

SKRIPSI
KUALITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) DALAM
PELAYANAN PENCATATAN PERNIKAHAN DI KANTOR URUSAN
AGAMA KECAMATAN TAMALANREA KOTA MAKASSAR

RAHMAT HIDAYATULLAH KM. AS

E011181504



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR

2023



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

Rahmat Hidayatullah Km. As (E011181504), Kualitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. xviii + 106 Halaman + 31 Gambar + 38 Tabel + 16 Pustaka + Lampiran, dibawah bimbingan Muh. Tang Abdullah dan Amril Hans.

Penelitian ini berfokus kepada kualitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam pelayanan pencatatan pernikahan di KUA Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar, tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam pencatatan pernikahan di KUA Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan nilai variabel mandiri yaitu variabel SIMKAH (Kualitas SIMKAH dalam pencatatan pernikahan),

Penelitian ini mengindikasikan kualitas sistem informasi manajemen nikah atau disebut juga dengan SIMKAH dapat dikategorikan sangat baik. Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian yang menunjukkan persentase nilai setiap indikator. hasil indikator tersebut yaitu : Indikator kualitas sistem sebesar 83,38%, Indikator kualitas informasi sebesar 83,33%, Indikator kualitas pelayanan sebesar 82,62%, Indikator pengguna sebesar 83,10%, Indikator kepuasan pengguna 83,81%, Indikator manfaat bersih sebesar 86,19%. Secara umum, rata-rata akumulasi nilai setiap indikator sebesar 83,74% atau dapat dikategorikan sangat baik.

Kata Kunci : KUA, SIMKAH, Kualitas Pelayanan.



HASANUDDIN UNIVERSITY
FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE

ABSTRACT

Rahmat Hidayatullah Km. As (E011181504) , Quality System Information Management Deep Marriage (SIMKAH). Service Recording Marriage in the Office District Religious Affairs Tamalanrea City of Makassar. xviii + 106 Pages + 31 Images + 38 Table + 16 Libraries + Appendices , below guidance Muh. Tang Abdullah and Amril Hans .

This research focuses on the quality of the Marriage Management Information System (SIMKAH) in marriage registration services at KUA Tamalanrea District, Makassar City.

This study uses quantitative research with approach descriptive . Researcher use approach descriptive with objective For describe mark variable independent that is SIMKAH variable (SIMKAH quality in recording marriage),

Study This indicate quality system information management marry or called Also with SIMKAH can be categorized very ok . it _ supported by results research shows _ percentage mark every indicator . results indicator the that is : Indicator quality system of 83.38%, Indicator quality information of 83.33%, Indicator quality service of 82.62%, Indicator user of 83.10%, Indikato satisfaction users 83.81%, Indicator benefit clean of 86.19%. kindly general , average accumulation mark every indicator of 83.74 % or can be categorized as very good .

Keywords: KUA, SIMKAH, Quality of Service.



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahmat Hidayatullah Km. As

NIM : E011 18 1504

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul Kualitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 23 Mei 2023

Yang Menyatakan



Rahmat Hidayatullah Km. As



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rahmat Hidayatullah Km. As
NIM : E011 18 1504
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Kualitas Sistem Informasi Manajemen Nikah
(Simkah) Dalam Pelayanan Pencatatan Pernikahan
Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamalanrea
Kota Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan sesuai dengan saran Tim Penguji Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 23 Mei 2023

Menyetujui

Pembimbing I

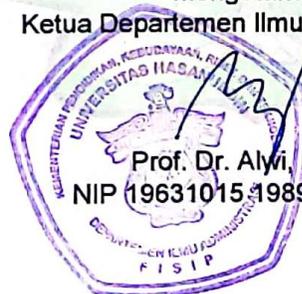
Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., MAP
NIP 19720507 200212 1 001

Pembimbing II

Amril Hans, S.AP., MPA
NIP 19820706 202204 3 001

Mengetahui

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,



Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP 19631015 198903 1 006



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rahmat Hidayatulah Km. As
NIM : E011 18 1504
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Kualitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Program Sarjana, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 23 Mei 2023

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Dr. Muh. Tang Abdulah, S.Sos., MAP

Sekretaris : Amril Hans, S.AP., MPA

Anggota : 1. Dr. Muhammad Rusdi, M.Si

: 2. Drs. Nelman Edy, M.Si

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullah wabarakatuh

Syukur Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan ridho-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Kualitas Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar**”. Skripsi ini dibuat dan diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar S.A.P pada Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Sholawat serta salam tidak lupa tercurahkan kepada junjungan dan panutan umat yang dimuliakan oleh Yang Maha Mulia, yang membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang yaitu junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya.

Proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari hambatan dan kendala yang dihadapi oleh penulis. Terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan dikarenakan keterbatasan ilmu, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis dengan segala kerendahan hati menerima saran dan kritikan yang membangun untuk penyempurnaan karya ini kedepannya.

Banyak pihak yang mendukung dan menjadi penyemangat penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Melalui kesempatan ini dengan segala rasa syukur penulis ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua penulis **H. Kamaluddin** dan **Hj. Asmi** yang telah banyak membantu dan mendukung baik secara moril dan materil serta motivasi dan doa yang selama ini beliau panjatkan kepada Allah SWT buat penulis.

Terima kasih atas pengorbanan di setiap tetes keringat, air mata dan kasih sayangnya yang senantiasa diberikan kepada penulis dari kecil sampai sekarang sehingga penulis dapat berada pada titik ini. Terima kasih juga kepada saudara saya Nur Hikmah Ilahi, Km.As yang sangat saya sayangi dan kasihi yang senantiasa menjadi penghibur bagi penulis. Dengan hati yang tulus dan penuh harap penulis mendoakan mereka agar senantiasa dalam lindungan Allah SWT, Aamiin.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan limpahan rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada bapak Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos.,M.AP sebagai dosen pembimbing 1 (satu) dan bapak Amril Hans, S.AP.,M.PA sebagai dosen pembimbing 2 (dua) yang telah meluangkan waktunya memberikan ilmu, masukan, arahan, maupun dorongan yang sangat berarti sejak awal studi hingga persiapan serta terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini juga tidak akan berhasil tanpa bantuan, dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendorong sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan ketulusan hati yang paling dalam, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc.** selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan staf.
2. Bapak **Prof. Dr. Phil. Sukri, M.Si.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta wakil dekan, staf dan jajarannya.

3. Bapak **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
4. Bapak **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, M.AP** selaku Dosen penasehat Akademik, Pembimbing I dan sekretaris Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
5. Bapak **Amril Hans, S.AP.,M.PA** sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan, masukan serta waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing dan menyempurnakan skripsi ini.
6. Bapak **Drs. Nelman Edy, M.Si** dan Bapak **Dr. Muhammad Rusdi, M.Si** sebagai dosen penguji dalam ujian skripsi ini. Terima kasih atas kritik, saran dan masukannya yang sangat membangun dalam menyempurnakan skripsi ini.
7. Para **Dosen Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin** yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang sangat berharga selama kurang lebih 4 (empat) tahun perkuliahan.
8. Terima kasih kepada Seluruh **Staf Departemen Ilmu Administrasi** dan **staf di lingkup FISIP Unhas** tanpa terkecuali.
9. Terima kasih kepada **Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamalanrea dan Pak Darwin beserta jajaran serta semua informan** atas bantuan, informasi dan waktu yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

10. Terima kasih **LENTERA 2018** yang menjadi keluarga baru pada kehidupan kampus. Semoga harapan dan cita-cita kalian dapat tergapai dan tetap merawat serta menjaga hubungan kekeluargaan kita hingga nanti.
11. Terima kasih **HUMANIS FISIP UNHAS** yang menjadi tempat awal penulis untuk belajar, berproses, dan pengalaman berorganisasi dengan kekeluargaan dan kebersamaan yang tak terlupakan yang diberikan selama ini.
12. **Kakak-kakak UNION 2014, CHAMPION 2015, FRAME 2016, LEADER 2017, Adik-adik MIRACLE 2019, PENA 2020, LEGION 2021** terima kasih karena sudah memberikan pengalaman berharga bagi penulis selama berproses di HUMANIS FISIP UNHAS, terimakasih untuk bimbingan, arahan, dan kerjasamanya selama ber HUMANIS.
13. Terima kasih **LDF Ibnu Khaldun FISIP UNHAS** yang selalu memberikan nasehat serta pembelajaran yang sangat berharga bagi kehidupan dunia dan akhirat.
14. Kawan **RK** (Borju, Dien, Erwin, Azimi, Fendy, Hafiz, Hasan, Indra, Revalino, Iqra, Kappi, Aan, Abe, Andrian, Farhan, Jema, Reza, Ricky, Sandi, Sul, Syahrizal, Amin, Firman, Amar, dan alm. Syahli) dengan berbagai cerita, humor dan tindakan yang kadang diluar nalar.
15. Terima Kasih kepada **CLB Team** yang selalu mengajak mabar dan turnamen untuk mengisi waktu kosong ketika pusing memikirkan skripsi.
16. Dan yang paling penting terima kasih untuk diri sendiri, karena telah bertahan dan berjuang hingga akhir.

17. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas bantuan dan doanya. Semoga segala yang diupayakan demi kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, mendapat balasan yang besar dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan keterbatasan ilmu yang dimiliki penulis. Namun, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan para pembaca. Mohon maaf atas segala kekurangan. Terima kasih.

Makassar, 23 Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Sampul.....	i
Abstrak.....	ii
Abstract.....	iii
Lembar Pernyataan Keaslian.....	iv
Lembar Pengesahan Skripsi.....	v
Lembar Pengesahan Skripsi.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	xii
Daftar Gambar	xv
Daftar Tabel.....	xviii
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Mafaat Penelitian	5
Bab II Tinjauan Pustaka	6
II.1 Konsep e-Government.....	6
II.1.1 Pengertian e-Government	6
II.1.2 Penerapan e-Government.....	7
II.1.3 Manfaat Penerapan e-Government	10
II.2 Sistem Informasi Manajemen	12
II.2.1 Penegrtian Sistem Informasi Manajemen	12
II.2.2 Komponen dalam Sistem Informasi Manajemen	14
II.2.3 Fungsi Sistem Informasi Manajemen	15
II.2.4 Tujuan Sistem Informasi Manajemen	17

II.2.5 Teri DeLone and McLean	18
II.3 Kualitas Sistem	21
II.4 Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH).....	21
II.5 Kerangka Pikir	26
II.6 Penelitian Terdahulu	29
Bab III Metode Penelitian	30
III.1 Pendekatan Penelitian	30
III.2 Lokasi Penelitian	30
III.3 Instrumen Penelitian	30
III.4 Populasi dan Sampel Peneletian	33
III.5 Sumber Data	35
III.6 Teknik Pengumpulan Data	35
III.7 Tehnik Pengelolaan Data	36
III.8 Uji Validitas dan Realibitas Instrumen	36
III.9 Metode Analisis Data	40
Bab IV Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
IV.1 Gambaran Umum Kecamatan Tamalanrea	42
IV.2 Gambaran Umum KUA Kecamatan Tamalanrea.....	43
IV.2.1 Profil KUA Kecamatan Tamalanrea	43
IV2.2 Motto KUA Kecamatan Tamalanrea dan Visi dan Misi.....	45
IV.2.3 Tugas dan Struktur Organisasi KUA Tamalanrea	46
IV.3 Panduan Layanan SIMKAH dalam pelayanan pencatatan Pernikahan.....	50
IV.3.1 Cara Daftar Akun SIMKAH.....	50
IV.3.2 Cara Daftar Nikah Secara Daring	50
Bab V Hasil Peneitian	51

V.1 Karakteristik Responden	51
V.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
V.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
V.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	54
V.2 Hasil Peneitian	55
V.2.1 Hasil Penelitian Berdasarkan Pengguna SIMKAH dalam Pelayanan Pencatatan Pernikahan	56
V.3 Rata-rata Rekapitulasi SIMKAH dalam Pelayanan Pencatatan Pernikahan di KUA Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar	87
Bab VI Penutup.....	88
VI.1 Kesimpulan	88
VI.2 Keterbatasan Penelitian.....	89
VI.3 Saran	90
Daftar Pustaka	91
Lampiran.....	93

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Kerangka Konsep	27
Gambar 4.1 Peta Kecamatan Tamalanrea	42
Gambar 4.2 Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamalanrea	43
Gambar 4.3 Struktur Organisasi KUA Tamalanrea Kota Makassar	46
Gambar 5.1 Diagram Usia Responden.....	52
Gambar 5.2 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	53
Gambar 5.3 Diagram Tingkat Pendidikan Responden	55
Gambar 5.4 Diagram SIMKAH Memiliki Menu yang Lengkap.....	57
Gambar 5.5 Diagram SIMKAH Mudah untuk Diakses	58
Gambar 5.6 Diagram SIMKAH Sesuai Dengan Prosedur	59
Gambar 5.7 Diagram Kualitas Sistem	60
Gambar 5.8 Diagram SIMKAH Sesuai dengan Pelayanan KUA	62
Gambar 5.9 Diagram SIMKAH Mudah Dipahami.....	63
Gambar 5.10 Diagram Informasi dalam SIMKAH Disajikan Dengan Baik....	64
Gambar 5.11 Diagram Kualitas Informasi	65
Gambar 5.12 Diagram Pegawai KUA Merespon Dengan Baik	67
Gambar 5.13 Diagram Pegawai KUA Memproses Pengurusan Tepat Waktu. 68	
Gambar 5.14 Diagram Keramahan Pegawai KUA.....	69
Gambar 5.15 Diagram Kualitas Pelayanan	70
Gambar 5.16 Diagram SIMKAH Mudah Digunakan oleh Masyarakat	72
Gambar 5.17 Diagram Pendaftar Melalui SIMKAH Lebih Mudah Dibanding Dengan Manual	73
Gambar 5.18 Diagram Pegawai KUA Memberikan Penjelasan Mengenai SIMKAH.....	74
Gambar 5.19 Diagram Pengguna.....	76

Gambar 5.20 Diagram SIMKAH Memudahkan Masyarakat.....	77
Gambar 5.21 Diagram Kepuasan Layanan SIMKAH	78
Gambar 5.22 Diagram SIMKAH Membantu Pendaftaran Nikah	79
Gambar 5.23 Diagram Kepuasan Pengguna	81
Gambar 5.24 Diagram SIMKAH Dapat Meningkatkan Pelayanan.....	82
Gambar 5.25 Diagram SIMKAH Dapat Menghemat Waktu	83
Gambar 5.26 Diagram SIMKAH Memberikan Banyak Manfaat.....	84
Gambar 5.27 Diagram Manfaat-Manfaat Bersih.....	86

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Instrumen Kualitas Sistem	30
Taber 3.2 Instrumen Kualitas Informasi	31
Tabel 3.3 Instrumen Kualitas Pelayanan.....	31
Tabel 3.4 Instrumen penggunaan.....	31
Tabel 3.5 Instrumen Kepuasan Pengguna	32
Tabel 3.6 Instrumen Manfaat-Manfaat Bersih	32
Tabel 3.7 Skor dalam Penelitian.....	33
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Instrumen	37
Tabel 3.9 Hasil Uji Realibilitas Instrumen.....	39
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	53
Tabel 5.4 SIMKAH Memiliki Menu Yang Lengkap.....	56
Tabel 5.5 SIMKAH Mudah untuk Diakses	57
Tabel 5.6 SIMKAH Sesuai Dengan Prosedur	58
Tabel 5.7 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kualitas Sistem	59
Tabel 5.8 SIMKAH Sesuai dengan Pelayanan KUA	61
Tabel 5.9 SIMKAH Mudah Dipahami.....	62
Tabel 5.10 Informasi dalam SIMKAH Disajikan Dengan Baik.....	63
Tabel 5.11 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kualitas Informasi....	64
Tabel 5.12 Pegawai KUA Merespon Dengan Baik	66
Tabe 5.13 Pegawai KUA Memproses Pengurusan Tepat Waktu.....	67
Tabel 5.14 Keramahan Pegawai KUA.....	68
Tabe 5.15 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kualitas Pelayanan....	69

Tabel 5.16 SIMKAH Mudah Digunakan oleh Masyarakat	71
Tabel 5.17 Pendaftar Melalui SIMKAH Lebih Mudah Dibanding Dengan Manual	72
Tabel 5.18 Pegawai KUA Memberikan Penjelasan Mengenai SIMKAH	73
Tabel 5.19 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Pengguna	75
Tabel 5.20 SIMKAH Memudahkan Masyarakat.....	77
Tabel 5.21 Kepuasan Layanan SIMKAH	78
Tabel 5.22 SIMKAH Membantu Pendaftaran Nikah	79
Tabel 5.23 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kepuasan Pengguna .	80
Tabel 5.24 SIMKAH Dapat Meningkatkan Pelayanan.....	82
Tabel 5.25 SIMKAH Dapat Menghemat Waktu	83
Tabel 5.26 SIMKAH Memberikan Banyak Manfaat.....	84
Tabel 5.27 Tanggapan Responden Mengenai Indikator manfaat-manfaat Bersih	85
Tabel 5.28 Rata-Rata Rekapitulasi SIMKAH	87

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat. KUA juga merupakan lembaga yang paling bawah pada Kementerian Agama di tingkat kecamatan. KUA Kecamatan memiliki peran dan tanggung jawab terhadap beberapa tugas yang ada pada Kementerian Agama khususnya pada bidang agama Islam. Kinerja suatu lembaga tentu dipengaruhi oleh sumber daya yang dimiliki.

Pengelolaan manajemen merupakan bagian terpenting yang dapat menunjang majunya suatu lembaga instansi. Upaya meningkatkan pengelolaan manajemen menjadi peran penting KUA tingkat kecamatan. Hal tersebut diperlukan untuk menghadapi beberapa tantangan seperti, semakin tingginya tingkat penduduk di suatu kecamatan dan semakin tingginya kemauan untuk memperoleh layanan prima sehingga secara keseluruhan menuntut agar tersedianya sarana dan prasarana secara maksimal.

Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan, KUA kecamatan Tamalanrea sebagai lembaga pemerintahan Agama yang berkewajiban dapat membina keluarga yang harmonis. Di samping itu masyarakat pada wilayah Kecamatan Tamalanrea memiliki sifat yang berbeda-beda yang dapat membuat perdebatan yang kurang baik. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada bagian pekerjaan harus dapat disikapi oleh KUA Kecamatan Tamalanrea dengan harapan dapat mempermudah dalam

menguasai dan memanfaatkan pengelolaan pekerjaan pada lembaga agar dapat mencapai suatu tujuan yang diinginkan.

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan memiliki tugas pokok untuk membantu sebagian tugas dari Kementerian Agama tingkat Kabupaten/Kota. KUA Kecamatan merupakan penyambung lidah Kementerian Agama Kabupaten/Kota yang memiliki peran yang penting. Peran tersebut dapat dilihat dari banyaknya pelayanan yang diberikan KUA kepada masyarakat seperti pelayanan bimbingan keluarga sakinah, pelayanan bimbingan zakat dan wakaf, pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan dan pelaporan nikah dan rujuk. Peran yang sangat terlihat pada KUA yaitu pelayanan pada pernikahan. Banyaknya peran yang harus dilaksanakan oleh KUA Kecamatan Tamalanrea, maka harus mempunyai mekanisme serta proses pelayanan yang cepat dan baik dengan tujuan yang telah disepakati.

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nikah, KUA tentunya memerlukan penilaian secara berjenjang. Diperlukan beberapa komponen strategis yang dapat meningkatkan kualitas kinerja, meningkatkan kemampuan dan kualitas para pegawai, meningkatkan kualitas dan profesionalisme pegawai, meningkatkan kualitas pengelolaan barang milik negara, meningkatkan kualitas masyarakat, meningkatkan pengelolaan dan perawatan kantor, meningkatkan kualitas dan pelayanan masyarakat, peningkatan pelayanan nikah rujuk serta peningkatan mutu pengelolaan arsip.

Pelayanan yang dilakukan secara profesional sudah tentu menjadi syarat yang seharusnya dimiliki oleh setiap instansi penyelenggara pelayanan administrasi seperti KUA. Walaupun pelayanan berbasis manual masih menjadi andalan untuk melayani dan memuaskan masyarakat. Keinginan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik membuat sejumlah KUA yang ada di Indonesia menuntut untuk memberikan pelayanan administrasi nikah secara *Online*. Era globalisasi membuat perkembangan teknologi informasi menjadi semakin cepat dan mudah untuk diakses menjadi salah satu pendorong KUA untuk memberikan pelayanan administrasi nikah secara *Online*. Terlebih lagi, instansi-instansi pemerintahan lain sudah lebih dulu memberikan pelayanan prima berbasis *Online*, tentu KUA Kecamatan yang memiliki tugas sebagai unit pelaksana teknis bimbingan masyarakat Islam juga harus berbenah untuk melakukan pelayanan berbasis *Online*.

Kemudian pada 8 November 2018, Kementerian Agama Republik Indonesia meluncurkan suatu program aplikasi komputer yang berguna untuk mengumpulkan data pernikahan yang ada pada KUA di seluruh wilayah Indonesia secara *Online* bernama Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) (Junita, 2018). Selain itu, Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) akan memperlihatkan data masyarakat yang ingin melakukan pendaftaran nikah serta grafik pernikahan yang terjadi di setiap wilayah Indonesia. Kehadiran Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) diharapkan membantu pengoptimalan kinerja pegawai KUA dalam menangani pelayanan nikah.

Dengan diterapkannya Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. Membuat peneliti ingin meneliti lebih dalam terkait Kualitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Tamalanrea. Untuk itu, penulis ingin meneliti masalah sebagaimana dipaparkan di atas dengan judul penelitian **KUALITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) DALAM PELAYANAN PENCATATAN PERNIKAHAN DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN TAMALANREA KOTA MAKASAR.**

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, dapat dirumuskan masalah penelitiannya yaitu bagaimana Kualitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam pelayanan pencatatan pernikahan di KUA Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar ?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam pencatatan pernikahan di KUA Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar.

I.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini sangat diharapkan dapat memberikan manfaat yang mencangkup dua aspek, yaitu aspek teoritis atau aspek pengembangan ilmu dan aspek praktis atau aspek penerapan.

1. Aspek teoritis yaitu hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan atau memperkaya ilmu administrasi publik

melalui wawasan sistematika dalam mengkaji penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam meningkatkan pelayanan di KUA Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar.

2. Aspek praktis yaitu hasil dari penelitian ini dapat memberikan sebuah pemikiran yang bermanfaat bagi aparat pemerintah khususnya di KUA Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. Melalui penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca maupun peneliti selanjutnya sebagai bahan bacaan untuk memperoleh informasi tambahan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1. Konsep *e-Government*

II.1.1. Pengertian *e-Government*

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah menyentuh hampir seluruh aspek kehidupan manusia, dimulai dari sektor industri, perdagangan, sosial dan sebagainya. Untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi, pemerintah mengembangkan konsep yang disebut dengan *e-Government*.

Perubahan penggunaan yang awalnya manual ke penggunaan berbasis teknologi merupakan salah satu dari bentuk reformasi administrasi publik. Perubahan ini akan sangat berpengaruh terhadap peningkatan layanan, masyarakat sudah tidak perlu lagi mendatangi instansi terkait untuk mendapatkan layanan, melainkan masyarakat dapat mengakses layanan melalui internet.

Terdapat beberapa pengertian *e-Government* yang memiliki arti berbeda-beda namun semuanya memiliki gagasan yang sama yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

Menurut Hartono (2010) dalam (Nugraha, 2018) *e-government* merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (Information, Communication and Technology) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah serta stafnya.

Sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan efektif, serta informasi menjadi lebih jelas dan transparan. Sedangkan menurut Kase (2010) dalam (Nugraha, 2018) Dengan *e-government* diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat lebih baik, efektivitas internal organisasi pemerintahan semakin meningkat dan akses masyarakat terhadap informasi dalam lingkungan pemerintahan semakin mudah.

Dari pendapat di atas, dapat di tarik kesimpulan bahwa *e-Government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat sehingga tercapai efisiensi dan efektifitas.

II.1.2. Penerapan *E-Government*

Dalam penerapan *e-Government* terdapat beberapa jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. (Indrajit, 2006) mengemukakan terdapat dua aspek utama yang dapat dilihat dalam mengategorikan jenis-jenis pelayanan tersebut, yaitu:

1. Aspek kompleksitas, berkaitan dengan seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-Government* yang ingin dibangun dan diterapkan.
2. Aspek manfaat, berkaitan dengan hal-hal yang memiliki kaitan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya.

Berdasarkan atas dua aspek utama tersebut, (Indrajit, 2006) mengemukakan jenis-jenis e-Government yang kemudian dibagi dalam tiga kelas utama, yaitu: publish, interact, dan transact.

1. Publish

Jenis ini adalah yang paling sederhana dalam penerapan e-Government, hal tersebut dikarenakan proyeknya yang berskala kecil, kebanyakan aplikasinya tidak perlu melibatkan sejumlah sumber daya yang besar dan beragam. Kegiatan yang terjadi pada jenis ini adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah berperan dalam mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah untuk diberikan kepada masyarakat yang dapat diakses secara langsung melalui internet.

2. Interact

Pada jenis ini telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas publish, pengguna hanya dapat mengikuti link saja). Selain itu pemerintah pun menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang bekepentingan, baik secara langsung seperti chatting, tele-conference, web dan TV.

3. Transact

Pada jenis ini interaksi terjadi dua arah seperti pada jenis interact, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya).

Selain itu, dalam penerapan e-Government tentunya akan ada suatu interaksi antara pemerintah dengan pihak-pihak terkait. Menurut (Indrajit, 2006) Dalam konsep e-Government dikenal empat tipe relasi e-government yang diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Government to Citizens (G2C)

Tipe relasi ini merupakan tipe yang paling sering dijumpai dan berbasis pada pelayanan publik, dimana dalam tipe ini sistem e-Government dibuat untuk menjadi penghubung antara pemerintah dengan masyarakat. Tujuan utama dari tipe relasi G2C yaitu mendekatkan pemerintah selaku pemberi layanan kepada masyarakat selaku penerima layanan dengan melalui berbagai kanal-kanal akses agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahannya dalam memenuhi berbagai kebutuhan pelayanan.

2. Government to Business (G2B)

Salah satu tugas utama pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif sehingga roda perekonomian negara dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Entitas bisnis atau perusahaan swasta dalam melakukan kegiatan sehari-harinya akan membutuhkan data dan informasi dari pemerintah. Disamping itu, mereka juga membutuhkan layanan dari pemerintah terkait dengan hak dan kewajiban organisasinya. Terbentuknya hubungan yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis dapat menjadi hubungan timbal balik yang saling menguntungkan di kemudian hari.

3. Government to Governments (G2G)

Pada saat ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens. Bahkan antar instansi pemerintahan pun tentunya melakukan banyak interaksi demi menunjang kebutuhan pekerjaan. Tipe realisasi G2G ini menekankan penerapan e-government dalam membantu memperlancar hubungan kerjasama antar pemerintahan.

4. Government to Employees (G2E)

Dalam tipe relasi ini sistem e-Government diperuntukan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri ataupun karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

II.1.3. Manfaat Penerapan E-Government

Konsep e-Government diterapkan tentunya diharapkan mempunyai manfaat yang dapat dirasakan oleh seluruh pihak. Menurut Al Gore dan

Blair (2001) dalam (Indrajit, 2006) yang mengemukakan manfaat penerapan e-Government sebagai berikut:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholdernya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep good corporate governance.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksi dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada, serta
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

II.2. Sistem Informasi Manajemen

II.2.1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Berikut merupakan pengertian Sistem Informasi Manajemen menurut beberapa ahli yaitu :

Menurut (Nugroho, 2018) Secara terminologi dapat diartikan bahwa sistem informasi manajemen terbentuk dari dua suku kata, yaitu Manajemen dan Sistem Informasi. Jadi untuk mengetahui definisi dari istilah Sistem Informasi Manajemen, terlebih dahulu harus memahami definisi dari Manajemen dan tentunya definisi Sistem Informasi. Secara umum pengertian manajemen adalah ilmu dan seni perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem di dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting dan menyediakan suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan.

Menurut (Zakiyudin, 2012) Sistem Informasi Manajemen adalah suatu sistem informasi manajemen menggambarkan ketersediaan suatu rangkaian data yang cukup lengkap yang disimpan agar dapat

menyediakan informasi untuk mendukung operasi, manajemen dan pembuatan keputusan dalam suatu organisasi. biasanya sistem informasi manajemen menghasilkan informasi untuk memantau kinerja, memelihara koordinasi dan menyediakan informasi untuk operasi organisasi.

Gordon B. Davis, 1995 dalam (Rochaety, 2017) mengemukakan bahwa Sistem Informasi Manajemen merupakan sebuah sistem manusia dan mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen dan proses pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi.

Menurut Soetedjo Moeljodiharjo 2004 dalam (Rochaety, 2017), mengemukakan bahwa Sistem Informasi Manajemen yaitu suatu metode yang menghasilkan informasi yang tepat waktu bagi manajemen tentang lingkungan eksternal dan operasi internal sebuah organisasi, dengan tujuan untuk menunjang pengambilan keputusan dalam rangka memperbaiki perencanaan dan pengendalian.

Dalam pengertian beberapa ahli di atas dapat di simpulkan bahwa Sistem Informasi Manajeme merupakan suatu sistem yang menggambarkan ketersediaan data yang cukup lengkap untuk menyediakan informasi dalam mendukung manajemen dan pembuatan keputusan dalam suatu keputusan.

II.2.2. Komponen dalam Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi adalah suatu sistem yang ada dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi yang bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan pihak luar tertentu dengan laporan yang diperlukan. Menurut (Zakiyudin, 2012), dalam suatu sistem informasi terdapat komponen-komponen sebagai berikut :

- a. **Perangkat keras** (*Hardware*), mencakup perangkat-perangkat fisik seperti komputer dan printer.
- b. **Perangkat Lunak** (*software*) atau program, yaitu sekumpulan intruksi yang memungkinkan perangkat keras untuk dapat memproses data.
- c. **Basic data** (*Database*), adalah sekumpulan tabel, hubungan dan lain-lain yang berkaitan dengan penyimpanan data.
- d. **Prosedur**, adalah sekumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan pembangkitan keluaran yang dikehendaki.
- e. **Personil** atau **Orang**, adalah semua pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangan sistem informasi, pemrosesan data dan penggunaan keluaran sistem informasi.
- f. **Jaringan Komputer dan Komunikasi Data**, merupakan sistem penghubung yang memungkinkan sumber dipakai secara bersama atau diakses oleh sejumlah pemakai.

II.2.3 Fungsi Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen adalah suatu sistem yang menyediakan kepada pengelola organisasi data maupun informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas organisasi. Dalam (Rochaety, 2017) Beberapa kegunaan/fungsi sistem informasi antara lain sebagai berikut :

- a. Meningkatkan akseibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya perantara sistem informasi.
- b. Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
- c. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif.
- d. Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi.
- e. Menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi
- f. Mengantisipasi dan memahami konsekuensi-konsekuensi ekonomis dari sistem informasi dan teknologi baru.
- g. Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem.
- h. Organisasi menggunakan sistem informasi untuk mengolah transaksi-transaksi, mengurangi biaya dan menghasilkan pendapatan sebagai salah satu produk atau pelayanan mereka

- i. Bank menggunakan sistem informasi untuk mengolah cek-cek nasabah dan membuat berbagai laporan rekening koran dan transaksi yang terjadi
- j. Perusahaan menggunakan sistem informasi untuk mempertahankan persediaan pada tingkat paling rendah agar konsisten dengan jenis barang yang tersedia.
- k. SIM untuk pendukung pengambilan keputusan. Sebuah sistem keputusan, yaitu model dari sistem dengan mana keputusan diambil, dapat tertutup atau terbuka.
- l. Sistem informasi untuk pengendalian manajemen. Informasi pengendalian manajemen diperlukan oleh manajer departemen untuk mengukur pekerjaan, memutuskan tindakan pengendalian, merumuskan aturan keputusan baru untuk diterapkan personalia operasional, dan mengalokasi sumber daya.
- m. SIM berdasarkan fungsi organisasi. Sistem informasi manajemen dapat dianggap sebagai suatu federasi subsistem yang didasarkan atas fungsi yang dilaksanakan dalam suatu organisasi. masing-masing subsistem membutuhkan aplikasi-aplikasi untuk membentuk semua proses informasi yang berhubungan dengan fungsinya, walaupun akan menyangkut database, model base dan beberapa program komputer yang biasa untuk setiap subsistem fungsional.

Adapun fungsi utama menurut (Nugroho, 2018) yang diterapkan sistem informasi manajemen dalam organisasi adalah sebagai berikut :

- a. Mempermudah pihak manajemen untuk melakukan perencanaan, pengawasan, pengarahan dan pendelegasian kerja kepada semua departemen yang memiliki hubungan komando atau koordinasi dengannya.
- b. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas data yang tersaji akurat dan tepat waktu.
- c. Meningkatkan produktivitas dan penghematan biaya dalam suatu organisasi.
- d. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia karena unit sistem kerja yang terkoordinir dan sistematis.

II.2.4 Tujuan Sistem Informasi Manajemen

Menurut Murdic, Ross dan Claget dalam (Nugroho, 2018) : *Tujuan dari Sistem Informasi Manajemen adalah untuk menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan tentang perencanaan, inisisasi, pengorganisasian, dan pengendalian operasi subsistem perusahaan dan menyediakan organisasi yang sinergis dalam prosesnya.* Dari tujuan tersebut terdapat tiga sistem yang berhubungan :

- a. *Social system* yang disebut organisasi.
- b. *System of Management* yang dipergunakan dalam praktiknya untuk meningkatkan operasi-operasi dan produktivitas dari suatu organisasi dan sub-sub sistemnya.

c. *Management information system* yang menyelenggarakan informasi untuk pengambilan keputusan dengan memperhatikan integritas dari suatu organisasi melalui proses manajemen.

Selanjutnya Bridgemen dan Green menyatakan bahwa sistem informasi manajemen dapat disamakan dengan susunan syaraf yang akan membantu manajemen untuk merasakan ketidakseimbangan yang terjadi, mengawasi organisasi secara efektif tetapi manajemen masih tetap merupakan otaknya.

II.2.5. Teori DeLone and McLean

Penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (1992) merupakan salah satu penelitian yang sangat terkenal. Penelitian tersebut berupa sebuah model kesuksesan sistem informasi yang diperkenalkan pada tahun 1992 yang kemudian diperbaharui tahun 2003. Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan Mclean atau yang disebut sebagai *D&M IS Success Model*, telah banyak diterapkan pada beberapa penelitian empiris untuk menjelaskan kesuksesan dari suatu sistem informasi.

Model DeLone dan McLean (1992) menjelaskan bahwa kesuksesan sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas output dari sistem informasi (*information quality*), penggunaan output (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem

informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*).

Kerangka pikir teoritis DeLone dan McLane (1992) atau DeLone and McLean Model of Information System Success (D&M IS Success). Pengukuran kesuksesan sistem informasi dengan model DeLone dan McLane menggunakan enam dimensi yaitu, kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, intensitas penggunaan, dampak individu, dan dampak organisasi. Dua dimensi pertama dalam *D&M IS Success Model* ini adalah kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*). Kualitas sistem menunjukkan seberapa berkualitasnya produk dari aplikasi sistem informasi dan kualitas informasi menunjukkan kualitas produk yang dihasilkan oleh aplikasi sistem informasi. Kedua kualitas tersebut berperan besar dalam menentukan sikap dari pengguna sebagai penerima informasi. Penggunaan sistem dan informasi ini berpengaruh pada pengguna dan pada sistem. Pengaruh terhadap pengguna akan menentukan kepuasan pengguna dan dampak individual. Pengaruh pada sistem akan mempengaruhi dampak terhadap organisasi.

Kualitas sistem didefinisikan sebagai kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. *Output* sistem yang menunjukkan kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik, dapat berpengaruh pada tingkat penggunaan sistem yang bersangkutan (*intended to use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Jadi dapat

disimpulkan bahwa semakin baik kualitas sistem dan kualitas *output* sistem yang diberikan, maka intensitas penggunaan sistem semakin meningkat. Misalnya, dengan cepatnya waktu untuk mengakses, maka akan menyebabkan pengguna tidak merasa enggan untuk melakukan penggunaan kembali (*reuse*). Penggunaan yang berulang-ulang ini dapat diartikan sebagai penggunaan yang dilakukan memberikan manfaat pada pengguna. Tingginya derajat manfaat yang diperoleh akan membuat pengguna lebih puas.

Penggunaan sistem informasi yang telah dikembangkan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Semakin sering pengguna memakai sistem informasi, biasanya diikuti dengan semakin banyaknya tingkat pembelajaran (*degree of learning*) yang didapat pengguna atas sistem informasi. Adanya peningkatan derajat pembelajaran ini merupakan salah satu indikator adanya pengaruh sistem terhadap kualitas pengguna. Selanjutnya kepuasan pengguna akan berpengaruh terhadap individu (*individual impact*).

Individual impact merupakan pengaruh dari keberadaan dan penggunaan sistem informasi terhadap kinerja, pengambilan keputusan, dan derajat pembelajaran individu dalam organisasi. Penerapan sistem informasi berdampak pada reaksi yang ditunjukkan oleh perilaku individu dalam organisasi. Reaksi itu dapat berupa munculnya motivasi baru untuk bersaing dan meningkatkan kinerja. Secara positif keberadaan sistem informasi akan menjadi rangsangan (*stimulus*) dan tantangan

bagi individu dalam organisasi untuk bekerja secara lebih baik, yang pada gilirannya berdampak pada kinerja organisasi.

Organizational impact atau dampak organisasi merupakan dampak dari sistem informasi terhadap kinerja organisasi di mana sistem informasi diterapkan. Peneliti di bidang perilaku menyatakan bahwa penerapan sistem informasi dapat mengubah hirarki pengambilan keputusan dan menurunkan biaya untuk distribusi informasi. Keberadaan sistem informasi dapat memangkas fungsi dan manajer tingkat menengah. Dengan terpangkasnya fungsi manajer tingkat menengah ini maka keputusan dapat diambil secara lebih cepat dan lebih murah, begitu juga dengan distribusi informasi. Hal ini merupakan alasan yang menguatkan bahwa keberadaan sistem informasi dapat meningkatkan kualitas kinerja organisasi. (Wahyuni, 2011)

II.3. Kualitas Sistem

Menurut DeLone and McLean (1992) dalam (Septiana, Winarno , & Arif, 2014) Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri yang mana kualitas sistem merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, dan kebijakan prosedur dari sistem informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai.

II.4. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)

Kementerian Agama Republik Indonesia terus berupaya meningkatkan layanan pernikahan bagi pasangan calon pengantin yang akan menikah melalui aplikasi Simkah, yaitu Sistem Informasi Manajemen Nikah. Aplikasi ini berbasis

Windows yang digunakan untuk mengumpulkan data nikah dari seluruh Kantor Urusan Agama di wilayah Republik Indonesia secara “Online”. Tujuan dari hadirnya aplikasi berbasis teknologi ini untuk membantu mengecek nomor seri yang kemungkinan ganda, mengurangi kesalahan dalam hal pemalsuan serta mampu mengecek identitas melalui berbagai kemungkinan (Juneldi & Sururie, 2020).

Dengan adanya program SIMKAH ini diharapkan data-data yang ada di KUA wilayah Republik Indonesia dapat seragam sehingga bisa secara cepat, akurat dan efisien. Program SIMKAH ini juga dirancang agar dapat digunakan dengan mudah untuk semua golongan baik pengguna yang masih awam hingga yang telah terbiasa dengan komputer.

Dalam Jurnal (Riyadi, 2018) fungsi dan manfaat dari SIMKAH, yaitu :

1. Membangun Sistem Informasi Manajemen Pernikahan dicatat di KUA-KUA.
2. Membangun infrastruktur database dengan memanfaatkan teknologi yang dapat mengakomodasi kebutuhan manajemen dan eksekutif.
3. Membangun infrastruktur jaringan yang terintegrasi antara KUA ditingkat daerah sampai Kantor Pusat.
4. Penyajian data yang cepat dan akurat serta mempermudah pelayanan, pengendalian dan pengawasan.
5. Pelayanan bagi publik untuk mendapatkan informasi yang lengkap, cepat dan akurat.

Dalam (Gutji, 2021) terdapat faktor Penyebab Diterapkannya SIMKAH, yaitu :

1. Secara Internal :

a. Pemodernan Pencatatan Nikah

Dalam perkembangan teknologi serta tuntutan pelayanan prima kepada masyarakat, pengelolaan administrasi dituntut agar segera mungkin beralih ke era digital. Karena penerapan administrasi secara digital akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja. Selama ini pelayanan nikah dalam hal dilakukan pencatatan nikah dilakukan secara manual. Berangkat dari pemikiran inilah kemudian pemerintah dalam hal ini Dirjen Bimas Islam menerbitkan Instruksi Nomor 369 Tahun 2013 tentang SIMKAH pada setiap KUA Kecamatan. setelah lahirnya instruksi tersebut maka seluruh Provinsi di Indonesia diharuskan menggunakan aplikasi tersebut pada setiap KUA Kecamatan.

b. Membangun Database Nikah-Rujuk

Pencatatan perkawinan bertujuan untuk mewujudkan ketertiban administrasi perkawinan sehingga memiliki kekuatan hukum, baik perkawinan yang dilaksanakan berdasarkan hukum Islam maupun perkawinan yang tidak berdasarkan hukum Islam. Pencatatan perkawinan merupakan upaya mewujudkan tertib administrasi nikah, sehingga tidak terjadi nikah siri atau nikah di

bawah tangan. Bagi orang-orang Islam, perkawinan dicatat oleh KUA yang terletak di kecamatan, sedangkan untuk orang non-Islam pencatatan nikah dilakukan oleh kantor catatan sipil.

c. Akurasi Pemeriksaan Calon Pengantin

Melalui fitur link data pada SIMKAH, Penghulu dapat melakukan pengecekan data langsung ke aplikasi SIAK (Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan), sehingga dapat diketahui dengan jelas dan pasti data dan identitas calon pengantin sesuai dengan data pada Disdukcapil (dinas Kependudukan dan Catatan Sipil).

d. Pencegah Gratifikasi

Sebagaimana yang telah diberitakan pada media Antara Jatim, kepala KUA Kecamatan Kediri Jawa Timur yaitu bapak Romli pada tanggal 27 Maret 2014 lalu, diputuskan bersalah oleh majelis hakim Pengadilan Tindak Pidana Korupsi Surabaya. Dalam amar putusannya, majelis hakim yang diketuai oleh Sri Herawati menjatuhkan hukuman 1 tahun penjara dan denda 50 juta subsidi 1 bulan kurungan. Karena terdakwa terbukti bersalah melanggar Pasal 11 Undang-Undang No 20 Tahun 2001 tentang perubahan atas UU No 31 Tahun 1999 tentang Tindak Pidana Korupsi Juncto Pasal 64 ayat (1) KUHP. (Kusbiantoro, 2014)

e. Memudahkan Pelaksanaan Pengawasan dan Pemeriksaan

Data dan pelaporan peristiwa nikah-rujuk yang sudah terinput dalam SIMKAH pada KUA akan terkoneksi dengan server SIMKAH pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, SIMKAH pada Bidang Bimas Islam Kanwil Kementerian Agama sampai pada SIMKAH Kementerian Agama Pusat. Hal ini memudahkan pimpinan dalam melakukan pengawasan dan pemeriksaan nikah.

2. Secara Eksternal

a. Memudahkan Masyarakat dalam Pengurusan Nikah-Rujuk

Selain disiapkan kotak pengaduan di setiap Balai Nikah, SIMKAH juga menyediakan fitur layanan pengaduan Online yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan laporan terhadap kinerja aparat keagamaan di KUA dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelayanan nikah-rujuk. Melalui SIMKAH juga masyarakat dapat menginformasikan adanya pelaksanaan pernikahan yang terindikasi melanggar hukum/ tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan, sehingga bisa ditindaklanjuti dan diberikan solusi.

b. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nikah-Rujuk

Peluncuran dan penerapan SIMKAH berbasis Online dengan database tersinkronisasi dengan DISDUKCAPIL dan Pengadilan Agama merupakan inovasi mutakhir yang ditinjau

dari peran dan fungsinya diharapkan dapat menggeser stigma negatif masyarakat menjadi positif.

c. Terciptanya Kontrol Sosial Nikah-Rujuk

Salah satu fungsi dari SIMKAH adalah sebagai kontrol sosial masyarakat. Di mana setiap calon pengantin yang sudah registrasi, fotonya harus dipublikasikan melalui SIMKAH, sehingga masyarakat bisa mengakses dan mengetahui profil calon pengantinnya. Dengan demikian, apabila calon pengantin memang dalam status 'bermasalah', maka masyarakat bisa mengajukan komplain melalui aplikasi tersebut.

II.5 Kerangka Konsep

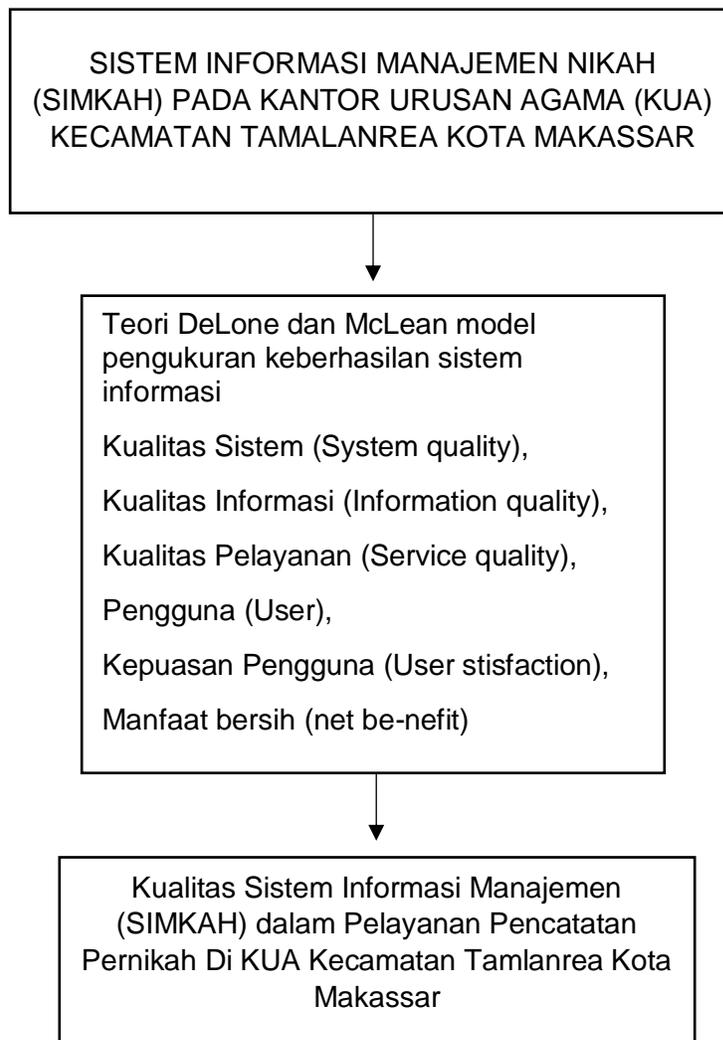
Kerangka konsep merupakan bagian dari penelitian yang menggambarkan alur penelitian dalam memberikan penjelasan kepada orang lain. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean ; (Erwin Setiawan Panjaitan, 2017) yang mengemukakan bahwa model pengukuran keberhasilan sistem informasi yang dikenal dengan *D&M Information Success Model*. Model ini merefleksi ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor pengukuran dari model ini adalah:

1. Kualitas Sistem (System quality),
2. Kualitas Informasi (Information quality),
3. Kualitas Pelayanan (Service quality),
4. Pengguna (Use),

5. Kepuasan Pengguna (User stisfaction), dan
6. Manfaat bersih (net be-nefit)

Kerangka Konsep

Gambar 2.1 Kerangka Konsep



II.6. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO	Nama	Judul	Hasil Pembahasan
1	Nur Elisa 2020	Penerapan Sistematis Informasi Manajemen Terhadap SIMKAH dalam Meningkatkan Pelayanan di KUA Kec. Gantarangkeke Kab. Bantaeng	Dalam peneletian tersebut menjelaskan bahwa pelayanan di KUA Kecamatan Gantarangkeke sudah sangat baik sehingga antusias masyarakat khususnya calon Pengantin mudah dalam mengurus administrasi. Beberapa keuntungan yang didapatkan yaitu, mudah digunakan karena input data yang dilakukan cukup memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) maka formulir nikah sudah terisi dengan data-data yang diperlukan untuk membuat akta nikah, buku nikah dan kartu nikah.
2	Yullang 2020	Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)	Penerapan SIMKAH di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang masih memiliki hambatan seperti sarana dan prasarana

		<p>dalam meningkatkan Mutu Pelayanan Nikah di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang</p>	<p>yang mendukung SIMKAH dan jaringan Internet. Sisi positifnya SIMKAH di KUA Kecamatan Lembang bisa dikatakan dapat meningkatkan pelayanan sebab pengoprasian yang dilakukan oleh Operator SIMKAH hanya membutuhkan waktu yang singkat untuk menyelesaikan berkas calon pengantin.</p>
--	--	---	---