

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN NIKAH SECARA DARING
MELALUI WEBSITE SIMKAH (SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
NIKAH) STUDI KASUS: KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN
BANJARMASIN SELATAN KOTA BANJARMASIN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
pada Program Studi Administrasi Publik

Oleh:

YULINDA WATI

NIM. 1810411220019



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN

2023

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN NIKAH SECARA DARING
MELALUI WEBSITE SIMKAH (SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH)
STUDI KASUS: KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BANJARMASIN
SELATAN KOTA BANJARMASIN

Nama Mahasiswa : Yulinda Wati

NIM : 1810411220019

A. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 30 Maret 2023

B. Tim Penguji

a. Ketua

(Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP)

NIP. 197501182000031002

(.....)

b. Sekretaris

(Dr. H. Muslih Amberi, M.Si)

NIP. 195809041986031013

(.....)

c. Anggota

(H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si)

NIP. 196811021994032001

(.....)

Mengetahui

Dekan FISIP ULM



(Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si)

NIP. 197301221998021001

Banjarmasin, 17 April 2023

Koordinator Program Studi

(.....)

(Avela Dewi, S.Sos, M.Si)

NIP. 197506161999032002

ABSTRAK

Yulinda Wati, 1810411220019, 2023. Kualitas Pelayanan Pendaftaran Nikah Secara Daring Melalui Website SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) Studi Kasus: Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin. Dibawah bimbingan Sugeng Karyadi.

Pelayanan pendaftaran nikah secara daring melalui website SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) merupakan salah satu inovasi dari pemerintah dengan penerapan digital elektronik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang lebih cepat dan fleksibel. SIMKAH ini menjadi suatu hal yang penting dalam peningkatan pelayanan pada salah satu UPT, yakni Kantor Urusan Agama (KUA) dengan adanya kolaborasi teknologi informasi yang terhubung dengan jaringan internet, sehingga dipandang lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu, KUA sebagai pemberi layanan dituntut dapat meningkatkan dan memuaskan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, salah satunya pelayanan pernikahan. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui kualitas pelayanan pendaftaran nikah secara daring melalui website SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin; (2) Mengetahui faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat pelayanan pendaftaran nikah secara daring melalui website SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan, Operator SIMKAH KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan, dan calon pengantin yang melakukan pengurusan nikah pada KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara terstruktur, serta dokumentasi. Sedangkan, teknik analisis data menggunakan model Miles and Huberman, yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pendaftaran Nikah Secara Daring Melalui Website SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) Studi Kasus: Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin yang dianalisis dengan Prinsip Standar Pelayanan Permenpan & RB Nomor 15 Tahun 2014 sudah berjalan dengan baik dengan tercapainya semua prinsip-prinsip standar pelayanan tersebut. Adapun faktor-faktor pendukungnya yakni; (1) Pelayanan yang menjadi fleksibel; (2) Terdapat fitur kartu nikah dan *barcode* pada buku nikah. Sedangkan, faktor-faktor penghambatnya yakni; (1) Koneksi dalam akses website SIMKAH; (2) Kendala internal dalam pengaturan tanggal akad nikah; (3) Kendala internal pengetahuan catin terkait SIMKAH.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Nikah, SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah)*

ABSTRACT

Yulinda Wati, 1810411220019, 2023. Quality of Online Marriage Registration Services Through the SIMKAH Website (Marriage Management Information System) Case Study: Office of Religious Affairs, South Banjarmasin District, Banjarmasin City. Under the guidance of Sugeng Karyadi.

Online marriage registration services through the SIMKAH website (Marriage Management Information System) are one of the innovations from the government with the application of digital electronics in order to improve the quality of services that are faster and more flexible. This SIMKAH is an important matter in improving services at one of the UPTs, namely the Office of Religious Affairs (KUA) with the collaboration of information technology that is connected to the internet network, so that it is seen as more effective and efficient. Therefore, KUA as a service provider is required to be able to improve and satisfy the services provided to the community, one of which is marriage services. This research aims to: (1) Knowing the quality of online marriage registration services through the SIMKAH website (Marriage Management Information System) at the Office of Religious Affairs in South Banjarmasin District, Banjarmasin City; (2) Knowing the factors that support and inhibit online marriage registration services through the SIMKAH website (Marriage Management Information System) at the Office of Religious Affairs in South Banjarmasin District, Banjarmasin City.

This research uses a qualitative approach with a descriptive research type. The informants in this study were the Head of KUA in South Banjarmasin District, SIMKAH KUA Operators in South Banjarmasin District, and the bride and groom who arranged marriages at the KUA in South Banjarmasin District. Data collection techniques were carried out by observation and structured interviews, as well as documentation. Meanwhile, data analysis techniques used the Miles and Huberman model, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results showed that the quality of online marriage registration services through the SIMKAH website (Marriage Management Information System), principles of the service standard. The supporting factors namely; (1) Services that become flexible; (2) There is a marriage card and barcode feature on the marriage book. Meanwhile, the inhibiting factors namely; (1) Access to the SIMKAH website; (2) Internal constraints in setting the date of the marriage contract; (3) Internal constraints on catin knowledge related to SIMKAH.

Keywords: *Service Quality, Marriage Services, SIMKAH (Marriage Management Information System)*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat dan karunia-Nya, karena-Nya penulis diberikan kekuatan dan kesabaran untuk dapat menyelesaikan Penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Pendaftaran Nikah Secara Daring Melalui Website SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) Studi Kasus: Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin”**.

Adapun penelitian ini ditujukan sebagai pemenuhan syarat mendapat gelar srata tingkat 1 (S1) pada Program Studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Melalui penulisan penelitian ini tentunya penulis mengalami beberapa hambatan, tantangan, serta kesulitan, namun karena adanya bantuan dari berbagai pihak yang mendukung, membimbing, dan mengarahkan kesulitan tersebut dapat teratasi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;

4. Bapak M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik dan Dosen Pengampu mata kuliah Seminar Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu-ilmu yang sangat bermanfaat untuk penulisan penelitian ini;
5. Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan serta memberikan masukan/saran-saran selama peneliti menyelesaikan penelitian ini;
6. Seluruh Dosen dan Staf pada program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
7. Seluruh Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
8. Teristimewa kepada kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan doa dan semangat yang besar kepada peneliti selama penulisan penelitian ini;
9. Kawan-kawan seperjuangan Program Studi Administrasi Publik angkatan 2018 yang membantu dan mendukung dalam penyusunan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata saya ucapkan terima kasih.

Banjarmasin, Febuari 2023

Penulis,

Yulinda Wati

NIM.1810411220019

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Konsep Pelayanan Publik	13
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	13
2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik	16
2.2.3 Asas-asas Pelayanan Publik	17
2.2.4 Standar Pelayanan Publik	18
2.2.5 Jenis Pelayanan Publik	20

2.3 Kualitas Pelayanan Publik	22
2.3.1 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	23
2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	26
2.3.3 Faktor-faktor Penghambat Pelayanan Publik	28
2.4 Konsep Sistem Informasi Manajemen	28
2.4.1 Ruang Lingkup dan Manfaat Sistem Informasi Manajemen	29
2.4.2 Peran Sistem Informasi Manajemen	30
2.5 SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah)	31
2.6 Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Pendekatan Penelitian	35
3.2 Tipe Penelitian	35
3.3 Lokasi Penelitian	36
3.4 Sumber Data	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.6 Teknik Analisis Data	40
BAB IV GAMBARAN UMUM	42
4.1 Kota Banjarmasin	42
4.2 Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan	44
4.2.1 Visi dan Misi	45
4.2.2 Rincian Tugas (SOP) KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan	46
4.2.3 Layanan Publik	49
4.2.4 Struktur Organisasi	51

4.2.5 Daftar Pegawai KUA Kecamatan Banjarmasin Selatan	51
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
5.1 Hasil Penelitian	53
5.1.1 Kualitas Pelayanan Pendaftaran Nikah Secara Daring Melalui Website SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin	53
5.1.2 Faktor - faktor Pendukung dan Faktor-faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pendaftaran Nikah secara Daring melalui Website SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) Studi Kasus: Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin	76
5.2 Pembahasan	83
5.2.1 Kualitas Pelayanan Pendaftaran Nikah Secara Daring Melalui Website SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin	83
5.2.2 Faktor - faktor Pendukung dan Faktor-faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pendaftaran Nikah secara Daring melalui Website SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) Studi Kasus: Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin	96

BAB VI PENUTUP	101
6.1 Kesimpulan	101
6.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pernikahan Kecamatan Kota Banjarmasin	4
Tabel 1.2 Data Jumlah Pernikahan Kecamatan Banjarmasin Selatan	5
Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu	12
Tabel 4.1 Luas Daerah dan Jumlah Pulau Menurut Kecamatan, 2021	43
Tabel 4.2 Pendaftaran Nikah	49
Tabel 4.3 Pelaksanaan Akad dan Pencatatan Nikah	49
Tabel 4.4 Pembuatan Akta Ikrar Wakaf	50
Tabel 4.5 Legalisir Buku Nikah/Kutipan Akta Nikah	50
Tabel 4.6 Rekomendasi Nikah	50
Tabel 4.7 Daftar Pegawai KUA Kec. Banjarmasin Selatan Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.8 Daftar Pegawai KUA Kec. Banjarmasin Selatan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	52
Tabel 5.1 Matriks Singkat Temuan Hasil Penelitian	100

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran	34
Bagan 3.1 Bagan Kompenen Analisis Data	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Peta Wilayah Kota Banjarmasin	44
Gambar 4.2 Maps KUA Kec. Banjarmasin Selatan	45
Gambar 4.3 Tampak Depan KUA Kec. Banjarmasin Selatan	45
Gambar 4.4 Struktur Organisasi KUA Kec. Banjarmasin Selatan	51