



**KUALITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH)  
PADA MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI DESKRIPTIF DI KUA KECAMATAN  
JUNREJO KOTA BATU)**

Abdul Rahman Haq Al Alif<sup>1</sup>, Khoirul Asfiyak<sup>2</sup>, Shofiatul Jannah<sup>3</sup>  
Prodi Hukum Keluarga Islam Fakultas Agama Islam Universitas Islam Malang  
e-mail: [1Haqr3080@gmail.com](mailto:1Haqr3080@gmail.com) , [2khoirul.asfiyak@unisma.ac.id](mailto:2khoirul.asfiyak@unisma.ac.id) , [3shofia@unisma.ac.id](mailto:3shofia@unisma.ac.id)

**Abstrak**

*In Circular Number: P-006/DJ.III/Hk.00.7/06/2020 Regarding Services Towards a Covid-Safe Productive Society. Wedding services during this pandemic require the bride and groom to register their marriage online via the simkah website. Based on initial observations, it was found that many people did not understand the procedures and mechanisms for online marriage registration due to the lack of socialization regarding this new policy and there is also an error on the simkah website. The formulation of the problem from this research is How is the Quality of Marriage Management Information System (SIMKAH) Services during the Covid-19 pandemic. This type of research is a case study with a descriptive approach, Data collection is done through passive observation, then by semi-structured interviews, and the documentation. Quality of Service of the Marriage Management Information System (SIMKAH) during the Covid-19 pandemic at the KUA, Junrejo District, the availability of facilities and infrastructure (Tangibles / Physical evidence) Having competent human resources (Reliability / Reliability) Serving fairly and putting the interests of the applicant first (Empathy / Reliability) Concern) Receive criticism and facilities (Responsiveness / Responsiveness), carry out socialization to the community (Empathy / Concern), do not charge service fees (Assurance / Guarantee)*

**Kata kunci:** *Service Quality, SIMKAH, KUA*

**A. Pendahuluan**

Perkawinan menurut Islam merupakan sebuah ibadah, selain ibadah juga merupakan Sunnatullah dan Sunnah Nabi. Sunnatullah adalah menurut qudrat dan iradat Allah dalam penciptaan semesta ini, Kemudian Sunnah Rasul adalah tradisi yang diciptakan selain untuk dirinya sendiri juga untuk pengikutnya.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, yang diatur dalam Pasal 1 menyebutkan bahwa perkawinan adalah “ikatan lahir batin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami isteri dengan tujuan membentuk keluarga / rumah tangga yang bahagia kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa”. Adapun tiap tiap pernikahan itu harus di catat menurut Undang-Undang yang berlaku, pencatatan nikah bagi umat muslim dilakukan di Kantor Urusan Agama (KUA).

Pencatatan nikah pada awalnya hanya ditemukan dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 pasal 5 ayat (2) yang menyebutkan bahwa "*Pemberitahuan kehendak nikah dilakukan secara tertulis dengan mengisi formulir pemberitahuan dan dilengkapi persyaratan*". Namun pada perkembangannya, berbagai macam inovasi dalam pencatatan nikah telah dilakukan, hingga pada tahun 2013 diterbitkan sebuah aturan dari Instruksi Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor II/369 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama. Pernikahan pasti akan terjadi dimanapun dan kapan pun, seperti halnya di masa pandemi ini, sehingga membutuhkan kebijakan-kebijakan baru agar penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan kondusif.

SIMKAH merupakan inovasi terbaru dalam optimalisasi kinerja Kantor Urusan Agama dalam pengurusan perkawinan, perkawinan dini dan perkawinan kedua, serta pengumuman/pemberitahuan gagasan. SIMKAH adalah program aplikasi komputer berbasis Windows yang berguna untuk mengumpulkan data pernikahan secara online dan offline dari seluruh Otoritas Agama (KUA) di Indonesia. Data akan tersimpan dengan aman di KUA Kabupaten/Kota di Kanwil provinsi. Data ini berguna untuk analisis dan pelaporan yang berbeda untuk tujuan yang berbeda. Ada dua tujuan utama yang ingin dicapai, yaitu memiliki sistem data yang terpadu dan backup data yang terintegrasi.

Pelayanan KUA di masa pandemi dibatasi sesuai dengan kebijakan yang ada, sebagaimana Surat Edaran Nomor: P-006/DJ.III/Hk.00.7/06/2020 Tentang Pelayanan Nikah Menuju Masyarakat Produktif Aman Covid. Adapun maksud dari surat edaran ini adalah untuk mencegah dan mengurangi risiko penyebaran wabah COVID-19 dan melindungi pegawai KUA Kecamatan serta masyarakat pada saat pelaksanaan tatanan normal baru pelayanan nikah dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan yang ketat.

Layanan pernikahan di masa pandemi ini mewajibkan calon pengantin untuk mendaftarkan pernikahannya via online melalui web [bimasislam.kemenag.go.id](http://bimasislam.kemenag.go.id). Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) berbasis website dapat mengatur dan mengontrol pencatatan perkawinan sehingga tidak terjadi manipulasi data, dan sangat bermanfaat di masa pandemi Covid-19 agar intensitas masyarakat di KUA berkurang. Dalam hal ini, Kantor Urusan Agama (KUA) harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik agar masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kenyataan nya dilapangan banyak masyarakat yang baru mengetahui kebijakan tersebut setelah berada di KUA, dan belum lagi ketika menemui website *simkah* error ini sangat merugikan pihak KUA maupun catin.

Dari observasi yang di lakukan, peneliti ingin mengetahui seberapa jauh tingkat output pelayanan yang di berikan pihak KUA Kecamatan Junrejo terhadap pencatatan pernikahan. Hal ini sangat penting bagi peneliti agar pelayanan yang di berikan oleh pihak KUA Kecamatan Junrejo terhadap masyarakat kedepannya menjadi lebih baik lagi khususnya di bidang pernikahan.

Peneliti membandingkan dengan penelitian sebelumnya, adapun fokus masalah penelitian sebelumnya tentang bagaimanakah kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Paringin pada masa pandemi Covid-19. Penelitian sebelumnya tidak mengkaji faktor-faktor penghambat dan pendukung pelayanan pada masa pandemi Covid-19 dan Upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Sehingga ini menjadi penting untuk dikaji agar pelayanan yang di berikan oleh pihak KUA Kecamatan Junrejo terhadap masyarakat kedepannya menjadi lebih baik lagi khususnya di bidang pernikahan

## **B. Metode**

Jenis penelitian ini adalah studi kasus yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi pasif, dengan mengamati aktivitas yang terjadi di KUA Kecamatan Junrejo untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Kemudian melakukan wawancara semi terstruktur yang mana dalam pelaksanaannya lebih bebas, pihak yang diwawancarai adalah Kepala KUA dan Karyawan KUA Kecamatan Junrejo. Juga, studi dokumentasi dalam hal ini dokumen yang dicari adalah standar pelayanan KUA Kecamatan Junrejo dan Dokumen L1 yang mana isi dokumen ini adalah arsip data tentang pernikahan khususnya setelah diterapkannya simkah website. Data yang terkumpul dari observasi, wawancara dan dokumentasi kemudian di analisis dengan mereduksi data, disajikan dalam bentuk uraian singkat kemudian ditarik kesimpulan.

## **C. Hasil dan Pembahasan**

### **1. Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Junrejo Kota Batu**

#### **a. Menyediakan fasilitas dan sarana prasarana (tangibles / bukti fisik).**

KUA Kecamatan Junrejo menyediakan fasilitas dan sarana prasarana seperti ruang tunggu yang luas, ruang balai nikah, perpustakaan mini, tempat parkir, papan informasi, agar dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat juga terdapat beberapa komputer dan printer yang digunakan pegawai ketika melakukan pelayanan khususnya dipencatatan nikah juga masih berfungsi dengan baik.

Menurut Tjiptono (2016;137) lima hal penting yang harus ditampilkan pada kualitas pelayanan salah satunya *Tangibles* (Bukti fisik). Bukti fisik mencakup tampilan fasilitas, orang, dan peralatan yang jelas, adapun indikator dari dimensi ini adalah dengan adanya peralatan modern, fasilitas yang berdaya tarik visual materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual. Hal ini sesuai dengan pendapat

Tjiptono (2016;137) bahwa, menyediakan fasilitas yang nyaman bagi masyarakat dan sarana prasana yang masih berfungsi dengan baik merupakan kualitas pelayanan yang diberikan KUA Kecamatan Junrejo dari dimensi *Tangibles* (Bukti fisik).

b. Mempunyai SDM yang kompeten (reliability / kehandalan)

KUA Kecamatan Junrejo memiliki pegawai-pegawai yang berpendidikan, pegawai sudah membekali ilmu yang dibutuhkan ketika memberikan pelayanan, selain dari softskill cepat dan cermat dalam memberikan pelayanan juga ramah kepada masyarakat. Sedangkan dari hardskill mampu menggunakan sarana yang disediakan, mengingat pada masa pandemi ini banyak pekerjaan yang dilakukan secara online khususnya di pencatatan nikah dengan menggunakan simkah website.

Tjiptono (2016;137) lima hal penting yang harus ditampilkan pada kualitas pelayanan salah satunya *Reliability* (Kehandalan). Kehandalan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan layanan yang akurat tanpa kesalahan dan menyampaikan jasa tersebut dengan tepat waktu, adapun indikator dari dimensi ini adalah dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan, menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Dengan memiliki pegawai-pegawai yang berpendidikan dan memiliki softskill dan hardskill yang dibutuhkan ketika memberikan pelayanan merupakan kualitas pelayanan yang diberikan KUA Kecamatan Junrejo dari dimensi *Reliability* (Kehandalan).

c. Melayani dengan berlaku adil dan mendahulukan kepentingan pemohon (emphaty / kepedulian)

KUA Kecamatan Junrejo selain memprioritaskan kepentingan masyarakat yang membutuhkan pelayanan juga bersikap adil dengan memberlakukan peraturan yang ada kepada seluruh masyarakat ketika melakukan pelayanan pada masa pandemi.

Mengenai hal ini, menurut pemahaman (Tjiptono 2016;137) lima hal penting yang harus ditampilkan pada kualitas pelayanan salah satunya *Emphaty* (Kepedulian). Kepedulian terkait dengan pemahaman perusahaan terhadap masalah klien dan kesediaan berbuat untuk kepentingan kliennya demi, serta menunjukkan perhatian secara individu kepada klien dan memiliki jam kerja yang nyaman

Fenomena ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2016;137) bahwa, memprioritaskan kepentingan masyarakat yang membutuhkan

pelayanan juga bersikap adil ketika melayani merupakan kualitas pelayanan yang diberikan KUA Kecamatan Junrejo dari dimensi *Empathy* (Kepedulian).

d. Menerima kritik dan saran (responsiveness / daya tanggap)

KUA Kecamatan merespon keluhan masyarakat terkait pelayanan yang telah diberikan dengan menyediakan kotak saran yang terletak di sebelah kanan pintu masuk juga menyediakan WA khusus pengaduan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan hubungan dengan masyarakat semakin harmonis.

Terkait hal ini, menurut pandangan Tjiptono (2016;137) lima hal penting yang harus ditampilkan pada kualitas pelayanan salah satunya *Responsiveness* (Daya tanggap). Daya tanggap ini berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia jasa menanggapi permintaan pelanggan, adapun indikator dari dimensi ini adalah; kesediaan dalam membantu pelanggan, kesiapan dalam menanggapi permintaan pelanggan.

Dengan merespon keluhan dari masyarakat dengan menyediakan kotak saran dan whatsapp khusus pengaduan merupakan kualitas pelayanan yang diberikan KUA Kecamatan Junrejo dari dimensi *Responsiveness* (Daya tanggap).

e. Melakukan sosialisasi (emphaty/kepedulian)

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Ulil Abror, adapun sosialisasi yang dilakukan khususnya tentang pendaftaran nikah secara online pada masa pandemi ini tidak secara khusus yang mengumpulkan banyak masyarakat tetapi informasi tetap sampai ke masyarakat melalui pembinaan di KUA yang melibatkan masyarakat dengan jumlah yang sedikit sehingga tidak menyebabkan kerumunan.

Berkaitan dengan hal ini, menurut pendapat Tjiptono (2016;137) lima hal penting yang harus ditamoilkan pada kualitas pelayanan salah satunya *Empathy* (Kepedulian). Kepedulian terkait dengan pemahaman perusahaan terhadap masalah pelanggan dan kesediaan bertindak demi kepentingan pelanggannya, serta memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman, adapun indikator dari dimensi ini adalah; memberikan perhatian individual kepada pelanggan, karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian, sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan, karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan.

Dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait pendaftaran nikah secara online meskipun dengan jumlah yang sedikit mengingat ini dilakukan di masa pandemi yang mana ini menjadi kebutuhan masyarakat merupakan kualitas pelayanan yang diberikan KUA Kecamatan Junrejo dari dimensi *Emphaty* (Kepedulian)

f. Tidak memungut biaya pelayanan (*Assurance*/jaminan)

KUA Kecamatan Junrejo kepada masyarakat tidak dipungut biaya, selain itu juga agar dapat meringankan biaya pernikahan bagi pasangan yang kurang mampu, adapun biaya yang dikeluarkan adalah biaya yang telah ditetapkan oleh pemerintah seperti melakukan pernikahan di luar KUA. Terdapat banner stop gratifikasi di ruang tunggu untuk memberikan rasa aman kepada masyarakat apabila terdapat pungli bisa melaporkan langsung kenomor yang tertera.

Berkaitan dengan situasi ini, menurut pandangan Tjiptono (2016;137) lima hal penting yang harus ditampilkan pada kualitas pelayanan salah satunya *Assurance* (Jaminan). Jaminan dilambangkan sebagai kemampuan penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan pada pelanggan, adapun indikator dari dimensi ini adalah : Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan, membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi, karyawan yang secara konsisten bersikap sopan, karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan.

Dengan tidak memungut biaya ketika memberikan layanan kecuali biaya yang telah ditetapkan pemerintah juga memberikan rasa percaya dan rasa aman kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan merupakan kualitas pelayanan yang diberikan KUA Kecamatan Junrejo dari dimensi *Assurance* (Jaminan).

## **2. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Junrejo Kota Batu**

a. Faktor aturan sebagai pendukung pelayanan

Adapun yang menjadi faktor pendukung pelayanan dengan adanya peraturan yang berlaku, tindakan yang dilakukan KUA Kecamatan Junrejo khususnya di pencatatan nikah berlandaskan peraturan yang ada. Dalam pelaksanaannya pegawai-pegawai mengikuti standar SOP

Pencatatan Nikah dan SP yang berlaku sehingga dapat berjalan secara jelas.

Faktor pendukung pelayanan menurut pandangan Wijayanto, (2007;88) faktor pendukung pelayanan yang harus diperhatikan adalah faktor aturan, aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peranan aturan sangat besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan yang diharapkan.

Hal ini selaras dengan pendapat Wijayanto, (2007;88) bahwa, tindakan yang dilakukan KUA Kecamatan Junrejo berlandaskan peraturan yang ada sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan yang diharapkan merupakan faktor pendukung pelayanan.

b. Faktor sarana prasarana sebagai pendukung pelayanan

Bersumber pada hasil wawancara dengan bapak Ulil Abror dan observasi yang dilakukan, yang menjadi faktor pendukung pelayanan di KUA Kecamatan Junrejo adalah faktor sarana prasana yang memadai seperti komputer, printer dan lain-lain, dalam hal ini kondisi peralatan yang ada disana masih berfungsi dengan baik sehingga dapat membantu dalam pelayanan ke masyarakat.

Menurut pandangan Ridwan dan Sodik Sudrajat, (2009;22) pelayanan publik tidak akan berjalan jika tidak ada fasilitas atau sarana prasarana untuk mendukung. Pemikiran yang disama dikemukakan oleh Wijayanto, (2007;88) yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik adalah sarana prasarana. Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Dapat disimpulkan factor ini sesuai dengan pendapat Ridwan dan Sodik Sudrajat (2009;22) dan Wijayanto, (2007;88) bahwa, faktor sarana prasarana yang memadai seperti komputer, printer yang dapat membantu pelayanan kemasyarakat merupakan faktor pendukung pelayanan

c. faktor kemampuan karyawan sebagai pendukung pelayanan

Karyawan yang ada di KUA Junrejo sudah bekerja dibidang pelayanan selama bertahun tahun, tentunya dalam hal ini sudah sangat

berpengalaman dan cepat ketika memberikan pelayanan karena sudah menjadi kebiasaan juga mahir ketika mengoperasikan peralatan yang ada disana.

Faktor pendukung pelayanan menurut pandangan Wijayanto, (2007;88) bahwa yang harus di perhatikan salah satunya kemampuan dan keterampilan. Dengan kemampuan dan keterampilan memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

Peristiwa ini sesuai dengan pendapat Wijayanto, (2007;88) bahwa, kemampuan karyawan yang didapatkan dari pengalaman kerja, juga mahir dalam menggunakan peralatan yang disediakan sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan cepat merupakan faktor pendukung pelayanan

d. Faktor jaringan internet dan sistem yang error menghambat pelayanan

Berdasarkan data yang didapat, yang menjadi faktor penghambat pelayanan adalah ketika mendapati jaringan internet yang tidak stabil karena pencatatan nikah ini dilakukan secara online maka dibutuhkan jaringan yang stabil agar dapat mudah ketika diakses, kemudian dari aplikasi simkah web juga ditemui terdapat error sehingga pekerjaan yang tadinya dapat diselesaikan menjadi tertunda.

Pendapat Moenir (2001;40) terkait hal ini, adapun faktor penghambat pelayanan kemungkinan kurang pelayanan yang memadai salah satunya sistem, prosedur dan metode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.

Berdasarkan keterangan diatas, hal ini sesuai dengan pendapat Moenir, (2001;40) bahwa, ketika sistem jaringan internet yang tidak stabil juga aplikasi simkah web yang digunakan ditemukan error sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya merupakan faktor penghambat pelayanan di KUA Kecamatan Junrejo.

e. Faktor kurangnya sumber media penyebaran informasi menghambat pelayanan.

Kurangnya pemanfaatan media sosial dalam memberikan informasi khususnya di pencatatan nikah oleh pihak KUA Kecamatan Junrejo dikarenakan jumlah pegawai yang sedikit dan tidak ada yang menangani



ini sehingga masih didapati masyarakat yang tidak faham terkait prosedur dan mekanisme pelayanan yang mana hal ini dapat menghambat pelayanan meskipun tidak terlalu signifikan.

Fenomena ini menurut pandangan Moenir (2001;40) bahwa, faktor penghambat dalam hal ini memperlambat proses layanan ke masyarakat salah satunya pengorganisasian yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menangani.

Maka dari itu dapat disimpulkan hal ini sesuai dengan pendapat (Moenir 2001;40) bahwa, kurangnya pemanfaatan media sosial dalam memberikan informasi yang mana berdampak pada pelayanan itu sendiri meskipun tidak signifikan sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas karena tidak ada yang menangani merupakan faktor penghambat pelayanan.

### ***3. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)***

#### **a. Melakukan evaluasi rutin**

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengadakan evaluasi rutin setiap satu bulan sekali untuk mengoreksi kesalahan kesalahan yang dilakukan juga refresh niat dan tujuan mereka disini, kemudian melakukan komunikasi yang aktif antar instansi karena simkah ini bukan hanya urusan KUA tetapi juga menyangkut data kependudukan agar jika terdapat permasalahan terkait data kependudukan bisa di selesaikan dengan cepat selain itu juga mengadakan pengembangan SDM untuk meningkatkan kualitas pegawai KUA Kecamatan Junrejo.

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan menurut pandangan Tjiptono (2004:88) ada faktor dominan yang perlu diperhatikan sebagai upaya peningkatan kualitas salah satunya dengan cara menindaklanjuti pelayanan, menindaklanjuti layanan juga dapat membantu untuk memperbaiki aspek aspek yang kurang baik dan mempertahankan yang sudah baik.

Adapun upaya yang dilakukan sesuai dengan pendapat Tjiptono,(2004:88) bahwa, evaluasi rutin guna memperbaiki aspek aspek yang kurang baik, melakukan komunikasi yang aktif antar lembaga dalam menyelesaikan permasalahan danmengembangkan sumberdaya

pegawai untuk meningkatkan kualitas merupakan upaya meningkatkan kualitas dengan cara menindaklanjuti pelayanan.

b. Memperbaiki sarana prasarana

Upaya yang dilakukan juga dengan memperbaiki dan menambah kecepatan jaringan internet agar kedepan tidak ditemui lagi jaringan yang lemot, hal menjadi penting mengingat banyak pelayanan dimasa pandemi khususnya di pencatatan nikah yang dilakukan secara online. Kemudian, juga mengganti sarana prasarana yang sudah tidak layak pakai demi kenyamanan masyarakat yang datang ke KUA Kecamatan Junrejo.

Upaya peningkatan kualitas menurut pandangan Tjiptono, (2004:88) Ada salah satunya manajemen bukti kualitas layanan. Manajemen bukti kualitas layanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan setelah pemberian layanan. Pelayanan merupakan aktivitas yang tidak dapat dinikmati, sehingga pelanggan cenderung memperhatikan bukti fisik..

Maka itu dapat ditarik kesimpulan bahwa hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono, (2004;88) bahwa, dengan memperbaiki jaringan internet dan .mengganti sarana prasarana yang sudah tidak layak karena pelanggan cenderung memperhatikan fakta fakta bukti fisik merupakan upaya meningkatkan kualitas pelayanan salah satunya dengan cara manajemen bukti kualitas layanan.

#### **D. Simpulan**

##### **1. Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada masa pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Junrejo.**

- a. Menyediakan fasilitas dan sarana prasarana (*Tangibles / Bukti fisik*)
- b. Mempunyai SDM yang kompeten (*Reliability / Keahlian*)
- c. Melayani dengan berlaku adil dan mendahulukan kepentingan pemohon (*Empathy / Kepedulian* )
- d. Menerima kritik dan sarana (*Responsiveness / Daya tanggap*)
- e. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat (*Empathy / Kepedulian*)
- f. Tidak memungut biaya pelayanan (*Assurance / Jaminan*)

##### **2. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada masa pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Junrejo Kota Batu.**

Faktor-faktor pendukung pelayanan di KUA Kecamatan Junrejo, sebagai berikut;

- a. Faktor Aturan
- b. Faktor Sarana Prasarana
- c. Faktor Kemampu

Faktor-faktor penghambat pelayanan yang ada di KUA Kecamatan Junrejo sebagai berikut :

- a. Faktor Jaringan Internet dan Sistem yang error
- b. Faktor Kurangnya Media Penyebaran Informasi

### **3. Upaya meningkatkan Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada masa pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Junrejo Kota Batu.**

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di KUA Kecamatan Batu, sebagai berikut;

- a. Melakukan Evaluasi Rutin
- b. Memperbaiki sarana prasarana

#### **Daftar Rujukan**

- Boediono. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. PT. Rineka Cipta
- Dirjen Bimas Islam Nomor II/369 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) pada Kantor Urusan Agama
- Dirjen Bimas Islam Kementrian Agama RI Surat Edaran No. P004/DJ.III/Hk.007/04/2020 Tentang Pengendalian Penyelenggaraan Pada Masa Darurat Wabah Covid-19
- Fajar, Junaedi. 2018. Sebuah pengantar komprehensif. Edisi Pertama, Jakarta, Prenamedia Group
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, 2009, Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik, Bandung : Nuansa.
- Kamaruddin Amin, Direktur Jenderal Bimas Islam : Jakarta, 2020.
- Moenir, HAS. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2007 Metodologi Penelitian Kualitatif, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung
- Nasution, M. N. (2005). Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia

- Rizadian Mayangsari, "Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sawahan Kota Surabaya". (Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA), hlm. 4. Dimuat dalam: <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/download/17005/15453>
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabet.
- Tjiptono, Fandy 2004. Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy 2016, Service, Quality And Satisfaction, Cv Andi Offset Yogyakarta
- Wijayanto, Anjar. 2007. Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Malang: Univ.Merdeka