**PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)**

**KECAMATAN KOTA KENDAL KABUPATEN KENDAL**

**S K R I P S I**

**Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

****

**Oleh :**

**UMI SYA’ADAH**

**191003632011009**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2023**

ABSTRAK

E-Government atau pemerintah elektronik adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi. Peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan administrasi nikah pada KUA serta pelaksanaan E-Government, Simkah adalah singkatan dari "Sistem Informasi Manajemen Nikah", sebuah program aplikasi komputer berbasis Windows yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data nikah "online" dari seluruh KUA di Republik Indonesia, data akan disimpan dengan aman di KUA setempat. Kualitas pelayanan bisa dibilang baik apabila masyarakat sebagai pengguna layanan mendapat kemudahan dalam pelayanan dengan tata cara yang sederhana, cepat dan maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah ada pengaruh antara implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dan kualias pelayanan terhadap masyarakat pengguna layanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kendal. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Purposive sampling, setiap kelurahan diambil sample sebesar 20% dari orang yang telah menerima pelayanan bulan Juni sampai November 2022. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan Analisis Data Kuantitatif yang diukur dalam bentuk angka untuk menguji hipotesa. Hasil dari penelitian ini adalah : 1) implementasi SIMKAH termasuk tinggi dengan skor 81,81%. Dan ada Pengaruh Implementasi SIMKAH Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat, dari r hitung ≥ r tabel (0,382 ≥ 0,304). 2) Kualitas Pelayanan tinggi dengan skor 85,11%. Dan ada pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat, dari r hitung ≥ r tabel (0,487 ≥ 0,304). 3) kepuasan masyarakat termasuk tinggi dengan skor 85,25%. Dan ada Pengaruh Implementasi SIMKAH dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat, dar r hitung ≥ r tabel (0,497 ≥ 0,304). Saran penelitian ini adalah (1) Sebagian besar masyarakat Kecamatan Kendal setuju aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yang berfungsi untuk melakukan pendaftaran nikah secara online, akan tetapi masih ada masyarakat yang merasa kurang terbantu dan kurang mudah dioperasikan aplikasi SIMKAH tersebut. Dengan begitu pada aplikasi SIMKAH seharusnya ada panduan atau tata cara penggunaan aplikasi SIMKAH tersebut, (2) Kemudahan dalam proses pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kendal sudah baik, hal tersebut dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh petugas KUA. Meskipun kualitas pelayanan sudah baik, petugas harus terus meningkatkan kemudahan proses pelayanan. Kejelasan Standar Pelayanan KUA juga harus ditingkatkan lagi, seperti pengadaan jadwal pemeriksaan calon pengantin, keefektifan dan kejelasan prosedur setelah melakukan pendaftaran melalui online juga harus ditingkatkan.

Kata Kunci : Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan Masyarakat