkatkan mutu pelayanan Adapun unsur- unsur dari analisis SWOT sebagai berikut:

a. *Strength* (kekuatan)

Kekuatan di sini dapat diartikan dengan adanya keterampilan, sumber daya, dan kelebihan-kelebihan lainnya

²⁵ Departemen Agama RI, *Al Quran dan Terjemahan*, 106.

²⁶ Indri Cahya Lolyta, "Analisis Efisiensi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sidoarjo, *Jurnal Ekonomi Islam*," vol. 2, no. 3 (2019) : 2, diakses pada 28 November, 2021, <https://ejournal.unesa.ac.id>.

²⁷ Fajar Nur'aini Dwi Fatimah, *Teknik Analisis SWOT (Pedoman Menyusun Strategi yang Efektif & Efisien serta Cara Pengelola Kekuatan dan Ancaman)*, (Yogyakarta : Anak hebat Indonesia, 2020), 7.

yang berhubungan dengan para instansi. Adanya kekuatan dengan kelebihan khusus yang dimiliki oleh suatu instansi, maka instansi tersebut akan memperoleh hasil yang maksimal yang juga dapat memajukan instansi dengan melalui kelebihan tersebut.

- b. *Weakness* (kelemahan)
Kelemahan dalam hal ini adalah adanya keterbatasan atau kekurangan dalam hal keterampilan, sumber daya, dan kapasitas yang dimiliki oleh suatu instansi ketika tidak efektif dalam menjalankan pekerjaan. Biasanya kekurangan suatu instansi adalah dalam menerapkan bidang manajemen kurang maksimal.
- c. *Opportunity* (peluang)
Peluang ini dapat dikatakan sebagai kondisi yang sangat penting yang dapat menguntungkan instansi, yaitu dengan adanya teknologi yang berkembang pesat di era modern ini, akan lebih memudahkan instansi dalam menjalankan semua pekerjaan yang akan dilakukan.
- d. *Threat* (ancaman)
Sebuah organisasi harus memperhatikan dalam menjalankan pekerjaannya, karena adanya peraturan pemerintah yang kapan saja bisa berubah akan menjadikan ancaman kelancaran pelayanan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Pada penelitian ini akan membahas tentang penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam meningkatkan mutu pelayanan nikah di KUA Kecamatan Jaken Kabupaten Pati. Untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, maka dalam hal ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut.

1. Hasil penelitian Yullang, (2020)
Penelitian skripsi Yullang (2020), yang berjudul “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nikah di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang”.²⁸ Penelitian ini merupakan

²⁸ Yullang, “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Online dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nikah di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten

penelitian yang menggunakan metode deskriptif yaitu peneliti terjun langsung ke lapangan dan dengan pendekatan kualitatif dengan jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Fokus penelitian ini adalah mekanisme penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam meningkatkan mutu pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang, dengan tujuan untuk mengetahui apakah Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dapat meningkatkan mutu pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan yang dilakukan pada program SIMKAH di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang sudah bisa dikatakan efektif, namun masih ada yang perlu dimaksimalkan terutama sarana dan prasarana yang akan menunjang dalam proses pelayanan.

Perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada objek penelitian. Jika Yullang meneliti di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang, sedangkan objek pada penelitian ini di KUA Kecamatan Jaken Kabupaten Pati. Sedangkan persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama meneliti mengenai penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah *Online* dalam meningkatkan mutu pelayanan nikah yang menggunakan metode deskriptif kualitatif.

2. Hasil penelitian Isnaini, (2021)

Penelitian skripsi Isnaini (2021), yang berjudul “*Peranan Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam Mendukung Legalitas Perkawinan (Studi Kasus KUA Kuta Alam Kota Banda Aceh)*”.²⁹ Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang datanya diperoleh dengan cara observasi lapangan, wawancara, studi pustaka dan studi dokumentasi untuk data sekunder. Penelitian ini memfokuskan pada peranan Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam mendukung legalitas perkawinan (Studi kasus KUA Kuta Alam Kota Banda Aceh) dengan tujuan untuk mengetahui peranan Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam mendukung legalitas perkawinan (Studi kasus KUA Kuta Alam Kota Banda Aceh). Penelitian ini

Pinrang,” Skripsi : IAIN Parepare (2020), diakses pada 28 November, 2021, <http://repository.iainparepare.ac.id> .

²⁹ Isnaini, “Peranan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Mendukung Legalitas Perkawinan (Studi kasus KUA Kecamatan Kuta Alam Kota Banda Aceh),” Skripsi : UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh (2021), diakses pada 28 November, 2021, <http://repository.ar-raniry.ac.id>.

menunjukkan bahwa Sistem Informasi Manajemen Nikah berperan dalam melegalkan perkawinan, dengan mengentri data pernikahan ke pusat dengan penyeragaman data agar efektif dan efisien dari dari pencatatan nikah sebelumnya yang dilakukan secara manual atau konvensional oleh Pejabat Pencatat Nikah.

Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama meneliti mengenai Sistem Informasi Manajemen Nikah dengan metode deskriptif pendekatan kualitatif, sedangkan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada substansi penelitian. Jika Isnaini meneliti pada penerapan SIMKAH dalam mendukung legalitas perkawinan. Sedangkan substansi pada penelitian ini mengenai peranan SIMKAH *online* dalam meningkatkan mutu pelayanan nikah di KUA Kecamatan Jaken Kabupaten Pati.

3. Hasil penelitian Ristin Victoria, (2015)

Penelitian skripsi Ristin Victoria yang berjudul *“Efektivitas Program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Pelayanan Administrasi Kantor Urusan Agama (KUA) Di Kota Bengkulu”*.³⁰ Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu peneliti berusaha mengungkapkan dan menginterpretasikan fenomena yang tengah berkembang dengan langsung terjun di lapangan. Penelitian ini difokuskan pada efektivitas program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam pelayanan administrasi Kantor Urusan Agama (KUA) Di Kota Bengkulu dengan tujuan penelitian untuk mengetahui apakah Program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Pelayanan Administrasi Kantor Urusan Agama (KUA) di Kota Bengkulu sudah berjalan dengan efektif atau belum. Penelitian ini menunjukkan bahwa Program SIMKAH dalam pelayanan administrasi Kantor Urusan Agama (KUA) di Kota Bengkulu belum efektif, karena dalam prakteknya Program SIMKAH pada Kantor Urusan Agama (KUA) di kota Bengkulu sebagian besar masih bersifat *offline*.

Terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Persamaan dengan penelitian yang akan

³⁰ Ristin Victoria, “Efektivitas Program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Pelayanan Administrasi Kantor Urusan Agama (KUA) DI Kota Bengkulu,” Skripsi : IAIN Bengkulu (2015), diakses pada 28 November, 2021, <http://repository.iaibengkulu.ac.id>

dilakukan yaitu sama-sama meneliti mengenai Sistem Informasi Manajemen Nikah dengan metode deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada instansi lokasi objek yang akan diteliti. Jika penelitian Riztin Victaria akan meneliti dalam hal peranan SIMKAH dalam pelayanan administrasinya saja sedangkan penelitian ini meneliti terkait penerapan SIMKAH dalam meningkatkan pelayanan nikah.

4. Hasil penelitian Sutisna, A. Bachrun Rifa'i, dan Yuliani, (2019)

Penelitian jurnal yang berjudul *"Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam Peningkatan Kualitas Layanan."*³¹ Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini diperoleh dengan cara observasi lapangan, wawancara, studi kepustakaan dan studi dokumentasi. Penelitian ini difokuskan pada mekanisme implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam peningkatan kualitas layanan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui secara faktual mengenai Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam peningkatan kualitas layanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciwidey yang dilihat dari segi kualitas sistem aplikasi SIMKAH, urgensi penerapan sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh aplikasi SIMKAH.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dari aplikasi SIMKAH sangat baik, karena mudah digunakan dan lengkap sehingga dapat mendukung segala aktivitas pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi masih belum optimal karena server dan jaringan sering mengalami gangguan sehingga berpengaruh pada kecepatan aplikasi. Urgensi penerapan sistem merupakan upaya mendukung pelaksanaan program pemerintah dalam memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat berbasis IT dan membantu petugas KUA dalam bidang pencatatan nikah dan rujuk. Kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem tersebut sudah relevan dengan kebutuhan pengguna dan output nya lengkap dan dapat langsung dirasakan oleh pengguna sistem dan masyarakat sebagai penerima informasi.

³¹ Sutisna, A. Bachrun Rifa'i, dan Yuliani, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam Peningkatan Kualitas Layanan," *Tadbir : Jurnal Manajemen Dakwah* , vol. 4, no. 2, (2019), diakses pada 7 November, 2021, <https://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id/index.php/tadbir>.

Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama meneliti dengan metode deskriptif kualitatif mengenai penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam meningkatkan pelayanan. Sedangkan perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada objek penelitian. Jika Sutisna, A. Bachrun Rifa'I, dan Yuliani meneliti di KUA Kecamatan Ciwidey, sedangkan objek pada penelitian ini di KUA Kecamatan Jaken Kabupaten Pati.

5. Hasil penelitian Sri Wahyuningsih, (2017)

Penelitian jurnal berbahasa Inggris yang berjudul *“The Improvement Of Marriage Registration Services In The Office Of Religious Affairs Of Sayung Subdistrict To Provide Social Welfare.”*³² Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya peningkatan pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sayung Kabupaten Demak. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sayung belum tercapai secara maksimal, karena KUA Kecamatan Sayung belum memiliki standar pelayanan minimal, sehingga masyarakat belum bisa menilai mengenai pelayanan di KUA Kecamatan Sayung secara jelas.

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu terletak pada objek dan substansi penelitian. Jika Sri Wahyuningsih meneliti di KUA Kecamatan Sayung tentang kualitas pelayanan pencatatan nikah dalam memberikan kesejahteraan bagi masyarakat, sedangkan penelitian yang akan dilakukan yaitu mengenai penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam meningkatkan mutu pelayanan nikah di KUA Kecamatan Jaken Kabupaten Pati. Sedangkan persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif tentang pelayanan nikah di KUA.

Dari tiga penelitian di atas menunjukkan bahwa semua berkaitan dengan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) serta ada juga yang berkaitan dengan pelayanan pencatatan nikah.

³² Sri Wahyuningsih, “The Improvement Of Marriage Registration Services In The Office Of Religious Affairs Of Sayung Subdistrict To Provide Social Welfare,” *International Jurnal of Islamic Business Ethnics (IJIBE)*, vol. 2, no. 2, (2017), diakses pada 7 Desember, 2021, <https://jurnal.fdk.unissula.ac.id>.

Ada yang membahas mengenai penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), ada yang meneliti tentang peranan SIMKAH dalam mendukung legalitas perkawinan, ada yang tentang implementasi SIMKAH, ada yang tentang efektivitas program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam pelayanan administrasi Kantor Urusan Agama (KUA), bahkan ada juga yang membahas mengenai upaya peningkatan pelayanan pencatatan nikah.

Namun, dari lima penelitian di atas dapat dikatakan bahwa kesamaan hanya pada Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dan tentang pelayanan nikah di KUA, sebab dalam penelitian ini akan membahas tentang bagaimana Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) ini dapat meningkatkan mutu pelayanan nikah di KUA Kecamatan Jaken Kabupaten Pati khususnya, dan umumnya di Indonesia. Dalam penelitian ini juga akan menggunakan metode analisis SWOT untuk melihat sejauh mana kemampuan KUA Kecamatan Jaken Kabupaten Pati dalam mengoptimalkan pelayanan khususnya pada pelayanan nikah berbasis *online*.

C. Kerangka Berpikir

Untuk mempermudah penulis dalam melakukan penelitian, di dalam skripsi ini akan menjelaskan mengenai beberapa aspek yang akan dijadikan sebagai sebuah kerangka pikir. Peneliti menggunakan tiga teori, yaitu teori Sistem Informasi Manajemen (SIM), teori manajemen pelayanan, dan teori analisis SWOT. Ke tiga teori tersebut diambil guna untuk mengetahui teknik layanan yang diberikan pihak KUA pada masyarakat Kecamatan Jaken Kabupaten Pati terhadap penerapan sistem pencatatan nikah yang saat ini.

Adapun inti dari skripsi ini dibahas mengenai bagaimana penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam meningkatkan mutu pelayanan nikah di KUA Kecamatan Jaken Kabupaten Pati apakah sudah menerapkan teori tersebut saat melakukan proses pelayanan, dan apakah pihak KUA memiliki kecakapan dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan nikah berbasis *online*. Skripsi ini mempunyai titik focus penelitian yaitu mengenai pelayanan nikah yang diberikan oleh pihak KUA kepada masyarakat Kecamatan Jaken terkait penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) tersebut yang menerapkan ilmu Sistem Informasi Manajemen (SIM), manajemen pelayanan dan analisis SWOT. Untuk mempermudah penulis dalam melakukan

penelitian, maka kerangka berpikir penulis sebagai berikut

Gambar 2.1
Bagan Kerangka Berpikir

