

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era modernisasi, digitalisasi dan globalisasi atau yang dikenal dengan Revolusi 4.0 yang terjadi saat ini. Pesatnya pertumbuhan di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang lambat laun membuat pola hidup, pola pikir serta pola kerja dalam aktivitas kita sehari-hari. Cepatnya perkembangan teknologi informasi ini memiliki pengaruh yang dominan terhadap perubahan manajemen pelayanan pemerintah.

Melayani masyarakat merupakan suatu tujuan dan kewajiban utama dalam proses penyelenggaraan administrasi publik. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia merupakan isu kebijakan strategis sebab pelayanan yang diberikan dari pemerintah ke masyarakat di Indonesia cenderung stagnan tidak mengalami perubahan. Perubahan paradigma penyelenggaraan administrasi publik saat ini memberikan peluang kepada masyarakat untuk dengan cepat dan mudah dalam memperoleh pelayanan pemerintah dengan mudah sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan masyarakat¹.

Pelayanan publik yakni individu atau kelompok yang melakukan kegiatan pelayanan kepentingan orang banyak sesuai dengan hak dan berdasarkan faktor faktor kunci, melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu. Pelayanan publik saat ini pun terus berkembang dimana pemerintah diuntut untuk terus berkembang mengikuti perkembangan zaman. Perkembangan ini merupakan suatu *opportunity* (peluang) yang dapat dimanfaatkan oleh pemerintah selaku penyelenggaraan pelayanan publik yang bertujuan agar terwujudnya perbaikan

¹ Arief Budiarto, Optimalisasi Penerapan E-Government melalui Aplikasi Simkah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gedebage Kota Bandung, *Hospitality*, ol.11 No.1 Juni 2022, h. 7

pelayanan yang diberikan oleh otoritas publik kepada daerah. Aplikasi berbasis digital yang dimaksud ialah e-government, yaitu *electronic government* atau yang dikenal *e-government* merupakan pelayanan yang diberikan instansi pemerintah berbasis teknologi yang tersistematis satu dengan yang lain secara optimal. Penerapan *e-government* merupakan suatu bentuk untuk memberikan pelayanan efektif efisien dan transparan demi mewujudkan reformasi birokrasi².

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan sebuah lembaga resmi negara yang memiliki tugas untuk melaksanakan sebagian tugas kantor dari Kementerian Agama Indonesia di kabupaten dan kota madya, adapun permasalahan yang terjadi dengan meningkatnya pendaftaran pernikahan yang dicatat secara manual sehingga mengakibatkan adanya manipulasi data diri dengan mudah dan banyaknya ditemui pemalsuan buku nikah yang beredar luas, sehingga dapat dikatakan kurang efektif kinerja pencatatan nikah secara manual karena mengikuti zaman seperti sekarang ini sudah sangat modern, dan ditemukan malaadministrasi seperti permintaan imbalan uang dan jasa pada proses layanan yang diberikan. Hal ini bisa membuat rusaknya citra, dengan begitu kementerian agama berupaya memperbaiki citra dengan merilis sebuah inovasi teknologi untuk setiap pelayanan di Kantor Urusan Agama.

Sistem informasi berbasis teknologi banyak dijumpai dan dimanfaatkan oleh instansi-instansi pemerintahan. Hal ini menunjukkan sebagai imbalan atas perkembangan teknologi informasi dewasa ini. Sistem informasi tersebut juga digunakan dan dimanfaatkan oleh Kantor Urusan Agama dalam mendata pasangan-pasangan nikah secara online. Dalam sistem informasi pencatatan nikah pada awalnya hanya ditemukan dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 dalam pasal 5, menyebutkan bahwa pencatatan nikah dilakukan secara tertulis dimana pengisian

² Ishak, D., Maolani, D. Y., & Engkus, E. Konsep Kinerja Dalam Studi Organisasi Publik. *JISPO Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(2), h. 101-120.

formulir yang digunakan dalam pendaftaran, pemeriksaan dan pendaftaran peristiwa nikah, cerai atau talak dan rujuk ditulis dengan huruf balok menggunakan tinta hitam dan penulisan dapat dilakukan menggunakan mesin ketik. Namun dalam perkembangannya, berbagai inovasi pelayanan nikah dilakukan. Pada tahun 2013 diturunkanlah aturan Intruksi Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam No II/369 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) pada Kantor Urusan Agama.

Simkah ini merupakan inovasi terbaru dalam mengoptimalkan kinerja Kantor Urusan Agama dalam menangani pernikahan, baik pernikahan dini maupun pernikahan kedua serta pemberitahuan/pengumuman kehendak nikah secara luas dan rekomendasi pindah nikah dengan memanfaatkan fungsi dari internet. Sistem Informasi Manajemen Nikah atau Simkah merupakan sebuah program Aplikasi Komputer berbasis Windows yang berguna untuk mengumpulkan data-data Nikah dari seluruh Kantor Urusan Agama (KUA) di Wilayah Republik Indonesia secara online maupun offline, data akan tersimpan dengan aman di KUA setempat, di Kabupaten/Kota di Kantor Wilayah Propinsi dan di Bimas Islam. Data-data tersebut berguna untuk membuat berbagai analisa dan laporan sesuai dengan berbagai keperluan. Ada 2 tujuan utama yang hendak dicapai, yaitu diperlukan sistem penyeragaman data, dan backup data yang terintegrasi³.

Pengelolaan aplikasi SIMKAH ini semakin banyak berperan dalam mewujudkan sistem perkantoran modern pada Kantor Urusan Agama dan juga bagi masyarakat. Dalam perkembangan penerapan Aplikasi SIMKAH banyak mendapatkan respon dari berbagai pihak. Tetapi, adanya kemudahan akses dengan SIMKAH saat ini belum tentu dapat begitu saja diterapkan dimasyarakat. Ada

³ Rizadian Mayangsari dan Eva Hany Fanida, "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah)". *Jurnal Hukum*. Vol. 3, No. 1, Januari, 2012, h. 8

berbagai kelebihan dan kekurangan yang dirasakan masyarakat. Sebelum adanya aplikasi SIMKAH masyarakat tidak bingung karena masih melakukan pencatatan manual. Namun dari para pegawai KUA harus bekerja dua kali karena harus menginput data calon pengantin kembali dengan data yang sudah ada. Sedangkan setelah adanya aplikasi SIMKAH masyarakat masih kebingungan dalam melakukan pendaftaran, semua data harus sinkron jika tidak maka pendaftaran akan gagal dan harus melakukan pendaftaran ulang, namun bagi para pegawai KUA aplikasi SIMKAH memudahkan dikarenakan tidak menginput data ulang tinggal memasukkan NIK peserta langsung tervalidasi. Beberapa diantaranya tanggapan dari operator SIMKAH pada KUA maupun masyarakat. Respon serta apresiasi masyarakat yang membangun inipun sangat dibutuhkan oleh pengelola Simkah karena dapat menjadi bahan evaluasi dari penerapan pengembangan sistem informasi nikah⁴.

Dengan adanya respon/keluhan masyarakat terhadap pelayanan pernikahan inilah dapat melahirkan berbagai persepsi positif ataupun negatif. Dari persepsi negatif ini akan tertuju kepada bagaimana pembangunan pemerintah terhadap masyarakat sehingga pemerintah berupaya ingin memperbaikinya dengan cara menerapkan aplikasi simkah web ini. Dalam meningkatkan apresiasi masyarakat terhadap pembangunan perlu adanya dukungan masyarakat disegala bidang. Namun dalam beberapa hal khususnya dalam pernikahan mendapatkan respon/keluhan. Tujuan pemerintah menerapkan aplikasi simkah ini tentunya ingin melayani masyarakat dan juga ingin menaikkan citra dengan mempermudah pengelolaan pelayanan administrasi nikah, tapi kenyataannya ada masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan masyarakat dengan keluhan ini ditanggapi pemerintah dengan meluncurkan

⁴ Riyadi, Fuad. Efektifitas 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 Juli-Desember 2018, h. 15.

dan menerapkan aplikasi simkah web disetiap kantor urusan agama untuk memperbaiki citra pemerintah terhadap masyarakat

Sehingga dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian berkenaan dengan **Tanggapan Pengakses Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gading Cempaka.**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Tanggapan Pengakses Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gading Cempaka?
2. Bagaimana Manajemen dalam Pengakses Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gading Cempaka?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tanggapan pengakses sistem informasi manajemen nikah (simkah) di kantor urusan agama kecamatan gading cempaka.
2. Untuk mengetahui manajemen dalam pengakses sistem informasi manajemen nikah (simkah) di kantor urusan agama kecamatan gading cempaka.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan agar hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian selanjutnya dan dapat menambah ilmu pengetahuan tentang Manajemen dalam Pengakses Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gading Cempaka, dan melatih penulis untuk dapat menerapkan dan mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh dari proses belajar di perkuliahan.

2. Manfaat Praktis

Bagi pihak pemerintah, hal ini diharapkan mampu memberikan kontribusi akademik terhadap penyelenggaraan penulisan mengenai Manajemen dalam Pengakses Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gading Cempaka.

E. Kajian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian ini, langkah awal yang penulis tempuh adalah membaca beberapa penelitian terdahulu, sebelum mengadakan penelitian lebih lanjut dan menyusunnya menjadi suatu karya ilmiah. Penelitian ini menelaah artikel terdahulu terkait bidang garapan ini, seperti penelitian yang dilakukan oleh :

1. Achmad Abid dengan judul penelitian “Manajemen Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Revitalisasi Kecamatan Kaliangkrik Magelang”, Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dari penelitian ini menggunakan wawancara bebas terpimpin, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Manajemen pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Kaliangkrik telah menjalankan fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kaliangkrik juga telah sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 seperti asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban dan kewajiban, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, dan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan⁵. Sedangkan penulis akan melakukan penelitian berkaitan dengan empati staff

⁵Achmad Abid, “Manajemen Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Revitalisasi Kecamatan Kaliangkrik Magelang https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/53223/1/18102040049_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf, (diakses pada 20 Mei 2023)

pelayanan di KUA sehingga penulis akan melihat pelayanan staff terhadap pengakses layanan.

2. Sohiron, dkk, dengan judul penelitian Sifat Empati Pemimpin Terhadap Bawahan Sebagai Kunci Keberhasilan Kepemimpinan Dalam Sistem Manajemen Pendidikan Islam, metode penelitian yang digunakan Kualitatif. Hasil penelitian yakni Sistem adalah kumpulan dari komponen-komponen yang saling berkaitan satu dengan yang lain untuk mencapai tujuan dalam melaksanakan suatu kegiatan pokok organisasi. Manajemen adalah sebagai sistem, manajemen adalah sebuah ilmu dan seni mengatur sumberdaya organisasi melalui proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan upaya pengendalian anggota organisasi Pemimpin sebagai salah satu unsur penting dalam menjalankan sistem manajemen pendidikan Islam. Pemimpin pada hakikatnya adalah seorang yang mempunyai kemampuan untuk memengaruhi perilaku orang lain di dalam kerjanya dengan menggunakan kekuasaan. Kepemimpinan juga dimaknai sebagai proses mempengaruhi tidak hanya dari pemimpin kepada pengikut atau satu arah melainkan timbal balik atau dua arah. Seorang pemimpin harus memiliki empati kepada bawahan yang dipimpinnya. empati adalah suatu kemampuan seseorang untuk mengenali, mempersepsi, serta merasakan perasaan orang lain yang disertai dengan ungkapan dan tindakan⁶. Sehingga dengan demikian penulis melakukan penelitian berkenaan dengan empati staff pelayanan di KUA Kecamatan Gading Cempaka terhadap pengakses layanan.
3. Nurkholis Syaputra, dengan judul penelitian “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Kampar Kiri”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan public di Kecamatan Kampar Kiri

⁶ Sohiron, dkk, Sifat Empati Pemimpin Terhadap Bawahan Sebagai Kunci Keberhasilan Kepemimpinan Dalam Sistem Manajemen Pendidikan Islam, *Journal of Islamic Educational Management*, Vol. 2, No. 1, April 2019, h. 50

yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama melakukan pelayanan yaitu, pelayanan administrative, pelayanan barang, pelayanan jasa. Penyelenggara pelayanan public yang diberikan kepada masyarakat yang sesuai dengan apa yang telah disetujui oleh peraturan Kementerian Agama Republik Indonesia. Penyelenggara pelayanan publik masih terdapat kendala yaitu tentang pelayanan barang yang masih kurang dalam pelayanan cetak surat nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri, tetapi masyarakat merasa pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampar Kiri sudah sangat baik kepada masyarakat. Sehingga dengan demikian penulis melakukan penelitian berkenaan dengan Eksplorasi Pelayanan Organisasi Islam Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gading Cempaka.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penulisan skripsi maka penulis menyusun sistematika penulisan agar tidak keluar dari tujuan skripsi yaitu:

BAB I Pendahuluan terdiri dari latar belakang yang membahas mengenai dasar fakta, data dan argument peneliti mengenai sebuah topik pembahasan yang di angkat menjadi judul rumusan masalah yang akan memberikan gambaran mengenai masalah yang akan di teliti, tujuan penelitian berisi maksud dari peneliti melakukan penelitian. Kegunaan penelitian di maksudkan untuk hasil akhir dari penelitian. Kajian terdahulu sebagai tambahan referensi peneliti untuk melakukan penelitian dan sistematika penulisan berisi penjelasan secara umum tahap-tahap penelitian.

BAB II Landasan Teori menggambarkan berbagai teori mengenai judul dalam penelitian ini yang terdiri dari pelayanan publik, Teori manajemen pengakses layanan dari bab ini adalah untuk menjelaskan secara teoritik terkait landasan dasar penelitian ini sebagai alat analisis penelitian

BAB III : Metode Penelitian yang terdiri dari jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, tempat dan waktu penelitian, penjelasan judul, informan penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, teknik keabsahan data, dan teknik analisis data.

BAB IV berisi hasil penelitian dan pembahasan dan deskripsi umum wilayah penelitian.

BAB V kesimpulan dan saran.



