

**MANAJEMEN PELAYANAN NIKAH BERBASIS SISTEM
INFORMASI DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KEDATON BANDAR LAMPUNG**

Skripsi



Jurusan : Manajemen Dakwah

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN
INTAN LAMPUNG
2022/1444 H**

**MANAJEMEN PELAYANAN NIKAH BERBASIS SISTEM
INFORMASI DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KEDATON BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar S1 Dalam
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Pembimbing I : Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si
Pembimbing II : Dr. HJ.Suslina Sanjaya, M.Ag



Oleh
Siti Nur Rahma
Npm. 1841030185
Jurusan : Manajemen Dakwah

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN
INTAN LAMPUNG
2022/1444 H**

ABSTRAK

Manajemen (*management*) telah diartikan oleh berbagai pihak dengan perspektif yang berbeda, misalnya pengelolaan, pembinaan, pengurusan, ketatalaksanaan, kepemimpinan, pemimpin, keraraoengurusan, administrasi, dan sebagainya. Masing-masing pihak dalam memberikan istilah diwarnai oleh latar belakang pekerjaan mereka. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi yang mempunyai tugas untuk mengukur, mengakomodir, dan menyelesaikan hingga tuntas atas apa yang menjadi keperluan seseorang atau pihak secara umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. SIMKAH merupakan suatu bentuk pemoderenan dalam pencatatan nikah yang harus dilakukan di KUA, dalam beberapa aturan pencatatan nikah yakni dalam PMA Nomor 11 Tahun 2007 tentang pencatatan nikah beberapa pasal ada yang mengatur pencatatan dilakukan masih secara manual namun dengan SIMKAH ini pencatatan dilakukan dengan adanya akses internet di setiap KUA terutama KUA kedaton dan harus dilakukan oleh orang-orang tertentu yang dimaksud ialah para penghulu atau para pegawai di KUA yang memahami tentang internet. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui manajemen pelayanan nikah berbasis sistem informasi nikah di Kantor Urusan Agama Kedaton. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan atau *field research*. Prosedur pengumpulan data adalah sebuah tatacara yang dilakukan untuk mencari, mengumpulkan dan memperoleh data dari responden serta informasi yang telah ditentukan. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini penulis menggunakan tehnik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Alat pengumpulan data sesuai dengan tehnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah panduan observasi dan panduan wawancara mendalam pada narasumber untuk mengetahui manajemen pelayanan nikah berbasis sistem informasi di Kantor Urusan Agama (KUA) Bandar Lampung. Berdasarkan data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan peneliti di Kantor Urusan Agama (KUA) Bandar Lampung, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan Nikah Berbasih Sistem Informasi Di KUA kedaton secara manajemen alur yang ada di web SIMKAH harus mengikuti alur atau SOP yang sudah ditetapkan didalam regulasi tentang pencatatan nikah sebagaimana yang telah diatur dalam PMA pencatatan nikah nomor 20 tahun 2019 maupun teknis blangko bentuk format NA nya yaitu dirjen nomor 473 pencatatan nikah.

Kata kunci : Manajemen, Pelayanan, SIMKAH

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Nur Rahma
NPM : 1841030185
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul
**“MANAJEMEN PELAYANAN NIKAH BERBASIS
SISTEM INFORMASI DI KANTOR URUSAN AGAMA
(KUA) KEDATON BANDAR LAMPUNG”** adalah benar-benar
merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan publikasi ataupun
saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk
atau disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu
terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab
sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 2022
Penulis,



Siti Nur Rahma
1841030185



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKAS

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin. Telp. (0721)704030 Sukarame I Bandar Lampung

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : MANAJEMEN PELAYANAN NIKAH BERBASIS
SISTEM INFORMASI DI KANTOR URUSAN
AGAMA (KUA) KEDATON BANDAR LAMPUNG**

Nama : Siti Nur Rahma
NPM : 1841030185
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, maka untuk itu Pembimbing I dan Pembimbing II menyetujui untuk dimunaqasahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqosah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si
NIP. 196104091990031002

Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag
NIP. 197206161997032002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Dr. Yunindar Cut Mutia Yanti, M.Sos., I
NIP. 197010251999032001



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKAS

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin. Telp. (0721)704030 Sukarame I Bandar Lampung

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“MANAJEMEN PELAYANAN NIKAH BERBASIS SISTEM INFORMASI DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KEDATON BANDAR LAMPUNG”** disusun oleh, **Siti Nur Rahma**, NPM 1841030185, program studi **Manajemen Dakwah**, Telah di Ujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : 21 Juli 2022. Pukul 13.00-14.30 WIB.

Tim Penguji

Ketua

: **Dr. Yunindar Cut Mutia Yanti, M.Sos., I**

Sekretaris

: **Rouf Tamin, M.Pd**

Penguji I

: **Badaruddin, S.Ag., M.Ag**

Penguji II

: **Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si**

Penguji Pendamping: **Dr. Hj.Suslina Sanjaya, M.Ag**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Dr. Abdul Syukur, M.Ag

NIP. 196511011995031001

MOTTO

مَنْ جَدَّ وَجَدَّ

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh pasti akan berhasil”



PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku (Bapak Achmat Supangat dan Ibu Rusmiyati) yang telah ikhlas mengasuh dan mendidikku. Terimakasih atas bantuan, dukungan, serta kasih sayang yang begitu besar. Untuk mama dan bapak yang selalu membuatku termotivasi dan selalu mendoakan, selalu membimbing untuk menjadi pribadi yang lebih baik lagi. Berkat doa kalianlah sehingga dapat menyelesaikan kuliah dan penelitian ini.
2. Kepada Kakak (Muhammad Hanan Asrori) dan Adik (Muhammad Ma'ruf) yang telah memberi motivasi, semangat, dukungan dan do'a.
3. Sahabat MIN, MTsN, MAN, Kuliah dan orang terdekat terbaik ku yang tiada henti-hentinya mendukung semangat serta do'a, nya.
4. Kepada dosen pembimbing yang telah membantu membimbing dan mengarahkan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan
5. Almamaterku tercinta Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung yang telah menjadi sarana menimba ilmu.



RIWAYAT HIDUP

Siti Nur Rahma, dilahirkan dikota Bandar Lampung, pada tanggal 24 Juni 2000, penulis merupakan anak ke 2 dari 3 bersaudara dari pasangan Bapak Achmat Supangat dan Ibu Rusmiyati.

Pendidikan dimulai di TK Ratulangin Tanjung Karang Barat Bandar Lampung, MIN 1 Bandar Lampung dan lulus tahun 2012, MTs N 1 Bandar Lampung dan lulus tahun 2015, MAN 2 Bandar Lampung dan lulus tahun 2018, kemudian melanjutkan ke perguruan tinggi di UIN Raden Intan Lampung Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah.

Bandar Lampung, 21 Juli 2022

Penulis

Siti Nur Rahma
(1841030185)



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya, sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “**Manajemen Pelayanan Nikah Berbasis Sistem Informasi Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kedaton Bandar Lampung**” dapat saya selesaikan. Penyelesaian skripsi ini juga berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini perkenankan penulis menghaturkan rasa terimakasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Abdul Syukur, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung
2. Dr. Yunindar Cut Mutia Yanti, M.Sos., I, selaku Ketua Jurusan Manajemen dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
3. Badaruddin, S.Ag., M.Ag, selaku Sekertaris Jurusan Manajemen dakwah Fakultas Dakwah Ilmu dan Komunikasi
4. Prof. Dr. Khomsahrial Romli, M.Si, selaku pembimbing I
5. Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag, dan selaku pembimbing II
6. H. Ahmad Nazori, S.Ag, M.M, selaku Kepala KUA Kedaton Bandar Lampung yang telah memberikan izin penelitian
7. Muchamad Maksun, S.Th.I, selaku Penghulu dan Operator KUA Kedaton yang telah membantu dalam pengumpulan data-data penting penyusunan skripsi.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Alhamdulillah bini'matihi tatimushalihat (Segala puji bagi Allah SWT. yang dengan nikmatnya amal sholeh menjadi sempurna). Semoga segala bantuan yang diberikan dengan penuh keikhlasan tersebut mendapat anugerah dari Allah Swt. Amin ya Robal A'lamin. Selanjutnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membengun dari pembaca sangatlah diharapkan untuk memperbaiki di masa mendatang. Wasalamu'alaikum Wr. Wb.

Bandar Lampung, 2022
Penulis

Siti Nur Rahma
(1841030185)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I Pendahuluan

A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang	1
C. Fokus Dan Subfokus Penelitian	3
D. Rumusan Masalah	3
E. Tujuan Penelitian	4
F. Manfaat Penelitian.....	4
G. Kajian Terdahulu.....	4
H. Metode Penelitian.....	5
I. Kerangka Teoretik.....	6

BAB II Manajemen, Pelayanan Nikah, dan Sistem Informasi

A. Manajemen	8
1. Definisi Manajemen	8
2. Unsur-Unsur Manajemen	9
3. Prinsip-Prinsip Manajemen	10
4. Fungsi-Fungsi Manajemen	10
B. Pelayanan	14
1. Pengertian.....	14
2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	15
3. Unsur-Unsur Proses Pelayanan	17
4. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik.....	17
5. SOP Pelayanan Publik.....	18
6. Karakteristik Pelayanan Publik	18
C. SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah)	19
1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)	19
2. Tujuan Dan Dasar Hukum Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah).....	20

D. Kantor Urusan Agama (KUA)	21
1. Pengertian Kantor Urusan Agama (KUA)	21
2. Fungsi Kantor Urusan Agama (KUA)	22

BAB III Gambaran Umum KUA Kedaton Bandar Lampung

A. Profil Kantor Urusan Agama (KUA) Kedaton.....	23
1. Sejarah	23
2. Visi Misi dan Motto Layanan KUA Kecamatan Kedaton.....	24
3. Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi KYA	25
4. Sumber Daya Manusia ASN KUA Kecamatan Kedaton	25
5. Rencana Program Kerja KUA Kecamatan Kedaton	26
6. Struktur organisasi.....	28
B. Deskripsi Data Penelitian di KUA Kedaton Bandar Lampung	30

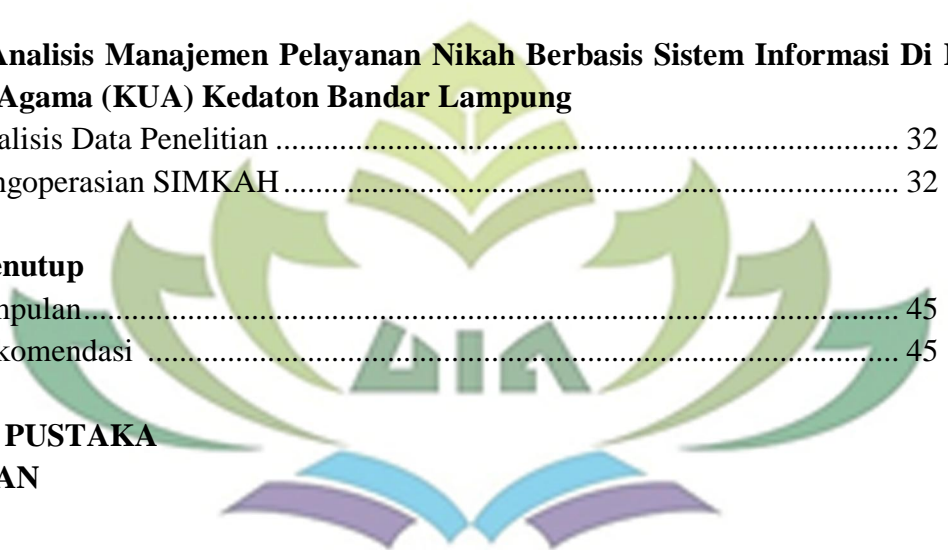
BAB IV Analisis Manajemen Pelayanan Nikah Berbasis Sistem Informasi Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kedaton Bandar Lampung

A. Analisis Data Penelitian	32
B. Pengoperasian SIMKAH.....	32

BAB V Penutup

A. Simpulan.....	45
B. Rekomendasi	45

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pendaftaran <i>online</i>	34
Gambar 2. Kuisisioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	34
Gambar 3. Pendaftaran <i>online</i>	35
Gambar 4. Login	36
Gambar 5. Halaman Beranda Petugas KUA.....	36
Gambar 6. Input Data Nikah	37
Gambar 7. Daftar Nikah	37
Gambar 8. Daftar Pemeriksaan.....	38
Gambar 9. Pencatatan Nikah	38
Gambar 10. Akta Nikah.....	39
Gambar 11. Isbat Nikah.....	39
Gambar 12. Modul Lain	40
Gambar 13. Daftar Rujuk	40
Gambar 14. Rekomendasi	41
Gambar 15. Stock Buku Nikah.....	41
Gambar 16. Print Dokumen.....	42
Gambar 17. Statistik.....	43



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Struktur Organisasi 28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi

Lampiran 2 Surat Izin Penelitia

Lampiran 3 Surat Balasan

Lampiran 4 Pedoman Wawancara

Lampiran 5 Pedoman Observasi

Lampiran 6 Cek Plagiasi



BAB I

PENDAHULUAN

A. PENEGASAN JUDUL

Skripsi ini berjudul “**Manajemen Pelayanan Nikah Berbasis Sistem Informasi Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kedaton Bandar Lampung**”, yang beralamat Jalan Rusa Nomor 81 Kelurahan Sukamenanti Kecamatan Kedaton Bandar Lampung.

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi, manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.

sistem informasi adalah implementasi sistem teknologi informasi serta komunikasi yang diselenggarakan oleh perusahaan. dukungan siste informasi di abad ke-21 ini sangat penting. sebab munculnya banyak arus perubahan yang bersifat luas. terjadinya perubahan ini memabwa sistem ekonomi dunia menempati posisi gelombang ke-4 yang merupakan ekonomi kreatif.¹

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) merupakan inovasi dari Bimas Islam terutama dalam mengoptimalkan kinerja KUA dalam hal menangani pelayananan nikah. Terdapat beberapa manfaat dari SIMKAH salah satunya dengan SIMKAH dapat membangun infrastruktur *database* dengan memanfaatkan teknologi yang dapat mengakomodasi kebutuhan manajemen, membangun infrastruktur jaringan yang terintegrasi antara Kantor Urusan Agama sampai kantor pusat dan SIMKAH membantu dalam pendaftaran nikah sehingga jelas grafik tingkat terjadinya pernikahan suatu daerah, serta memberikan informasi kepada masyarakat untuk memudahkan dalam hal pelayanan nikah sehingga kemungkinan nikah yang tidak dicatatkan dapat ditekan atau diminimalisir. Dalam beberapa aturan pencatatan nikah yakni dalam PMA Nomor 11 Tahun 2007 tentang pencatatan nikah terdapat beberapa pasal yakni pasal 33 dimana pencatatan nikah dilakukan secara manual namun dengan adanya SIMKAH ini pencatatan pernikahan dapat dilakukan dengan adanya akses internet di setiap KUA kecamatan.

Kesimpulan pada penegasan judul ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Manajemen Pelayanan Nikah Berbasis Sitem Informasi Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kedaton Bandar Lampung.

B. LATAR BELAKANG

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai organisasi yang telah ditetapkan.²

Manajemen sangat berperan penting dalam kehidupan. Segala sesuatu yang akan dikerjakan harus di *manage*. Dengan adanya manajemen, semua kegiatan yang kita lakukan bisa terlaksana sesuai dengan harapan karena semua sudah terencana maka tidak ada yang terbengkalai sehingga akan sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya.³

Pada hakikatnya selain disebut sebagai makhluk individu manusia juga disebut sebagai makhluk sosial yang dalam kehidupannya selalu membutuhkan bantuan dari orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal itu lah yang mendasari terjadinya proses layanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan manusia. Pelayanan bisa berupa pelayanan fisik maupun pelayanan administratif. Dalam hal ini bentuk pelayanan yang di maksud pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada setiap warga negara.

¹ Andi Kristianto, Perancangan Sistem Informasi Dan Aplikasi Edi Revisi (Yogyakarta : Gava Media, 2018)

² T. Hani Handoko, Manajemen Edisi 2 (Yogyakarta: Bpfe, 2003), H. 3.

³ http://Www.Belajarbagus.Com/2015/09/Pengertian-Manajemen.Html2ei=9tu_Plml&Icid&S. (02 September 2016)

Pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sangat menentukan bagi kelangsungan dan tegaknya sistem pemerintah. Menurut sinambela negara dalam hal ini pemerintah (birokat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan utilitas, dan lainnya. Pemerintah memiliki peran untuk melaksanakan fungsi pelayanan. Pelayanan itu sendiri disediakan pada berbagai lembaga atau institusi seperti halnya Pusat Kantor Urusan Agama (KUA) yang menyediakan pelayanan dibidang urusan agama.

Salah satu kebutuhan administratif mengenai pelayanan pencatatan pernikahan juga merupakan suatu kebutuhan yang harus dimiliki oleh masyarakat di Indonesia. Oleh karena itu segala sesuatu yang bersangkutan dengan penduduk harus dicatat, seperti halnya kelahiran, kematian termasuk juga pernikahan. Pernikahan termasuk erat dengan masalah kewarisan, kekeluargaan sehingga perlu dicatatkan untuk menjaga ketertiban dalam administrasi pernikahan sehingga memiliki kekuatan hukum, baik pernikahan yang dilaksanakan berdasarkan hukum Islam maupun pernikahan yang dilaksanakan oleh yang tidak berdasarkan hukum Islam. Pencatatan pernikahan merupakan salah satu upaya mewujudkan tertib administrasi nikah, sehingga tidak terjadi pernikahan siri atau menikah dibawah tangan. Oleh karena itu pernikahan yang dicatatkan merupakan sebagai bukti, untuk melahirkan akta nikah sebagai bukti otentik agar seseorang mendapatkan kepastian hukum.

Kantor Urusan Agama (disingkat KUA) merupakan kantor yang melaksanakan sebagian tugas tempat kerja Kementerian Agama Indonesia di kabupaten dan kotamadya di bidang urusan agama Islam pada daerah kecamatan. Kantor urusan agama merupakan forum yang bernaung dibawah Kementerian Agama RI dan melaksanakan tugas menurut peraturan pemerintah, baik Undang-undang pernikahan maupun peraturan Menteri Agama. Lembaga ini juga adalah galat satu forum pencatatan pernikahan yang bertugas mendaftarkan dan mengurus kelengkapan administrasi pernikahan.

Kantor Urusan Agama (KUA) Kedaton tentunya berperan besar dalam mendukung beberapa tugas Kementerian Agama di tingkat kabupaten/kota dalam berbagai disiplin ilmu, baik di bidang agama maupun di bidang pembangunan umum wilayah kecamatan. Kabupaten KUA merupakan corong Kementerian Agama dan memegang peranan yang sangat penting. Peran ini terlihat dalam banyak layanan yang perlu diberikan KUA kepada masyarakat, termasuk: B. Pelayanan perkawinan dan rujuk, pelayanan masjid dan ibadah sosial, pelayanan nazar wakaf, kemitraan masyarakat, keluarga sakinah dan pelayanan haji. Banyak peran dalam pembangunan keagamaan yang dilakukan oleh KUA Kedaton harus memiliki mekanisme dengan tujuan yang disepakati serta proses pelayanan yang cepat dan unggul.

Sebelum tahun 2007, kegiatan pendataan dan pendokumentasian perkawinan dilakukan secara manual dengan menggunakan tulisan tangan. Proses pencatatan perlu dilakukan 5 kali untuk pencatatan arsip akta nikah (NB) satu kali, arsip akta nikah (N) dua kali, dan akta nikah (NA) hanya satu kali sehingga tidak efektif dan efisien. Berkas dua kali. waktu. Hal ini menyebabkan tertundanya pengiriman buku nikah kepada pasangan tersebut.

Pada Tahun 2006, setelah Bimas Islam berpisah dengan Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, tekad mewujudkan pelayanan administrasi berbasis teknologi semakin menguat. Sebelumnya memang telah lahir SIMBIHAJ (Sistem Informasi Manajemen Bimas Islam dan Haji), SINR (Sistem Informasi Nikah Rujuk) dan SIKUA, dan Akhirnya SIMKAH. Dan SIMKAH disini yang akhirnya mendapat perhatian serius dari Bimas Islam terutama dalam pemoderenan pencatatan nikah yang berbasis IT pada KUA kecamatan seluruh Indonesia dan pada Tahun 2013 diturunkanlah aturan Intruksi Direktur Jendral

Bimbingan Masyarakat Islam No DJ.II/369 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada KUA Kecamatan.⁴

Berdasarkan instruksi dirjen bimas islam nomor DJ.II/369/2013 tentang penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada setiap KUA kecamatan⁵ sehingga dapat membantu peraturan yang berkaitan dengan pencatatan nikah yang dilakukan secara manual. Maka dengan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) ini seluruh pencatatan nikah yang sebelumnya dilakukan dengan manual akan dicatat berbasis *online* dan untuk mengoperasikan akan dibutuhkan komputer serta perangkat yang berkaitan dengan SIMKAH itu sendiri sehingga dapat berjalan dengan baik dan lebih membantu dalam mengoptimalkan kinerja KUA ketika melayani masyarakat.⁶

SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Perkawinan) adalah program aplikasi komputer berbasis Windows yang secara umum membantu pendataan perkawinan secara online dari seluruh Kantor Urusan Agama (KUA) di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. SIMKAH merupakan bentuk modernisasi pencatatan perkawinan yang harus dilakukan di KUA, dan beberapa peraturan pencatatan perkawinan, PMA No. 11 Tahun 2007 tentang pencatatan perkawinan, mengatur bahwa pencatatan akan tetap dilakukan secara manual. Saya menggunakan SIMKAH. Pendaftaran ini dilakukan dengan cara mengakses internet di setiap KUA khususnya KUA Kedaton, dan harus dilakukan oleh orang yang ditunjuk yang memahami internet, yaitu seorang Pengele atau pegawai KUA..

Semenjak tahun 2019, administrasi pencatatan nikah migrasi ke aplikasi Web SIMKAH, yang sebelumnya memakai SIMKAH Desktop, Problem aplikasi web SIMKAH sistem seting mengalami down karena server induk hanya satu yaitu di jakarta akses validasi NIK yang dibatasi Disdukcapil banyak masyarakat yang belum mengetahui Fitur daftar nikah *online* berbasis Web SIMKAH.

Berdasarkan dari latar belakang diatas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Manajemen Pelayanan Nikah Berbasis Sistem Informasi Nikah Kantor Urusan Agama (KUA) Kedaton Bandar Lampung”**.

C. FOKUS DAN SUBFOKUS PENELITIAN

1. Fokus Penelitian

Agar pembahasan tidak meluas, sehingga peneliti memfokuskan penelitian mengingat keterbatasan waktu dan biaya serta mempermudah proses pengolahan data. Maka, penulis memfokuskan penelitian ini pada “ penelitian dari sisi pelayanan nikah berbasis sistem informasi nikah oleh Kantor Urusan Agama Kedaton”

2. Sub Fokus

Sub fokus penelitian tersebut kemudian akan dijabarkan menjadi satu fokus penelitian adalah Bagaimana manajemen pelayanan nikah berbasis sistem informasi nikah oleh Kantor Urusan Agama Kedaton.

D. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah di atas maka penulis memberikan rumusan masalah dalam penelitian yaitu “Bagaimana manajemen pelayanan nikah berbasis sistem informasi nikah di Kantor Urusan Agama Kedaton?”

⁴ Aturan Intruksi Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam No Dj.II/369 Tahun 2013

⁵ Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor Dj.II/369/ Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah)

⁶ Peraturan Menteri Agama Ri Nomor 11 Tahun 2007 Tetang *Pencatatan Pernikahan*

E. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan di atas maka tujuan penelitian ini adalah “ Untuk mengetahui manajemen pelayanan nikah berbasis sistem informasi nikah di Kantor Urusan Agama Kedaton.”

F. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini mampu berperan serta mengembangkan pelayanan SIMKAH di Kantor Urusan Agama (KUA) sehingga hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan kepastakaan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan dalam pemecahan masalah dan membantu dalam pengambilan keputusan.

b. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan meningkatkan kemampuan penulis dibidang manajemen pelayanan berbasis sistem informasi yang baik.

G. KAJIAN TERDAHULU YANG RELEVAN

Kajian terdahulu merupakan penelitian dari orang lain di masa lalu yang bisa digunakan sebagai bahan referensi atau acuan yang aspek pembahasannya sama. Peneliti mengambil bahan acuan yang memiliki kesamaan aspek namun, memiliki perbedaan pada objeknya.

- a. Skripsi pada tahun 2021 Siti Resmiati NIM 1174030127 UIN Sunan Gunung Jati dengan judul “Kualitas pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada masa pandemi Covid-19 : Studi deskriptif di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Haurwangi Kabupaten Cianjur” dalam penelitian Siti Resmiati lebih memfokuskan pada Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Masa Pandemi Covid-19. Pada skripsi ini memiliki persamaan dari segi Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Namun, terdapat perbedaan dari fokus pembahasannya, skripsi ini membahas hanya pada Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Nikah (SIMKAH) namun penulis memfokuskan pembahasannya pada Pelayanan Sistem Informasi Nikah (SIMKAH).
- b. Skripsi pada tahun 2019 Cahyo NIM 2011311008 IAIN Pekalongan dengan judul “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Online Di Kua Kecamatan Blado Kabupaten Abtang Dalam Perspektif Maqashid Al-Syariah”. Dalam skripsi cahyo memfokuskan pada pelaksanaan Sistem Informasi Nikah (SIMKAH), skripsi ini memiliki persamaan pada Sistem Informasi Nikah (SIMKAH)
- c. Skripsi pada tahun 2022 Ngesti Hayu Hamurwani NPM 1741030177 UIN Raden Intan Lampung dengan judul “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kedamaian Kota Bandar Lampung”. Dalam skripsi Ngesti Hayu Hamurwani memiliki persamaan dengan skripsi ini yaitu pada sistem informasi manajemen dan pelayan. Pada skripsi ngesti membahas tentang pengertian sistem nformasi manajemen nikah, tujuan dan peran sistem informasi manajemen, kualitas. Dan pada pelayan membahas tentang pengertian, dasar-dasr, unsur-unsur, serta kualitas.
- d. Skripsi pada tahun 2021 Agung Pratama NPM 1741030042 UIN Raden Intan Lampung dengan judul “Manajemen Pelayanan Badan Penasihatatan Pembinaan Dan Pelestarian Perkawinan (Bp4)

Dalam Mengurangi Tingkat Perceraian Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung”

H. METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan sebuah cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaannya. Metode berasal dari kata metode yaitu cara yang tepat untuk melakukan sesuatu dan logos ilmu atau pengetahuan. Jadi metodologi adalah cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran atau pengetahuan secara rinci untuk mencapai tujuan. Sedangkan penelitian adalah suatu proses pengumpulan dan menganalisis data yang dilakukan secara logis dan sistematis untuk mencapai tujuan tertentu.⁷

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penulisan proposal ini, digunakan sebagai berikut :

1. Jenis dan sifat penelitian

a. Jenis penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan dalam kanca kehidupan yang sebenarnya menurut Handari Nawawi penelitian lapangan atau *field research* adalah kegiatan penelitian yang dilakukan masyarakat tertentu, baik di lembaga-lembaga dan organisasi-organisasi masyarakat maupun lembaga-lembaga pemerintah.⁸

Dilihat dari jenisnya maka dalam penelitian ini menggunakan metode studi kasus Kualitatif untuk melakukan pengidentifikasian masalah yang berhubungan dengan “Manajemen Pelayanan Nikah Berbasis Sistem Informasi Nikah Kantor Urusan Agama (KUA) Kedaton Bandar Lampung”.

b. Sifat penelitian

Sifat penelitian ini bersifat deskriptif yaitu menggambarkan data yang ada dengan keadaan atau situasi secara sistematis mengenai fakta-fakta dan sifat. Sedangkan sifat kualitatif adalah penelitian yang semua datanya berupa uraian-uraian tentang gejala secara mendalam bisa dikatakan juga suatu penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses pengamatan dan interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.

Maksud dari metode ini penulis pergunakan untuk menggambarkan yang sebenarnya, guna memberikan penjelasan-penjelasan terhadap pokok permasalahan yang diteliti dan berarti bukan bersifat menguji, atau mencari teori baru namun lebih mendeskripsikan data-data tentang “Manajemen Pelayanan Nikah Berbasis Sistem Informasi Nikah Kantor Urusan Agama (KUA) Kedaton Bandar Lampung”.

2. Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

a. Data primer

Data Primer merupakan data yang hanya dapat diperoleh dari sumber aslinya atau pertama dalam penelitian ini yakni berupa hasil wawancara atau metode interview serta observasi dengan para narasumber mengenai penerapan Sistem Informasi Nikah (SIMKAH) berupa data-data mengenai SIMKAH, informasi SIMKAH dan mekanisme SIMKAH dalam peningkatan kualitas pelayanan di kantor Urusan Agama Kantor (KUA) Kedaton Kota Bandar Lampung.

⁷ Cholid Narbuko dan Abu Ahmad, Metode Penelitian , (Jakarta: Bumi Aksara, 2015). 35.

⁸ Handri Nawawi, Metode Penelitian Bidang Sosial, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2019), 31, cet.ket-VIII

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah ada sehingga data tersebut sudah dapat diambil yang mana kemudian diolah dalam penelitian ini dan didapatkan dari proses observasi dan dokumentasi, catatan-catatan dan bacaan yang relevan dengan penelitian ini mengenai Manajemen Pelayanan Nikah Berbasis Sistem Informasi Nikah Kantor Urusan Agama (KUA) Kedaton Bandar Lampung.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan sebuah cara yang digunakan untuk penelitian, pengumpulan data-data atau informasi dalam suatu penelitian. Pengumpulan data menggunakan metode sebagai berikut :

a. Wawancara (interview)

Wawancara adalah teknik yang dilakukan dalam proses pengumpulan data berupa tanya jawab langsung dengan responden. Tanya jawab dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interview).⁹

Metode ini di gunakan sebagai metode utama dalam pengambilan data dikarenakan metode ini merupakan metode paling praktis dan yang akan ditanyakan adalah mengenai Manajemen Pelayanan Nikah Berbasis Sistem Informasi Nikah Kantor Urusan Agama (KUA) Kedaton Bandar Lampung.

b. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat dan langsung. Dalam hal ini peneliti dengan berpedoman desain penelitiannya perlu mengunjungi lokasi penelitian untuk mengamati secara langsung sebagai hal atau kondisi yang ada di lapangan.¹⁰

Observasi dalam hal ini penulis menggunakan jenis observasi partisipasi, yaitu sebuah observasi yang melibatkan peneliti secara langsung dalam kegiatan pengamatan dilapangan dan metode ini sebagai pelengkap data yang diperoleh dari interview dengan yang tidak aktif masalah-masalah yang diobservasi Adalah Manajemen Pelayanan Nikah Berbasis Sistem Informasi Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kedaton Badnar Lampung.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yang digunakan dapat berupa buku harian, notulen rapat, dan dokumentasi lainnya. Tujuan metode ini adalah untuk mendapatkan informasi tentang sejarahnya Kantor Urusan Agama (KUA) Kedaton, dan yang lainnya termasuk foto-foto kegiatan yang berhubungan dengan Manajemen Pelayanan Nikah Berbasis Sistem Informasi Nikah Kantor Urusan Agama (KUA) Kedaton Bandar Lampung.

d. Analisis data

Analisis yang telah dilakukan kemudian ditarik menjadi sebuah kesimpulan dengan metode induktif, yaitu penyimpulan suatu hal yang bersifat khusus menuju kepada hal-hal bersifat umum.

I. KERANGKA TEORETIK

Untuk memperjelas proposal ini, penulis mencoba menjelaskan isi pembahasannya. Sistematika pembahasan proposal ini adalah sebagai berikut:

⁹ Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, Cet-26,2009) ,186

¹⁰ Ahsanuddin Mudi, Profesional Sosiologi,(Jakarta: Mediantama,2004), 44

- BAB I** Judul penelitian, latarbelakang, fokus dan sub-fokus, definisi masalah, tujuan penelitian, pekerjaan penelitian sebelumnya yang terkait, metode penelitian, dan akhirnya pendahuluan yang menegaskan sistem penelitian.
- BAB II** Landasan teori untuk membahas konsep sistem manajemen, memahami SIMKAH, serta menjelaskan judul materi untuk memahami manajemen pelayanan nikah berbasis sistem informasi.
- BAB III** Gambaran umum Kantor Urusan Agama (KUA) Kedaton Bandar Lampung yaang menguraikan profil Kantor Urusan Agama (KUA) Kedaton Bandar Lampung, visi dan misi, struktur kepengurusan,dan program-program Kantor Urusan Agama (KUA) Kedaton Bandar Lampung.
- BAB IV** Terdapat uraian analisis kata yang diperoleh pada Bab III, kemudian analisis penelitian yang menghasilkan hasil penelitian.
- BAB V** Terdapat uraian analisis kata-kata yang diperoleh pada Bab III, kemudian analisis penelitian yang menghasilkan hasil penelitian.



BAB II

MANAJEMEN, PELAYANAN NIKAH, DAN SISTEM INFORMASI

A. MANAJEMEN

1. Definisi Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur. Pengatur dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi, manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.¹¹

Secara etimologi manajemen berasal dari kata “to manage” yang berarti mengatur, mengurus atau mengelola.¹² Dalam bahasa latin ada kata yang punya pengertian yang hampir sama, yakni “manus” yang artinya tangan atau menangani.¹³ Seperti yang terjadi pada banyak bidang studi lainnya yang menyangkut human, maka manajemen tergolong yang sulit didefinisikan.

Istilah manajemen (*management*) telah diartikan oleh berbagai pihak dengan perspektif yang berbeda, misalnya pengelolaan, pembinaan, pengurusan, ketatalaksanaan, kepemimpinan, pemimpin, keraraoengurusan, administrasi, dan sebagainya. Masing-masing pihak dalam memebrikan istilah diwarnai oleh latar belakang pekerjaan mereka. Meskipun pada kenyataannya bahwa istilah tersebut memiliki perbedaan makna.¹⁴

Malayu S.P. Hasibuan menjelaskan bahwa manajemen dalam bahasa Inggris, artinya *to manage*, yaitu mengatur. Oleh karena itu, “menurutnya, pertanyaan yang muncul adalah apa yang diatur, mengapa harus diatur, siapa yang mengatur, bagaimana mengaturnya, dari dimana harus diatur. Pertanyaan-pertanyaan tersebut menjelaskan objek pengelolaan manajemen. Oleh sebab itu, manajemen berkaitan dengan proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian, yang di dalamnya terdapat upaya anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan mengerahkan sumber daya organisasi yang dimiliki.”¹⁵

Andrew F. Sikula, Manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.

George R. Terry, Manajemen suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. Definisi tersebut sama dengan yang dikemukakan oleh Andrew F. Sikula, sebagaimana dikemukakan oleh S.P. Hasibuan¹⁶

Menurut Mary Parker Follet, manajemen adalah suatu seni karena, untuk melakukan suatu pekerjaan dibutuhkan keterampilan, khusus. Menurut Horold Koontz dan Cyril O'Donnel, manajemen adalah usaha untuk mencapai tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain

Jika kita simak definisi-definisi di atas dapatlah ditarik kesimpulan bahwa:

- a. Manajemen mempunyai tujuan yang ingin dicapai.
- b. Manajemen merupakan perpaduan antara ilmu dan seni.

¹¹ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, Dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), H.1

¹² M. Anang Firmansah Dan Budi W. Mahardika, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2018), Hlm 1

¹³ M. Rezky Naim Dan Asma, *Pengantar Manajemen*, (Penerbit Qiara Media, 2019), Hlm 2

¹⁴ Bedjo Siswanto, *Pengantar Manajemen*, Jakarta, Bumi Aksara, 2021), Hal. 1

¹⁵ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian Dan Masalah*, Bumi Aksara, Lumajang, Cetakan 11, 2015

¹⁶ *Ibid*, Hal 3

- c. Manajemen merupakan proses sistematis, terkoordinasi, kooperatif, dan terintegrasi dalam memanfaatkan unsur-unsur (6M).
- d. Manajemen baru dapat diterapkan jika ada dua orang atau lebih melakukan kerja sama dalam suatu organisasi.
- e. Manajemen harus didasarkan pada pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab.
- f. Manajemen terdiri dari beberapa fungsi (POAC)
- g. Manajemen hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan.¹⁷

2. Unsur-Unsur Manajemen

Unsur-unsur manajemen secara sederhana dapat dimaknai sebagai suatu elemen pokok yang harus ada di dalamnya, dimana manajemen tidak akan sempurna bahkan tidak dapat dikatakan sebagai manajemen tanpa kehadiran dari elemen-elemen pokok tersebut. Dengan kata lain, bahwa manajemen tersusun atas elemen-elemen pokok tersebut yang menjadi satu kesatuan dan saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya.

Karenanya untuk mencapai tujuan para manajer/pimpinan biasanya menggunakan dengan istilah 6 M yang terdiri dari unsur-unsur manajemen diantaranya adalah.¹⁸

- a. Man (Manusia) Manusia memiliki peran yang sangat penting dalam melakukan beberapa aktivitas, karena manusialah yang menjalankan semua program yang direncanakan. Oleh karena itu tanpa adanya manusia, manajer tidak akan mungkin bisa mencapai tujuan yang diinginkan. Sedangkan manajer/pimpinan itu sendiri orang yang mencapai hasil atau tujuan melalui orang lain.
- b. Money (Uang) uang digunakan sebagai sarana manajemen dan harus digunakan sedemikian rupa agar tujuan yang diinginkan bisa tercapai dengan baik dan tidak memerlukan uang yang begitu besar. Apabila dinilai dengan uang lebih besar yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut.
- c. Material (Bahan) Material dalam manajemen dapat diartikan sebagai bahan atau data dan informasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan dan digunakan sebagai pelaksana fungsi-fungsi dari manajemen serta dalam mengambil keputusan oleh pimpinan.
- d. Mechines (Mesin) Mesin adalah suatu jenis alat yang digunakan sebagai proses pelaksana kegiatan manajemen dengan menggunakan teknologi atau alat bantu berupa mesin.
- e. Method (Metode) Metode atau cara bisa diartikan pula sebagai sarana atau alat manajemen, karena untuk mencapai tujuan harus menggunakan metode atau cara yang efektif dan efisien. Namun, metode-metode yang ada harus disesuaikan dengan perencanaan yang sudah dibuat, agar metode itu tepat sasaran.
- f. Market (Pasar) Pasar merupakan salah satu sarana manajemen penting lainnya, khusus bagi perusahaan-perusahaan atau badan yang bertujuan untuk mencari laba atau keuntungan. Karena pasar dipergunakan sebagai tempat pendistribusian barang-barang yang sudah dihasilkan.

Keenam unsur tersebut tidak bisa dipisahkan dari manusia. Manusia menduduki posisi nomor satu dari unsur-unsur manajemen tersebut yang dalam konteks manajemen sumber daya manusia, sedangkan seluruh unsur yang berada di bawahnya merupakan instrumen yang mendukung bagi peningkatan sumber daya manusia itu sendiri.¹⁹

¹⁷ Opcit, Hal 2-3

¹⁸ M. Manulang, Dasar-Dasar Manajemen (Cet.Xv: Jakarta: Ghalia Indonesia, 2011),H.6

¹⁹ Dr. H.M. Anton Athoillah, M.M., Dasar-Dasar Manajemen, Cv Pustaka Setia, Bandung, 2017

Setiap unsur manajemen ini berkembang menjadi bidang manajemen yang mempelajari lebih mendalam perannya dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Bidang-bidang manajemen dikenal atas:

- a. Manajemen sumber daya manusia (unsur *men*)
- b. Manajemen permodalan/pembelanjaan (unsur *money*)
- c. Manajemen akuntansi biaya (unsur *materials*)
- d. Manajemen produksi (unsur *machines*)
- e. Manajemen pemasaran (unsur *market*)
- f. *Methods* adalah cara/sistem-sistem yang dipergunakan dalam setiap bidang manajemen untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna setiap unsur manajemen.

3. Prinsip-Prinsip Manajemen

Prinsip artinya titik tolak yang mendasari adanya pelaksanaan sesuatu. Prinsip disamakan dengan istilah asas, dasar, landasan, pijakan, fundamentalisasi, pedoman berpikir dan bertindak, dan tolok ukur. Jadi, prinsip merupakan pegangan utama dalam berpikir dan bertindak. Jika ada ungkapan “tidak punya prinsip”, artinya tidak memiliki pegangan utama dalam berpikir dan bertindak. Dengan demikian, istilah prinsip sering dikaitkan dengan sesuatu yang tidak boleh berubah oleh situasi dan kondisi apa pun, artinya selalu berpegang pada landasan utama yang dimaksudkan.²⁰

Dalam manajemen terdapat prinsip-prinsip yang merupakan pedoman umum atau pegangan utama pelaksanaan aktivitas manajerial, yang tentu saja akan menentukan sukses-tidaknya suatu organisasi. Roda organisasi atau perusahaan dipacu dengan melaksanakan berbagai kegiatan yang berprinsip pada prinsip-prinsip yang umum dalam manajemen.

Prinsip-prinsip umum manajemen (*general principle of management*), misalnya dikemukakan oleh Malayu S.P. Hasibuan dengan mengutip pandangan Henry Fayol, yaitu sebagai berikut.²¹

- a. *Division of work* (asas pembagian Kerja)
- b. *Authority and responsibility* (asas wewenang dan tanggung jawab)
- c. *Discipline* (asas disiplin).
- d. *Unity of command* (asas kesatuan perintah).
- e. *Unity of direction* (asas kesatuan jurusan atau arah).
- f. *Subordination of individual interest into general interest* (asas kepentingan umum di atas kepentingan pribadi).
- g. *Remuneration of personnel* (asas pembagian gaji yang wajar).
- h. *Centralization* (asas pemusatan wewenang).
- i. *Scalar of chain* (asas hierarki atau asas rantai berkala).
- j. *Order* (asas keteraturan).
- k. *Equity* (asas keadilan).
- l. *Initiative* (asas inisiatif).
- m. *Esprit de corps* (asas kesatuan).
- n. *Stability of turn-over personnel* (asas kestabilan masa jabatan).

4. Fungsi-Fungsi Manajemen

Banyak ahli manajemen mengutarakan fungsi-fungsi manajemen sehingga seolah-olah tidak ada pembatasan yang jelas tentang fungsifungsi manajemen itu sendiri. Akan tetapi, apabila

²⁰ Ibid, Hal 43

²¹ Malayu S.P Hasibuan, Loc Acit., 10

diperhatikan semua penjelasan yang dikemukakan oleh para ahli mengenai fungsi-fungsi manajemen mempunyai substansi yang sama, terutama dilihat dari tujuan manajemen sebagai ilmu dan sebagai seni. Dengan demikian, tidak perlu mencari kesepakatan di antara para ahli mengenai hal itu karena secara keseluruhan, mereka saling mengisi kekurangannya masing-masing.²²

Fungsi manajemen itu sendiri mengandung arti bahwa dari berbagai elemen dasar yang ada dan sedang didalam proses manajemen itu sendiri yang menjadi sebuah patokan bagi manajemer untuk melaksanakan tugasnya. Sampai saat ini, masih belum ada consensus di antara baik praktisi maupun para teoritis mengenai apa yang menjadi fungsi-fungsi manajemen, sering pula disebut sebagai unsur-unsur manajemen.²³

Fungsi manajemen yang dimaksud adalah fungsi merencanakan, mengorganisasi, memimpin, hingga fungsi mengendalikan. Fungsi perencanaan mencakup proses perumusan sasaran, penetapan strategi untuk mencapai sasaran tersebut, serta penyusunan rencana guna menyelaraskan dan mengoordinasi berbagai kegiatan.²⁴

Sampai sejauh ini, fungsi-fungsi manajemen atau disebut juga sebagai unsur-unsur manajemen belum ada kesepakatan antara praktisi maupun para teoritikus, sehingga menimbulkan berbagai pendapat dari banyak penulis seperti:²⁵

- a. Dr. SP Siagian, MPA: *Planning, Organizing, Motivating, Controlling* (POMC).
- b. Dr. Winardi, SE: *Planning, Organizing, Coordinating, Actuiting, Leading, Communiation, Controlling* (POCALCC).
- c. Ernest Dale & LC. Michelon: *Planning, Organization, Staffing, Control, Innovation, Representation, Communication* (POSCIRC).
- d. George R. Terry: *Planning, Organizing, Actuiting, Controlling* (POAC).
- e. Henry Fayol: *Planning, Organizing, Comanding, Coordinating, Controlling* (POCCC).
- f. John Robert Beishline Ph.D: *Perencanaan, Organisasi, Komando, Kontrol* (POCC).
- g. Koontz dan O'Donnel: *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Controlling* (POSDC).
- h. James F. Stoner: *Planning, Organizing, Leading, Controlling* (POLO)
- i. Louis A. Allen: *Leading, Planning, Organizing, Controlling* (LPOC).
- j. Lyndal E Urwick: *Forecasting, Planning, Organizing, Commandin Coorlinating, Controlling* (FPOCCC).

Manajemen adalah suatu jenis pekerjaan khusus yang menghendaki usaha mental dan fisik yang diperlukan untuk memimpin, merencana, menyusun dan mengawasi. Berikut penjelasan mengenai fungsi-fungsi manajemen yang beragam:

a. *Forecasting*

Forecasting adalah kegiatan meramalkan, meproyksikan atau mengadakan taksiran terhadap berbagai kemungkinan yang akan terjadi sebelum suatu rencana yang lebih pasti dapat dilakukan.

b. *Planning* termasuk Budgeting

Berbagai batasan tentang planning dari yang sangat sederhana sampai kepada perumusan yang lebuu rumit. Ada yang merumuskan dengan sangat sederhana, misalnya: perencanaan ialah penentuan serangkaian tidnakan untuk mencapai sesuatu hasil yang diinginkan. Pembatasan

²² Opchit, 95

²³ M. Anang Firmansah Dan Budi W. Mahardika, Pengantar Manajemen,... Hlm 8

²⁴ Dr. Alexander Tian, M.Si, Pengantar Manajemen, Yogyakarta, (Cv. Andi Offset, 2021) Hal,7

²⁵ Usman effendi, 2014, asas manajemen, tanggerang, PT Raja Grafindo Persada, hal 18

yang agak kompleks merumuskan perencanaan sebagai penetapan apa yang harus dicapai, bila hal itu dicapai, di mana hal itu harus dicapai, bagaimana hal itu harus dicapai, dan sebagainya

Dalam fungsi perencanaan juga termasuk didalamnya penetapan *budget*. Oleh karenanya, lebih tepat bila perencanaan atau planning dirumuskan sebagai penetapan tujuan, *policy*, *prosedur*, *budget* dan program dari suatu organisasi.²⁶

c. *Organizing*

Organizing atau pengorganisasian yaitu proses mengkoordinir sumberdaya untuk menjalankan suatu rencana agar mencapai suatu tujuan. Proses pengorganisasian juga kegiatan pengaturan dan pengalokasian pekerjaan.

Fungsi-fungsi pengorganisasian ini meliputi:

- 1) Mengalokasikan sumberdaya serta mendesain tugas kerjanya
- 2) Mendesain struktur organisasi
- 3) Menetapkan mekanisme koordinasi antar anggota organisasi
- 4) Pengalokasian sumberdaya dengan prinsip *the right man in the right place* atau menempatkan orang yang tepat pada tempat yang tepat.²⁷

d. *Staffing* atau *Assembling Resources*

Kedua istilah diatas cenderung mengandung pengertian yang sama. *staffing* merupakan salah satu fungsi manajemen berupa penyusunan personalia pada sesuatu organisasi sejak dari merekrut tenaga kerja, pengembangan sampai dengan usaha agar setiap petugas memberi daya guna maksimal pada organisasi. *Organizing* dan *staffing*, merupakan dua fungsi manajemen yang sangat erat hubungannya.

e. *Directing* dan *Commanding*

Directing atau disebut juga *commanding* adalah fungsi manajemen yang berhubungan dengan usaha memberi bimbingan, saran-saran, perintah-perintah atau intruksi-intruksi kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas masing-masing bawahan tersebut, agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik dan benar-benar tertuju kepada tujuan yang telah ditetapkan.

Directing atau *commanding* merupakan fungsi manajemen yang dapat berfungsi bukan saja agar pegawai melaksanakan atau tidak melaksanakan sesuatu kegiatan, tetapi dapat pula berfungsi mengkoordinasi kegiatan berbagai unsur organisasi agar dapat efektif tertuju kepada realisasi tujuan yang ditetapkan sebelumnya.

f. *Leading*

Pekerjaan *leading*, meliputi lima macam kegiatan, yakni: mengambil keputusan, mengadakan komunikasi agar ada bahasa yang sama antara manager dan bawahan, memberi semangat inspirasi dan dorongan kepada bawahan supaya mereka bertindak, memilih orang-orang yang menjadi anggota kelompoknya, serta memperbaiki pengetahuan dan sikap-sikap bawahan agar mereka terampil dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

g. *Coordinating*

Coordinating merupakan salah satu fungsi manajemen untuk melakukan berbagai kegiatan agar tidak terjadi kekacauan, percekocokan, kekosongan kegiatan, dengan jalan menghubungkan-hubungkan, menyatupadukan, dan menyelaraskan pekerjaan-pekerjaan bawahan sehingga terdapat kerja sama yang terarah dalam usaha mencapai tujuan bersama atau tujuan organisasi. Usaha yang dapat dilakukan untuk mencapai maksud itu antara lain dengan

²⁶ M. Anang Firmansah Dan Budi W. Mahardika, Pengantar Manajemen,... Hlm 10-11

²⁷ dian Ani Nugroho, Pengantar Manajemen Untuk Organisasi Bisnis Publik Dan Nirlaba, (Malang: Ub Press, 2017), Hlm 8

memberikan intruksi, perintah, mengadakan pertemuan-pertemuan dalam mana diberi penjelasan-penjelasan, bimbingan dan sebagainya.

h. *Motivating*

Motivating merupakan salah satu fungsi manajemen berupa pemberian inspirasi, semangat dan dorongan kepada bawahan, agar bawahan melakukan kegiatan suka rela, sesuai apa yang dikehendaki oleh atasan tersebut. Pemberian inspirasi, semangat dan dorongan oleh atasan kepada bawahan bertambah kegiatannya atau mereka lebih bersemangat meaksanakan. Tugas-tugas sehingga mereka lebih berdaya guna dan berhasil guna.

i. *Controlling*

Controlling adalah salah satu fungsi manajemen yang berupa mengadakan penilaian dan sekaligus jika perlu mengadakan koreksi sehingga apa yang sedang dilakukan bawahan dapat diarahkan kejalan yang benar dengan maksud tercapainya tujuan yang sudah digariskan semula. Dalam pelaksanaan kegiatan *controlling*, atasan mengadakan pemeriksaan, mencocokkan serta mengusahakan agar kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan sesuai rencana yang telah ditetapkan serta tujuan yang ingin dicapai.

j. *Reporting*

Reporting adalah salah satu fungsi manajemen berupa penyampaian perkembangan atau hasil kegiatan atau pemberian keterangan mengenai segala hal yang berkaitan dengan tugas dan fungsi-fungsi kepada pejabat yang lebih tinggi baik secara lisan maupun secara tertulis sehingga yang menerima laporan dapat memperoleh gambaran tentang pelaksanaan tugas orang yang memberi laporan.²⁸

Fayol memerinci lebih sistematis fungsi-fungsi manajemen, Yaitu:

- a. Planning (perencanaan)
- b. Organizing (pengorganisasian)
- c. Coordinating (pengoordinasian)
- d. Commanding (pengarahan)
- e. Controlling (pengawasan)

Dari lima fungsi manajemen di atas, Fayol menetapkan asas-asas manajemen yang bersifat umum, yaitu:

- a. Pembagian kerja
- b. Asas wewenang dan tanggung jawab
- c. Disiplin
- d. Kesatuan perintah
- e. Kesatuan arah
- f. Asas kepentingan umum
- g. Pemberian janji yang wajar:
- h. Pemusatan wewenang
- i. Rantai berkala
- j. Asas keteraturan
- k. Asas keadilan
- l. Kestabilan masa jabatan
- m. Inisiatif

²⁸ Dian Ani Nugroho, Pengantar Manajemen Untuk Organisasi Bisnis, Publik Dan Nirlaba, (Malang: Ub Press, 2017), Hlm 12-14

Fungsi dan asas umum dalam manajemen yang dikemukakan oleh Fayol diperkuat oleh pandangan James D. Money yang menyatakan perlunya kaidah-kaidah baku dalam menetapkan organisasi manajemen. Kaidah-kaidah yang dimaksudkan adalah:

- a. Koordinasi
- b. Prinsip skala
- c. Prinsip fungsional
- d. Prinsip staf

Kaidah-kaidah yang berhubungan dengan organisasi manajemen, sebagaimana dikemukakan oleh James D. Money, disempurnakan oleh pandangannya tentang hubungan interaksional antara atasan dan bawahan. Hubungan interaksional ini secara psikologis dapat meningkatkan kinerja manajerial suatu perusahaan. Dalam teori hubungan interaksional antarmanusia, perilaku individu merupakan bahan pertimbangan terbentuknya hubungan fungsional dalam aktivitas pekerjaannya. Kebutuhan yang diberikan kepada karyawan, tidak hanya kebutuhan fisik, tetapi juga kebutuhan psikis karyawan yang lebih memerlukan perhatian sehinggadapat meningkatkan produktivitas kerjanya. Kebutuahn psikis karyawan ini dapat berupa hubungan interaksional yang harmonis antara atasan san bawahan.

B. PELAYANAN

1. Pengertian

Pelayanan pada umumnya di definisikan sebagai pemenuhan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan manusia (Juman needa) adalah suatu rasa yang timbul secara alami dari dalam diri manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang di perlukan dalam kehidupannya. Kebutuhan-kebutuhan ini kemudian memunculkan keinginan manusia (Bumand wants) untuk memperoleh sesuatu yang di butuhkan tersebut sebagai alat pemuas kebutuhan hidupnya.”

Pengertian pelayanan menurut Kitler dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang mengemukakan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelayanan.²⁹

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi yang mempunyai tugas untuk mengukur, mengakomodir, dan menyelesaikan hingga tuntas atas apa yang menjadi keperluan seseorang atau pihak secara umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.³⁰

Dalam kenyataannya untuk memperoleh berbagai alat pemuas kebutuhan tersebut ada yang dapat di peroleh dengan upayanya sendiri (mengadakan sendiri) di upayakan sendiri dengan bantuan pihak lain, atau memang harus di peroleh dari pihak lain karena berbagai keterbatasan kemampuan untuk menyediakan sendiri. Ketika alat-alat pemuas kebutuhan yang berupa barang dan jasa tidak dapat di sediakan nya sendiri, tentu saja di perlukan jasa atu layanan (Service) dari pihak lain yang mampu menyediakan alat-alat pemuas kebutuhan tersebut.

Dalam penelitian ini pelayanan yang di teliti merupakan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah terminologi yang bisa di gunakan untuk mengartikan pelayanan yang di sediakan oleh pemerintah kepada warganya (citizens), yang secara langsung melalui sektor publik atau melalui ketetapan penganggaran pelayanan sektor swasta.

²⁹ Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, (Jakarta:Bumi Aksara,2015). 6

³⁰ Hayat, Manajemen Pelayanan Publik(Jakarta:Rajawali Pers,2017). 21

Hakekat pelayanan pada dasarnya adalah memeberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari aparatur pemerintah hususnya di indonesia sebagai abdi masyarakat yang telah di tetapkan oleh permen PAN no 63 tahun 2003. Pelayanan prima dalam istilah bahasa inggris yaitu serviceExcellent (keunggulan pelayanan, pelayanan dengan mutu yang baik sekali).

Konsep pelayanan publik seperti tertuang dalam UU No 25 Tahun 2009 mendefinisakan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Istilah Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service”. Moenir³¹ mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Pengertian pelayanan berdasarkan kamus bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu

- a. Perihal atau cara melayani
- b. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang)
- c. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan beli barang atau jasa.

Pada hakikatnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Moenir menjelaskan bahwa “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lainsecara langsung”. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah baik pusat, daerah, BUMN, maupun BUMD yang berupa barang maupun jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pengetian bedasarakn UU Pelayanan Publik dalam Undang-Undang Pelayanan Publik terdapat pengertian pelayanan publik merupakan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik diartikan sebagai “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.³² Pelayanan publik merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dapat dipahami sebagai pelayanan yang di selenggarakan oleh pemerintah.³³

2. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan dengan prisip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

³¹ Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara, Yogyakarta, 2015

³² Lailatul Mursyidah, Manajemen Pelayanan Publik, Umsida Press, Sidoarjo Jawa Timur, 2017, Hal 17

³³ Mulyadi, Deddy Dkk. 2016. Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik (Konsep Dan Praktik Administrasi Dalam Penyusunan Sop, Standart Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Birokrasi. Bandung. Alfabeta. Hlm. 39

- a. Sederhana, Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Partisipatif, Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- c. Akuntabel, Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d. Berkelanjutan, Standar Pelayanan harus terusmenerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- e. Transparansi, Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- f. Keadilan, Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.³⁴

Sebagaimana firman Allah SWT. Dalam Q.S Al-Isra : 7

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسْتَوْا وَجُوهَكُمْ وَلِيَدْخُلُوا
الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبِّرُوا مَا عَلَوْا تَتْبِيرًا

Artinya : “Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri. Apabila datang saat hukuman (kejahatan) yang kedua, (Kami bangkitkan musuhmu) untuk menyuramkan wajahmu lalu mereka masuk ke dalam masjid (Masjidil Aqsa), sebagaimana ketika mereka memasukinya pertama kali dan mereka membinasakan apa saja yang mereka kuasai.”

Pelayanan publik adalah hak dari setiap masyarakat yang pelaksanaannya didasarkan pada suatu prinsip kesederhanaan, keamanan, kepastian waktu, kejelasan, tanggung jawab, akurasi, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, kesopanan dan keramahan, kenyamanan, serta kedisiplinan³⁵. Prinsip-prinsip tersebut meliputi berbagai macam yaitu:

- a. Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- b. Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- c. Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- d. Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perundang-undangan.
- e. Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- f. Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

³⁴ Fitri Rahmadana., Muhammad, 2020, Pelayanan Publik, Yayasan Kita Menulis

³⁵ Op.cit, Hal 22

- g. Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.³⁶

3. Unsur-Unsur Proses Pelayanan

- a. Penyedia layanan
Penyedia layanan (service provider) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa-jasa.
- b. Penerima layanan.
Penerima layanan (service reseiver) adalah mereka yang di sebut sebagai konsumen (cosumer) atau pelanggan (customer) yang menerima layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan
Jenis layanan yang dapa di berikam oleh penyedia layanan terdiri dari berbagai macam antaralain berupa layanan yang berkaitan dengan pemberian jasa-jasa saja, penyediaan dan distribusi barang bisa juga layanan yang berkaitan dengan jasa dan juga penyediaan barang.
- d. Kepuasan pelanggan
Dalam menyelenggarakan layanan baik kepada pelanggan internal maupun eksternal pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu pada tujuan utama pelayanan tersebut yaitu kepuasa konsumen.³⁷

4. Bentuk-bentuk pelayanan

Bentuk-bentuk Pelayanan Bentuk layanan umum dibagi ke dalam tiga jenis sebagai berikut:³⁸

- a. Layanan secara lisan
Layanan secara lisan dilakukan oleh pegawai yang ada di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang lainnya yang mempunyai tugas untuk memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa saja yang membutuhkan pelayanan. Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemberi layanan, antara lain:
 - 1) Memahami masalah-masalah yang terdapat di bidangnya
 - 2) Memberikan penjelasan yang diperlukan secara lancar, benar, singkat dan jelas
 - 3) Bersikap sopan dan ramah dengan tidak berbicara dengan suara yang keras, tidak memotong pebicaraan orang lain,
 - 4) Disiplin
- b. Layanan dengan tulisan
Layanan dengan tulisan adalah bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya secara jumlah tetapi dalam pelayanannya juga. Layanan dengan tulisan cukup efisien khususnya bagi layanan yang diberikan jarak jauh dikarenakan faktor biaya. Layanan dengan tulisan dibagi ke dalam dua bagian yaitu:
 - 1) Layanan yang berupa petunjuk informasi dan sejenisnya yang ditujukan untuk orang-orang yang memiliki kepentingan agar lebih mudah dalam berurusan dengan instansi.

³⁶ Sujardi, Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, Refika Aditama, Bandung, 2012

³⁷ Adya Barata, Dasar-Dasar Pelayanan Prima cet 2.(Jakarta : PT Elex Media Komputindo,2004).1

³⁸H.A.S., Moenir, 2016, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta, Bumi Kasara

- 2) Layanan yang berupa dokumen tertulis atas permohonan, keluhan, pemberian, laporan, dan pemberitahuan.
- c. Layanan dalam bentuk perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan biasanya terkombinasi dengan layanan secara lisan. Hal ini dikarenakan hubungan lisan yang paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan namun focus lebih pada perbuatan yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Tujuan utamanya yaitu mendapatkan layanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan hanya sekedar penjelasan dan/atau kesanggupan secara lisan.

5. Standar Operasional Prosedur

SOP (Standard Operating Procedure) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis.³⁹

Standar Operasional Pelayanan (SOP) pada KUA sebagai berikut:

- a. **Prosedur & Persyaratan Permohonan Legalisir Kutipan Akta Nikah (Buku Nikah)**
 - 1) Surat Kuasa bila yang melegalisir bukan yang bersangkutan
 - 2) Melampirkan Kutipan Akta Nikah (Buku Nikah) yang aslinya
 - 3) Banyaknya legalisir 5 lembar untuk ybs dan 1 lembar untuk arsip KUA
 - 4) Foto Copy Kartu Keluarga dan KTP, serta melampirkan yang aslinya
 - 5) Membuat surat permohonan untuk legalisir
- b. **Prosedur & Persyaratan Membuat Duplikat Kutipan Akta Nikah**
 - 1) Melampirkan Surat Kehilangan dari kepolisian, bagi yang hilang
 - 2) Melampirkan bukti fisik kutipan Akta Nikahnya bagi yang rusak
 - 3) Surat pernyataan bahwa Kutipan Akta Nikah (Buku Mikah) belum digunakan bercerai.
 - 4) Pas foto 2 x 3 4 lembar
 - 5) Foto Copy Kartu Keluarga dan KTP, serta melampirkan yang aslinya
 - 6) Membuat surat permohonan untuk membuat duplikat
- c. **Prosedur & persyaratan Membuat Surat pengantar Nikah atau Rekomendasi Nikah**
 - 1) NA (Model N1, N2, N4,) dari kelurahan setempat beserta Foto Copynya
 - 2) N6 (Surat Keterangan kematian suami Istri) bagi Duda/Janda ditinggal mati
 - 3) Akta Cerai Asli bagi yang berstatus Duda/Janda Cerai dan Foto Copynya
 - 4) Foto Copy KK dan KTP, serta melampirkan yang aslinya
 - 5) Surat permohonan yang bersangkutan
- d. **Prosedur & Persyaratan membuat surat keterangan belum Nikah**
 - 1) Foto Copy KK dan KTP serta melampirkan yang aslinya
 - 2) Surat Keterangan dari kelurahan tentang status yang bersangkutan
 - 3) Surat pernyataan belum menikah dari yang bersangkutan diatas materai Rp. 6000
 - 4) Surat permohonan yang bersangkutan
- e. **Prosedur & persyaratan Membuat surat keterangan kesalahan penulisan**
 - 1) Foto Copy KK dan KTP serta melampirkan yang aslinya
 - 2) Foto Copy Akta Kelahiran atau ijazah yang bersangkutan
 - 3) Surat Keterangan dari kelurahan setempat tentang kesalahan penulisan
 - 4) Surat permohonan yang bersangkutan

6. Karakteristik Pelayanan Publik

³⁹ Tambunan, Rudi M. 2013. Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP). Jakarta. Maiestas Publishing.

Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi :

- a. Yang bersifat primer adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.
- b. Yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus memergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Ada lima karakteristik yang dapat dipakai untuk membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, yaitu:

- a. Adaptabilitas layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
- b. Posisi tawar pengguna/klien. Semakin tinggi posisi tawar pengguna/klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
- c. Type pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna/klien.
- d. Locus kontrol. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.
- e. Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

C. SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah)

1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)

Simkah adalah singkatan dari "Sistem Informasi Manajemen Nikah" sebuah program aplikasi komputer berbasis windows yang berguna untuk mengumpulkan data-data nikah dari seluruh KUA (Kantor Urusan Agama) di Wilayah Republik Indonesia secara "online", 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.

Ditjen Bimas Islam akan kembali menghadirkan inovasi layanan publik berbasis IT, khususnya di Kantor Urusan Agama (KUA). Layanan elektronik itu adalah Sistem Informasi Administrasi Nikah berbasis Web (Simkah Web). Simkah berbasis Web adalah pengembangan Simkah yang telah ada sejak tahun 2007. Sebelum di launching Menteri Agama, aplikasi ini perlu uji coba untuk mendapatkan masukan konstruktif dari user. Uji publik ini untuk menyempurnakan fitur-fiturnya, sehingga tidak ada Kendala saat di terapkan di KUA nanti.⁴⁰

Istilah Sistem Informasi Manajemen Nikah yang terdiri dari empat kata, yaitu sistem informasi, manajemen dan kata nikah. Kata sistem berarti perangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas. Kata informasi dan manajemen sering disatukan sehingga bermakna kegiatan mengumpulkan data dan nikah merupakan hubungan perkawinan atau akad yang dilakukan oleh laki-laki dan perempuan untuk memperoleh kehalalan dalam hubungan suami istri dan timbul antara kedua hak dan kewajiban.⁴¹ Hal ini sejalan dengan SIMKAH yang

⁴⁰ <https://keunggulan.aplikasi/jpp.go.id>

⁴¹ Muhammad Ilham Purnama, Efektivitas Penerapan System Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Sebagai Sarana Penerapan Hukum Keluarga(Studi Kasus Kua Syiah Kuala Banda Aceh)", (Skripsi Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry 2019)

merupakan Sistem Informasi Manajemen Nikah yang berbasis informasi teknologi program aplikasi komputer berbasis windows yang berguna untuk mengumpulkan data-data nikah untuk dicatatkan dengan modrenisasi pelayanan berbasis Informasi Teknologi di seluruh Kantor Urusan Agama di wilayah Republik Indonesia secara “Online”. Penyeragaman data diperlukan karena diharapkan data dapat lebih efektif dan efisien sehingga penanganannya lebih mudah apalagi melalui suatu program yang memadai dalam pencatatan nikah. Data-data yang diserahkan pada saat mendaftarkan pernikahan sangat penting untuk mengaplikasikan SIMKAH yang berbasis website ini, sejalan dengan yang direncanakan dan dirancang khusus oleh Dirjen Bimas Islam dalam melaksanakan pengelolaan pernikahan dan rujuk, seperti beberapa dokumen penting berupa kartu keluarga (KK) dan kartu tanda penduduk (KTP).

Pada tahun 2006, setelah Bimas Islam berpisah dengan Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, tekad mewujudkan pelayanan administrasi berbasis teknologi semakin menguat. Sebelumnya memang telah lahir SIMBIHAJ (Sistem Informasi Manajemen Bimas Islam dan Haji), SINR (Sistem Informasi Nikah Rujuk) dan SIKUA, dan akhirnya SIMKAH.⁴²

2. Tujuan Dan Dasar Hukum Sistem Informasih Manajemen Nikah (SIMKAH)

Simkah sendiri memiliki dua tujuan utama yang hendak dicapai adalah:

- a. Diperlukan sistem penyeragaman Data.
- b. Diperlukan Backup Data yang terintegrasi.

Penyeragaman data tersebut sangat diperlukan dengan harapan data dapat lebih efektif dan efisien. Back-up data diperlukan adalah untuk menyelamatkan dan menghimpun data dari berbagai masalah yang dihadapi seperti bencana alam dan sebagainya. Kehadiran program Simkah yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk diterapkan di berbagai KUA di Indonesia diharapkan dapat mengolah data secara cepat dan terkini, sehingga bisa secara tepat, akurat dan efisien ketika dianalisa.

Program SIMKAH ini dipandang perlu dalam upaya meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan administrasi nikah pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan, maka sejak tahun 2007 Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam (Bimas Islam) telah berkomitmen meningkatkan kapasitas KUA melalui perbaikan pelayanan berbasis IT (Technology Information), khusus pelayanan nikah dalam hal pencatatan perkawinan yang selama ini dilakukan secara manual.⁴³

Program SIMKAH memang dirancang agar dapat digunakan dengan mudah oleh semua pegawai KUA di seluruh Indonesia agar terbiasa dengan komputer dan Ilmu Teknologi lain. Dalam perkembangannya, program Simkah banyak mendapatkan respon dari berbagai pihak. Beberapa di antaranya tanggapan positif baik dari operator SIMKAH pada KUA (internal) maupun masyarakat umum (Eksternal). Respon yang membangun ini sangat dibutuhkan oleh pengelola SIMKAH karena pada akhirnya menjadi bahan evaluasi kebijakan pengembangan sistem informasi nikah. Fungsi dan manfaat dari SIMKAH di antaranya:

- a. Membangun Sistem Informasi Manajemen Penikahan dicatat di KUA-KUA.
- b. Membangun infrastruktur database dengan memanfaatkan teknologi yang dapat mengakomodasi kebutuhan manajemen dan eksekutif.
- c. Membangun infrastruktur jaringan yang terintegrasi antara KUA ditingkat daerah sampai Kantor Pusat.

⁴² <https://Bimasislam.Kemenag.Go.Id/Post/Opini/Simkah>

⁴³ Kementerian Agama, 2013, Aplikasi Sistem Manajemen Bimas Islam Simbi, Jakarta, Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam

- d. Penyajian data yang cepat dan akurat serta mempermudah pelayanan, pengendalian dan pengawasan.
- e. Pelayanan bagi publik untuk mendapatkan informasi yang lengkap, cepat dan akurat.

Selain itu, kemampuan program SIMKAH ini secara garis besar adalah:⁴⁴

- a. Menambah data, mengedit, menghapus data nikah secara mudah.
- b. Mengirim data secara online (internet) secara mudah tetapi juga bisa secara offline yaitu melalui disket, CD atau flash disk.
- c. Cara input data yang sederhana namun fleksibel.
- d. Program dapat mengecek identitas mempelai melalui berbagai kemungkinan.
- e. Program dapat mengecek identitas mempelai melalui berbagai kemungkinan.
- f. Tersedianya beberapa laporan standar yang dapat dihasilkan, pada masa mendatang dapat dibuat berbagai laporan sesuai dengan yang diinginkan. Laporan lainnya dapat dibuat sesuai dengan keinginan lewat transfer ke excel.
- g. Backup data terkompres, sehingga data yang besar dapat disimpan dalam media penyimpanan yang jauh lebih kecil.
- h. Pengiriman data dari KUA ke kantor Kemenag, Kanwil dan Bimas Islam dapat dilakukan dengan sekali kirim (via internet).
- i. Update SIMKAH dapat dilakukan secara offline dan online.

Jendral BIMAS islam menegaskan dengan jelas bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan pada Kantor Urusan Agama dengan menggunakan teknologi berbasis teknologi informasi yang cepat dan mudah melalui penerapan aplikasi yang terintegrasi dengan SIMKAH di setiap pelayanan nikah dan rujuk yang di diterapkan di Kantor Urusan Agama dengan landasan dasar hukum:

- a. Keputusan Menteri Agama No 168 tahun 2000 tentang Pedoman Perbaikan Pelayanan Masyarakat di Lingkungan Departemen Agama;
- b. Intruksi Menteri Agama No 2 tahun 2004 tentang Peningkatan Pelayanan Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama;
- c. Keputusan Menteri Agama No 117 tahun 2007 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Masyarakat Di Lingkungan Departemen Agama;
- d. Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara no 38 tahun 2012 tentang pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik⁴⁵

D. KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)

1. Pengertian Kantor Urusan Agama (KUA)

Kantor Urusan Agama adalah instansi terkecil Kementerian Agama yang ada di tingkat Kecamatan. KUA bertugas membantu melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten di bidang urusan agama islam di wilayah kecamatan. Menurut Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 517 tahu 2001, KUA mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas kantor kementerian agaman kabupaten/kota dibidang urusan agaman islamdakam wilayah kecamatan. Diantara peran KUA adlag meayani masyarakat yang terkait dengan pelaksanaan pencatatan nikah, mengruus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul malm ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan bagan keluarga sakinah.

⁴⁴ Ibid hal 2

⁴⁵ Intruksi Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor Dj.Ii/ 369 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah unit kerja terdepan kementerian agama RI (kemenag) yang melaksanakan tugas pemerintah di bidang agama di wilayah kecamatan (KMA No.517/2007). Dikatakan sebagai unit kerja terdepan, karena KUA secara langsung berhadapan dengan masyarakat. Karena itu wajar bila keberadaan KUA dinilai sangat penting seiring keberadaan Depag. Fakta dan sejarah juga menunjukkan kelahiran KUA, hanya berselang sepuluh bulan dari kelahiran Depag, tepatnya tanggal 21 Nopember 1946. Konsekuensi dari peran itu otomatis aparat KUA harus mampu mengurus rumah tangga sendiri dengan menyelenggarakan manajemen kearsipan, administrasi surat menyurat serta dokumentasi yang mandiri.⁴⁶

Untuk dapat menjalankan tugas dan peran seperti itu, KUA perlu mempersyaratkan setidaknya tiga komponen penting yang harus berjalan secara sinergis:

1. Kemampuan pejabat dan sataf KUA itu sendiri di dalam memahami dan menerjemahkan tugas dan peran manusia (SDM)-nya.
2. Kemampuan memahami, beradaptasi, dan berinteraksi, serta bekerjasama dengan masyarakat.
3. Ketersediaan sarana dan prasaran yang memungkinkan tugas dan peran seperti itu dapat dijalankan secara baik.⁴⁷

Kantor Urusan Agama (KUA) kemudian tidak bisa menjauhkan diri dalam perwujudan tahaga dalam kehidupan umat Islam di Indonesia. Sebagai lembaga public yang berwenang penuh dalam pencatatan pernikahan Islam dan pelestariannya, maka tahaga harus menjadi perhatiannya. Berbagai aktivitas bisa dilaksanakan agar permasalahan pernikahan umat dalam yurisdiksi masing KUA bisa diselesaikan secara baik dan benar dalam menjamin kehidupan keluarga. Intervensi dalam kerumahtanggaan olehnya pun dimungkinkan. KUA harus meminimalisir poligami agar tidak merugikan salah satu pihak.⁴⁸ Mereka juga harus menekan pernikahan usia dini.⁴⁹ Kemenag RI wilayah Yogyakarta selaku payung kelembagaan KUA juga telah menyatakan komitmennya untuk berpartisipasi dalam gerakan tahaga Di Indonesia.⁵⁰

2. Fungsi Kantor Urusan Agama (KUA)

Fungsi KUA diatur dalam Pasal 3, yaitu : “Dalam melaksanakan tugas sebagian dimaksud dalam pasal 2, KUA Kecamatan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk.
- b. Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat islam..
- c. Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA Kecamatan
- d. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah.
- e. Pelayanan bimbingan kemasjidan.
- f. Pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan syariah. Pelayanan bimbingan dan penerangan agama islam.
- g. Pelaksanaan bimbingan zakat dan wakaf.

⁴⁶ Rahmat Fauzi, Refleksi Peran KUA Kecamatan, dalam [http://salimunazzam.blospot.com /p/refleksi-peran-kua-kecamatan.html](http://salimunazzam.blospot.com/p/refleksi-peran-kua-kecamatan.html), diakses pada 23 Februari 2022. Pkl. 17.09 wib,h.7

⁴⁷ Dalam Penelitian Sulaiman “Problematika Pelayanan Kantor Urusan Agama Anamuban Timur Nusa Tenggara Timur” Tahun 2011

⁴⁸ Asmorohadi. “Pernikahan Poligami Di Wilayah Administrasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Playen Tahun 2012-2015.” *Ulumuddin: Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman* 8(2):79–97. Tahun 2018.

⁴⁹ Wafiq, Ahmad, Dan F. Setiawan Santoso. “Upaya Yuridis Dan Sosiologis Kantor Urusan Agama Dalam Pencegahan Pernikahan Usia Dini.” *Ulumuddin: Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman* 7(1):17–30. Tahun 2017.

⁵⁰ Putra, Bramma Aji. “Kabid Nadhif: Bersama Kita Kuatkan Ketahanan Keluarga Dengan Akida - Website Kementerian Agama Ri Kanwil Diy.” Diambil (<https://Diy.Kemenag.Go.Id/11022-Kabid-Nadhifbersama-Kita-Kuatkan-Ketahanan-Keluarga-Dengan-Akida.Html>). 2019.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Kristianto, Perancangan Sistem Informasi Dan Aplikasi Edi Revisi (Yogyakarta : Gava Media, 2018)
- Asmorohadi. “Pernikahan Poligami Di Wilayah Administrasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Playen Tahun 2012-2015.” *Ulumuddin: Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman* 8(2):79–97. Tahun 2018.
- Bedjo Siswanto, Pengantar Manajemen, Jakarta, Bumi Aksara, 2021),
- Cholid Narbuko dan Abu Ahmad, Metode Penelitian , (Jakarta: Bumi Aksara, 2015).
- Dian Ani Nugroho, Pengantar Manajemen Untuk Organisasi Bisnis, Publik Dan Nirlaba, (Malang: Ub Press, 2017)
- Dr. Alexander Tian, M.Si, Pengantar Manajemen, Yogyakarta, (Cv. Andi Offset, 2021)
- Dr. H.M. Anton Athoillah, M.M., Dasar-Dasar Manajemen, Cv Pustaka Setia, Bandung, 2017
- H.A.S., Moenir, 2016, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta, Bumi Kasara
- Handri Nawawi, Metode Penelitian Bidang Sosial, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2019), 31, cet.ket-VIII
- Hayat, Manajemen Pelayanan Publik(Jakarta:Rajawali Pers,2017).
- Lailatul Mursyidah, Manajemen Pelayanan Publik, Umsida Press, Sidoarjo Jawa Timur, 2017, Hal 17
- Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, Cet-26,2009) ,
- M. Anang Firmansah Dan Budi W. Mahardika, Pengantar Manajemen
- M. Anang Firmansah Dan Budi W. Mahardika, Pengantar Manajemen, (Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2018), Hlm 1
- M. Manulang, Dasar-Dasar Manajemen (Cet.Xv: Jakarta: Ghalia Indonesia, 2011),
- M. Rezky Naim Dan Asma, Pengantar Manajemen, (Penerbit Qiara Media, 2019),
- Malayu S.P. Hasibuan, Manajemen: Dasar, Pengertian, Dan Masalah (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), H.1
- Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, (Jakarta:Bumi Aksara,2015). 6
- Mulyadi, Deddy Dkk. 2016. Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik (Konsep Dan Praktik Administrasi Dalam Penyusunan Sop, Standart Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Birokrasi. Bandung. Alfabeta.
- Peraturan Menteri Agama Ri Nomor 11 Tahun 2007 Tentang *Pencatatan Pernikahan*
- Sujardi, Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, Refika Aditama, Bandung, 2012

- T. Hani Handoko, Manajemen Edisi 2 (Yogyakarta: Bpfe, 2003),
- Usman effendi, 2014, asas manajemen, tanggerang, PT Raja Grafindo Persada,
- Dalam Penelitian Sulaiman “Problematika Pelayanan Kantor Urusan Agama Anamuban Timur Nusa Tenggara Timur” Tahun 2011
- Muhammad Ilham Purnama, Efektivitas Penerapan System Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Sebagai Sarana Penerapan Hukum Keluarga(Studi Kasus Kua Syiah Kuala Banda Aceh)”, (Skripsi Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry 2019)
- Putra, Bramma Aji. “Kabid Nadhif: Bersama Kita Kuatkan Ketahanan Keluarga Dengan Akida - Website Kementerian Agama RI Kanwil Diy.” Diambil (<https://Diy.Kemenag.Go.Id/11022-Kabid-Nadhifbersama-Kita-Kuatkan-Ketahanan-Keluarga-Dengan-Akida.Html>). 2019.
- Rahmat Fauzi, Refleksi Peran KUA Kecamatan, dalam[http://salimunazzam.blospot.com /p/refleksi-peran-kua-kecamatan.html](http://salimunazzam.blospot.com/p/refleksi-peran-kua-kecamatan.html), diakses pada 23 Februari 2022. Pkl. 17.09 wib,
- Tambunan, Rudi M. 2013. Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP). Jakarta. Maiestas Publishing
- Wafiq, Ahmad, Dan F. Setiawan Santoso. “Upaya Yuridis Dan Sosiologis Kantor Urusan Agama Dalam Pencegahan Pernikahan Usia Dini.” Ulumuddin: Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman 7(1):17–30. Tahun 2017.
- Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor Dj.Ii/369/ Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah)
- <https://Bimasislam.Kemenag.Go.Id/Post/Opini/Simkah>
- https://Lampung2.Kemenag.Go.Id/Files/Lampung/File/File/Profilsatker/18.11_Profil_Kua_Kec_Kedaton.Pdf
- <https://KeunggulanAplikasi/Jpp.Go.Id>
- Peraturan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam No Dj.Ii/369 Tahun 2013
- Intruksi Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor Dj.Ii/ 369 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)
- Kementrian Agama RI, Keputusan Menteri Agama No. 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan, Bab I, Pasal 1-4
- Kementrian Agama, 2013, Aplikasi Sistem Manajemen Bimas Islam Simbi, Jakarta, Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam
- http://Www.Belajarbagus.Com/2015/09/Pengertian-Manajemen.Html2ei=9tu_Plml&Icid&S. (02 September 2016)