



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

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**ABDUL RAHMAN HAQ AL ALIF**

**NPM. 21801012031**



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**PROGRAM STUDI HUKUM KELUARGA ISLAM**

**2022**

## ABSTRAK

Rahman Haq Al Alif , Abdul, 2022. *Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada masa pandemi Covid-19 (Studi deskriptif di KUA Kecamatan Junrejo Kota Batu)*. Skripsi, Hukum Keluarga Islam, Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Malang, Pembimbing 1: H. Khoirul Asfiyak, S.Ag, M.HI. Pembimbing 2: Shofiatul Jannah, M.HI.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, SIMKAH, KUA

Dalam Surat Edaran Nomor: P-006/DJ.III/Hk.00.7/06/2020 Tentang Pelayanan Menuju Masyarakat Produktif Aman Covid Layanan pernikahan di masa pandemi ini mewajibkan calon pengantin untuk mendaftarkan pernikahannya secara online melalui website simkah. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus sesuai dengan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan dalam rangka terciptanya pelayanan yang berkualitas, terukur, cepat, mudah dan terjangkau. Pelayanan publik di atur didalam Undang Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Selain itu tujuan dari peraturan ini agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, kewajiban, tanggung jawab, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan observasi awal, ditemukan banyak masyarakat yang belum memahami prosedur dan mekanisme pendaftaran nikah secara online dikarenakan kurangnya sosialisasi mengenai kebijakan baru terkait pendaftaran nikah secara online pada masa pandemi Covid-19.. Maka, hal ini sangat penting agar pelayanan yang di berikan terhadap masyarakat kedepannya menjadi lebih baik lagi khususnya di bidang pernikahan.

Dari latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada masa pandemi Covid-19

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada masa pandemi Covid-19, untuk mendeskripsikan apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Pelayanan dan untuk mendeskripsikan upaya meningkatkan pelayanan.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus dengan pendekatan deskriptif. Teknik Pengumpulan data dilakukan melalui observasi pasif, kemudian dengan wawancara semi terstruktur, wawancara yang dilakukan secara mendalam, dan dalam pelaksanaannya lebih bebas yang mana informan diminta pendapat, atau ide-ide didalamnya, dan juga dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan, kualitas pelayanan sistem informasi manajemen nikah di KUA kecamatan Junrejo dengan menyediakan sarana prasarana, mempunyai SDM yang kompeten, melayani dengan berlaku adil dan mendahulukan kepentingan pemohon, menerima kritik dan saran, melakukan sosialisasi, tidak memungut biaya pelayanan. faktor pendukung pelayanan yang pertama faktor aturan, faktor sarana prasarana, faktor kemampuan karyawan, upaya meningkatkan pelayanan dengan melakukan evaluasi rutin dan memperbaiki sarana prasarana.

## ABSTRACT

Rahman Haq Al Alif, Abdul, 2022. Quality of Marriage Management Information System (SIMKAH) services during the Covid-19 pandemic (Descriptive study at KUA, Junrejo District, Batu City). Thesis, Islamic Family Law, Faculty of Islamic Religion, Islamic University of Malang, Supervisor 1: H. Khoirul Asfiyak, S.Ag, M.HI. Advisor 2: Shofiatul Jannah, M.HI.

**Keywords:** Service Quality, SIMKAH, KUA

In Circular Number: P-006/DJ.III/Hk.00.7/06/2020 Concerning Services Towards a Covid-Safe Productive Society Wedding services during this pandemic require brides-to-be to register their marriages online through the simkah website. In the implementation of public services, it must be in accordance with service standards as a benchmark used as a guide in the implementation of services in the context of creating quality, measurable, fast, easy and affordable services. Public services are regulated in Law no. 25 of 2009 concerning Public Services. In addition, the purpose of this regulation is to create clear boundaries and relationships regarding the rights, obligations, responsibilities, and authorities of all parties related to the implementation of public services.

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 new policies related to online marriage registration during the Covid-19 pandemic. So, this is very important so that the services provided to the community in the future to be even better, especially in the field of marriage.

From the background of the research above, the problem formulation of this research is How is the Quality of Marriage Management Information System (SIMKAH) Services during the Covid-19 pandemic

The purpose of this study is to describe the service quality of the Marriage Management Information System (SIMKAH) during the Covid-19 pandemic, to describe the factors that support and hinder services and to describe efforts to improve services.

This type of research is a case study with a descriptive approach. Data collection techniques are carried out through passive observation, then with semi-structured interviews, interviews conducted in depth, and in its implementation more freely in which informants are asked for opinions, or ideas in it, as well as documentation.

The results of this study indicate, the quality of marriage management information system services at KUA Junrejo sub-district by providing infrastructure advice, having competent human resources, serving fairly and putting the interests of the applicant first, accepting criticism and suggestions, conducting socialization, not charging fees. service. the first service supporting factor is the rule factor, the infrastructure factor, the employee's ability factor, efforts to improve services by conducting routine evaluations and improving infrastructure.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Konteks Penelitian

Perkawinan menurut Islam merupakan sebuah ibadah, disamping ibadah juga merupakan Sunnah Allah dan Sunnah Rasul. Sunnah Allah berarti menurut qudrat dan iradat Allah dalam penciptaan alam ini, sedangkan Sunnah Rasul ialah suatu tradisi yang telah ditetapkan untuk dirinya sendiri dan untuk ummatnya. Amir Syarifuddin (2007;41).

Perkawinan antara laki-laki dan perempuan serta hidup bersama sebagai suami istri dalam suatu hubungan perkawinan merupakan salah satu ciri manusia sejak penciptaan. Allah SWT tidak hanya menciptakan Nabi Adam tetapi juga menciptakan Hawa sebagai pasangan dan kemudian mereka menjadi suami istri dalam suatu hubungan pernikahan. Sebagaimana Allah jelaskan dalam Al-Qur'an, di antaranya adalah :

Q.S An-Nisa' 4:1

يَا أَيُّهَا النَّاسُ اتَّقُوا رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ نَفْسٍ وَجِدَةٍ وَخَلَقَ مِنْهَا زَوْجَهَا وَبَثَّ  
مِنْهُمَا رِجَالًا كَثِيرًا وَنِسَاءً وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي تَسَاءَلُونَ بِهِ وَالْأَرْحَامَ إِنَّ اللَّهَ كَانَ  
عَلَيْكُمْ رَقِيبًا ۝۱ [النساء:1]

*Hai sekalian manusia, bertakwalah kepada Tuhan mu yang telah menciptakan kamu dari seorang diri, dan dari padanya Allah menciptakan isterinya, dan dari pada keduanya Allah memperkembang biakkan laki-laki dan perempuan yang banyak. Dan bertakwalah kepada Allah yang dengan (mempergunakan) nama Nya kamu saling meminta satu sama lain, dan (peliharalah) hubungan silaturrahim. Sesungguhnya Allah selalu menjaga dan mengawasi kamu. [An Nisa":1]*

Dari ayat di atas menggambarkan kepada kita bagaimana allah menciptakan manusia dari seorang diri kemudian menciptakan pasangan-pasangan bagi manusia, yang mengharuskan untuk melakukan suatu pernikahan yang kemudian berkembang biak menjadi suatu komunitas yang besar. Allah sengaja membuat perbedaan antara laki-laki

dan perempuan lalu mensyariatkan untuk kawin agar kedua nya dapat melengkapi satu sama lain melalui pernikahan yang sah.

Perkawinan menurut 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”*. Ahmad Azhar,(1996;11).

Adapun tiap tiap pernikahan itu harus di catat menurut Undang-Undang yang berlaku, di dalam KHI juga di jelaskan dalam Pasal 5 Ayat (1) bahwa agar terjamin ketertiban perkawinan bagi masyarakat islam perkawinan harus di catat. Sukring, (2021;131)

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 Intruksi Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor II/369 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama.

SIMKAH ini merupakan inovasi terbaru dalam mengoptimalkan kinerja Kantor Urusan Agama (KUA) dalam menangani pernikahan, baik pernikahan dini maupun pernikahan kedua serta pemberitahuan pengumuman kehendak nikah secara luas dan rekomendasi pindah nikah dengan memanfaatkan fungsi dari internet. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) merupakan sebuah program Aplikasi Komputer berbasis Windows yang berguna untuk mengumpulkan data-data nikah dari seluruh Kantor



Urusan Agama (KUA) di Wilayah Republik Indonesia secara online maupun offline, data akan tersimpan dengan aman di KUA setempat, di Kabupaten/Kota di Kantor Wilayah Provinsi dan di Bimas Islam. Data-data tersebut berguna untuk membuat berbagai analisa dan laporan sesuai dengan berbagai keperluan. Ada 2 tujuan utama yang hendak dicapai, yaitu diperlukan sistem penyeragaman data, dan backup data yang terintegrasi. Mayangsari,(2019).

Pada dasarnya pernikahan adalah suatu hal yang suci, pernikahan akan selalu terjadi dimanapun dan kapanpun, karena pernikahan merupakan hakikat manusia sebagai makhluk sosial. Seperti halnya di masa pandemi covid-19, sehingga peristiwa pernikahan di masa pandemi akan memerlukan sebuah mekanisme yang mengatur tetap berjalannya pelayanan pernikahan.

Bulan Januari tahun 2020, dunia dihebohkan dengan wabah covid-19 yang mana beberapa bulan kemudian virus ini masuk ke Indonesia. Adanya pandemi ini mempengaruhi segala aspek kehidupan, baik dari ekonomi, kesehatan maupun sosial. Selain itu banyak juga perceraian akibat dari krisis ekonomi yang terjadi, namun selang beberapa bulan masa pandemi berlangsung, peristiwa pernikahan kembali normal bahkan meningkat di beberapa tempat.

Dalam mengikuti kebijakan pemerintah pada masa covid-19 maka pelayanan di KUA pun di batasi dan memberlakukan aturan baru yakni bagi pasangan yang ingin mendaftarkan nikah bisa secara online guna mencegah penyebaran covid-19 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. Kamarudin Amin, (2020)

Layanan pernikahan di masa pandemi ini mewajibkan calon pengantin untuk mendaftarkan pernikahannya secara online melalui website [simkah.kemenag.go.id](http://simkah.kemenag.go.id). Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) berbasis website ini 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.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus sesuai dengan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan dalam rangka terciptanya pelayanan yang berkualitas, terukur, cepat, mudah dan terjangkau. Pelayanan publik di atur didalam Undang Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Adanya aturan ini untuk memberikan kepastian hukum antara penyelenggara pelayanan dengan masyarakat, selain itu tujuan dari peraturan ini salah satunya terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, kewajiban, tanggung jawab, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan public. Rachmatullah,(2019)

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggaran diuntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, agar masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan lebih dari yang diharapkan masyarakat.

Kualitas pelayanan suatu lembaga/instansi dapat diukur dari tangible (bentuk fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan dan kepastian), Empathy (perhatian). Tjiptono (2016;137)

Begitupun dengan pelayanan pernikahan yang diberikan oleh KUA harus bisa memberikan pelayanan yang prima dan memahami segala keinginan dan kebutuhan masyarakat di masa pandemi ini agar masyarakat atau calon pengantin mendapatkan kepuasan salah satunya yaitu dengan memberikan segala informasi dan membantu dalam pencatatan pernikahan.

Tetapi, pada kenyataannya dilapangan masih banyak masyarakat yang baru mengetahui kebijakan terkait pendaftaran nikah secara online melalui simkah website setelah berada di KUA, dikarenakan kurangnya sosialisasi mengenai hal ini, walaupun itu bukan tugas pokok dari KUA akan tetapi menjadi tanggung jawab moral karena berada di ranahnya, juga ditemui masyarakat meminta bantuan langsung kepada operator simkah untuk mendaftarkan pernikahannya karena tidak memahami prosedur dan mekanisme simkah website ini, belum lagi ketika operator mendapati website tersebut error, hal ini merugikan pihak KUA sehingga menghambat pelayanan.

Dari observasi yang di lakukan, peneliti ingin mengetahui seberapa jauh tingkat output pelayanan yang di berikan pihak KUA Kecamatan Junrejo terhadap pencatatan pernikahan di masa pandemi Covid-19. Pembahasan 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.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji permasalahan ini menjadi sebuah skripsi dengan judul : **“KUALITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) PADA MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI DESKRIPTIF DI KUA KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU)”**

## B. Fokus Penelitian



Karena simkah website telah diberlakukan diseluruh KUA seluruh Indonesia pada masa pandemi ini salah satunya KUA Kecamatan Junrejo Kota Batu dan kurangnya pemahaman masyarakat terkait pendaftaran nikah secara online melalui simkah website. Peneliti ingin memfokuskan penelitiannya dengan permasalahan pokok yang ada. Adapun rumusan masalahnya yaitu;

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada masa pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Junrejo Kota Batu?
2. Apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada masa pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Junrejo Kota Batu?
3. Bagaimana upaya meningkatkan Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada masa pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Junrejo Kota Batu?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut;

1. Untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada masa pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Junrejo Kota Batu.
2. Untuk mendeskripsikan apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada masa pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Junrejo Kota Batu.
3. Untuk mendeskripsikani upaya meningkatkan Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada masa pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Junrejo Kota Batu.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi dan pengetahuan mengenai Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah di KUA kecamatan Junrejo Kota Batu, dan dapat di gunakan sebagai acuan sebagai sumber informasi sesuai dengan KUA yang ada.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan berguna bagi Lembaga/Instansi yang terkait dalam memahami Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) selama masa pandemi agar apa yang telah direncanakan dapat dilakukan dengan maksimal.
- b. Peneliti juga berharap penelitian dapat memperluas ilmu pengetahuan bagi pembaca dan memberikan pengalaman secara langsung tentang fakta yang terjadi dilapangan dengan materi selama di perkuliahan.
- c. Untuk jurusan Hukum keluarga Islam peneliti berharap agar kedepannya penelitian ini dapat dijadikan referensi atau rujukan bagi akademisi yang tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH).

## E. Definisi Operasional

### 1. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini yang pihak penyedia layanan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

### 2. Kantor Urusan Agama (KUA)

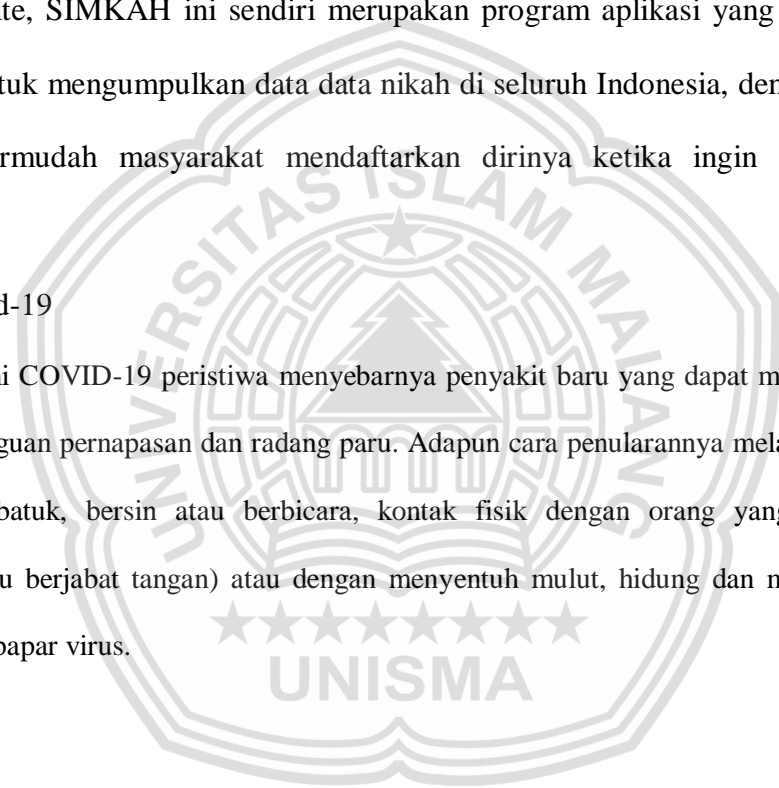
Kantor Urusan Agama (KUA) adalah pelaksana teknis dari Kementerian Agama bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan secara operasional dibina oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota yang bertugas melaksanakan, layanan dan bimbingan masyarakat Islam di wilayah kerjanya.

### 3. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)

Sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) adalah pencatatan nikah berbasis website, SIMKAH ini sendiri merupakan program aplikasi yang digunakan dan khusus untuk mengumpulkan data data nikah di seluruh Indonesia, dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat mendaftarkan dirinya ketika ingin melakukan pernikahan.

### 4. Pandemi Covid-19

Pandemi COVID-19 peristiwa menyebarnya penyakit baru yang dapat menyebabkan terjadinya gangguan pernapasan dan radang paru. Adapun cara penularannya melalui droplet/ percikan saat batuk, bersin atau berbicara, kontak fisik dengan orang yang terinfeksi (menyentuh atau berjabat tangan) atau dengan menyentuh mulut, hidung dan mata dengan tangan yang terpapar virus.



## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Bagian akhir akan diuraikan secara singkat oleh peneliti tentang masalah-masalah yang telah diuraikan dalam skripsi ini. yang akan peneliti uraikan dalam bab terakhir ini adalah kesimpulan dan saran terkait dengan permasalahan yang diangkat dalam skripsi ini, sebagai berikut:

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 / Kehandalan*)
  - c. Melayani dengan berlaku adil dan mendahulukan kepentingan pemohon (*Empathy / Kepedulian*)
  - d. Menerima kritik dan sarana (*Responsiveness / Daya tanggap*)
  - e. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat (*Emphaty / 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 Kemampuan Karyawan

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

#### **B. Saran**

Dari hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada masa pandemi Covid-19 di KUA Kecamatan Junrejo Kota Batu, peneliti memberikan saran;

1. Untuk Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Junrejo Kota Batu, untuk lebih mengoptimalkan jalannya pelayanan yang ada di dalam KUA, agar dapat memperluas dalam memberikan informasi kepada masyarakat terkait kebijakan pencatatan nikah, tidak hanya dengan memberikan informasi lewat media sosial Whatsapp (WA) tetapi dengan menyebarkan informasi melalui media sosial yang lainnya agar dapat mencakup masyarakat luas.
2. Untuk pembaca, agar selalu up to date mengenai informasi-informasi terbaru dengan memanfaatkan media sosial yang ada, karena pada zaman digital ini banyak informasi bisa kita dapatkan secara online



## DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, T., dan F. Tantri. 2019. Manajemen Pemasaran. Depok: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Ahmad Azhar Bazhir, Hukum Perkawinan Islam (Yogyakarta: Pustaka Pelajar Omsel 1996). h. 11
- Boediono. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. PT. Rineka Cipta: Jakarta h.60
- 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. h. 77
- Ismandianto, Syafri Harto, dan Tito Handoko. 2019. “Model Komunikasi Pemerintahan Kota Tanjung Pinang Dalam Pengembangan Wisata Pulau Penyengat Kepulauan Riau.” Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan 18(31):21–34
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, 2009, Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik, Bandung : Nuansa. h. 22
- Kamaruddin Amin, Direktur Jenderal Bimas Islam : Jakarta, 2020.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kementrian Agama Surat Edaran Nomor: P-006/DJ.III/Hk.00.7/06/2020 Tentang Pelayanan Menuju Masyarakat Produktif Aman Covid hal 2
- Mahmudi, 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi I, Yogyakarta : Penerbit Buku UPP AMP YKPN h.234
- Mayangsari, R. R. (2016). Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sawahan Kota Surabaya. *Publika*, 4(10)
- Moenir, HAS. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara. h. 40
- Moenir, Manajemen Pelayanan Umum, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 275
- Moleong, Lexy J. 2007 Metodologi Penelitian Kualitatif, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung h. 320
- Nasution, M. N. (2005). Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor. h. 4-5
- Prawirosentono, Suyadi, 2007, Filosofi Baru Tentang Mutu Terpadu. Edisi 2. Jakarta: Bumi Aksara.

- Rhida, Rachmatullah. 2019. Penting Standar Pelayanan Publik. (Online). (<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik>), diakses 15 Desember 2019
- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), h. 117– 124.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta. h.368
- Syarifuddin, Amir. 2007. *Hukum Perkawinan Islam di Indonesia*. Jakarta;Kencana.
- Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), h. 415
- Tjiptono, Fandy 2004. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*, Yogyakarta, Andi Offset. h.88
- Tjiptono, Fandy 2016, *Service, Quality And Satisfaction*, Cv Andi Offset Yogyakarta
- Wijayanto, Anjar. 2007. *Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)*. Malang: Univ.Merdeka. h. 88

