

**EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BINGIN KUNING
KABUPATEN LEBONG**



SKRIPSI

Oleh: Natasa Lia Utama

NPM 2163201048

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025**

**EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BINGIN KUNING
KABUPATEN LEBONG**



SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Publik (S1) dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Oleh : Natasa Lia Utama

NPM : 2163201048

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa, serta kemudahan yang engkau berikan, sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada baginda Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Cinta pertama saya, Abah Heri Suhairi. Terimakasih Banyak telah mengusahakan apapun dan rela berjuang untuk putrimu ini. Setiap tetes keringat dan usaha yang Abah curahkan menjadi motivasi untuk terus berjuang dan tidak menyerah. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan hingga bangku perkuliahan, namun beliau bisa menjadikan putri manisnya mampu menyelesaikan studi hingga sarjana.
2. Pintu surgaku, Ibu Kamisa Herlanda. Beliau juga tidak sempat merasakan Pendidikan hingga bangku perkuliahan, namun beliau yang selalu memberi semangat dan memberikan seluruh do'a yang tiada henti sehingga putrinya dapat menyelesaikan program studinya sampai selesai dan lancar di setiap langkahnya.
3. Kakak saya tersayang, Fernandes Pratama. Terimakasih atas segala dukungan, bantuan dan kasih sayang serta nasehat yang telah diberikan setiap harinya. Terimakasih sudah banyak berkorban untuk masa depan adikmu, yang rela direpotkan dalam hal apapun. Meskipun Kakak tidak sempat melanjutkan pendidikan, namun setiap langkah yang saya ambil adalah hasil cinta dan harapan yang Kakak titipkan kepada saya.
4. Dosen Pembimbing, Bapak Rosidin, M.Si., yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Sahabat-Sahabat terbaik saya, Klara Anjelika, Indri Lara Safitri dan Rosa Oktapia, yang telah menemani saya dari awal perkuliahan hingga saat ini. Terimakasih atas segala motivasi, dukungan, pengalaman dan waktu yang dijalani bersama selama perkuliahan. Ucapan syukur kepada Allah SWT karena telah dipertemukan dengan sahabat terbaik seperti kalian.

6. Teman seperjuangan, Wisnu dan Fatia. Terimakasih atas peran kalian yang telah memberi motivasi dan bersedia membantu penulis dalam semua hal. Terimakasih untuk kita yang saling memberi dorongan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Teman-teman satu program studi, untuk teman-teman kelas Administrasi Publik angkatan 2021 terimakasih atas kebersamaan, pengalaman dan kenangan yang telah terjalin hingga kita semua bisa sampai pada titik ini.
8. Teman satu kos-kosan, Mbak Piona dan Ayu. Terimakasih telah menemani penulis dan bersedia untuk saling membantu selama proses penyusunan skripsi.
9. Sepupu saya, Ghina Hanifah, yang telah bersedia membantu dan mengarahkan penulis selama proses penelitian skripsi ini. Terimakasih atas segala kontribusi yang telah diberikan sehingga memudahkan penulis untuk menyusun skripsi ini.
10. Teman saya di desa, Anggel. Terimakasih telah menjadi sahabat dari masa kecil sampai saat ini, terimakasih telah meluangkan waktu untuk menemani dan menciptakan momen-momen bahagia pada saat libur perkuliahan. Terimakasih karena telah bersedia mendengarkan cerita dan memberikan dukungan yang berarti bagi penulis.
11. Sinetron “Asmara Gen Z”, selama proses penulisan skripsi ini saya mendapatkan pendamping yang bermanfaat. Sinetron tersebut merupakan sebuah karya yang berkualitas dengan alur cerita yang penuh dengan teori dan teka teki, sekaligus menyajikan banyak pelajaran penting mengenai kesehatan mental dan kehidupan. Terimakasih atas hiburan serta ilmu yang berharga yang telah disampaikan melalui karya tersebut.
12. Hindia, Feast, Avenged Sevenfold, Nadin Amizah, Juicy Lucy terimakasih atas lagu-lagu yang indah yang menemani penulis dalam pembuatan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu dan berkontribusi demi kelancaran penyusunan skripsi ini.

14. Terakhir, Terimakasih kepada diri sendiri. Natasa Lia Utama yang biasa dipanggil Tasa, apresiasi sebesar-besarnya karena telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Banyak tantangan dan kesulitan untuk bertahan sampai titik ini. Terimakasih selama menjalani pendidikan ini sudah menurunkan ego dan selalu bangkit disaat tidak memiliki kepercayaan terhadap diri sendiri. Berbahagialah dan beruntunglah dimanapun berada dan dalam hal apapun, Tasa. Adapun kurang dan lebihmu mari tetap hidup dan rayakan dirimu selalu.

MOTTO

“Setiap orang yang bergantung pada orang lain akan selalu kalah, maka belajarlah untuk berdiri di kaki sendiri, sebab ketika luka itu datang yang mampu menyembuhkan hanya diri kita sendiri.”

(Harry AGZ)

“But if you never try, you’ll never know just what you’re worth”

(Coldplay-Fix You)

“Kita saling bantu melepas perasaan tinggi ke angkasa menantang dunia, merayakan muda, tuk satu jam saja kita hampir mati dan kau selamatkan aku dan ku menyelamatkanmu dan sekarang aku tahu cerita kita tak jauh berbeda, got beat down by the word, sometimes i wanna fold”

(Hindia-Everything You Are)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Natasa Lia Utama

Npm : 2163201048

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa kerja ilmiah yang berjudul “Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bingin Kuning Kabupaten Lebong” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah disebutkan sumbernya, belum diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun dan bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Bengkulu, 29 Juli 2025



Menyatakan

Natasa Lia Utama

NPM: 2163201048

HALAMAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR URUSAN
AGAMA KECAMATAN BINGIN KUNING KABUPATEN LEBONG**

Oleh: **Natasa Lia Utama**

NPM: 2163201048

Dosen Pembimbing Utama : Rosidin, M.Si

NP. 19820112 200904 1 080



PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul “Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bingin Kuning Kabupaten Lebong” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 29 Juli 2025

Jam : 10.00-11.30 WIB

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji

Ketua



Dr. Titi Darmi, M.Si

NP. 19680918 201008 2 096

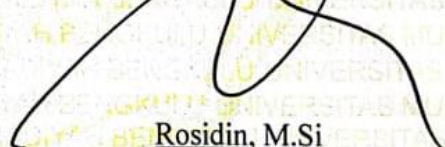
Anggota 1



Dr. Sri Indarti, M.Si

NP. 19710119 201508 2 114

Anggota 2



Rosidin, M.Si

NP. 19820112 200904 1 080

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Dr. Jufana Kurniawati, M.Si

NP. 19780704 201008 2 095

RINGKASAN

Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bingin Kuning Kabupaten Lebong; Natasa Lia Utama, 2163201048; 2025; Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Gen.4 adalah inovasi digital dari Kementerian Agama yang dirancang untuk memodernisasi dan meningkatkan efektivitas pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA).

Penelitian ini secara khusus menganalisis sejauh mana penerapan SIMKAH Gen.4 berhasil meningkatkan mutu pelayanan publik di KUA Kecamatan Bingin Kuning, Kabupaten Lebong. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan desain studi kasus, penelitian ini mengukur efektivitas berdasarkan lima indikator utama dari teori James L. Gibson: produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIMKAH Gen.4 memberikan dampak positif signifikan terhadap kecepatan dan keteraturan administrasi pernikahan. Hal ini terlihat dari kemudahan akses, ketepatan waktu layanan, dan penyederhanaan proses pencatatan nikah. Meskipun demikian, implementasinya masih menghadapi sejumlah kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia (baik jumlah maupun kompetensi), pemotongan anggaran dari pemerintah pusat, gangguan pada server sistem, serta rendahnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi.

Penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah strategis: KUA Kecamatan Bingin Kuning perlu meningkatkan kapasitas dan kompetensi petugas melalui pelatihan teknis berkelanjutan, memperkuat infrastruktur teknologi informasi, serta mengintensifkan sosialisasi dan pendampingan langsung kepada masyarakat. Upaya ini diharapkan dapat mengoptimalkan pemanfaatan SIMKAH Gen.4 secara berkelanjutan demi terwujudnya pelayanan publik yang lebih berkualitas.

ABSTRAK

Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bingin Kuning Kabupaten Lebong

Oleh:
Natasa Lia Utama
2163201048

Pembimbing:
Rosidin, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Generasi 4 dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bingin Kuning, Kabupaten Lebong. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis berdasarkan teori efektivitas yang dikemukakan oleh James L. Gibson, yang mencakup lima indikator: produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIMKAH Generasi 4 memberikan dampak positif terhadap percepatan dan keteraturan dalam layanan administrasi pernikahan. Meskipun demikian, efektivitas sistem ini masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, pemotongan anggaran, gangguan sistem, serta rendahnya pemahaman masyarakat mengenai penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kapasitas petugas, penguatan infrastruktur, serta sosialisasi dan pendampingan yang lebih intensif agar implementasi SIMKAH Generasi 4 dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: SIMKAH Generasi 4, Efektivitas, Pelayanan Publik, KUA

ABSTRACT

The Effectiveness of the Marriage Management Information System in Enhancing Public Service at the Office of Religious Affairs in Bingin Kuning District, Lebong Regency

By:
Natasa Lia Utama

Supervisor:
Rosidin, M.Si

The research aims to analyze the effectiveness of the Marriage Management Information System (SIMKAH) Generation 4 in enhancing public service quality at the Office of Religious Affairs (KUA) in Bingin Kuning District, Lebong Regency. The study employs a descriptive qualitative approach with a case study design. Data is collected through interviews, observations, and documentation, and analyzed based on James L. Gibson's effectiveness theory, which includes five indicators: productivity, quality, efficiency, flexibility, and satisfaction. The findings indicate that SIMKAH Generation 4 positively impacts the speed and orderliness of marriage administration services. However, the system's effectiveness is still hindered by limited human resources, budget cuts, system disruptions, and low public understanding of the application. Therefore, efforts to enhance staff capacity, strengthen infrastructure, and provide more intensive socialization and assistance are necessary for the optimal and sustainable implementation of SIMKAH Generation 4.

Keywords: SIMKAH Generation 4, Effectiveness, Public Service, KUA

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan judul “Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bingin Kuning Kabupaten Lebong” dengan baik dan lancar.

Penulis menyusun proposal penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata Satu (S-1) yang telah ditetapkan oleh Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih, kepada:

1. Bapak Dr. Susiyanto, M.Si rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu
2. Ibu Dr. Juliana Kurniawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu
3. Ibu Dr. Novliza Eka Patriska M.Si Ketua Program studi Adminisrasi Publik
4. Bapak Rosidin, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberi arahan untuk menyelesaikan skripsi ini
5. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu
6. Kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari sempurna dan masih terdapat kesalahan namun penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi khalayak pembaca.

Bengkulu, 29 Juli 2025

Natasa Lia Utama
NPM 2163201048

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSEMBAHAN.....	ii
MOTTO	v
PERNYATAAN.....	vi
HALAMAN PEMBIMBING	vii
PENGESAHAN.....	viii
RINGKASAN	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
PRAKATA.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Kerangka Konsep dan Landasan Teori	15
2.2.1 Pelayanan Publik	15
2.2.2 Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)	17
2.2.3 Konsep Efektivitas	23
2.2.4 Indikator Pengukuran Efektivitas	25
2.3 Kerangka Berpikir	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	28
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	28
3.3 Fokus Penelitian.....	29
3.4 Sumber Data.....	30
3.5 Penentuan Informan Penelitian	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.7 Keabsahan Data.....	34
3.8 Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	38
4.1.1 Kabupaten Lebong	38
4.1.2 Kecamatan Bingin Kuning	40
4.1.3 Kantor Urusan Agama (KUA) Bingin Kuning.....	40
4.1.4 Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Bingin Kuning.....	43
4.2 Karakteristik Informan.....	44
4.3 Hasil Penelitian.....	45

4.3.1 Produktivitas	50
4.3.2 Kualitas	56
4.3.3 Efisiensi.....	61
4.3.4 Fleksibilitas	67
4.3.5 Kepuasan.....	72
4.4 Pembahasan	77
4.4.1 Produktivitas	78
4.4.2 Kualitas	79
4.4.3 Efisiensi.....	80
4.4.4 Fleksibilitas	82
4.4.5 Kepuasan.....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Pengukuran Efektivitas.....	25
Tabel 3.1 Fokus Penelitian.....	30
Tabel 3.2 Informan Penelitian.....	32
Tabel 4.1 Jumlah Kecamatan dan Luas Wilayah Kabupaten Lebong tahun 2024	39
Tabel 4.2 Karakteristik Informan.....	44
Tabel 4.3 Laporan Statistik Bulanan Pendaftaran Pernikahan.....	51
Tabel 4.4 Persentase Pendaftaran Nikah Non-SIMKAH Gen.4	52
Tabel 4.5 SOP pendaftaran nikah melalui SIMKAH Gen.4	56
Tabel 4.6 Daftar Nama Pegawai Di KUA Bingin Kuning.....	64
Tabel 4.7 RAB Biaya Operasional Kua Bingin Kuning Tahun 2024.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	27
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Bingin Kuning	43
Gambar 4.3 Halaman Utama SIMKAH Gen.4	46
Gambar 4.4 Halaman Login	46
Gambar 4.5 Halaman Dashboard dengan Menu-Menu SIMKAH Gen.4	47
Gambar 4.6 Halaman Saran dan Masukan	48

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menempati posisi yang penting dalam kerangka tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), di mana keberhasilannya menjadi indikator utama dalam menilai sejauh mana pemerintah mampu memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, atau layanan administratif yang disediakan oleh lembaga pemerintah. Pelayanan publik harus dijalankan dengan efektif dan benar, dimana dapat mewujudkan good governance (tata kelola yang baik).

Prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, efektif dan efisien dan partisipasi masyarakat harus diterapkan dalam setiap proses dan prosedur layanan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi secara adil dan merata, serta untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Penerapan nilai-nilai good governance akan berpengaruh dalam meningkatkan kesejahteraan dan menjamin masyarakat mendapatkan layanan yang berkualitas (Darmi, 2016). Dengan demikian, pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat, tetapi juga memperkuat legitimasi dan efektivitas pemerintahan.

Untuk memperkuat implementasi prinsip tersebut, pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 4 Tahun 2023, yang secara khusus menitikberatkan

pada mekanisme evaluasi kinerja layanan publik dan sinergi antarinstansi guna meningkatkan daya tanggap (responsiveness) terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Dengan pendekatan yang lebih terintegrasi, peraturan ini menekankan pentingnya kolaborasi antara instansi pemerintah dan masyarakat, sehingga setiap instansi dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks ini, Kantor Urusan Agama (KUA) yang berada dibawah Kementerian Agama mempunyai peran yang penting dalam pelayanan publik. Sebagai institusi yang bertanggung jawab atas urusan keagamaan dan administrasi pernikahan, KUA bertanggung jawab untuk memfasilitasi proses pendaftaran nikah yang sah dan sesuai dengan hukum serta peraturan yang berlaku. Dalam hal ini, KUA berfungsi sebagai penghubung antara pasangan yang akan menikah dan pemerintah, sehingga memastikan bahwa proses pernikahan dilaksanakan secara sah dan tercatat dengan baik (Hibatullah, 2022).

Kantor Urusan Agama (KUA) disebut sebagai satuan kerja terdepan, karena instansi ini berhadapan langsung kepada masyarakat terutama yang memerlukan pelayanan di bidang urusan agama. Namun demikian, KUA juga menghadapi tantangan lainnya yang menghambat efektivitas dan efisiensi kinerja pelayanan. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya sumber daya manusia, di mana KUA sering kali tidak memiliki cukup pegawai yang terlatih dan kompeten untuk memberikan layanan yang optimal. Selain itu, infrastruktur yang tidak memadai, seperti akses internet yang terbatas dan fasilitas fisik yang kurang memadai, juga menjadi kendala. (Nunnisa, 2023).

Permasalahan pada KUA sering terjadi dalam sistem pendaftaran nikah yang masih manual dimana tidak hanya menghambat efisiensi pelayanan, tetapi juga dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini berpotensi menciptakan persepsi negatif terhadap KUA dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan lembaga tersebut dalam memberikan layanan yang berkualitas (Gracenia & Darmi, 2022). Selain itu, KUA harus menghadapi tuntutan masyarakat yang beragam, yang sering kali berubah, serta keterbatasan anggaran yang membatasi kemampuan mereka untuk meningkatkan kualitas layanan.

Untuk mengatasi permasalahan ini, Kementerian Agama Republik Indonesia telah meluncurkan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) sebagai sebuah inovasi dalam layanan publik. Peluncuran ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 mengenai Pencatatan Pernikahan dan Sistem Informasi Manajemen Nikah, yang selanjutnya akan disebut sebagai SIMKAH, yang merupakan aplikasi pencatatan nikah berbasis elektronik. SIMKAH merupakan salah satu aplikasi khusus yang dirancang untuk menghimpun data administrasi pernikahan, dengan tujuan untuk memfasilitasi masyarakat umum dalam melakukan pencatatan pernikahan melalui aplikasi tersebut (Agustin & Amalia, 2019).

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 96 Tahun 2018 memiliki peranan yang signifikan dalam mendukung penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama (KUA). Regulasi ini tidak hanya memberikan landasan hukum yang

kuat untuk pencatatan pernikahan, tetapi juga menciptakan kerangka kerja yang jelas dan dapat diandalkan bagi operasional SIMKAH. Dengan penerapan SIMKAH, proses pendaftaran pernikahan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien, sejalan dengan tujuan Perpres yang bertujuan untuk memperbaiki sistem administrasi kependudukan di Indonesia.

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal (Kepdirjen) Bimbingan Masyarakat Islam Nomor 1072 Tahun 2023 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengoperasian Sistem Informasi Manajemen Nikah, dijelaskan bahwa SIMKAH adalah sistem informasi yang mengelola administrasi pencatatan pernikahan di KUA. SIMKAH dibangun untuk memudahkan pengadministrasian dan verifikasi data calon pengantin dalam layanan pencatatan pernikahan di KUA Kecamatan secara cepat. Diharapkan dengan adanya SIMKAH, kepuasan masyarakat dalam layanan, khususnya terkait pencatatan pernikahan, dapat meningkat.

Aplikasi SIMKAH memiliki berbagai keunggulan dan fitur yang dirancang untuk mempermudah proses pendaftaran serta pengelolaan data pernikahan. Salah satu fitur utama yang ditawarkan adalah pendaftaran secara online, yang memungkinkan pengguna untuk mengakses layanan kapan saja dan di mana saja. Selain itu, SIMKAH dilengkapi dengan sistem basis data yang akurat, sehingga memudahkan dalam pencetakan kartu nikah dan pemantauan status pernikahan. Fitur-fitur ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan serta untuk memudahkan masyarakat umum dalam mengelola proses pernikahan (Najib & Syukri, 2024).

Dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) diterapkan dan saat ini beroperasi di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bingin Kuning sejak tahun 2020. Diharapkan bahwa dengan adanya SIMKAH, sistem ini akan menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga KUA dapat lebih efektif dalam memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat yang terus meningkat (Hidayat, 2021). Salah satu prinsip tata kelola pemerintahan yang baik adalah efisiensi, yang diartikan sebagai upaya untuk memastikan bahwa pelayanan publik dilaksanakan dengan hasil yang optimal dan dengan perhatian penuh terhadap kebutuhan masyarakat (Darmi, 2016).

Sebelumnya SIMKAH masih beroperasi secara offline, yang dikenal sebagai SIMKAH Desktop. Dalam upaya untuk meningkatkan kapabilitas Kantor Urusan Agama (KUA), Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam (Dirjen Bimas) meluncurkan SIMKAH Web, yang dapat diakses secara online dengan memanfaatkan jaringan internet. Inisiatif ini sejalan dengan ketentuan yang tertuang dalam Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 892 Tahun 2019 mengenai Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Berbasis Web di KUA Kecamatan.

Pada tanggal 4 Oktober 2022, Dirjen Bimas mengeluarkan surat yang menginformasikan tentang penerapan SIMKAH Generasi 4. Surat tersebut menyatakan bahwa penerapan sistem ini akan dilakukan secara serentak di seluruh Indonesia mulai tanggal 10 Oktober 2022. Salah satu perbedaan signifikan antara SIMKAH Generasi 4 dan versi sebelumnya adalah terkait dengan pengeditan data.

Pada SIMKAH sebelumnya, kesalahan pengetikan nomor akta nikah masih dapat diperbaiki atau diedit. Namun, pada SIMKAH Generasi 4, perubahan atau pengeditan tidak diperbolehkan, dan penomoran akta nikah akan tercantum secara otomatis oleh aplikasi. Pelaksanaan pelayanan SIMKAH Generasi 4 dapat dikatakan telah berjalan, meskipun terdapat beberapa tantangan dan kemudahan yang dihadapi dalam proses penerapannya.

Berdasarkan data dari KUA Kecamatan Bingin Kuning, terdapat peningkatan signifikan dalam jumlah pernikahan antara tahun 2021 hingga 2024. Pada tahun 2021, tercatat enam puluh tujuh pernikahan, yang meningkat menjadi sembilan puluh satu pada tahun 2022. Pada tahun 2023 delapan puluh delapan pernikahan, kemudian naik ke angka delapan puluh sembilan pada tahun 2024. Data tersebut menunjukkan bahwa setiap tahun tingkat pernikahan semakin bertambah. Oleh karena itu, KUA Kecamatan Bingin Kuning perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan, baik dalam hal efisiensi proses pendaftaran maupun dalam penyediaan informasi yang jelas dan akurat.

Namun, dalam pelaksanaannya, penerapan SIMKAH Gen.4 di KUA Kecamatan Bingin Kuning masih menghadapi beberapa kendala. Salah satu penyebab utama adalah terbatasnya sumber daya manusia, di mana jumlah pegawai di KUA hanya enam orang, dan hanya dua di antaranya yang bertugas mengelola SIMKAH. Keterbatasan jumlah petugas ini mengakibatkan beban kerja yang berat, sehingga proses pendaftaran nikah menjadi lambat dan kurang efisien.

Kendala lainnya adalah masalah pendanaan, di mana alokasi anggaran dari pusat mengalami pemotongan sekitar 50% dibandingkan dengan anggaran

sebelumnya. Anggaran bulanan yang diterima dari pusat, yang dikenal sebagai anggaran operasional kantor, menjadi sangat penting mengingat KUA Kecamatan Bingin Kuning masih menyewa tempat dan belum memiliki kantor sendiri. Oleh karena itu, anggaran tersebut terpaksa digunakan untuk keperluan lain, bukan untuk pengelolaan SIMKAH.

Selain itu, kecepatan layanan juga terhambat ketika server pusat mengalami gangguan, yang mengakibatkan SIMKAH Gen.4 tidak dapat diakses hingga sistem kembali normal. Situasi ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses pendaftaran nikah dan mengurangi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan. Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai cara penggunaan aplikasi SIMKAH menyebabkan partisipasi mereka dalam memanfaatkan layanan ini menjadi rendah.

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai efektivitas Sistem Manajemen Informasi Nikah dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bingin Kuning. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan sejauh mana sistem tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Didasari oleh kondisi dan permasalahan yang muncul dalam penerapan aplikasi SIMKAH Gen.4 ini, maka penulis merasa tertarik untuk menjalankan penelitian skripsi dengan judul **“Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bingin Kuning Kabupaten Lebong “**.

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka rumusan masalah yang akan diteliti yaitu Bagaimana efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bingin Kuning Kabupaten Lebong?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah di atas adalah untuk mengetahui efektivitas SIMKAH dalam meningkatkan pelayanan publik di KUA Kecamatan Bingin Kuning Kabupaten Lebong.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara praktis maupun secara teoritis. Adapun manfaat yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) untuk menentukan aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan publik, sehingga kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat dapat lebih baik serta lebih memahami manfaat dan kemudahan yang ditawarkan oleh sistem ini.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan studi lebih lanjut mengenai penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik, serta tantangan dan peluang yang dihadapi dalam implementasinya.