

**ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) TERHADAP
KUALITAS LAYANAN DI KUA KAPANEWON
GAMPING KABUPATEN SLEMAN**



Acc pembimbing
M. Najib A.
25/5
2026

Disusun oleh :

Afif Nashif Husna
NIM: 22421106

SKRIPSI

Diajukan kepada Program Studi Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah)
Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia untuk Memenuhi Salah
Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

YOGYAKARTA

2026

**ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) TERHADAP
KUALITAS LAYANAN DI KUA KAPANEWON
GAMPING KABUPATEN SLEMAN**



Disusun oleh :

Afif Nashif Husna

NIM: 22421106

Pembimbing:

Muhammad Najib Asyrof, S.Pd.I., Lc., M.Ag.

SKRIPSI

Diajukan kepada Program Studi Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah)
Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia untuk Memenuhi Salah
Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

YOGYAKARTA

2026

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Afif Nashif Husna
NIM : 22421106
Program Studi : Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah)
Fakultas : Ilmu Agama Islam
Judul Skripsi : **Analisis Implementasi Sistem Informasi
Manajemen Nikah (SIMKAH) Terhadap
Kualitas Layanan di KUA Kapanewon
Gamping Kabupaten Sleman**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila kenyataannya dikemudian hari penulis Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.

Demikian, pernyataan ini saya buat sebenarnya dan tidak dipaksakan.

Yogyakarta, 25 Mei 2026

Yang menyatakan



Afif Nashif Husna

PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah diujikan dalam Sidang Tugas Akhir Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Program Studi Hukum Keluarga (Ahwal Al-Syakhshiyah) yang dilaksanakan pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 30 Juni 2026
Judul Tugas Akhir : Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) terhadap Kualitas Layanan di KUA Kapanewon Gamping Kabupaten Sleman
Nama : AFIF NASHIF HUSNA
Nomor Mahasiswa : 22421106

Sehingga dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari Program Studi Hukum Keluarga (Ahwal Al-Syakhshiyah) Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

TIM PENGUJI

Ketua/Pembimbing
Muhammad Najib Asyrof, S.Pd.I., Lc., M.Ag.

Penguji 1
Dr. Anisah Budiwati, SHI., MSI.

Penguji 2
Dr. Drs. Asmuni, MA

()
()
()

Yogyakarta, 30 Juni 2026
Fakultas Ilmu Agama Islam



NOTA DINAS

Yogyakarta, 8 Dzulhijjah 1447 H

25 Mei 2026 M

Hal : Skripsi

Kepada : Yth. Kaprodi Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah)

Di-

Yogyakarta

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Berdasarkan penunjukkan Ketua Program Studi Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah) Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia dengan surat nomor: 103/ Kaprodi/10/DAATI/FIAI/II/2026 tanggal 11 Februari 2026, 23 Sya'ban 1447 H atas tugas kami sebagai pembimbing skripsi saudara:

Nama	: Afif Nashif Husna
Nomor Mahasiswa	: 22421106
Fakultas	: Ilmu Agama Islam
Jurusan/ Program Studi	: Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah)
Tahun Akademik	: 2025/2026
Judul Skripsi	: Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Terhadap Kualitas Layanan di KUA Kapanewon Gamping Kabupaten Sleman

Setelah kami teliti dan kami adakan perbaikan seperlunya, akhirnya kami berketetapan bahwa skripsi saudara tersebut di atas memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqosah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Demikian semoga dalam waktu dekat dapat dimunaqosahkan,
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dosen Pembimbing,



Muhammad Najib Asyrof, S.Pd.I., Lc., M.Ag.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi:

Skripsi Berjudul	: Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Terhadap Kualitas Layanan di KUA Kapanewon Gamping Kabupaten Sleman
Ditulis oleh	: Afif Nashif Husna
NIM	: 22421106
Program Studi	: Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah)

Disetujui untuk diuji oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah) Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 25 Mei 2026

Dosen Pembimbing,



Muhammad Najib Asyrof, S.Pd.I., Lc., M.Ag.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah *Subhanahu wa Ta'ala* atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Dengan penuh rasa hormat dan kasih sayang, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

Kedua orang tua tercinta Bapak H. Saryudi, S.E., M.M. dan Ibu Hj. Istri Lestari, M.Pd.B.I., yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan, motivasi, serta pengorbanan yang tiada henti kepada penulis.

MOTTO

وَاسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّهَا لَكَبِيرَةٌ إِلَّا عَلَى الْخَاشِعِينَ ﴿٤٥﴾

“Dan mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan salat. Dan (salat) itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyuk.”

(QS. Al-Baqarah:45)¹

“Aku membahayakan Mamaku untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya, dan aku membuat Papaku bekerja keras setiap hari hingga lelah, jadi aku pastikan lelahnya tidak sia-sia”

(Penulis)

¹ Badan Penelitian dan Pengembangan dan Pendidikan dan Pelatihan Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, Al-Qur'an Kementerian Agama Republik Indonesia, 7.
<https://quran.kemenag.go.id/>

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN
KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 Tahun 1987
Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)

خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
هـ	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	a	a
ـِ	Kasrah	i	i
ـُ	Dammah	u	u

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ...ي	Fathah dan ya	ai	a dan u
ـَ...و	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سَأَلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوَّلَ haula

C. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا...آ...	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
ى...	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
و...	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَة talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنْ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim

dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- | | |
|--|---|
| - وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ - | Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn |
| - بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا - | Bismillāhi majrehā wa mursāhā |

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- | | |
|---|---|
| - الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ | Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/<br>Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn |
| - الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ | Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm |

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- | | |
|-------------------------------|---|
| - اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ | Allaāhu gafūrun rahīm |
| - لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا | Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an |

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

ABSTRAK

Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Terhadap Kualitas Layanan Di KUA Kapanewon Gamping Kabupaten Sleman

**Oleh
Afif Nashif Husna
(22421106)**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Perkembangan teknologi informasi yang mendorong peningkatan pelayanan publik berbasis digital, termasuk dalam pelayanan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kapanewon Gamping Kabupaten Sleman melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Namun, implementasinya SIMKAH masih menghadapi beberapa tantangan, diantaranya gangguan jaringan internet, kendala server, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, serta kurangnya informasi dan sosialisasi kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Implementasi SIMKAH terhadap kualitas layanan di KUA Kapanewon Gamping Kabupaten Sleman. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, dan dokumentasi dengan informan terdiri dari kepala KUA, penghulu, petugas KUA, dan masyarakat pengguna layanan KUA Kapanewon Gamping. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping Kabupaten Sleman telah berjalan cukup baik dan mampu meningkatkan kualitas layanan pernikahan menjadi lebih cepat, efektif, dan transparan dibandingkan dengan sistem manual pada sebelumnya. Namun, implementasi SIMKAH masih terdapat kendala, diantaranya seperti kendala teknis berupa gangguan sistem server dari pusat, kurangnya sumber daya manusia yang paham teknologi terutama mengenai SIMKAH, keterbatasan sarana prasarana, serta kurangnya sosialisasi dan informasi kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping memudahkan proses pelayanan nikah serta meningkatkan efisiensi kerja petugas. Namun, masih terdapat kendala yang harus memerlukan peningkatan kualitas infrastruktur teknologi dan kompetensi petugas KUA dalam bidang teknologi informasi, serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat agar implementasi SIMKAH dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci : *SIMKAH, Pelayanan Publik, Kualitas Layanan, Kantor Urusan Agama*

ABSTRACT

An Analysis of the Implementation of the Marriage Management Information System (SIMKAH) on Service Quality at the KUA Kapanewon Gamping, Sleman Regency

By
Afif Nashif Husna
(22421106)

This recent study was driven by the advancements in information technology that have precipitated enhancements in digital-based public services, including marriage services at the Office of Religious Affairs (KUA) in Kapanewon Gamping, Sleman Regency, through the Marriage Management Information System (SIMKAH). However, the implementation of SIMKAH is still faced with several challenges, including internet connection disruptions, server issues, low digital literacy amongst some members of the public, and a lack of information and public awareness campaigns. The objective of this study is to analyze the impact of SIMKAH's implementation on service quality at the KUA in Kapanewon Gamping, Sleman Regency. The present study employs a qualitative method with a descriptive approach. The data were collected through a combination of interviews, observations and documentation. The informants comprised the head of the KUA, marriage officiants, KUA staff and members of the public who utilize the services of the KUA in Kapanewon Gamping. The findings suggest that the implementation of SIMKAH at the KUA in Kapanewon Gamping, Sleman Regency, has been relatively successful in enhancing the quality of marriage services. The services have been rendered faster, more effective and more transparent in comparison to the utilization of the manual system. Nevertheless, the implementation of SIMKAH continues to encounter challenges, including technical issues such as server disruptions from the central system, a shortage of staff with adequate technical expertise – particularly regarding SIMKAH – limited infrastructure, and a lack of public awareness and information for the community. It is evident from the findings of this research that the implementation of SIMKAH at the Kapanewon Gamping KUA has led to significant improvements in the efficiency of staff and the streamlining of the marriage registration process. Nevertheless, several challenges still require improvements to the quality of the technological infrastructure and the IT skills of KUA staff, and increased public awareness with an objective of making the implementation of SIMKAH to proceed in a more effective and efficient manner.

Keywords : *SIMKAH, Public Services, Service Quality, Office of Religious Affairs*

July 14, 2026

TRANSLATOR STATEMENT

The information appearing herein has been translated
by a Center for International Language and Cultural Studies of
Islamic University of Indonesia
CILACS UII Jl. DEMANGAN BARU NO 24
YOGYAKARTA, INDONESIA
Phone/Fax: 0274 540 255

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

حَمْدًا يُؤَاتِي نِعَمَهُ وَيُكَافِئُ مَزيدَهُ صَلَّى اللَّهُ وَسَلَّم عَلَى إِمَامِ الْمُحْسِنِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ

Segala puji bagi Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah melimpahkan rahmat, kasih sayang, serta ridha-Nya telah menghadirkan begitu banyak nikmat dalam kehidupan penulis. Nikmat iman, islam, kesehatan, kekuatan, serta kesempatan yang Allah berikan menjadi jalan bagi penulis untuk mampu melewati setiap proses, jatuh bangun, lelah, dan doa yang menyertai perjalanan penyusunan skripsi ini hingga akhirnya dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan baginda Rasulullah Muhammad *Sallallahu 'Alaihi Wasallam*, Semoga kelak kita mendapatkan syafaat-NYA.

Skripsi yang berjudul “Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Terhadap Kualitas Layanan di KUA Kapanewon Gamping Kabupaten Sleman” hal ini sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Hukum dalam Program studi Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah) Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia. Di dalamnya terdapat doa-doa yang diaamiinkan dalam sujud panjang, air mata yang jatuh di tengah rasa lelah, harapan yang terus diperjuangkan, serta cinta dan dukungan dari orang-orang baik yang tidak pernah meninggalkan penulis dalam setiap prosesnya. Penulis menyadari bahwa perjalanan ini tidak akan pernah sampai pada titik akhir tanpa hadirnya tangan-tangan tulus

yang membantu, menguatkan, serta menemani penulis dengan penuh kasih sayang dan ketulusan. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, cinta, dan terima kasih yang mendalam, penulis menyampaikan penghargaan setulus-tulusnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Indonesia, Bapak Prof. Dr. Ir. Hari Purnomo, M.T., IPU., ASEAN Eng.
2. Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, Bapak Dr. Drs. Asmuni, M.A.
3. Kepala Program Studi Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah) sekaligus selaku Dosen Pembimbing tugas Akhir, Bapak Muhammad Najib Asyrof, S.Pd.I., Lc., M.Ag. yang sabar membimbing, mengarahkan, serta memberikan ilmu dan nasihat kepada penulis selama perkuliahan dan khususnya pada proses penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Bapak/Ibu dosen dan Tenaga Pendidik Program Studi Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah) yang telah memberikan ilmu, pengalaman, serta pembelajaran berharga selama masa perkuliahan.
5. Kepada Kedua Orang Tua tercinta dan tersayang, Bapak H. Saryudi, S.E., M.M. dan Ibu Hj. Istri Lestari, M.Pd.,B.I. Yang menjadi rumah paling hangat bagi penulis. Terima kasih atas cinta yang tidak pernah habis, doa yang tidak pernah terputus, serta perjuangan yang tidak pernah meminta balasan.
6. Kepada Kakak kandung Shabrina Dian Farah Fauzia, S.Psi. yang selalu memberikan dukungan, perhatian, serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan setiap proses kehidupan.
7. Naela Atikha Oktavia yang menjadi teman dekat penulis dari bangku sekolah SMA yang insya Allah akan menjadi teman hidup penulis kelak. Terima kasih karena telah hadir sebagai tempat pulang, tempat bercerita, tempat mengeluh, sekaligus penyemangat di saat penulis merasa lelah dan ingin menyerah. Kehadiranmu menjadi salah satu alasan mengapa penulis mampu bertahan dan percaya bahwa setiap perjuangan akan menemukan akhirnya yang indah.

8. Kepada Bapak Drs. Sudarmaji dan Ibu Siswanti Wahyuningsih yang berperan sebagai orang tua kedua, terima kasih atas doa, perhatian, serta dukungan yang diberikan kepada penulis dengan penuh ketulusan.
9. Kepada Bapak Dr. H. Adnan Zaid, MSc. Terima kasih atas doa, dukungan, dan motivasi yang diberikan kepada penulis.
10. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2022 Program Studi Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah) yang telah menjadi bagian dari cerita perjalanan selama masa perkuliahan, berbagi tawa, cerita, perjuangan, dan kenangan yang tidak akan terlupakan.
11. Kepada Pihak Kantor Urusan Agama Kapanewon Gamping khususnya kepada Bapak Muhammad Aris, S.Sos.I (Kepala KUA), Bapak Muhsonef, S.H.I., M.H.I. (Penghulu KUA), Ibu Nurul Bariroh, S.Hum. (Penyuluh sekaligus operator SIMKAH), Terima Kasih atas bantuan serta dukungan yang diberikan kepada penulis.
12. Kepada Saudara Adam Ray, Saudara Tauviq Rivai, Saudari Ardyani Putri, Saudari Tisam Ventina, Saudari Aprilia Melati, Saudari Regita Cahya, yang telah berkenan berpartisipasi dalam penelitian ini untuk menjadi informan, Terima kasih atas dukungan serta bantuan saudara-saudari sekalian.
13. Seluruh pihak dan teman-teman baik lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun selalu memberikan dukungan, bantuan, doa, serta kebaikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap dengan lapang dada menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan karya ini di masa mendatang dan menjadi bermanfaat.

Yogyakarta, 25 Mei 2026

Penulis



Afif Nashif Husna

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	viii
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>.....	xvii
KATA PENGANTAR.....	xviii
DAFTAR ISI.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Sistematika Pembahasan	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA TEORI.....	10
A. Kajian Pustaka.....	10
B. Kerangka Teori.....	18
1. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)	18
2. Teori Implementasi Kebijakan.....	27
3. Teori Pelayanan Publik	35
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan.....	46
B. Tempat atau Lokasi Penelitian	46
C. Informan Penelitian.....	46
D. Teknik Penentuan Informan.....	47

E. Teknik Pengumpulan Data	47
F. Keabsahan Data.....	48
G. Teknis Analisis Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Hasil Penelitian	50
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
2. Proses dan Mekanisme Implementasi SIMKAH Terhadap Kualitas Layanan di KUA Kapanewon Gamping.....	57
3. Sumber Daya dan Alat pendukung Implementasi SIMKAH Terhadap Kualitas Layanan di KUA Kapanewon Gamping.....	70
4. Kualitas Pelayanan Petugas di KUA Kapanewon Gamping.....	76
B. Pembahasan.....	87
1. Analisis Implementasi dan Tantangan SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping.....	87
2. Analisis Kualitas Layanan Publik di KUA Kapanewon Gamping	98
BAB V PENUTUP	109
A. Kesimpulan	109
B. Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN-LAMPIRAN	121
CURRICULUM VITAE	126

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dalam era digital saat ini telah memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Indonesia. Kementerian Agama sebagai instansi pemerintah yang memiliki tanggung jawab terhadap urusan keagamaan berupaya meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi nikah melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). SIMKAH merupakan program aplikasi berbasis windows yang digunakan untuk memudahkan dalam proses pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) secara *online*. Aplikasi ini digunakan untuk mengumpulkan data-data pernikahan di KUA seluruh Republik Indonesia dengan data yang dikumpulkan tersimpan dengan aman di KUA setempat.² SIMKAH berfungsi sebagai sistem berbasis komputer yang mendukung proses pencatatan nikah mulai dari pendaftaran, pemeriksaan berkas, hingga penerbitan buku nikah secara digital.

KUA Kapanewon Gamping sebagai salah satu KUA dibawah naungan Kementerian Agama Kabupaten Sleman, merupakan wilayah dengan tingkat pernikahan yang cukup tinggi. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistika Kabupaten Sleman (2024), jumlah peristiwa nikah di wilayah Kapanewon

² Purwati Setianingsih, Purwanto, Laili Syarifah, "Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pencatatan Pernikahan melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)" *YUME : Journal of Management*, Volume: 7, (2024): 561-573.

Gamping pernah mencapai angka dengan rata-rata 400 – 500 pasangan per tahun dalam tiga tahun terakhir.³ Kondisi ini menyebabkan beban kerja administrasi di KUA semakin kompleks, sehingga diperlukan sistem yang mampu mempercepat proses dan mengurangi *human error*. Implementasi SIMKAH menjadi krusial dalam konteks ini karena berpotensi meningkatkan efisiensi pelayanan, terutama di daerah dengan mobilitas masyarakat yang tinggi seperti Kapanewon Gamping.

Dalam penerapannya SIMKAH tidak selalu berjalan dengan baik tanpa kendala. Beberapa penelitian terdahulu menemukan bahwa tantangan utama dalam implementasi SIMKAH terletak pada keterbatasan sumber daya manusia, ketersediaan jaringan internet, serta kurangnya pelatihan untuk pegawai KUA. Selain itu, masyarakat pengguna layanan seringkali mengalami kesulitan dalam melakukan pendaftaran *online* akibat kurangnya sosialisasi dan keterbatasan akses digital di tingkat lokal. Penghulu KUA Kapanewon Gamping menegaskan, bahwa tantangan yang dihadapi petugas yakni rendahnya literasi digital masyarakat yang memaksa petugas KUA berperan ganda sebagai pembimbing pendaftaran, serta kemampuan sistem SIMKAH dalam merespons permintaan mendadak terkait perubahan jadwal atau lokasi nikah.⁴

Implementasi SIMKAH tidak hanya merupakan persoalan penerapan

³ “Nikah dan Cerai Menurut Kabupaten/Kota (kejadian) di Provinsi DI Yogyakarta, 2024 - Tabel Statistik - Badan Pusat Statistik Provinsi DI Yogyakarta,” diakses 21 Januari 2026, <https://yogyakarta.bps.go.id/id/statisticstable/3/VkhwVUszTXJPVmQ2ZFRKamNIZG9RMVo2VEdsbVVUMDkjMyMzNDaw/nikah-dan-cerai-menurut-kabupaten-kota-kejadian--di-provinsi-di-yogyakarta.html?year=2023>.

⁴ Wawancara dengan Muhsonef (Penghulu) di KUA Kapanewon Gamping, tanggal 9 Maret 2026.

teknologi dalam pelayanan publik, tetapi juga menjadi objek kajian yang penting dalam bidang administrasi publik dan hukum keluarga. Secara akademik, keberhasilan suatu sistem informasi tidak cukup diukur dari keberadaan aplikasinya, melainkan dari sejauh mana sistem tersebut mampu meningkatkan kualitas layanan, efektivitas proses administrasi, serta memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian empiris yang mampu menjelaskan hubungan antara implementasi SIMKAH dengan kualitas pelayanan di tingkat KUA, sehingga dapat memberikan bukti ilmiah mengenai efektivitas kebijakan digitalisasi pelayanan nikah yang diterapkan oleh Kementerian Agama.

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu, Celah penelitian (*research gap*) belum banyak yang menganalisis keterkaitan langsung antara implementasi SIMKAH dengan kualitas layanan melalui dimensi pelayanan publik seperti responsivitas, keandalan, transparansi informasi, kemudahan akses, dan ketepatan waktu pelayanan. Selain itu, penelitian terdahulu umumnya dilakukan pada wilayah dengan karakteristik pelayanan yang berbeda, sehingga belum menggambarkan kondisi implementasi SIMKAH pada KUA dengan tingkat peristiwa nikah tinggi seperti KUA Kapanewon Gamping Kabupaten Sleman. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis secara mendalam implementasi SIMKAH dan dampaknya terhadap kualitas layanan di KUA Kapanewon Gamping.

Penelitian ini sangat penting mengingat tuntutan masyarakat terhadap

pelayanan publik yang cepat dan transparan terus meningkat. Dalam konteks pelayanan pernikahan, masyarakat mengharapkan kemudahan akses informasi, kecepatan proses administrasi, serta akurasi data. Jika SIMKAH diimplementasikan secara efektif, maka sistem ini tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga dapat berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi KUA. Penelitian tentang penerapan SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping perlu dianalisis, diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas inovasi layanan digital dalam konteks kelembagaan keagamaan.

Berdasarkan urgensi tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Terhadap Kualitas Layanan di KUA Kapanewon Gamping Kabupaten Sleman”. Penelitian ini fokus pada analisis implementasi SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping Kabupaten Sleman, dengan penekanan pada aspek efektivitas dan responsivitas pelayanan publik. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Kementerian Agama, khususnya dalam memperbaiki strategi penerapan SIMKAH di tingkat KUA Kecamatan atau Kapanewon. Hasil penelitian ini juga diharapkan memberikan kontribusi ilmiah dalam memperluas pemahaman mengenai implementasi sistem informasi dalam pelayanan publik berbasis keagamaan di KUA manapun dan khususnya KUA Kapanewon Gamping.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi dan tantangan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kapanewon Gamping Kabupaten Sleman?
2. Bagaimana kualitas layanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kapanewon Gamping Kabupaten Sleman?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menganalisis implementasi dan tantangan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kapanewon Gamping Kabupaten Sleman.
- b. Untuk mengetahui kualitas layanan publik di KUA Kapanewon Gamping Kabupaten Sleman.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis, dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, menambah keluasan pengetahuan, dan memberikan sebuah pengalaman terkait penerapan SIMKAH, selain itu, penelitian ini juga diharapkan menjadi petunjuk dan referensi bagi para peneliti selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

Manfaat Secara praktis, memberikan manfaat secara langsung dari hasil penelitian yang dapat digunakan pembaca, diantaranya:

- 1) Bagi Kementerian Agama dan Kantor Urusan Agama, Sebagai

bahan evaluasi dan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan nikah menggunakan SIMKAH agar lebih efektif dan responsif.

- 2) Bagi Masyarakat, Dapat memberi pengetahuan kepada masyarakat umum dan khususnya bagi calon pengantin yang akan menikah.
- 3) Bagi Sivitas Akademisi, Dapat dijadikan sebagai referensi mahasiswa atau sivitas akademika dalam penelitian yang serupa.

D. Sistematika Pembahasan

Secara umum pembahasan skripsi terdiri dari tiga bagian, yaitu bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir. Dalam tiga bagian tersebut Penulis membagi penelitian skripsi ini menjadi lima bab. Setiap bab memiliki subbab yang bertujuan untuk memudahkan pembaca memahami materi dengan cara yang praktis, terarah, dan sistematis. Selain itu, untuk membuat penelitian ini mudah dipahami, sistematika lima pembahasan disertakan. Berikut adalah susunan sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab pertama, pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan. Bab ini berfungsi memberikan gambaran umum mengenai urgensi penelitian, khususnya terkait implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) terhadap kualitas layanan di KUA Kapanewon Gamping Kabupaten Sleman. Melalui bab ini, pembaca dapat memahami konteks permasalahan, fokus kajian, serta arah penelitian yang akan dilakukan.

Bab kedua, membahas kajian pustaka dan kerangka teori. Pada bagian kajian pustaka disajikan ringkasan dan analisis terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan topik SIMKAH dan pelayanan publik di KUA. Sementara itu, kerangka teori memuat landasan konseptual yang digunakan dalam penelitian, meliputi teori Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), teori implementasi kebijakan, dan teori pelayanan publik, sebagai perspektif normatif-etik dalam menilai implementasi layanan pernikahan berbasis digital.

Bab ketiga membahas metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini. Bab ini menjelaskan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan subjek penelitian, teknik penentuan informan, metode pengumpulan data, teknik keabsahan data, serta metode analisis data. Pemaparan metode penelitian dimaksudkan untuk menunjukkan prosedur ilmiah yang ditempuh penulis dalam memperoleh dan menganalisis data terkait implementasi SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping.

Bab keempat menyajikan hasil penelitian dan pembahasan. Pada bab ini, penulis menguraikan temuan lapangan mengenai implementasi SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping Kabupaten Sleman serta menganalisisnya berdasarkan kerangka teori yang telah dibangun. Pembahasan difokuskan pada efektivitas dan responsivitas pelayanan nikah setelah penerapan SIMKAH melihat sejauh mana sistem tersebut menghadirkan kemaslahatan bagi masyarakat.

Bab kelima penutup yang berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan memuat rangkuman hasil penelitian yang menjawab rumusan masalah secara ringkas dan komprehensif. Adapun saran berisi rekomendasi yang ditujukan kepada KUA, Kementerian Agama, serta peneliti selanjutnya, guna meningkatkan kualitas implementasi SIMKAH dan pengembangan penelitian di bidang pelayanan publik berbasis keagamaan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA TEORI

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelitian ini, penulis mengumpulkan informasi dari berbagai penelitian yang dilakukan sebelumnya untuk dijadikan rujukan dalam penelitian ini. Hal ini dilakukan untuk memahami perbedaan dalam rumusan masalah, serta fokus kajiannya. Penelitian yang sudah ada juga memberikan perbandingan yang jelas terkait kekurangan yang ada pada penulis serta kelebihan yang telah ada, sebagai referensi pustaka. Penelitian-penelitian tersebut antara lain:

Pertama, dalam jurnal manajemen yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pencatatan Pernikahan Melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)” Purwati Setianingsih, Purwanto, dan Laili Syarifah (2024) menjelaskan, penelitian ini kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pencatatan pernikahan melalui SIMKAH di KUA Kecamatan Kajoran. Penelitian ini menemukan bahwa tingkat kepuasan masyarakat belum optimal akibat keterlambatan pelayanan dan keterbatasan sumber daya pendukung. Fokus utama penelitian ini berada pada kepuasan masyarakat sebagai indikator evaluasi layanan, tanpa menguraikan kualitas layanan secara multidimensi. Penelitian tersebut belum mengkaji kualitas layanan dari perspektif implementasi sistem secara menyeluruh, sehingga hubungan antara penerapan SIMKAH dan kualitas layanan publik masih belum tergambarkan

secara komprehensif.⁵

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Novita Sri, Ahmad Suprastiyo, Junadi pada Tahun 2024 yang berjudul “Inovasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gondang Kabupaten Bojonegoro)” menjelaskan bahwa inovasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gondang Kabupaten Bojonegoro dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Fokus penelitian diarahkan pada analisis inovasi berdasarkan perspektif teori Cook, Matthews, dan Irwin yang meliputi aspek kepemimpinan, manajemen organisasi, manajemen risiko, sumber daya manusia, dan teknologi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta diuji keabsahannya menggunakan triangulasi dan ketekunan pengamatan. Analisis data dilakukan melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan secara sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIMKAH sebagai inovasi pelayanan publik belum berjalan secara optimal. Keterbatasan utama terletak pada aspek sarana dan prasarana teknologi yang belum memadai untuk mendukung pelayanan berbasis digital dan kualitas sumber daya manusia masih belum sepenuhnya mampu mengoperasikan sistem secara maksimal. Kondisi tersebut berdampak pada efektivitas pelayanan kepada masyarakat yang belum sesuai dengan

⁵ Purwati Setianingsih, Purwanto, Laili Syarifah, “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pencatatan Pernikahan melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)” *YUME : Journal of Management*, Volume: 7, (2024): 561-573.

harapan. Penelitian ini juga menegaskan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan kompetensi aparatur. Dengan demikian, diperlukan upaya peningkatan kapasitas teknologi dan pengembangan sumber daya manusia untuk mengoptimalkan implementasi SIMKAH dalam pelayanan publik.⁶

Ketiga, Penelitian yang dilakukan pada Tahun 2023 oleh Putri Resky Amelia dan Mariati Rahman yang berjudul “Analisis Layanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar” bertujuan untuk menganalisis layanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIMKAH memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi operasional pelayanan di KUA. Sistem ini mampu mengoptimalkan penggunaan sumber daya serta mempercepat proses pendaftaran pernikahan. Selain itu, SIMKAH juga meningkatkan kualitas interaksi antara petugas dengan calon pengantin melalui respons yang lebih cepat dan penjelasan yang lebih rinci. Transparansi informasi terkait biaya dan prosedur pelayanan juga mengalami peningkatan sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan. Meskipun demikian, masih terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan internet dan

⁶ Novita Sari, Junadi Ahmad Suprastiyo, “Inovasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gondang Kabupaten Bojonegoro),” *JIAN - Jurnal Ilmiah Administrasi Negara* 8, no. 1 (29 Januari 2024): 109–120, doi:10.56071/jian.v8i1.833.

ketidaksesuaian data kependudukan yang dapat menghambat proses pelayanan.⁷

Keempat, Penelitian yang dilakukan oleh Rifki Dimas Agustin, Agus Suherman, dan Fitria Firdiyani yang berjudul “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Informasi Pada Masyarakat Di KUA Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang”, bertujuan untuk menganalisis implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan informasi pada masyarakat di KUA Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis penelitian menggunakan teori Indrajit mengenai keberhasilan penerapan e-government yang meliputi *support*, *capacity*, dan *value*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIMKAH belum berjalan secara maksimal dalam pelayanan administrasi pernikahan di KUA Kecamatan Jatiuwung. Kendala utama yang ditemukan yaitu sosialisasi yang belum dilakukan secara menyeluruh kepada masyarakat serta jaringan sistem yang masih kurang stabil dari pusat. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia dan sarana pendukung juga menjadi faktor penghambat dalam optimalisasi pelayanan berbasis digital. Meskipun demikian, SIMKAH dinilai mampu meningkatkan efektivitas dan transparansi pelayanan administrasi nikah apabila penerapannya dapat dimaksimalkan secara lebih baik.⁸

⁷ Putri Resky dan Mariati Rahman, “Analisis Layanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar,” t.t. *Socio-praxis Journal: Komunikasi, Publik, Bisnis, Fiskal, Perpustakaan dan Sains Informasi*.

⁸ Fitria Firdiyani Rifki Dimas Agustin , Agus Suherman, “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Informasi Pada Masyarakat Di KUA Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang,” Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan 10, no. 4 (2024): 744–754.

Kelima, penelitian oleh Nurul Hidayah, Munawarah, dan Agus Sya'bani Arlan (2024) yang berjudul "Kualitas Pelayanan Nikah dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan". Penelitian ini mengkaji bahwa kualitas pelayanan nikah dalam penerapan SIMKAH di KUA Kecamatan Batumandi masih kurang baik, terutama dalam penyelesaian dan penyerahan buku nikah yang sering terlambat akibat antrian, kendala jaringan internet, kelengkapan berkas, dan ketidaksinambungan data dengan aplikasi SIMKAH. Pada indikator bukti langsung, sarana dan prasarana masih belum memadai.⁹

Keenam, dalam jurnal yang berjudul “Implementasi Simkah Dalam Administrasi Perkawinan Di Kua Gunung Anyar Surabaya”, Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad In’am Aufa, dkk pada Tahun 2026. Menjelaskan bahwa menganalisis implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam administrasi perkawinan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui observasi dan dokumentasi. Analisis dilakukan menggunakan teori keberhasilan e-government dari Indrajit yang mencakup aspek dukungan, kapasitas, dan nilai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIMKAH mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam aspek administrasi pernikahan. Sistem ini meningkatkan akurasi dan legalitas data calon pengantin

⁹ Nurul Hidayah,dkk., “Kualitas Pelayanan Nikah dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan” *Journal Datu Public and business Administration*, Vol. 1, No. 1, (Agustus 2024): 46-51.

serta mencegah terjadinya pemalsuan data. SIMKAH juga memberikan kemudahan akses data, meningkatkan efisiensi waktu pelayanan, serta mendukung kinerja pegawai KUA. Namun demikian, implementasi sistem masih menghadapi kendala berupa kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, keterbatasan tenaga IT, serta ketidakstabilan jaringan dan server pusat.¹⁰

Ketujuh, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Haddad (2025) yang berjudul "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Online di KUA Kecamatan Tamban Catur Kabupaten Kapuas" mengkaji bahwa, implementasi SIMKAH belum optimal akibat kendala jaringan dan keterbatasan sarana prasarana. Penelitian ini bersifat deskriptif implementatif dan belum mengaitkan temuan tersebut dengan analisis kualitas layanan publik. Dampak langsung implementasi SIMKAH terhadap mutu pelayanan dan kepuasan masyarakat belum dianalisis secara sistematis.¹¹

Kedelapan, Penelitian pada Tahun 2025 yang dilakukan oleh Ni Made Dea Putri Wiranda dkk dengan judul “Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pada Kantor Urusan Agama Denpasar Utara”. bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan publik berbasis digital melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Denpasar Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pemilihan informan secara purposive

¹⁰ Muhammad In'am Aufa, "Implementasi Simkah Dalam Administrasi Perkawinan Di Kua Gunung Anyar Surabaya" 04, no. 01 (2026): 96–101.

¹¹ Rizel Juneldi dan Ramdani Wahyu Sururie, "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang", Vol.I, No.2,(September 2020): 180-194.

sampling. Analisis penelitian didasarkan pada teori Electronic Government Quality (E-Gov Qual) yang mencakup enam indikator, yaitu kemudahan penggunaan, kepercayaan, fungsi interaksi, keandalan, konten dan tampilan informasi, serta dukungan terhadap pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik berbasis digital melalui SIMKAH dinilai cukup baik. Lima indikator utama telah berjalan optimal dan memperoleh respons positif dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Pada indikator keandalan masih ditemukan kendala, terutama terkait aksesibilitas sistem dan ketersediaan layanan saat terjadi gangguan teknis. Penelitian ini merekomendasikan penyediaan sistem alternatif guna menjaga kontinuitas pelayanan ketika sistem utama mengalami error atau lonjakan akses.¹²

Kesembilan, Penelitian dalam jurnal *Social Science and Contemporary Issues* yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Terhadap Kinerja Pegawai” dilakukan oleh Hana Putri dan Emi Puspita Dewi, bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) terhadap kinerja pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sematang Borang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal dan teknik pengumpulan data berupa kuesioner serta dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier sederhana melalui bantuan aplikasi SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIMKAH memiliki pengaruh terhadap kinerja

¹² Ni Made dan Dea Putri, “Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pada Kantor Urusan Agama Denpasar Utara” 2, no. 5 (2025): 1–12.

pegawai dalam proses pelayanan administrasi pernikahan. SIMKAH dinilai mampu membantu pegawai dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja melalui pelayanan berbasis teknologi informasi. Selain itu, penggunaan sistem digital juga mempercepat proses pelayanan dan mempermudah masyarakat dalam melakukan pendaftaran nikah tanpa harus datang berulang kali ke KUA. Namun demikian, penelitian ini menegaskan bahwa pelatihan penggunaan teknologi dan konsistensi pegawai dalam menjalankan tugas tetap diperlukan agar implementasi SIMKAH dapat berjalan secara optimal.¹³

Kesepuluh, penelitian yang dilakukan oleh M. Hafiz Nur Fajri (2024) pada jurnal Sains Students research yang berjudul "Efektivitas Pencatatan Nikah Berbasis SIMKAH di KUA Kecamatan Gudo Tahun 2023". Penelitian ini mengkaji efektivitas pencatatan nikah berbasis SIMKAH di KUA Kecamatan Gudo. Hasil penelitian bahwa SIMKAH mampu meningkatkan efisiensi waktu, akurasi data, serta kemudahan akses dalam administrasi pencatatan nikah. Namun, penelitian ini lebih menitikberatkan pada efektivitas sistem dari sisi administratif dan teknis, serta belum mengkaji secara mendalam bagaimana implementasi SIMKAH berpengaruh terhadap kualitas layanan publik yang dirasakan oleh masyarakat. Aspek kualitas layanan seperti responsivitas, keandalan pelayanan, dan kemudahan interaksi antara petugas dan pengguna layanan belum menjadi fokus utama penelitian tersebut.¹⁴

¹³ Hana Putri dan Emi Puspita Dewi, "Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Terhadap Kinerja Pegawai", jurnal *Social Science and Contemporary Issues journal*, Vol. 2 No. 2 (2024): 391-394.

¹⁴ M.Hafiz Nur Fajri, "Efektivitas Pencatatan Nikah Berbasis Simkah Di Kua Kecamatan Gudo Tahun 2023" Jurnal Sains Student Research, Vol.2, No.4, (Agustus, 2024): 178-188.

B. Kerangka Teori

Untuk memberikan kejelasan dan mendukung dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teori sebagai pijakan atau dasar yang relevan dan berkaitan untuk mendukung penelitian yang penulis lakukan, diantaranya:

1. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)

a. Pengertian SIMKAH

SIMKAH adalah singkatan dari “Sistem Informasi Manajemen Nikah”, difungsikan untuk menghimpun data pernikahan dari seluruh Kantor Urusan Agama (KUA) di seluruh Indonesia.¹⁵ SIMKAH merupakan sebuah program kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah dan diterapkan pada KUA Kecamatan. Tujuan SIMKAH ini adalah untuk memudahkan dalam penyajian data di KUA, aplikasi ini berperan dalam mempermudah proses pelayanan kepada Masyarakat, hal ini tentu mendapatkan respon dari berbagai pihak. Pada awalnya administrasi pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama dilakukan secara manual melalui pencatatan dalam register nikah. Seiring meningkatnya kebutuhan akan pengelolaan data yang lebih akurat, cepat, dan terintegrasi, Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Kementerian Agama mulai mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH).

¹⁵ *Ibid.*

SIMKAH semula hanya diatur dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 ayat (2), yang menyatakan bahwa “Pemberitahuan kehendak nikah dilakukan secara tertulis dengan mengisi formulir pemberitahuan dan dilengkapi persyaratan”. Namun seiring waktu, berbagai inovasi dalam pelayanan pernikahan terus berkembang, hingga pada tahun 2013 Implementasi SIMKAH secara nasional mulai diperkuat sebuah aturan berupa Instruksi Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor II/369 Tahun 2013 tentang penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama. Sistem ini terus mengalami pengembangan hingga diterbitkannya Keputusan Menteri Agama Nomor 892 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Manajemen Nikah Berbasis Web pada KUA Kecamatan sebagai bentuk transformasi layanan administrasi nikah berbasis digital.¹⁶

SIMKAH merupakan sebuah program aplikasi komputer berbasis Windows yang berguna untuk mengumpulkan data-data nikah dari seluruh KUA di wilayah Republik Indonesia secara online. Data yang dikumpulkan tersebut akan secara otomatis tersimpan dengan aman di KUA setempat, mencakup Kabupaten atau Kota di Kantor wilayah Provinsi dan di BIMAS Islam.¹⁷ SIMKAH adalah suatu kebijakan strategis Direktur Jenderal Bimas Islam untuk memperbarui

¹⁶ Rizel Juneldi dan Ramdani Wahyu Sururie, “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang”, Volume I, Nomor 2, (September 2020): 180.

¹⁷ *Ibid.*

cara pelayanan di KUA pada era digital. Pengembangan SIMKAH merupakan bagian dari upaya modernisasi administrasi layanan nikah di lingkungan Kementerian Agama. Sistem ini dikembangkan secara bertahap untuk menggantikan mekanisme pencatatan yang sebelumnya masih dilakukan secara manual maupun menggunakan aplikasi yang belum terintegrasi secara nasional. SIMKAH menjadi sistem yang mampu mengintegrasikan data pencatatan nikah secara elektronik dari tingkat KUA hingga Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam.¹⁸

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasal 3 ayat 1 Menyatakan bahwa Dalam melaksanakan tugas KUA Kecamatan menyelenggarakan fungsi yang diantaranya adalah pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan pernikahan dan pelaporan nikah dan rujuk.¹⁹ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan pasal 1 ayat 15 menyebutkan bahwa “Sistem Informasi Manajemen Nikah atau SIMKAH adalah aplikasi pengelolaan administrasi nikah berbasis elektronik”.²⁰ Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/369 Tahun 2013 menyatakan bahwa “Penerapan

¹⁸ *Ibid.*, 183.

¹⁹ Peraturan Kementerian Agama RI, Keputusan Menteri Agama, No. 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja KUA Kecamatan,, Pasal 3.

²⁰ Peraturan Kementerian Agama RI, Keputusan Menteri Agama, No. 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan pernikahan,, Pasal 1.

SIMKAH pada KUA Kecamatan merupakan suatu tuntunan yang mesti dilakukan pada era globalisasi dan transformasi saat ini dalam rangka meningkatkan pelayanan publik.²¹

b. Manfaat dan Tujuan SIMKAH

SIMKAH memiliki berbagai manfaat dan tujuan strategis, baik bagi KUA sebagai penyedia layanan maupun bagi Masyarakat sebagai pengguna layanan. SIMKAH dirancang agar bisa digunakan dengan mudah oleh seluruh pegawai KUA di seluruh Indonesia, sehingga Masyarakat terbiasa menggunakan komputer dan teknologi lainnya. Dalam perkembangannya, SIMKAH mendapatkan banyak tanggapan dari berbagai pihak, beberapa tanggapan tersebut bersifat positif, baik dari operator SIMKAH di KUA (*internal*) maupun Masyarakat (*eksternal*). Tanggapan yang konstruktif ini sangat penting bagi pengelola SIMKAH karena akhirnya menjadi bahan evaluasi dalam pengambilan kebijakan pengembangan sistem informasi nikah. Manfaat dan fungsi dari SIMKAH antara lain:

- 1) Membangun Sistem Informasi Manajemen Pernikahan dicatat di KUA setempat.
- 2) Membangun infrastruktur database dengan memanfaatkan teknologi yang dapat mengakomodasi kebutuhan manajemen dan

²¹ Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/369 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan.

eksekutif.

- 3) Membangun infrastruktur jaringan yang terintegrasi antara KUA ditingkat daerah sampai Kantor Pusat.
- 4) Penyajian data yang cepat dan akurat serta mempermudah pelayanan, pengendalian dan pengawasan.
- 5) Pelayanan bagi publik untuk mendapatkan informasi yang lengkap, cepat dan akurat.²²

Secara garis besar, kemampuan program SIMKAH yakni:

- 1) Menambah data, mengedit, menghapus data nikah secara mudah.
- 2) Mengirim data secara online (internet) secara mudah tetapi juga bisa secara offline yaitu melalui disket, CD atau flash disk.
- 3) Cara input data yang sederhana namun fleksibel.
- 4) Program dapat mengecek identitas melalui berbagai kemungkinan.
- 5) Program dapat mengecek identitas melalui berbagai kemungkinan.
- 6) 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.
- 7) Hanya pemakaian program yang diizinkan yang bisa

²² *Ibid.*, 183.

mengoperasikan.

- 8) Backup data terkompres, sehingga data yang besar dapat disimpan dalam media penyimpanan yang jauh lebih kecil.
- 9) Pengiriman data dari KUA ke kantor Kemenag, Kanwil dan Bimas Islam dapat dilakukan dengan sekali kirim (via internet).
- 10) Update SIMKAH dapat dilakukan secara offline dan online.

Buku Panduan SIMKAH.²³

SIMKAH berfungsi sebagai membantu para penghulu dalam menjalankan tugasnya serta memudahkan dalam pengamanan data perkawinan selain data cetak yang ada di KUA. SIMKAH berada dalam aplikasi komputer, sehingga membuat administrasi pernikahan semakin modern dan teratur, karena hanya dapat diakses oleh KUA dan server pusat saja. Data perkawinan yang terdapat dalam SIMKAH kemudian dikirimkan secara online ke server pusat di Kementerian Agama Pusat.²⁴

Menurut Kepala Kantor Urusan Agama (KUA) Medan Timur, tujuan utama dari pengelolaan SIMKAH adalah untuk mendata pasangan nikah, menerima pendaftaran nikah, dan mengetahui pasangan-pasangan yang akan melakukan pernikahan kedua, poligami, dan data nikah lainnya. Menurutnya efektif atau tidaknya

²³ Ernawati Beru Ginting,dkk., “Peningkatan Kualitas Layanan Publik: SIMKAH 4 Sebagai Solusi Modern di Kementerian Agama Kecamatan Medan Timur” *Journal Of Social Science Research*, Volume 4, Nomor1, (2024): 10470-10482.

²⁴ *Ibid.*

program Simkah dapat diukur melalui keberhasilan pencapaian pengelolaan data di Kantor Urusan Agama tersebut.²⁵

c. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Implementasi SIMKAH

SIMKAH tidak hanya mempunyai manfaat dan fungsi, namun SIMKAH juga terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasinya. Maka, ada beberapa faktor pendukung dalam implementasi SIMKAH, diantaranya:

1) Faktor Hukum

Dalam implementasinya SIMKAH memiliki aturan yang memuat Web SIMKAH terdapat dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Nikah yang ditetapkan pada tanggal 30 September 2019 dan Keputusan Menteri Nomor 892 tentang Sistem Informasi Manajemen Perkawinan Berbasis Web. Pada Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 hanya menyebutkan kewajiban penggunaan Web SIMKAH dalam pencatatan perkawinan menjadi sulit. Sementara itu Keputusan Menteri Agama Nomor 892 Tahun 2019 berisi petunjuk lebih lanjut mengenai kewajiban KUA Kabupaten menggunakan Web SIMKAH. Selain itu, juga memuat hal-hal lain seperti penggunaan KTP Elektronik, integrasi dengan institusi lain, larangan mengubah sistem, serta instruksi untuk tidak menggunakan Simkah Desktop

²⁵ *Ibid.*, 10479.

sejak keputusan dibuat. Padahal dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 892 Tahun 2019 disebutkan mengenai tata cara pengoperasian Web SIMKAH diatur dengan keputusan BIMAS Islam.²⁶

2) Faktor Masyarakat

Dalam implementasinya SIMKAH terdapat faktor pendukung dari Masyarakat, Pengetahuan masyarakat tentang Web SIMKAH masih belum cukup karena sosialisasi dari KUA kepada masyarakat belum cukup baik. Meskipun ada sosialisasi nasional yang dilakukan oleh Bimas atau Kemenag, tetapi tujuan dari sosialisasi tersebut tidak jelas dan cakupannya terlalu luas. Sosialisasi tentang SIMKAH yang dilakukan KUA tidak dilakukan secara terbuka dan berkelanjutan kepada masyarakat umum, melainkan hanya terbatas pada pencatatan nikah yang datang langsung ke kantor. Karena sosialisasi yang kurang, maka masyarakat masih kurang memahami cara menggunakan Web SIMKAH dalam proses pencatatan pernikahan.²⁷

3) Faktor Fasilitas

Fasilitas yang dimiliki oleh KUA harus memiliki kualitas yang layak untuk digunakan, sebagaimana dibuktikan oleh fungsi fasilitas yang berjalan dengan baik. Tidak ada masalah terkait

²⁶ Abdul Rozak dan Gilang Difa Nur Rochim, "Penerapan Aplikasi Simkah Web Perspektif Teori Efektifitas Budiani" Jurnal Penelitian Agama, Vol 24, No. 1(2023): 113.

²⁷ *Ibid.*

fasilitas yang tersedia.²⁸ Salah satunya adalah jaringan yang stabil, termasuk faktor pendorong dalam implementasi SIMKAH. Maka KUA harus menyediakan wifi yang jaringannya memiliki kualitas yang baik. Dan tidak hanya jaringan, juga menyediakan komputer untuk mengakses Web SIMKAH, karena tidak semua Masyarakat tidak memiliki *device* yang memadai untuk mengakses Web SIMKAH.

Implementasi sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) dilakukan secara bertahap karena dalam prosesnya terdapat beberapa hambatan, baik dari internal maupun eksternal. Karena itu, sistem ini masih perlu diperbaiki terus-menerus agar bisa memberikan pelayanan yang lebih baik di masa depan. Dalam implementasi SIMKAH untuk KUA, masih ditemukan berbagai kendala atau faktor yang menghambat, baik dari internal maupun dari eksternal, diantaranya adalah:

- 1) Kurangnya sarana dan prasarana dari KUA
- 2) Minimnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang paham di bidang Teknologi
- 3) Jaringan yang tidak stabil dan server yang *error*
- 4) Kurangnya sosialisasi kepada Masyarakat
- 5) Keterbatasan fasilitas pendukung Aplikasi SIMKAH.²⁹

²⁸ *Ibid.*, 118.

²⁹ Muh. Jamal Jamil, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah Online (Simkah) dalam Administrasi Pernikahan di Kua Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa" *Journal Syntax Admiration*, Vol. 5, No. 12, (Desember, 2024): 5477.

2. Teori Implementasi Kebijakan

Kebijakan Pemerintah dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Agama berupaya memperbaiki kualitas pelayanan publik di bidang administrasi pernikahan dengan menerapkan SIMKAH. Kebijakan ini dilandaskan pada Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Nikah, yang menjadi acuan nasional bagi seluruh KUA dalam mengelola data pernikahan secara elektronik.³⁰ Melalui kebijakan tersebut, pemerintah ingin mewujudkan layanan yang lebih cepat, transparan, dan akurat dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk menggantikan sistem manual yang selama ini dianggap kurang efisien. Penerapan SIMKAH juga menjadi bagian dari strategi pemerintah dalam memperkuat tata kelola pemerintahan berbasis digital (e-government), sekaligus mewujudkan prinsip good governance di bidang pelayanan keagamaan.³¹ Kebijakan ini bukan hanya upaya teknis semata, tetapi juga langkah reformasi birokrasi untuk memperkuat integritas dan efisiensi layanan publik.

Kebijakan penerapan SIMKAH memiliki dimensi transformasi kelembagaan yang menuntut kesiapan sumber daya manusia, sarana pendukung teknologi, serta budaya kerja yang terbuka terhadap inovasi

³⁰ Menteri Agama, "PMA No 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Pernikahan," *Berita Negara Republik Indonesia*, no. 1118 (2019): 29.

³¹ Sabriana Oktaviana Gintulangi, Zuchri Abdussamas, dan Arifin Tahir, "Analisis Kebijakan Penerapan SIMKAH dan Strategi Manajemen Pelayanan Publik pada Pencatatan Nikah di KUA Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo" 3, no. 6 (2025): 5426-5431.

digital. Pelaksanaan SIMKAH di tingkat daerah masih menghadapi sejumlah hambatan seperti gangguan teknis sistem, keterbatasan jaringan internet, rendahnya kemampuan operator, serta lemahnya koordinasi dan komunikasi antarunit. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa terdapat jarak antara kebijakan yang dirancang secara normatif di tingkat pusat dengan kondisi sebenarnya implementasi di lapangan.³² efektivitas kebijakan ini tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi, tetapi juga oleh kapasitas adaptif aparatur dan dukungan manajerial dalam mengoperasionalkan sistem. Penerapan SIMKAH merupakan wujud nyata kebijakan pemerintah untuk menghadirkan layanan publik yang modern, responsif, dan berbasis teknologi, namun keberhasilannya sangat ditentukan oleh kemampuan birokrasi dalam menyesuaikan diri dengan tuntutan era digital.

a. Implementasi Kebijakan menurut teori George C. Edward III

Model implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh George C. Edwards III (1980) menjelaskan bahwa keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan publik dipengaruhi oleh empat unsur utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat faktor tersebut berperan sebagai variabel yang menentukan sejauh mana kebijakan dapat diterjemahkan dari tingkat pembuat keputusan ke tingkat pelaksana. Dalam konteks penerapan kebijakan digital seperti Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), model ini memberikan

³² *Ibid.*

pemahaman tentang pentingnya kejelasan kebijakan, kesiapan pelaksana, serta dukungan organisasi dalam mencapai efektivitas implementasi kebijakan di lingkungan pelayanan publik.³³

1) Komunikasi

Komunikasi merupakan aspek yang berfungsi sebagai penghubung antara pembuat kebijakan dan pelaksana di lapangan. Edwards III berpendapat bahwa komunikasi yang baik menentukan sejauh mana kebijakan dapat dipahami dan dilaksanakan sesuai tujuan yang telah dirancang. Dalam konteks kebijakan publik, proses penyampaian informasi harus dilakukan secara jelas, tepat sasaran, dan konsisten agar tidak menimbulkan ambiguitas atau salah tafsir di tingkat pelaksana. Pada pelaksanaan SIMKAH, efektivitas komunikasi tercermin dari sejauh mana Kementerian Agama dan jajaran di bawahnya, termasuk Kantor Urusan Agama (KUA), dapat memahami serta menerapkan kebijakan berbasis digital secara seragam. Kejelasan informasi, prosedur yang terstruktur, serta intensitas komunikasi antara unit pelaksana menjadi faktor penting agar implementasi sistem berjalan sesuai dengan arah kebijakan.

2) Sumber Daya

Faktor sumber daya mencakup segala bentuk dukungan yang diperlukan dalam pelaksanaan kebijakan, baik berupa sumber daya

³³ Agus Hiplunudin, “Kebijakan, Birokrasi, Dan Pelayanan Publik: Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi Negara,” 2025, 1–196.

manusia, informasi, kewenangan, maupun fasilitas pendukung. Menurut Edwards III, ketersediaan staf yang kompeten dan terlatih menjadi kunci utama keberhasilan implementasi. Di samping itu, pelaksana kebijakan juga memerlukan akses terhadap informasi yang memadai tentang prosedur, aturan, dan mekanisme kerja untuk menghindari kesalahan dalam penerapan kebijakan. Dalam pelaksanaan SIMKAH, kesiapan sumber daya manusia di KUA, seperti operator dan petugas pencatat nikah, sangat menentukan efektivitas pelayanan digital. Dukungan perangkat teknologi, jaringan internet, serta legitimasi kewenangan administratif turut menjadi bagian penting dalam memastikan sistem dapat dioperasikan sesuai standar yang telah ditetapkan.

3) Disposisi

Disposisi mengacu pada sikap, komitmen, dan motivasi para pelaksana dalam menjalankan kebijakan publik. Edwards III menegaskan bahwa keberhasilan implementasi tidak hanya bergantung pada pemahaman terhadap kebijakan, tetapi juga pada kesediaan dan kemauan pelaksana untuk melaksanakannya dengan sungguh-sungguh. Ketika pelaksana memiliki sikap positif, rasa tanggung jawab, serta keyakinan terhadap manfaat kebijakan, maka proses pelaksanaan akan berjalan lebih efektif. Dalam konteks penerapan SIMKAH, sikap petugas terhadap penggunaan teknologi informasi menjadi indikator penting. Aparatur yang memiliki

orientasi pelayanan, bersedia beradaptasi dengan sistem digital, dan memiliki semangat belajar yang tinggi akan lebih mudah menyesuaikan diri dengan perubahan mekanisme kerja berbasis teknologi.

4) Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi berperan sebagai wadah operasional kebijakan yang mengatur hubungan antarunit pelaksana, pembagian kewenangan, serta mekanisme koordinasi. Edwards III menekankan pentingnya keberadaan *Standard Operating Procedure (SOP)* sebagai panduan kerja yang dapat memastikan setiap pelaksana menjalankan tugas secara konsisten dan terukur. Struktur birokrasi yang terlalu kompleks berpotensi menimbulkan hambatan koordinasi, memperlambat arus komunikasi, serta menyebabkan distorsi dalam penerapan kebijakan. Dalam implementasi SIMKAH, efektivitas birokrasi tercermin dari kemampuan organisasi dalam mengoordinasikan berbagai unit yang terlibat, seperti bagian administrasi, pencatatan nikah, dan teknologi informasi. Struktur organisasi yang adaptif dan terintegrasi memungkinkan kebijakan dapat diterapkan secara lebih efisien, terutama dalam pelayanan berbasis digital yang menuntut kecepatan dan ketepatan proses administratif.

b. Implementasi Kebijakan menurut teori Merilee S. Grindle

Model implementasi kebijakan yang diperkenalkan oleh Merilee S. Grindle (1980) dikenal dengan istilah *Implementation as a Political and Administrative Process*. Pendekatan ini menempatkan implementasi kebijakan sebagai suatu proses yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berkaitan erat dengan dinamika politik, kepentingan, serta strategi para aktor yang terlibat di dalamnya. Grindle menjelaskan bahwa keberhasilan pelaksanaan kebijakan dipengaruhi oleh dua variabel utama, yaitu tingkat pencapaian hasil kebijakan (*outcomes*) dan tingkat implementabilitas kebijakan (*implementability*).³⁴ Kedua variabel ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai bagaimana kebijakan dijalankan serta seberapa besar dampaknya terhadap kelompok sasaran.

Pada variabel pertama, keberhasilan kebijakan dapat diukur dari dua sisi utama, yaitu proses pelaksanaan dan hasil yang dicapai. Dari sisi proses, pelaksanaan kebijakan perlu dinilai apakah telah sesuai dengan desain atau perencanaan awal yang telah ditetapkan oleh pembuat kebijakan. Aspek ini menekankan kesesuaian antara kebijakan yang dirancang dan tindakan nyata di lapangan. Dari sisi hasil, pengukuran keberhasilan difokuskan pada sejauh mana tujuan kebijakan

³⁴ “Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik: Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi- Google Books,” diakses 21 Januari 2026, [https://www.google.co.id/books/edition/Kebijakan_Birokrasi_dan_Pelayanan_Publik/vKiXEQAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=implementasi+kebijakan+yang+diperkenalkan+oleh+Merilee+S.+Grindle+\(1980\)&pg=PA56&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Kebijakan_Birokrasi_dan_Pelayanan_Publik/vKiXEQAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=implementasi+kebijakan+yang+diperkenalkan+oleh+Merilee+S.+Grindle+(1980)&pg=PA56&printsec=frontcover).

tercapai dan memberikan dampak bagi masyarakat. Efektivitas kebijakan terlihat dari perubahan yang dihasilkan, baik pada tingkat individu maupun kelompok, serta dari penerimaan masyarakat terhadap kebijakan yang dijalankan. Dalam konteks implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), aspek ini tercermin melalui kesesuaian antara rancangan kebijakan digital dengan praktik di lapangan, serta kemampuan sistem dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan layanan publik di KUA.

Variabel kedua menyoroti tingkat implementabilitas kebijakan, yang terbagi ke dalam dua kategori utama, yaitu isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*).³⁵ Isi kebijakan (*content of policy*) mencakup sejumlah elemen penting yang menentukan keberhasilan pelaksanaan, seperti:

- 1) *Interest affected*, yaitu berbagai kepentingan pihak-pihak yang terlibat dalam kebijakan dan sejauh mana kepentingan tersebut memengaruhi proses pelaksanaannya.
- 2) *Type of benefits*, yang berkaitan dengan jenis manfaat yang dihasilkan dari kebijakan dan dampaknya terhadap masyarakat.
- 3) *Extent of change envisioned*, yaitu tingkat perubahan yang diharapkan dari kebijakan tersebut.
- 4) *Site of decision making*, yakni posisi atau lokasi pengambilan keputusan yang berperan dalam menentukan efektivitas

³⁵ *Ibid.*

pelaksanaan.

- 5) *Program implementers*, yaitu pihak pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab atas proses implementasi di lapangan.
- 6) *Resources committed*, yakni sumber daya yang disediakan untuk mendukung keberlangsungan pelaksanaan kebijakan, baik berupa dana, tenaga, maupun sarana prasarana pendukung.

Lingkungan implementasi (*context of implementation*) menjelaskan kondisi eksternal yang memengaruhi efektivitas kebijakan. Grindle mengidentifikasi beberapa aspek yang berpengaruh, antara lain:

- 1) *Power, interests, and strategies of actors involved*, yaitu kekuatan, kepentingan, serta strategi yang digunakan oleh para pelaku kebijakan dalam proses implementasi.
- 2) *Institution and regime characteristics*, yang mencakup struktur kelembagaan, karakter birokrasi, serta pola kepemimpinan pemerintahan yang berperan dalam menciptakan iklim pelaksanaan kebijakan.
- 3) *Compliance and responsiveness*, yaitu tingkat kepatuhan pelaksana terhadap kebijakan dan kemampuan mereka untuk menanggapi kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat.

Kedua komponen utama ini memperlihatkan bahwa implementasi kebijakan publik merupakan hasil dari interaksi antara isi kebijakan dan konteks lingkungan tempat kebijakan tersebut dijalankan. Dalam penerapan SIMKAH, interaksi antara rancangan kebijakan

digital, kapasitas pelaksana di tingkat KUA, serta dukungan kelembagaan dan masyarakat menjadi faktor yang menentukan keberhasilan kebijakan dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan administrasi pernikahan.

3. Teori Pelayanan Publik

Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) merupakan salah satu bentuk transformasi pelayanan publik di bidang administrasi keagamaan yang dilakukan oleh Kementerian Agama. Berdasarkan konsep pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah.³⁶ Tujuan utamanya adalah menciptakan layanan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel dalam proses pencatatan pernikahan. Pelayanan publik pada dasarnya adalah upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum serta asas profesionalitas dan tanggung jawab birokrasi.³⁷ Dalam konteks penyelenggaraan layanan berbasis digital, prinsip pelayanan publik seperti kesederhanaan, kepastian waktu, dan keterbukaan informasi menjadi landasan utama pelaksanaan

³⁶ BPK RI, “UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK,” t.t.

³⁷ Romaryo Parinussa, Andrie Ch. Salhuteru, dan Victor R. Pattipeilohy, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah,” *Jurnal Administrasi Terapan* 2, no. 1 (2024): 232–239. Romaryo Parinussa, Andrie Ch. Salhuteru, and Victor R. Pattipeilohy, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah,” *Jurnal Administrasi Terapan* 2, no. 1 (2024): 232–239.

SIMKAH. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran, validasi dokumen, dan penjadwalan pernikahan secara daring melalui satu platform terpadu. Perubahan ini mendorong efisiensi dalam pengelolaan data dan mengurangi ketergantungan pada proses manual yang sering menimbulkan keterlambatan dan kesalahan administrasi.

a. Konsep Pelayanan Publik

Dalam prinsip *New Public Service* (NPS) yang dikemukakan oleh Denhardt J.V dan Denhardt R.B (2003), pelayanan publik dipahami sebagai proses demokratis yang menempatkan masyarakat sebagai warga negara (*citizens*), bukan sekedar pelanggan layanan.³⁸ Penerapan SIMKAH dalam pelayanan administrasi pernikahan dapat dianalisis melalui prinsip NPS dengan tetap memperhatikan karakteristik kualitas pelayanan publik. Keberadaan sistem SIMKAH berbasis web, perangkat komputer, jaringan internet, serta ruang pelayanan yang mendukung akses teknologi mencerminkan upaya negara menghadirkan pelayanan yang modern dan dapat diakses secara adil oleh masyarakat. Adapun prinsip – prinsip *New Public Service* (NPS) menurut Denhardt J.V dan Denhardt R.B.³⁹

- 1) *Serve Citizens, Not Customers* (Melayani Warga Negara, Bukan Pelanggan)

³⁸ *Ibid.*

³⁹ Savira Fajar Meyriyani, Nanang Sujana, and Utami Pri, “Penerapan Prinsip New Public Service (NPS) Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS) Melalui Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kota Tangerang” 10, no. 2 (2024): 819–828.

Prinsip ini menekankan bahwa masyarakat diposisikan sebagai warga negara yang memiliki hak atas pelayanan publik. Dalam penerapan SIMKAH, pelayanan pencatatan nikah tidak dipandang sebagai transaksi administratif semata, melainkan sebagai pemenuhan hak sipil masyarakat. Petugas KUA berkewajiban memberikan layanan yang adil, inklusif, dan mudah diakses oleh seluruh warga tanpa diskriminasi, termasuk bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan pemahaman teknologi .

2) *Seek the Public Interest* (Mengutamakan Kepentingan Publik)

Pelayanan publik berbasis SIMKAH diarahkan untuk memenuhi kepentingan bersama, seperti tertib administrasi pernikahan, akurasi data kependudukan, dan kepastian hukum status perkawinan. Sistem ini dikembangkan untuk menjawab kebutuhan publik akan pelayanan yang transparan dan efisien, bukan untuk memenuhi kepentingan individu atau kelompok tertentu. Kepentingan publik tercermin dalam penyederhanaan prosedur dan kemudahan akses layanan nikah secara digital .

3) *Value Citizenship over Entrepreneurship* (Menghargai Warga Negara Lebih dari Orientasi Kewirausahaan)

Prinsip ini menegaskan bahwa pelayanan publik tidak berorientasi pada keuntungan atau produktivitas semata. Dalam konteks SIMKAH, inovasi digital tidak dimaknai sebagai efisiensi birokrasi belaka, tetapi sebagai sarana untuk memberikan manfaat

nyata bagi masyarakat. Aparatur KUA dituntut untuk mengutamakan kepentingan dan kebutuhan warga, termasuk memberikan pendampingan kepada calon pengantin yang mengalami kendala dalam penggunaan sistem digital.

4) *Think Strategically, Act Democratically* (Berpikir Strategis dan Bertindak Demokratis)

Penerapan SIMKAH merupakan langkah strategis pemerintah dalam memodernisasi pelayanan administrasi nikah. Namun dalam perspektif NPS, strategi tersebut perlu diimbangi dengan praktik pelayanan yang demokratis, seperti keterbukaan informasi, partisipasi masyarakat, dan respons terhadap masukan pengguna layanan. Pengalaman masyarakat dalam menggunakan SIMKAH menjadi sumber evaluasi penting untuk penyempurnaan sistem dan prosedur pelayanan.

5) *Recognize that Accountability Is Not Simple* (Menyadari Kompleksitas Akuntabilitas)

Akuntabilitas dalam pelayanan SIMKAH tidak hanya berkaitan dengan kinerja aparatur, tetapi juga mencakup kepatuhan terhadap regulasi, perlindungan data pribadi, dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Pengelolaan data pernikahan secara digital menuntut aparatur KUA untuk memastikan keamanan informasi serta keabsahan dokumen yang dihasilkan. Prinsip ini menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik bersifat

multidimensi dan melibatkan berbagai pihak.

6) *Serve Rather Than Steer* (Melayani daripada Mengendalikan)

Prinsip ini menempatkan aparatur publik sebagai fasilitator pelayanan, bukan pengendali masyarakat. Dalam implementasi SIMKAH, aparatur KUA diharapkan membantu dan membimbing masyarakat dalam proses pendaftaran dan pencatatan nikah, bukan sekadar mengarahkan atau membatasi prosedur secara kaku. Pelayanan yang bersifat membantu dan solutif memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik.

7) *Value People, Not Just Productivity* (Menghargai Manusia, Bukan Sekadar Produktivitas).

Prinsip ini menekankan pentingnya aspek kemanusiaan dalam pelayanan publik. Meskipun SIMKAH dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kecepatan layanan, perhatian terhadap kebutuhan, kenyamanan, dan pemahaman masyarakat tetap menjadi prioritas. Sikap empati, komunikasi yang baik, serta kesediaan aparatur untuk melayani masyarakat dengan ramah menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya diukur dari output sistem, tetapi juga dari pengalaman dan kepuasan warga negara.

Kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan Teori SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry melalui dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.⁴⁰ Implementasi SIMKAH menunjukkan penerapan nyata dari kelima dimensi tersebut melalui sistem pelayanan yang terintegrasi, akses yang lebih cepat, serta jaminan keamanan data pernikahan dan menjadi kerangka analisis yang relevan untuk mengevaluasi kualitas dan efektivitas pelayanan administrasi pernikahan berbasis digital.

1) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi bukti fisik merujuk pada kondisi sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan, termasuk gedung, peralatan, teknologi, serta penampilan aparatur pelayanan. Dalam penerapan SIMKAH, bukti fisik tercermin melalui ketersediaan perangkat komputer, jaringan internet, sistem aplikasi berbasis web, serta ruang pelayanan yang mendukung penggunaan teknologi informasi. Penampilan dan profesionalitas petugas KUA juga menjadi bagian dari bukti fisik yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Kondisi fisik yang memadai dan modern memberikan kesan bahwa pelayanan administrasi nikah dikelola secara profesional dan siap mendukung kebutuhan masyarakat.

⁴⁰ Giver Surya P Daeli, Nalom Siagian, dan Kepler Sinaga, “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Grab Di Lubuk Pakam,” *Warta Dharmawangsa* 19, no. 3 (2025): 1668–79, doi:10.46576/wdw.v19i3.7510.

2) Keandalan (*Reability*)

Keandalan menunjukkan kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan secara konsisten sesuai dengan prosedur dan janji yang telah ditetapkan. Pada penerapan SIMKAH, keandalan tercermin dari akurasi data pernikahan, ketepatan proses pencatatan, serta konsistensi sistem dalam menghasilkan dokumen resmi seperti buku nikah dan laporan administrasi. Masyarakat menilai keandalan layanan tidak hanya dari keberhasilan proses besar, tetapi juga dari ketepatan penanganan detail administratif yang bersifat kecil namun krusial. Sistem SIMKAH yang stabil dan minim kesalahan menjadi indikator penting dalam membangun kepercayaan pengguna layanan.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap berkaitan dengan kesediaan dan kesiapan aparatur dalam membantu masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Dalam konteks SIMKAH, daya tanggap terlihat dari kecepatan petugas KUA dalam memproses pendaftaran nikah, menanggapi pertanyaan atau kendala teknis, serta memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Daya tanggap tidak hanya diukur dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari kemauan aparatur untuk memberikan pendampingan kepada pengguna yang belum terbiasa dengan sistem digital. Sikap proaktif

petugas menjadi faktor penting dalam memastikan pelayanan berbasis SIMKAH dapat diakses secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

4) Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Aspek ini mencakup kompetensi, pengetahuan, kesopanan, serta sikap profesional petugas. Dalam penerapan SIMKAH, jaminan tercermin dari kepastian hukum data pernikahan, keamanan informasi pribadi calon pengantin, serta pemahaman petugas terhadap regulasi pencatatan nikah. Ketika masyarakat merasa yakin bahwa data mereka dikelola secara aman dan sesuai aturan, tingkat kepercayaan terhadap pelayanan KUA akan meningkat.

5) Empati (*Emphaty*)

Empati mengacu pada kemampuan aparatur untuk memberikan perhatian dan pelayanan secara personal kepada masyarakat. Dalam pelayanan berbasis SIMKAH, empati tercermin dari kesediaan petugas KUA untuk menjelaskan prosedur dengan bahasa yang mudah dipahami, membantu masyarakat yang mengalami kesulitan teknis, serta memberikan pelayanan tanpa diskriminasi. Kemampuan komunikasi yang baik dan sikap ramah aparatur menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman

pelayanan yang positif. Dimensi empati menunjukkan bahwa meskipun pelayanan telah berbasis teknologi, aspek kemanusiaan dalam pelayanan publik tetap memiliki peran yang signifikan.

b. Prinsip – prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam perspektif administrasi pemerintahan mengandung prinsip-prinsip dasar yang berfungsi sebagai pedoman dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat. Prinsip-prinsip tersebut tercantum dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan publik harus berorientasi pada kejelasan, kecepatan, efisiensi, dan tanggung jawab penyelenggara.⁴¹ Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di lingkungan Kementerian Agama menjadi salah satu bentuk konkret implementasi prinsip-prinsip tersebut melalui inovasi pelayanan berbasis digital.⁴²

a) Kesederhanaan (*Simplicity*)

Pelayanan publik seharusnya memiliki prosedur yang mudah dipahami dan tidak menimbulkan hambatan administratif. Dalam konteks SIMKAH, prinsip ini tercermin dari sistem pendaftaran nikah daring yang mengurangi birokrasi manual dan mempermudah masyarakat dalam melengkapi persyaratan administrasi.

⁴¹ Ananda Intan Pratiwi, “Implementasi Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kelurahan Semolowaru,” *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2, no. 6 (2022): 74–86.

⁴² *Ibid.*

b) Kejelasan (*Clarity*)

Kejelasan berkaitan dengan transparansi informasi yang mencakup persyaratan, biaya, waktu pelayanan, dan mekanisme pengaduan. Melalui SIMKAH, calon pengantin dapat mengakses informasi tersebut secara langsung, sehingga meningkatkan kepastian dan menghindari kesalahan administratif akibat kurangnya pemahaman prosedur.

c) Keterbukaan (*Transparency*)

Prinsip keterbukaan mengharuskan penyelenggara layanan untuk memberikan akses informasi secara luas dan mudah kepada masyarakat. Implementasi SIMKAH menegaskan nilai keterbukaan dengan menyediakan platform daring yang menampilkan proses, jadwal, serta status layanan yang dapat diakses oleh publik.

d) Efisiensi (*Efficiency*)

Efisiensi dalam pelayanan publik menuntut penggunaan sumber daya secara optimal dengan hasil maksimal. SIMKAH membantu efisiensi birokrasi melalui digitalisasi dokumen dan otomatisasi verifikasi, yang berdampak pada percepatan proses dan penghematan waktu serta biaya operasional.

e) Akuntabilitas (*Accountability*)

Setiap proses pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara administratif dan moral. SIMKAH mendukung prinsip ini dengan sistem pencatatan data pernikahan yang terintegrasi secara

nasional, memungkinkan pelacakan aktivitas pelayanan serta pengawasan oleh instansi terkait.

f) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsivitas menunjukkan kemampuan instansi dalam menanggapi kebutuhan, keluhan, atau perubahan yang diajukan oleh masyarakat. Dalam SIMKAH, hal ini diwujudkan melalui fitur pelacakan status layanan dan pemberitahuan otomatis, yang memungkinkan respon cepat terhadap permintaan pengguna.

g) Keadilan dan Pemerataan (*Equity and Fairness*)

Pelayanan publik wajib diberikan tanpa diskriminasi kepada seluruh masyarakat. Penerapan SIMKAH mendukung prinsip ini dengan menyediakan akses digital yang dapat digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk di wilayah dengan keterbatasan geografis.

h) Keamanan (*Security*)

Aspek keamanan berkaitan dengan perlindungan terhadap data pribadi pengguna. SIMKAH menjamin keamanan data melalui sistem autentikasi dan validasi digital yang menjaga kerahasiaan serta mencegah penyalahgunaan informasi pribadi calon pengantin.

i) Partisipasi (*Participation*)

Prinsip partisipasi menekankan keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pelayanan publik. Dalam SIMKAH, masyarakat berperan secara langsung dalam proses pendaftaran, unggah dokumen, dan

verifikasi data, yang menciptakan rasa tanggung jawab bersama terhadap layanan publik.

j) Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Prinsip ini menuntut agar pelayanan diberikan sesuai dengan jadwal dan waktu yang telah ditentukan. SIMKAH menyediakan sistem penjadwalan otomatis yang memberi kepastian waktu pelaksanaan dan membantu menghindari keterlambatan administrasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan atau yang dikenal sebagai *field research*, karena proses penelitian dilakukan melalui interaksi langsung kerja di lapangan untuk mendapatkan data serta gambaran yang jelas tentang objek yang diteliti. Pendekatan yang dilakukan penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kualitatif, yang berarti data dikumpulkan, kemudian dianalisis, dan hasilnya disajikan dalam bentuk tulisan. Tujuannya adalah untuk memberikan penjelasan yang akurat serta mendeskripsikan sifat, gejala, kondisi, individu atau kelompok yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, data yang disederhanakan menjadi informasi yang lebih mudah dipahami, sehingga mencerminkan realitas yang terjadi di lapangan.

B. Tempat atau Lokasi Penelitian

Tempat atau lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu bertempat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kapanewon Gamping yang beralamat di Jl. Titi Bumi Barat, Patran, Banyuraden, Kapanewon Gamping, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Lokasi tersebut dipilih untuk penelitian oleh peneliti karena dianggap memiliki data relevan sesuai dengan apa saja yang diperlukan oleh peneliti.

C. Informan Penelitian

Guna mendapatkan informasi dan data yang diperlukan, peneliti mengumpulkan informasi dan data dengan cara metode wawancara, kemudian

dilanjutkan mencari pengetahuan terkait masalah yang sedang diteliti. Pada saat wawancara, penting bagi peneliti untuk mendengarkan dengan seksama dan mencatat apa yang disampaikan oleh informan. Dalam penelitian ini terdapat beberapa informan, diantaranya yaitu:

1. Kepala KUA Kapanewon Gamping.
2. Penghulu KUA Kapanewon Gamping.
3. Operator SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping.
4. Masyarakat Pengguna layanan KUA Kapanewon Gamping.

Disusun dengan berbagai pertanyaan untuk memperoleh informasi dan data yang tepat. Pengalaman yang terpadu dan menggunakan teori yang relevan akan menghasilkan sintesis yang adil dan logis.

D. Teknik Penentuan Informan

Pada teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan Teknik *Puposive Sampling*. Dalam penggunaan Teknik *Purposive Sampling* memilih informan atau narasumber dengan tujuan khusus yang sesuai dengan topik penelitian. Hal ini dilakukan karena orang tersebut dianggap memiliki informasi yang dibutuhkan untuk penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan informasi yang diperlukan, peneliti mengumpulkan data melalui wawancara dan dokumentasi. Berikut adalah teknik pengumpulan data yang digunakan, baik yang bersifat primer maupun sekunder:

1. Wawancara

Metode wawancara adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan informasi dan data secara dialog langsung *face to face* antara

pewawancara (*interviewer*) dengan terwawancara (*interviewed*) mengenai objek penelitian dengan pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelum melakukan wawancara. Tujuannya untuk menggali lebih dalam mengenai informasi dan data yang berkaitan dengan proses pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kapanewon Gamping.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode yang terdiri dari cara pengumpulan data yang dilakukan baik di lapangan maupun di luar lapangan. Jenis dokumen yang dapat diperoleh berupa tulisan, foto, video, dan dokumen lain yang terkait dengan masalah serta tujuan penelitian.

F. Keabsahan Data

Dalam membuat keabsahan data atau kevalidan data, diperlukan standar kredibilitas, yang berarti hasil dari penelitian kualitatif yang dapat dipercaya dan dianggap benar oleh pembaca. Hal ini dapat dicapai dengan melakukan berbagai dokumentasi. Beberapa teknik yang dapat diterapkan adalah:

1. Penelitian ini dilakukan dengan cermat dan tidak tergesa-gesa. Tujuannya adalah untuk memperkuat kepercayaan pada data yang sudah dikumpulkan dan memastikan data yang diperoleh itu relevan. Semakin lama peneliti mengerjakan suatu penelitian, maka semakin mampu peneliti menguji kebenaran informasi yang didapat sebelum menyusun laporan penelitian.
2. Melakukan wawancara dengan sungguh-sungguh dan “sebenarnya” (berarti pencarian bukti dilaksanakan dengan sungguh -sungguh dan tidak dibuat-buat sesuai situasi dan kenyataan yang berada di lapangan).

G. Teknis Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif itu terdiri dari beberapa hal, yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan/verifikasi. Pendekatan kualitatif ini melibatkan penyajian data yang ditemukan selama penelitian tanpa penambahan dari hasil kerja peneliti lain maupun peneliti itu sendiri. Penelitian ini akan berfokus pada Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) terhadap kualitas layanan di KUA Kapanewon Gamping. Pemilihan kriteria ini ada beberapa alasan, termasuk faktor latar belakang yang mempengaruhi kriteria tersebut, seperti latar belakang masyarakat yang kurang mengetahui tentang SIMKAH, pelayanan di KUA Kapanewon Gamping, serta Implementasi SIMKAH yang masih terdapat faktor penghambat dan tantangan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

a. Sejarah KUA Kapanewon Gamping

KUA Gamping berdiri tahun 1940 dengan nama Kenaiban. Kenaiban Gamping yang dulu ikut Wilayah Kabupaten Bantul bertempat di rumah ibu Idris. Pada tahun 1967, Kenaiban Gamping berpindah tempat di Delingsari, masuk wilayah Kabupaten Sleman dan tidak lama pindah di Komplek Kecamatan Gamping, dengan Kepala KUA Dunuwi, BA. Pada 1 Maret 2017 pindah di Gedung Muhammadiyah Bodeh selama 2 tahun, Selanjutnya menempati Gedung sendiri pada 10 November 2019 ang bertempat di Jl. Patran-Cokrowijayan Banyuraden Gamping atau menurut data map Jl. Titi Bumi Barat yang berhadapan dengan Puskesmas Gamping II.⁴³

Kantor Urusan Agama (KUA) Kapanewon Gamping merupakan salah satu instansi yang dibawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia dari 17 KUA tingkat Kapanewon yang berada di Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Kode Pos 55293, Nomor Telpon (0274) 797342, email kuagamping19@gmail.com. Kapanewon Gamping adalah suatu nama

⁴³ KUA Kapanewon Gamping Dalam Angka Tahun 2024, 1.

wilayah Kapanewon atau Kecamatan yang berada di Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta dengan luas wilayah 29,25 Ha, meliputi 5 Kalurahan diantaranya Kalurahan Ambarketawang, Kalurahan Balecat, Kalurahan Nogotirto, Kalurahan Banyuraden, dan Kalurahan Trihanggo. Kapanewon Gamping merupakan kawasan di Kabupaten Sleman dengan mobilitas masyarakat yang cukup tinggi.⁴⁴

Berikut Periodesasi Kepala KUA Kapanewon Gamping sampai saat ini, antara lain :⁴⁵

- 1) Muchyadi (1949 - 1952),
- 2) R.H.Hilaal (1952 – 1955),
- 3) Imam Subawih (1953 – 1956),
- 4) M.Djowadi (1956 – 1958),
- 5) Sudirman (1960 – 1961),
- 6) Muh.Suyudi (1962 – 1963),
- 7) Muh.Humam Asfandi (1964 – 1977),
- 8) Husni (1978 – 1981),
- 9) Abidin (1983 – 1985),
- 10) Samidi, SH (1989 – 1994),
- 11) M. Dalhar (1995 – 1997),
- 12) Drs. H. Hamdan Umar (2001–2003),
- 13) Drs.Suisdiawan (2003),

⁴⁴ KUA Kapanewon Gamping Dalam Angka 2024, 2.

⁴⁵ *Ibid.*

- 14) Drs. Muchtaromy (2003 – 2004),
- 15) H. Hasan Fansyuri, SH, MA 2006 – 2008),
- 16) Mahfud Hanafi, S.Ag (2009 – 2012),
- 17) Halili, S.Ag, MSI (2012 – 2013),
- 18) Haryadi Ibrahim, S.Ag (2013 – 2014),
- 19) Sigit Mujaka, S.Ag (2014 – 2016),
- 20) H. Jaenudin, S.Ag, MSI (2017 -2018),
- 21) H. Imam Safingi, S.Ag, MSI (2019 – 2021),
- 22) H. Abu Hanifah, S.Ag., M.SI (2022 – 2025),
- 23) Muhammad Aris, S.Sos.I (2025 – sekarang).

b. Tugas dan Fungsi

KUA Kapanewon Gamping membuat rencana untuk berbagai kegiatan, yang dimasukkan ke dalam rencana strategi program. Hal ini, dilakukan untuk memastikan bahwa tugas dan fungsi yang dilakukan embannya dapat diselesaikan dengan hasil yang optimal. Berdasarkan Keputusan Menteri Agama No. 18 tahun 1975 dan Instruksi Menteri Agama No. 1 tahun 1975 tentang Susunan Organisasi Kementerian Agama diterbitkan sebagai tindak lanjut terhadap Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 44 dan 45 tahun 1974, khususnya yang berkaitan dengan Kementerian Agama. Dalam pasal 717 Keputusan Menteri Agama tersebut, Kantor Urusan Agama di Kecamatan atau Kapanewon diberi wewenang untuk melaksanakan beberapa tugas Kantor Kementerian Agama di Kabupaten/Kota.

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi tersebut, Pasal 718 menyebutkan tugas dan fungsi KUA:

- a. Menyelenggarakan statistika dokumen
- b. Menyelenggarakan surat – menyurat, mengurus surat, kearsipan, pengetikan, dan rumah tangga Kantor Urusan Agama
- c. Melaksanakan pencatatan nikah dan rujuk bagi masyarakat setempat yang beragama Islam, pembinaan kemasjidan, ZIS, wakaf, baitu maal dan ibadah sosial, kependudukan dan pembinaan keluarga sakinah, penanganan lintas sektoral, penyelenggaraan manasik haji dan pusat informasi haji tingkat kecamatan, pembinaan produk halal, hisab rukyat dan kemitraan umat sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam dan berdasarkan aturan yang berlaku.

c. Visi dan Misi

Adapun visi dan misi KUA Kapanewon Gamping, diantaranya sebagai berikut:⁴⁶

Visi:

Terwujudnya Masyarakat Kapanewon Gamping yang taat beragama, rukun, cerdas dan sejahtera lahir bathin dalam rangka mewujudkan Indonesia yang berdaulat mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong.

⁴⁶ KUA Kapanewon Gamping Dalam Angka 2024, 3.

Misi:

- 1) Meningkatkan Kualitas Layanan KUA Kepada Masyarakat
- 2) Memantapkan kerukunan intra dan antar Umat Beragama
- 3) Menyediakan Pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas
- 4) Mendorong terwujudnya Keluarga Sakinah dan sejahtera lahir bathin
- 5) Meningkatkan Pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan
- 6) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel dan terpercaya.

d. Peristiwa Nikah KUA Kapanewon Gamping

Data peristiwa nikah di KUA Kapanewon Gamping pada tabel tersebut merupakan data yang diperoleh langsung dari KUA Kapanewon Gamping melalui SIMKAH. SIMKAH mampu merekam berbagai informasi penting terkait administrasi pernikahan, diantaranya jumlah pernikahan, isbat nikah, poligami, pernikahan di bawah usia 19 tahun, serta status wali. Data tersebut pada awalnya tersusun dalam format basis data digital yang kemudian diolah dalam bentuk file Microsoft Excel oleh pihak KUA sebagai dokumentasi administratif.

Data yang telah diperoleh tersebut disusun kembali dan disederhanakan agar lebih relevan dengan fokus penelitian yang dilakukan. Proses penyederhanaan ini bertujuan untuk menampilkan informasi yang lebih sistematis dan mudah dianalisis, khususnya

dalam melihat perkembangan peristiwa nikah di KUA Kapanewon Gamping selama periode tahun 2023 hingga 2025. Penyajian data dalam tabel ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris yang jelas mengenai dinamika pelayanan pencatatan pernikahan berbasis SIMKAH.

Tabel 4.1 Jumlah Peristiwa Nikah KUA Kapanewon Gamping Tahun 2023-2025

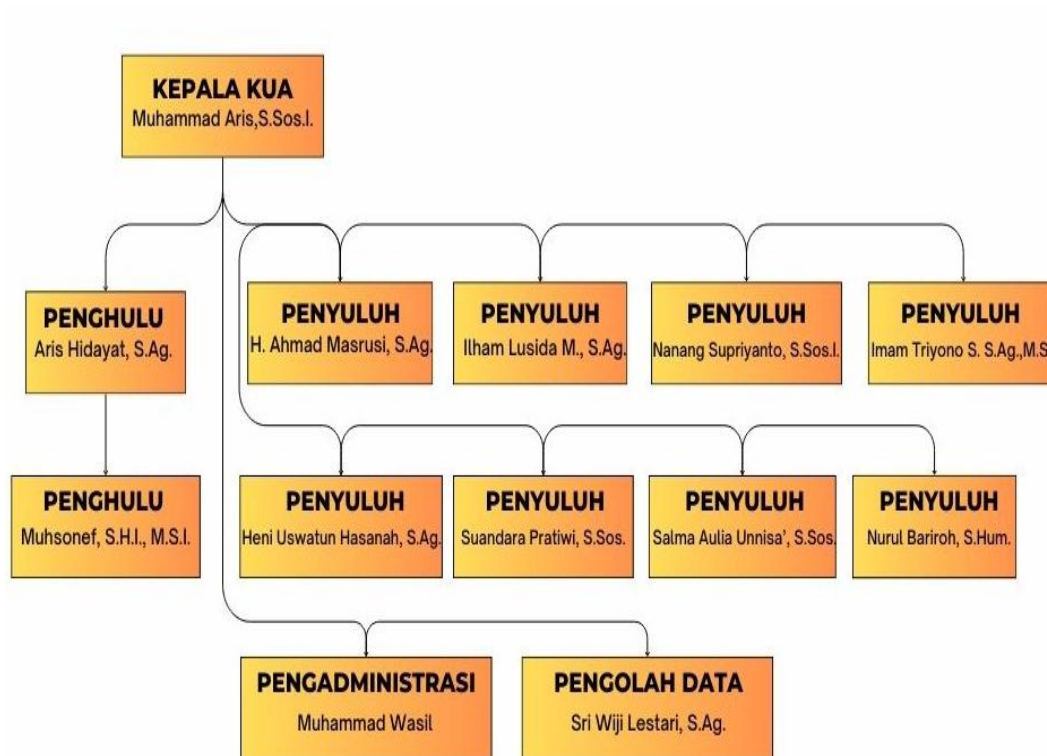
Tahun	Tempat Nikah		Status Wali		Kurang Umur (bawah 19 Tahun)	
	Kantor	Luar	Nasab	Hakim	Laki-laki	Perempuan
2023	130	368	180	18	3	7
2024	118	336	410	46	4	4
2025	137	357	457	37	4	9

Tabel 4.2 Jumlah Peristiwa Nikah KUA Kapanewon Gamping Tahun 2023-2025

Tahun	Poligami	Isbat	Jumlah Nikah
2023	0	1	498
2024	1	2	456
2025	0	0	494

e. Struktur Organisasi

Struktur organisasi disuatu instansi atau Perusahaan merupakan hal yang sangat penting dan memberikan peran dalam kesuksesan program– program yang telah direncanakan. Suatu instansi juga harus melihat kompetensi dan kemampuan para petugas atau karyawan untuk membentuk struktur organisasi yang baik. Melaksanakan Konsep seperti itu agar semua program maupun kegiatan berjalan dengan teratur dan terarah, serta apabila terjadi masalah dalam suatu instansi dapat diselesaikan dengan baik. Adapun struktur organisasi pada KUA Kapanewon Gamping sebagai berikut.



Gambar 4.1
Struktur Organisasi KUA Kapanewon

2. Proses dan Mekanisme Implementasi SIMKAH Terhadap Kualitas Layanan di KUA Kapanewon Gamping

a. Sejarah Implementasi SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping

Sejarah implementasi SIMKAH tidak terlepas dari kebijakan transformasi digital dalam pelayanan administrasi pernikahan. SIMKAH dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan yang sebelumnya masih menggunakan sistem manual dan berbasis desktop. Perubahan ini dilatarbelakangi oleh keterbatasan sistem lama yang belum mampu mengintegrasikan data secara nasional serta memiliki aksesibilitas yang terbatas. Dengan adanya perubahan ini, pelayanan pernikahan mulai diarahkan pada

sistem yang lebih modern dan terintegrasi. Hal ini menunjukkan adanya pergeseran paradigma pelayanan dari manual menuju digitalisasi. Transformasi tersebut menjadi dasar awal dalam implementasi SIMKAH di lingkungan KUA Gamping. Sebagaimana disampaikan oleh Kepala KUA bahwa,

“Penerapan SIMKAH merupakan bagian dari transformasi digital yang dilakukan oleh Kementerian Agama, yang sebelumnya menggunakan sistem berbasis desktop (*offline*) dan kemudian berkembang menjadi sistem berbasis online (SIMKAH generasi terbaru) dilatarbelakangi oleh berbagai keterbatasan sistem sebelumnya tidak terintegrasi, sekarang SIMKAH memungkinkan pemantauan secara terpusat oleh pemerintah, baik dalam aspek pendaftaran, verifikasi, maupun pencatatan pernikahan, sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan publik.”⁴⁷

Implementasi SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping secara khusus mulai diterapkan pada sekitar tahun 2020 sebagai bagian dari proses modernisasi layanan. Pada tahap awal penerapan, dilakukan proses migrasi data dari sistem lama ke sistem baru secara bertahap untuk menjaga keakuratan data. Proses peralihan ini tidak dilakukan secara instan, melainkan melalui penyesuaian sistem kerja dan peningkatan kemampuan petugas dalam mengoperasikan sistem. perbedaan mendasar antara SIMKAH desktop dengan SIMKAH berbasis web terletak pada tingkat integrasi data yang lebih luas dan akses yang dapat dilakukan secara online. Sistem terbaru memungkinkan pengelolaan data secara terpusat sehingga

⁴⁷ Wawancara dengan Muhammad Aris (Kepala KUA) di KUA Kapanewon Gamping, tanggal 9 Maret 2026.

memudahkan proses pencatatan dan pengawasan. Implementasi SIMKAH membawa perubahan signifikan dalam sistem administrasi pernikahan di KUA. Sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Muhsonef selaku penghulu KUA Kapanewon bahwa,

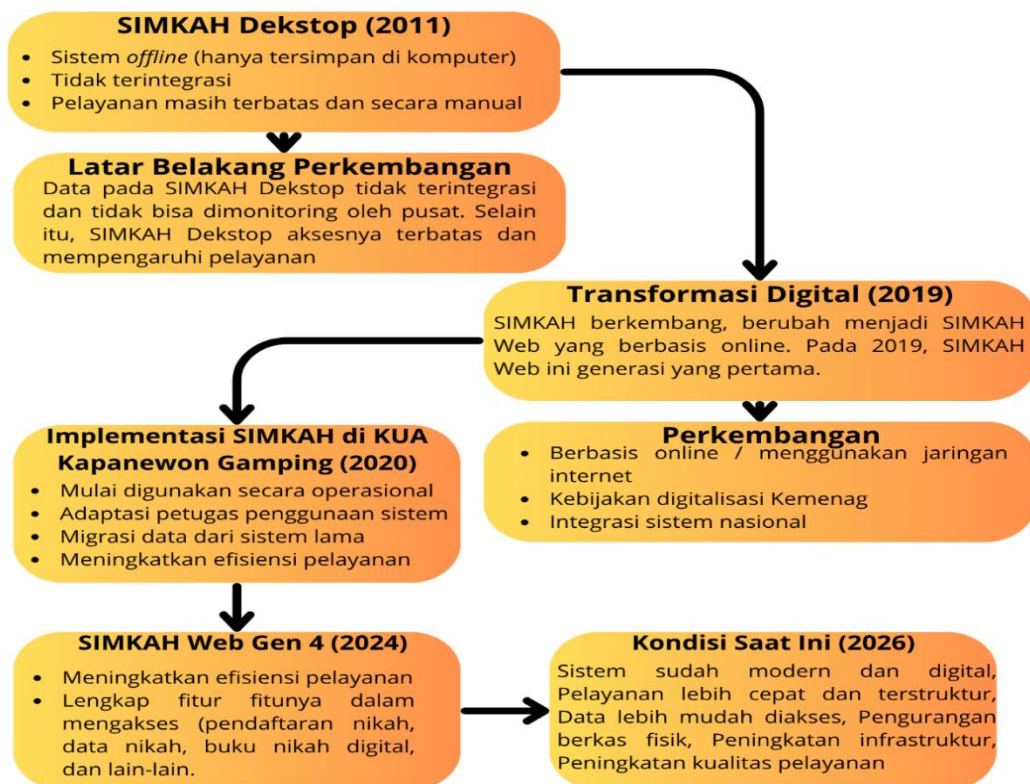
“Adanya SIMKAH ini memang tujuannya biar pelayanan nikah jadi lebih mudah dan cepat. Di KUA Gamping sendiri sudah mulai dipakai sekitar tahun 2020, jadi sekarang sudah lebih modern dibanding dulu yang masih manual. Bedanya juga terasa, kalau dulu sistemnya belum terhubung langsung, sekarang sudah online dan lebih terintegrasi, jadi pengurusan data jadi lebih gampang. Tapi memang di lapangan masih ada tantangan, seperti harus memastikan data benar-benar akurat dan kadang tergantung juga sama jaringan internet. Jadi walaupun sudah membantu, tetap ada hal yang perlu diperhatikan.”⁴⁸

Implementasi SIMKAH telah memberikan berbagai kemudahan, namun masih ditemukan beberapa kendala yang menyertai proses transisi sistem tersebut. Salah satu kendala utama berkaitan dengan kebutuhan akan jaringan internet yang stabil serta kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem. Masih terdapat dualisme sistem, yaitu penggunaan SIMKAH secara digital yang tetap diiringi dengan berkas fisik. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi SIMKAH belum sepenuhnya optimal dan masih dalam tahap penyesuaian. SIMKAH ini dinilai mampu meningkatkan kualitas pelayanan pernikahan. Maka pengembangan dan optimalisasi sistem masih diperlukan agar implementasi SIMKAH dapat berjalan secara

⁴⁸ Wawancara dengan Muhsonef (Penghulu KUA) di KUA Kapanewon Gamping, tanggal 9 Maret 2026.

maksimal dan berkelanjutan.

Untuk memberikan gambaran yang lebih sistematis mengenai perkembangan implementasi SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping, diperlukan penyajian dalam bentuk visual. Diagram ini disusun untuk menunjukkan tahapan perubahan sistem dari metode manual dan berbasis desktop menuju sistem berbasis online yang terintegrasi. Penyajian dalam bentuk diagram diharapkan dapat mempermudah pemahaman terhadap alur perkembangan serta dinamika implementasi SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping.



Gambar 4.2
Sejarah Implementasi SIMKAH KUA Kapanewon Gamping

b. Prosedur Pelayanan Nikah berbasis SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping

Prosedur pelayanan nikah berbasis SIMKAH dimulai dari pemenuhan persyaratan administratif oleh calon pengantin sebelum dilakukan input data ke dalam sistem. Setelah berkas dinyatakan lengkap, data calon pengantin dimasukkan ke dalam SIMKAH yang mencakup identitas, data orang tua, wali, serta informasi terkait pelaksanaan akad nikah. Sistem ini kemudian menghasilkan dokumen resmi yang dapat dicetak sebagai bagian dari administrasi pernikahan. Proses ini tidak selalu dilakukan secara mandiri oleh pengguna, tetapi seringkali dibantu oleh petugas KUA. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Operator SIMKAH KUA Kapanewon Gamping mengatakan bahwa,

“Data tersebut kemudian diinput ke dalam sistem berbasis web SIMKAH. Meliputi lokasi, waktu akad, identitas calon pengantin, data orang tua, wali, hingga penunjukan penghulu.”⁴⁹

Alur pelayanan SIMKAH juga mencakup tahapan verifikasi dan validasi data oleh petugas sebelum dokumen dinyatakan sah. Setelah data diinput, penghulu berperan dalam melakukan verifikasi dan validasi untuk memastikan kesesuaian antara data digital dan dokumen fisik. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem telah berbasis digital, kontrol administratif tetap dilakukan secara ketat oleh

⁴⁹ Wawancara dengan Nurul Bariroh (Operator SIMKAH) di KUA Kapanewon Gamping, tanggal 9 Maret 2026.

petugas. Hasilnya dicetak dan diberikan kepada calon pengantin untuk dilakukan pengecekan ulang guna memastikan keakuratan informasi. Proses ini menunjukkan adanya mekanisme kontrol kualitas dalam pelayanan berbasis digital. Selain itu, sistem juga mengakomodasi pembayaran non-tunai serta integrasi data secara nasional. Hal ini sesuai dinyatakan oleh Penghulu KUA Kapanewon Gamping bahwa,

“Setiap data calon pengantin yang sudah diinput ke sistem, baik itu oleh operator atau oleh calon pengantin sendiri, tetap kami cek lagi. Saya sebagai penghulu harus memastikan semua data itu sesuai dengan dokumen aslinya. Ini penting supaya tidak ada kesalahan administrasi, karena kalau sampai salah, bisa berpengaruh ke keabsahan pernikahannya nanti.”⁵⁰

Senada dengan pernyataan diatas diungkapkan juga oleh masyarakat pengguna layanan sebagai berikut,

“setelah data diisi dan dicek semua oleh petugas, lalu petugas memberikan saya data data yang dicetak atau print out untuk ngecek semuanya, benar atau tidak untuk data – datanya.”⁵¹

Dalam implementasinya masih terdapat variasi dalam alur pelayanan di lapangan. Sebagian KUA mengharuskan calon pengantin melakukan pendaftaran secara mandiri melalui SIMKAH, sementara sebagian lainnya masih memberikan bantuan penuh oleh petugas. Kondisi ini menunjukkan belum adanya standarisasi prosedur secara

⁵⁰ Wawancara dengan Muhsonef (Penghulu KUA) di KUA Kapanewon Gamping, tanggal 9 Maret 2026.

⁵¹ Wawancara dengan Ardyani Putri (Masyarakat pengguna layanan) di Kapanewon Gamping, tanggal 10 Maret 2026.

menyeluruh dalam pelaksanaan sistem. Keterbatasan literasi digital masyarakat juga mempengaruhi efektivitas alur pelayanan yang telah dirancang. Hal ini diperkuat oleh pernyataan masyarakat pengguna layanan bahwa,

“Ada beberapa masyarakat yang belum tahu atau tidak bisa mendaftar sendiri. Awalnya saya tahu SIMKAH itu dari media sosial resmi KUA, sama sempat lihat juga tutorial di TikTok. Cuma pas pertama kali coba pakai, jujur agak bingung karena belum paham teknisnya. Harus cari-cari panduan sendiri, akhirnya tetap dibantu oleh petugas KUA.”⁵²

Adapun perbedaan antara sebelum dan sesudah adanya SIMKAH. Sebelum diterapkannya SIMKAH, proses pelayanan nikah di KUA Kapanewon Gamping dilakukan secara manual dengan pencatatan berbasis dokumen fisik dan sistem *offline*. Sistem lama memiliki keterbatasan dalam hal integrasi data serta aksesibilitas, sehingga proses administrasi cenderung lebih lambat dan kurang efisien. Selain itu, pengelolaan data tidak terpusat, sehingga menyulitkan dalam pemantauan dan evaluasi pelayanan. Dengan hadirnya SIMKAH berbasis online, seluruh proses administrasi menjadi lebih terintegrasi dan terdokumentasi secara digital. Hal ini disampaikan oleh Kepala KUA Kapanewon Gamping bahwa,

“Penerapan SIMKAH merupakan bagian dari transformasi digital yang dilakukan oleh Kementerian Agama, yang sebelumnya menggunakan sistem berbasis desktop (*offline*) dan kemudian berkembang menjadi sistem berbasis online (SIMKAH generasi terbaru) dilatarbelakangi oleh berbagai keterbatasan sistem sebelumnya tidak terintegrasi, sekarang

⁵² Wawancara dengan Tisam Ventina (Masyarakat pengguna layanan) di Kapanewon Gamping, tanggal 10 Maret 2026.

SIMKAH memungkinkan pemantauan secara terpusat oleh pemerintah, baik dalam aspek pendaftaran, verifikasi, maupun pencatatan pernikahan, sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan publik.”⁵³

Untuk memberikan gambaran yang lebih sistematis mengenai prosedur pelayanan nikah berbasis SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping, diperlukan penyajian dalam bentuk diagram alur. Diagram ini bersumber dari KUA Kapanewon Gamping untuk menunjukkan tahapan pelayanan melalui SIMKAH.

Sumber : KUA Kapanewon Gamping



Gambar 4.3

Prosedur Pelayanan Nikah Berbasis SIMKAH KUA Kapanewon

⁵³ Wawancara dengan Muhammad Aris (Kepala KUA) di KUA Kapanewon Gamping, tanggal 9 Maret 2026.

c. Waktu Pelayanan Pelayanan Nikah berbasis SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping

Waktu pelayanan nikah berbasis SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping dilaksanakan berdasarkan ketentuan jam kerja yang berlaku pada instansi pemerintah. Pelayanan pernikahan di KUA dilakukan pada hari kerja, yaitu Senin sampai dengan Jumat. Pelayanan setiap hari Senin sampai dengan Kamis mulai pukul 07.30 WIB – 16.00 WIB, dan pelayanan setiap hari Jum'at pukul 07.30 WIB – 16.30 WIB. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan langsung kepada masyarakat mengikuti jadwal operasional kantor yang telah ditetapkan. SIMKAH sebagai layanan berbasis digital memiliki fleksibilitas yang lebih tinggi karena dapat diakses kapan saja tanpa batasan waktu. Kondisi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pendaftaran secara mandiri di luar jam kerja kantor. Terdapat kombinasi antara pelayanan langsung yang terbatas waktu dan layanan digital yang bersifat fleksibel. Sebagaimana disampaikan oleh operator SIMKAH bahwa,

“Sebenarnya jam layanan di Gamping itu sama ya, dari Senin sampai Jumat, dari Senin sampai Kamis itu jam 7.30 – 16.00 sore. Nah, kalau khusus hari Jumat itu jam 7.30 – 16.30, dan itu buka setiap hari kecuali tanggal merah. SIMKAH itu dapat diakses di luar jam kerja, jadi siapapun bisa mengakses SIMKAH kapan saja dan dimana saja.”⁵⁴

Pelaksanaan waktu pelayanan nikah berbasis SIMKAH di KUA

⁵⁴ Wawancara dengan Nurul Bariroh (Operator SIMKAH) di KUA Kapanewon Gamping, tanggal 9 Maret 2026.

Kapanewon Gamping menunjukkan adanya tahapan proses yang relatif sistematis dibandingkan dengan metode manual sebelumnya. Lama proses pelayanan diawali dari tahap pengumpulan berkas, dilanjutkan dengan input data ke dalam sistem, hingga pencetakan dokumen administratif. Proses ini pada dasarnya dapat berlangsung secara cepat apabila seluruh persyaratan telah lengkap dan tidak terdapat kendala teknis. Waktu pelayanan masih dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kesiapan dokumen dan kondisi sistem. Sebagaimana disampaikan oleh operator SIMKAH KUA Kapanewon Gamping bahwa,

“Sebenarnya sudah lebih rapi dibanding manual. Mulai dari berkas masuk, kita input ke sistem, sampai cetak dokumen itu bisa cepat kalau semua syaratnya sudah lengkap. Cuma di lapangan, waktu pelayanan tetap tergantung juga sama kelengkapan berkas dari calon pengantin sama kondisi sistemnya, kadang ada kendala teknis juga.”⁵⁵

Penerapan SIMKAH memberikan kontribusi signifikan terhadap percepatan proses pelayanan administrasi nikah dibandingkan sistem sebelumnya yang masih bersifat manual. Digitalisasi melalui SIMKAH memungkinkan integrasi data secara otomatis, sehingga mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam pencatatan dan pengolahan data. Masyarakat juga merasakan adanya percepatan pelayanan terutama ketika tidak terjadi antrean di KUA. Percepatan ini belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat tahapan verifikasi manual

⁵⁵ Wawancara dengan Nurul Bariroh (Operator SIMKAH) di KUA Kapanewon Gamping, tanggal 9 Maret 2026.

yang harus dilakukan secara langsung di KUA. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Penghulu KUA Kapanewon Gamping bahwa,

“Menggunakan SIMKAH jelas lebih cepat dibanding dulu yang masih manual. Soalnya data sudah terintegrasi otomatis, jadi proses input dan pengolahan lebih efisien. Masyarakat juga biasanya ngerasa lebih cepat, apalagi kalau tidak lagi antre. Bisa dibilang SIMKAH ini memang mempercepat administrasi, bikin kerja lebih efisien, dan memudahkan akses informasi. Tapi memang belum sepenuhnya maksimal, karena masih ada tahap verifikasi langsung di KUA yang harus dilakukan.”⁵⁶

SIMKAH dari aspek efisiensi waktu pelayanan, dinilai mampu mengurangi beban administratif dan mempercepat alur kerja petugas KUA. Waktu pendaftaran nikah berbasis SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping dianjurkan guna menjamin kelancaran proses administrasi dan pelayanan. Waktu ideal untuk melakukan pendaftaran nikah adalah sekitar tiga bulan sebelum hari pelaksanaan akad. Rentang waktu tersebut diperlukan untuk mempersiapkan kelengkapan berkas, proses administrasi, pelaksanaan bimbingan perkawinan, serta penyempurnaan dokumen yang masih kurang. Batas minimal pendaftaran yang disarankan adalah dua minggu sebelum hari pelaksanaan, guna menghindari proses yang tergesa-gesa dan potensi ketidaksiapan administrasi, sehingga pelayanan dapat berjalan secara optimal dan terencana. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Muhsonef selaku penghulu KUA Kapanewon Gamping bahwa,

“Sebaiknya daftar nikah lewat SIMKAH itu dilakukan jauh-

⁵⁶ Wawancara dengan Muhsonef (Penghulu KUA) di KUA Kapanewon Gamping, tanggal 9 Maret 2026.

jauh hari, idealnya sekitar tiga bulan sebelum akad. Soalnya butuh waktu buat nyiapin berkas, ngurus administrasi, ikut bimbingan, sama melengkapi kalau masih ada dokumen yang kurang. Minimal banget itu sekitar dua minggu sebelum hari H, tapi itu sudah agak mepet. Jadi biar lebih tenang dan prosesnya lancar, memang lebih baik daftar lebih awal supaya semuanya bisa dipersiapkan dengan baik.”⁵⁷

d. Biaya Pelayanan Nikah berbasis SIMKAH di KUA Kapanewon

Gamping

Pelaksanaan biaya pelayanan nikah berbasis SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping telah mengikuti ketentuan resmi yang berlaku secara nasional. Biaya pelayanan dibedakan berdasarkan lokasi pelaksanaan akad nikah. Apabila akad nikah dilaksanakan di kantor KUA, maka tidak dikenakan biaya (gratis), apabila dilaksanakan di luar kantor KUA dan di luar jam kerja, dikenakan biaya sebesar Rp 600.000. Ketentuan ini sesuai dengan regulasi yang berlaku dan telah diterapkan secara konsisten dalam pelayanan. Struktur biaya pelayanan telah jelas dan dapat dipahami oleh masyarakat. Hal ini disampaikan oleh Nurul Bariroh sebagai operator SIMKAH bahwa,

“Kalau soal biaya nikah, kalau pelaksanaan nikahnya di KUA itu gratis. Tapi kalau nikahnya di luar KUA, ada biaya Rp 600.000 dan itu langsung dibayar ke negara, bukan ke pihak KUA.”⁵⁸

SIMKAH telah mengintegrasikan metode pembayaran non-tunai yang dilakukan melalui transfer bank maupun QRIS.

⁵⁷ Wawancara dengan Muhsonef (Penghulu KUA) di KUA Kapanewon Gamping, tanggal 9 Maret 2026.

⁵⁸ Wawancara dengan Nurul Bariroh (Operator SIMKAH) di KUA Kapanewon Gamping, tanggal 9 Maret 2026.

Pembayaran dilakukan langsung oleh masyarakat ke rekening resmi yang telah ditentukan oleh pemerintah, sehingga tidak melalui petugas KUA secara langsung. Bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan biaya pelayanan. Sistem pembayaran yang digunakan telah mengurangi potensi penyimpangan dalam transaksi pelayanan. Mekanisme ini juga memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran secara praktis. Hal ini dijelaskan dalam wawancara oleh operator SIMKAH KUA Kapanewon Gamping bahwa,

“Pembayarannya juga sudah lewat sistem, jadi ada billing di SIMKAH yang bisa dibayar pakai transfer atau QRIS, seperti BRI, BNI, dan lainnya. Jadi memang tidak bisa pakai uang tunai, semuanya non-tunai. Menurut saya ini bagus karena jadi lebih jelas dan transparan.”⁵⁹

Pelayanan nikah di KUA pada dasarnya telah mengikuti ketentuan resmi yang ditetapkan oleh pemerintah. Proses pembayaran yang dilakukan melalui sistem perbankan menunjukkan bahwa biaya yang dibayarkan tercatat secara administratif dan dapat dipertanggungjawabkan. Memperkuat akuntabilitas pelayanan serta mengurangi kemungkinan adanya praktik biaya di luar ketentuan. Penggunaan SIMKAH juga sebagai sistem terintegrasi juga mendukung pengawasan terhadap alur pembayaran yang dilakukan oleh masyarakat. Implementasi sistem ini menunjukkan adanya

⁵⁹ Wawancara dengan Nurul Bariroh (Operator SIMKAH) di KUA Kapanewon Gamping, tanggal 9 Maret 2026.

keselarasan antara praktik pelayanan di lapangan dengan regulasi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pengamatan tidak ditemukan adanya indikasi pungutan tambahan di luar ketentuan resmi dalam pelayanan nikah berbasis SIMKAH. Masih terdapat persepsi masyarakat yang belum sepenuhnya memahami mekanisme pembayaran karena kurangnya sosialisasi terkait sistem tersebut. Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat masih bergantung pada bantuan petugas dalam proses administrasi, termasuk dalam memahami alur pembayaran. Sistem pembayaran non-tunai yang diterapkan dinilai mampu meminimalisir potensi pungutan liar karena seluruh transaksi tercatat secara digital. SIMKAH telah mendukung transparansi dan akuntabilitas biaya pelayanan, meskipun masih diperlukan peningkatan pemahaman masyarakat terhadap sistem yang digunakan.

3. Sumber Daya dan Alat pendukung Implementasi SIMKAH Terhadap Kualitas Layanan di KUA Kapanewon Gamping

a. Sarana dan Prasarana Nikah Berbasis SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping

Ketersediaan sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan nikah berbasis SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping dinilai cukup memadai. Perangkat utama yang digunakan dalam operasional SIMKAH meliputi komputer dan laptop yang digunakan

oleh petugas dalam proses input data dan pencetakan dokumen, jumlah komputer yang tersedia berjumlah 2 unit dan laptop sebagian petugas menggunakan perangkat pribadi. Menunjukkan bahwa pemanfaatan sarana teknologi masih bersifat fleksibel dan belum sepenuhnya terstandarisasi secara institusional. Perangkat minimal yang digunakan adalah komputer atau laptop dengan spesifikasi setara Core i3 atau i5 agar sistem dapat berjalan dengan optimal. Mengindikasikan bahwa kebutuhan daya listrik menyesuaikan dengan penggunaan perangkat teknologi tersebut. Sebagaimana yang disampaikan oleh operator SIMKAH bahwa,

“Kalau untuk sarana prasarana, di KUA sebenarnya ada dua komputer, satu di PTSP dan satu di ruang petugas. Tapi dalam praktiknya, kebanyakan petugas pakai laptop pribadi masing-masing, karena speknya bisa disesuaikan dengan kebutuhan kerja. Memang ada beberapa laptop yang dipakai bersama, tapi jumlahnya terbatas. Untuk spesifikasi, minimal pakai Core i3 atau i5 itu sudah cukup lancar untuk menjalankan SIMKAH. Tapi kalau speknya masih di bawah itu, biasanya agak lambat apalagi kalau buka banyak aplikasi. Jadi memang tergantung perangkat yang dipakai. Selain itu, sebenarnya siapa saja seperti penyuluh atau penghulu bisa mengakses SIMKAH, tapi biasanya ada petugas tertentu yang ditugaskan khusus untuk mengoperasikannya.”⁶⁰

Pelayanan SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping didukung oleh jaringan internet dengan kecepatan sekitar 100 *Mbps* yang cukup untuk operasional sistem. Kapasitas daya listrik berada pada kisaran 1.300 hingga 4.000 *watt* dan mampu memenuhi kebutuhan perangkat

⁶⁰ Wawancara dengan Nurul Bariroh (Operator SIMKAH) di KUA Kapanewon Gamping, tanggal 9 Maret 2026.

teknologi. Ketersediaan jaringan internet tersebut mendukung kelancaran proses input data dan akses sistem secara real-time. Untuk kapasitas daya listrik yang memadai memungkinkan seluruh perangkat operasional seperti komputer dan printer dapat digunakan secara optimal dalam pelayanan. Hal ini disampaikan oleh Bapak Muhammad Aris selaku Kepala KUA Kapanewon Gamping bahwa,

“Kalau jaringan internet di KUA Gamping itu kurang lebih sekitar 100 Mbps, dan sejauh ini sudah cukup untuk mendukung operasional SIMKAH. Untuk listrik juga relatif aman, kapasitasnya sekitar 1.300 sampai 4.000 watt, jadi masih mencukupi untuk kebutuhan pelayanan sehari-hari.”⁶¹

SIMKAH tidak dapat digunakan secara optimal saat terjadi gangguan teknis seperti listrik padam atau jaringan terganggu karena sistem berbasis online. Gangguan server dan jaringan juga dapat menghambat pelayanan administrasi pernikahan. Petugas biasanya melakukan solusi sementara dengan menunggu sistem kembali normal atau melakukan perbaikan teknis secara bertahap. Penanganan masalah teknis dilakukan secara mandiri oleh pihak KUA selama masih dapat diatasi secara internal. Pihak KUA tidak melibatkan pihak ketiga jika kendala masih bisa ditangani sendiri. Pemeliharaan dan evaluasi perangkat melibatkan pranata komputer dari Kementerian Agama Kabupaten Sleman yang bertugas melakukan monitoring sistem. Kehadiran pranata komputer tidak dilakukan secara rutin dan

⁶¹ Wawancara dengan Muhammad Aris (Kepala KUA) di KUA Kapanewon Gamping, tanggal 9 Maret 2026.

cenderung bersifat insidental atau mendadak. Sistem pemeliharaan belum sepenuhnya terencana sehingga masih diperlukan peningkatan infrastruktur, pemeliharaan, dan kesiapsiagaan terhadap gangguan teknis. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Kepala KUA Kapanewon Gamping bahwa,

“Kalau di KUA Gamping, memang belum ada genset sebagai cadangan listrik. Jadi kalau listrik mati, pelayanan SIMKAH otomatis ikut terhenti karena sistemnya berbasis online. Ini memang jadi salah satu kendala utama dalam pelayanan. Kalau ada masalah teknis, biasanya kami tangani dulu secara internal selama masih bisa diatasi. Untuk pemeliharaan perangkat dan sistem, memang ada bantuan dari pranata komputer Kemenag, tapi kehadirannya tidak selalu terjadwal, kadang datangnya juga mendadak. Walaupun SIMKAH sudah berkembang cukup baik, tetap perlu peningkatan lagi, terutama di infrastruktur, integrasi data, dan sistem pemeliharaan supaya pelayanan bisa lebih optimal dan berkelanjutan.”⁶²

Meskipun sarana dan prasarana telah tersedia, masih ditemukan beberapa kendala teknis yang mempengaruhi kelancaran pelayanan. Kendala utama yang sering muncul berkaitan dengan stabilitas jaringan internet dan server pusat yang digunakan dalam sistem SIMKAH. Gangguan ini biasanya terjadi ketika terjadi peningkatan jumlah pengguna sehingga menyebabkan sistem menjadi lambat atau mengalami error. Keterbatasan akses masyarakat terhadap sarana teknologi juga menjadi tantangan dalam implementasi SIMKAH. Tidak semua masyarakat memiliki perangkat atau

⁶² Wawancara dengan Muhammad Aris (Kepala KUA) di KUA Kapanewon Gamping, tanggal 9 Maret 2026.

kemampuan untuk mengakses sistem secara mandiri, sehingga petugas KUA harus menyediakan fasilitas tambahan seperti komputer di kantor untuk membantu proses input data. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana tidak hanya berfungsi sebagai alat kerja internal, tetapi juga sebagai media pelayanan bagi masyarakat. Seperti yang diungkapkan oleh Operator SIMKAH KUA Kapanewon Gamping bahwa,

“Kalau kendala teknis sebenarnya tidak sering, tapi pasti ada kendala, biasanya akses lagi ramai jadi server error. Kalau sudah begitu, biasanya kami menggunakan cara dengan refresh sistem beberapa kali sampai normal lagi.”⁶³

Senada dengan pernyataan diatas diungkapkan juga oleh Kepala KUA Kapanewon Gamping sebagai berikut,

“Kendalanya itu masih banyak masyarakat yang belum pakai SIMKAH secara mandiri. Jadi kebanyakan tetap petugas yang input datanya, karena sosialisasi dan literasi digitalnya masih kurang. Banyak juga yang langsung datang ke KUA tanpa daftar online dulu. Selain itu, kendala teknis juga ada, terutama di server pusat. Kadang server lambat atau error, apalagi kalau lagi banyak yang akses. Itu bisa menghambat pelayanan, termasuk waktu cetak dokumen seperti buku nikah.”⁶⁴

Keberlangsungan SIMKAH sangat bergantung pada Hal ini dijelaskan oleh Ibu Nurul Bariroh selaku operator SIMKAH KUA Kapanewon Gamping bahwa,

“Kalau kendala teknis, biasanya memang berpengaruh ke pelayanan, apalagi kalau listrik mati karena SIMKAH itu kan berbasis online dan butuh internet. Jadi kalau listrik atau jaringan bermasalah, otomatis sistem juga nggak bisa dipakai. Untuk perawatan perangkat dan jaringan, biasanya

⁶³ Wawancara dengan Nurul Bariroh (Operator SIMKAH) di KUA Kapanewon Gamping, tanggal 9 Maret 2026.

⁶⁴ Wawancara dengan Muhammad Aris (Kepala KUA) di KUA Kapanewon Gamping, tanggal 9 Maret 2026.

dibantu sama pranata komputer dari Kemenag Sleman yang rutin ngecek. Kalau ada kendala di bangunan atau fasilitas lain, biasanya Kepala KUA koordinasi sama pihak sana atau panggil teknisi untuk memperbaiki. SIMKAH ini sudah cukup membantu mempercepat dan mempermudah pelayanan, walaupun memang masih ada beberapa kendala teknis yang perlu diperbaiki.”⁶⁵

b. Kompetensi Petugas Pelayanan Nikah Berbasis SIMKAH di KUA

Kapanewon Gamping

Kompetensi petugas dalam mengoperasikan sistem SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping menunjukkan bahwa sumber daya manusia memiliki kemampuan yang cukup dalam menjalankan pelayanan berbasis digital. Khususnya Operator SIMKAH dan Penghulu KUA Kapanewon Gamping, mampu melakukan proses input data, verifikasi, hingga pencetakan dokumen secara sistematis melalui aplikasi SIMKAH. Kemampuan ini menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran pelayanan administrasi pernikahan berbasis teknologi. Sebagaimana dijelaskan oleh Kepala KUA Kapanewon Gamping bahwa,

“di sini pembagian tugasnya sudah jelas. Penghulu fokus ke pemeriksaan, pendaftaran, sampai pencatatan nikah. Kalau operator lebih ke bagian teknis, seperti input data ke sistem.”⁶⁶

Petugas KUA telah memiliki pemahaman dan pengalaman yang memadai dalam penggunaan sistem SIMKAH karena sistem

⁶⁵ Wawancara dengan Nurul Bariroh (Operator SIMKAH) di KUA Kapanewon Gamping, tanggal 9 Maret 2026.

⁶⁶ Wawancara dengan Muhammad Aris (Kepala KUA) di KUA Kapanewon Gamping, tanggal 9 Maret 2026.

tersebut telah menjadi bagian dari tugas pokok pelayanan pernikahan. Penguasaan sistem banyak diperoleh melalui praktik langsung dalam kegiatan pelayanan sehari-hari serta melalui proses berbagi pengetahuan antar petugas, baik dari penghulu kepada operator maupun antar sesama pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman praktis berperan penting dalam membentuk kompetensi teknis petugas. Namun pengembangan kompetensi tersebut masih menghadapi keterbatasan, terutama karena tidak semua petugas mendapatkan pelatihan formal secara merata. Jadi sebagian kemampuan teknis masih bergantung pada pengalaman kerja dan pembelajaran mandiri. Hal ini diungkapkan oleh Operator SIMKAH KUA Kapanewon Gamping bahwa,

“Kalau pelatihan SIMKAH itu memang belum merata. Secara tupoksi, sebenarnya lebih ke penghulu, jadi petugas lain yang ikut bantu biasanya tidak dapat pelatihan resmi. Jadi kebanyakan belajar dari pengalaman di lapangan atau dari penghulu dan senior yang sudah lebih paham.”⁶⁷

4. Kualitas Pelayanan Petugas di KUA Kapanewon Gamping

a. Responsivitas Pelayanan Nikah Berbasis SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping

Responsivitas pelayanan nikah berbasis SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping menunjukkan adanya kemampuan petugas dalam memberikan tanggapan yang cepat dan tepat terhadap

⁶⁷ Wawancara dengan Nurul Bariroh (Operator SIMKAH) di KUA Kapanewon Gamping, tanggal 9 Maret 2026.

kebutuhan masyarakat. Petugas tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga berperan aktif dalam membantu pengguna memahami alur sistem yang berbasis digital. Dalam proses pelayanan, masyarakat yang mengalami kesulitan dalam penggunaan SIMKAH mendapatkan bantuan langsung dari petugas, baik dalam pengisian data maupun penyelesaian kendala teknis. Menunjukkan bahwa petugas memiliki kesiapan dalam merespons kebutuhan pengguna layanan. Kecepatan respon serta kesiapan petugas dalam membantu masyarakat juga menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan. Petugas KUA turut membantu proses penginputan data, terutama bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan SIMKAH. Pelayanan tersebut diberikan dalam bentuk pendampingan langsung serta penggunaan fasilitas kantor seperti komputer dan laptop untuk mendukung proses pendaftaran. Hal ini disampaikan oleh Tisam Ventina sebagai masyarakat pengguna layanan bahwa,

“Menurut saya pelayanannya sudah bagus, petugasnya responsif dan membantu. Waktu isi data juga dibimbing, terus kita dikasih kesempatan cek lagi lewat dokumen yang sudah dicetak, jadi bisa memastikan datanya benar sebelum disahkan. Prosesnya juga cukup cepat, apalagi kalau tidak lagi antre. Petugasnya ramah dan jelas kalau ditanya, jadi kita merasa dilayani dengan baik. Selain urusan administrasi, di KUA juga ada bimbingan pranikah, jadi kita dapat tambahan pengetahuan soal kesehatan, keuangan, dan kehidupan rumah tangga.”⁶⁸

⁶⁸ Wawancara dengan Tisam Ventina (Masyarakat pengguna layanan) di Kapanewon Gamping, tanggal 10 Maret 2026.

Responsivitas pelayanan masih menunjukkan beberapa keterbatasan. Meskipun petugas mampu menjawab pertanyaan yang diajukan, tingkat proaktif dalam memberikan bantuan teknis secara langsung dinilai belum optimal. Beberapa pengguna masih harus menyelesaikan kendala secara mandiri, terutama dalam hal pengunggahan dokumen dan pengelolaan data digital. Peningkatan responsivitas dalam bentuk pendampingan yang lebih intensif diperlukan untuk mendukung pelayanan yang lebih optimal dan inklusif. Petugas menunjukkan kesabaran dalam menghadapi masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital. Sebagaimana diungkapkan oleh Ardyani Putri sebagai masyarakat pengguna layanan bahwa,

“Kalau dari pengalaman saya, di KUA sudah cukup baik, kita tetap dilayani dan difasilitasi, bahkan disediakan komputer untuk isi data. Petugas juga bisa jawab pertanyaan, tapi memang kurang proaktif dalam membantu secara langsung saat prosesnya. Menurut saya, idealnya pengisian data SIMKAH itu dilakukan sendiri dari rumah, jadi ke KUA tinggal verifikasi saja. Tapi kenyataannya masih banyak yang dikerjakan di KUA, jadi terasa belum optimal juga pelaksanaannya.”⁶⁹

Responsivitas petugas juga tercermin dari kesediaan dalam memberikan pelayanan tanpa dibatasi oleh waktu. Masyarakat menyampaikan bahwa petugas tetap memberikan pelayanan meskipun berada di luar jam kerja efektif, seperti mendekati waktu istirahat atau

⁶⁹ Wawancara dengan Ardyani Putri (Masyarakat pengguna layanan) di Kapanewon Gamping, tanggal 10 Maret 2026.

jam pulang. Kondisi ini menunjukkan adanya komitmen petugas dalam mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan. Meskipun salah satu masyarakat pengguna layanan sempat terdapat kendala terkait nomor WhatsApp yang tidak aktif, petugas dengan cepat memberikan alternatif kontak yang dapat dihubungi. Selain WhatsApp, petugas juga merepons baik melalui media sosial lainnya seperti Instagram. Petugas memberikan arahan yang jelas terkait persyaratan berkas, baik melalui pelayanan langsung maupun media sosial. Menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan tidak hanya ditunjukkan melalui kecepatan, tetapi juga melalui kejelasan informasi dan kemudahan akses komunikasi. Sebagaimana diungkapkan oleh Adam Ray sebagai masyarakat pengguna layanan bahwa,

“Petugas KUA itu sangat responsif, ramah, dan membantu. Waktu saya bingung, mereka langsung jelasin dengan jelas. Awalnya saya sempat mau tanya lewat WhatsApp, tapi nomor yang di media sosial ternyata nggak aktif, jadi saya datang langsung ke KUA. Pas di sana, petugas memberikan nomor yang bisa dihubungi, dan setelah itu kalau tanya lewat WhatsApp juga dibalas cepat. Bahkan waktu saya datang hampir jam pulang atau pas istirahat, mereka tetap melayani dengan baik. Jadi saya merasa sangat dihargai sebagai pengguna layanan.”⁷⁰

Senada dengan yang diungkapkan oleh Adam Ray, Aprilia Melati sebagai masyarakat pengguna layanan juga menyampaikan bahwa,

“Petugas KUA Gamping itu cukup responsif dan membantu. Waktu saya masih bingung soal berkas, mereka langsung

⁷⁰ Wawancara dengan Adam Ray (Masyarakat pengguna layanan) di Kapanewon Gamping, tanggal 23 April 2026.

kasih arahan yang jelas, baik pas di kantor, lewat Instagram, atau WhatsApp. Sikapnya juga sopan dan ramah, jadi saya merasa dihargai selama proses pelayanan.”⁷¹

b. Transparansi Informasi Dalam Pelayanan Nikah Berbasis SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping

Pelayanan nikah berbasis SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping ditunjukkan melalui kemudahan akses informasi yang diberikan kepada masyarakat. Informasi terkait prosedur pendaftaran, persyaratan administrasi, serta alur pelayanan disampaikan baik secara langsung oleh petugas maupun melalui media digital. Masyarakat memiliki kesempatan untuk memperoleh informasi secara fleksibel melalui berbagai saluran, termasuk media sosial dan sistem SIMKAH itu sendiri. Memberikan kemudahan bagi calon pengantin dalam memahami tahapan pelayanan sebelum datang ke KUA. Keberadaan sistem berbasis online juga memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi kapan saja tanpa batasan waktu. Transparansi informasi telah mendukung keterbukaan pelayanan serta mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Sebagaimana disampaikan oleh Regita Cahya sebagai masyarakat pengguna layanan bahwa,

“Petugas KUA itu cukup responsif dan membantu. Waktu saya bingung soal berkas, mereka jelasin dengan sabar, baik pas ketemu langsung maupun lewat WhatsApp. Responnya juga cepat dan ramah, jadi saya merasa didampingi selama prosesnya. Komunikasinya juga enak dan mudah

⁷¹ Wawancara dengan Aprilia Melati (Masyarakat pengguna layanan) di Kapanewon Gamping, tanggal 23 April 2026.

dipahami.”⁷²

transparansi informasi juga tercermin dari kejelasan prosedur dan persyaratan yang disampaikan kepada masyarakat. Petugas KUA berperan dalam memastikan bahwa setiap pengguna memahami dokumen yang harus dipenuhi serta tahapan yang harus dilalui dalam proses pendaftaran nikah. Informasi yang disampaikan tidak hanya bersifat umum, tetapi juga disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pengguna layanan. Hal ini membantu mengurangi potensi kesalahan dalam pengisian data serta memperlancar proses administrasi. Hal ini diungkapkan oleh Tauviq Rivai sebagai masyarakat pengguna layanan bahwa,

“Kalau menurut saya, pelayanan di KUA sudah sangat baik. Petugasnya ramah, responsif, dan nggak cuek. Waktu saya bingung atau ada kendala, mereka langsung bantu dan kasih solusi yang jelas. Mereka juga jelasin dokumen apa saja yang harus disiapkan dan tahapan yang harus dilalui, bahkan disesuaikan dengan kondisi saya. Jadi informasinya nggak cuma umum, tapi benar-benar membantu. Respon yang cepat itu bikin prosesnya jadi nyaman dan nggak makan waktu lama.”⁷³

Transparansi informasi dalam pelayanan nikah berbasis SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping tergambar dari upaya penyampaian informasi prosedur kepada masyarakat. Informasi mengenai alur pendaftaran, persyaratan administrasi, serta tahapan

⁷² Wawancara dengan Regita Cahya (Masyarakat pengguna layanan) di Kapanewon Gamping, tanggal 23 April 2026.

⁷³ Wawancara dengan Tauviq Rivai (Masyarakat pengguna layanan) di Kapanewon Gamping, tanggal 23 April 2026.

pelayanan disampaikan melalui petugas KUA secara langsung kepada calon pengantin. Namun penyampaian informasi tersebut masih cenderung dilakukan ketika masyarakat sudah datang ke kantor KUA, sehingga belum sepenuhnya menjangkau masyarakat secara luas. Jadi transparansi informasi masih terbatas pada komunikasi langsung dan belum optimal dalam tahap awal akses layanan. Sebagaimana dinyatakan oleh Ardyani Putri masyarakat pengguna layanan bahwa,

“Sosialisasi soal SIMKAH itu masih kurang, jadi banyak masyarakat yang belum tahu sebelum datang ke KUA. Akhirnya pas di sana jadi bingung dan proses isi datanya kurang efektif. Kalau dari awal sudah ada informasi yang jelas, sebenarnya kita bisa isi sendiri dari rumah dengan lebih mudah. Jadi memang perlu ditingkatkan lagi sosialisasi dan penyampaian informasinya ke masyarakat.”⁷⁴

Masyarakat sebenarnya memiliki peluang untuk memperoleh informasi terkait SIMKAH melalui berbagai media, baik secara langsung di KUA maupun melalui platform digital. Beberapa pengguna memperoleh informasi secara mandiri melalui media sosial atau sumber daring lainnya sebelum mengakses layanan. Namun, akses ini belum merata karena tidak semua masyarakat memiliki literasi digital yang memadai. Hal ini disampaikan oleh masyarakat pengguna layanan bahwa,

“Awalnya saya tahu SIMKAH itu dari media sosial resmi KUA, sama sempat lihat juga tutorial di TikTok. Cuma pas pertama kali coba pakai, jujur agak bingung karena belum paham teknisnya. Harus cari-cari panduan sendiri, akhirnya

⁷⁴ Wawancara dengan Ardyani Putri (Masyarakat pengguna layanan) di Kapanewon Gamping, tanggal 10 Maret 2026.

tetap dibantu oleh petugas KUA. Menurut saya, ini menunjukkan kalau sosialisasinya masih kurang, jadi masyarakat belum benar-benar paham sebelum pakai sistemnya.”⁷⁵

SIMKAH telah menyediakan tahapan yang sistematis dan terstruktur dalam proses pendaftaran nikah. Pengguna dapat mengikuti langkah-langkah yang tersedia dalam sistem, mulai dari input data hingga pengunggahan dokumen persyaratan. Dalam praktiknya, sebagian masyarakat masih mengalami kebingungan dalam memahami alur tersebut, terutama bagi pengguna yang belum terbiasa dengan sistem digital. Hal ini disampaikan masyarakat pengguna layanan oleh Ardyani Putri sebagai berikut,

“SIMKAH itu sebenarnya bagus dan bisa membantu masyarakat, apalagi jadi lebih mandiri dan prosesnya lebih cepat. Tapi memang tidak semua orang bisa pakai dengan mudah, terutama yang sudah lanjut usia atau kurang paham teknologi dan tidak tau informasi dari sosial media. Jadi mereka biasanya masih butuh bantuan dari petugas di KUA.”⁷⁶

c. Pengalaman dan Persepsi Masyarakat Pengguna Layanan Nikah Berbasis SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping

Pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif beragam. Sebagian masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, terutama dari segi sikap petugas yang ramah dan fasilitas yang disediakan. Kepuasan ini juga

⁷⁵ Wawancara dengan Tisam Ventina (Masyarakat pengguna layanan) di Kapanewon Gamping, tanggal 10 Maret 2026.

⁷⁶ Wawancara dengan Ardyani Putri (Masyarakat pengguna layanan) di Kapanewon Gamping, tanggal 10 Maret 2026.

didukung oleh kemudahan akses layanan yang mulai terintegrasi secara digital melalui sistem SIMKAH. Kepuasan tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala dalam proses penggunaan sistem. Bahwa aspek pelayanan langsung masih menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan masyarakat. Menjadikan tingkat kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh sistem, tetapi juga oleh interaksi pelayanan yang diberikan oleh petugas. Sebagaimana sesuai yang disampaikan oleh Ardyani Putri sebagai masyarakat pengguna layanan bahwa,

“Pelayanan di KUA itu sudah cukup baik, petugasnya ramah dan fasilitasnya juga memadai. Apalagi sekarang sudah pakai SIMKAH, jadi aksesnya terasa lebih mudah karena sudah digital. Tapi memang belum sepenuhnya memuaskan, karena masih ada kendala waktu pakai sistemnya. Jadi menurut saya, kepuasan itu bukan cuma dari sistemnya, tapi juga dari pelayanan langsung dari petugasnya.”⁷⁷

Masyarakat memiliki pengalaman yang berbeda-beda dari aspek kemudahan penggunaan SIMKAH, tergantung pada tingkat literasi digital yang dimiliki. Bagi masyarakat yang memiliki kemampuan teknologi yang baik, sistem ini dinilai cukup membantu dalam proses administrasi pernikahan. Namun, bagi sebagian masyarakat, terutama yang belum terbiasa dengan teknologi, penggunaan SIMKAH masih dirasakan cukup sulit dan membingungkan. Kendala ini terutama muncul pada tahap awal

⁷⁷ Wawancara dengan Ardyani Putri (Masyarakat pengguna layanan) di Kapanewon Gamping, tanggal 10 Maret 2026.

penggunaan sistem, seperti pengisian data dan pengunggahan dokumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemudahan sistem belum sepenuhnya dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna. Maka diperlukan upaya peningkatan literasi digital masyarakat agar penggunaan sistem dapat berjalan lebih optimal.

Masyarakat juga mengungkapkan berbagai kendala yang dihadapi selama mengakses layanan SIMKAH, baik yang bersifat teknis maupun non-teknis. Kendala teknis meliputi gangguan server yang menyebabkan sistem sulit diakses, sementara kendala non-teknis berkaitan dengan kurangnya sosialisasi dan pendampingan dari petugas. Beberapa pengguna juga menyampaikan harapan agar sistem SIMKAH dapat dikembangkan menjadi lebih sederhana dan mudah digunakan. Masyarakat juga menginginkan adanya peningkatan dalam hal penyampaian informasi serta pendampingan selama proses pelayanan berlangsung. Pengalaman dan persepsi masyarakat menjadi indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi SIMKAH secara menyeluruh. Hal ini diungkapkan oleh masyarakat pengguna layanan bahwa,

“SIMKAH itu cukup membantu, apalagi jadi lebih transparan soal jadwal dan ketersediaan penghulu, jadi kita bisa lebih jelas ngaturnya. Tapi memang nggak semua orang gampang pakainya, terutama yang kurang paham teknologi atau yang akses internetnya terbatas, jadi tetap butuh bantuan dari petugas. Kalau saran saya, server SIMKAH bisa ditingkatkan lagi biar nggak sering error, apalagi pas jam sibuk. kalau bisa data online sama persyaratan fisik disederhanakan, jadi kita nggak perlu bawa banyak fotokopi

berkas yang sebenarnya sudah diunggah di sistem.”⁷⁸

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi yang dilakukan peneliti di KUA Kapanewon Gamping, kualitas pelayanan publik implementasi SIMKAH dapat dikategorikan baik atau tinggi. Penilaian didasarkan pada temuan di lapangan yang menunjukkan adanya peningkatan pada beberapa aspek pelayanan. Dari aspek kecepatan pelayanan, proses administrasi pencatatan nikah menjadi lebih efisien karena pengelolaan data dilakukan secara terintegrasi melalui simkah sehingga mempercepat proses verifikasi berkas dan penerbitan dokumen. Dari aspek ketepatan dan akurasi data, penggunaan simkah membantu petugas dalam meminimalkan kesalahan pencatatan, mempermudah penyimpanan data, serta mempercepat pencarian data ketika diperlukan. Selain itu, dari aspek kemudahan pelayanan, masyarakat memperoleh kemudahan dalam proses pendaftaran dan pengurusan administrasi nikah, meskipun pada praktiknya masih terdapat sebagian masyarakat yang memerlukan pendampingan dari petugas karena keterbatasan dalam menggunakan layanan berbasis digital.

Hal ini juga menunjukkan bahwa keterbukaan informasi pelayanan mengalami peningkatan dengan adanya implementasi SIMKAH. Informasi mengenai persyaratan, prosedur, dan tahapan pelayanan dapat disampaikan secara lebih jelas sehingga masyarakat lebih mudah memahami proses administrasi yang harus dipenuhi. Dari

⁷⁸ Wawancara dengan Aprilia Melati (Masyarakat pengguna layanan) di Kapanewon Gamping, tanggal 23 April 2026.

aspek kelancaran pelayanan, secara umum pelayanan telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam proses pencatatan nikah. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti gangguan jaringan internet dan server yang sewaktu-waktu memengaruhi proses pelayanan. Namun, kendala tersebut dapat diatasi oleh petugas sehingga tidak menghambat pelayanan secara keseluruhan. Berdasarkan seluruh temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi simkah telah memberikan peningkatan terhadap kualitas pelayanan di KUA Kapanewon Gamping, yang ditunjukkan melalui meningkatnya kecepatan pelayanan, ketepatan pengelolaan data, kemudahan akses layanan, keterbukaan informasi, serta kelancaran proses administrasi kepada masyarakat.

B. Pembahasan

1. Analisis Implementasi dan Tantangan SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping

a. Implementasi SIMKAH Menurut Teori Sistem Informasi Manajemen

Implementasi SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping menunjukkan adanya perubahan sistem pelayanan nikah dari manual dan berbasis desktop menuju sistem berbasis web. Perubahan ini sejalan bahwa SIMKAH merupakan sistem informasi berbasis elektronik untuk mengelola administrasi nikah. Sistem ini dirancang untuk mempermudah pencatatan, pengolahan, penyimpanan, dan

pelaporan data pernikahan secara lebih cepat dan akurat. Dalam temuan lapangan, SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping mulai digunakan sekitar tahun 2020 sebagai bagian dari modernisasi pelayanan nikah.⁷⁹ Implementasi SIMKAH tidak hanya menjadi perubahan teknis, tetapi juga menjadi bentuk transformasi pelayanan administrasi nikah di KUA.

Perubahan dari SIMKAH Desktop ke SIMKAH Web membawa dampak penting terhadap integrasi data pernikahan. Sebelum adanya SIMKAH berbasis web, data pelayanan nikah masih bersifat terbatas, tidak terhubung secara langsung, dan lebih sulit dipantau secara terpusat. Setelah menggunakan SIMKAH Web, data pendaftaran, verifikasi, pencatatan, hingga pelaporan pernikahan dapat dikelola secara lebih terintegrasi. Hal ini sesuai dengan tujuan SIMKAH sebagai sistem informasi yang mendukung penyajian data secara cepat, akurat, dan terhubung dengan pusat. Oleh karena itu, SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping telah membantu memperkuat tata kelola administrasi nikah melalui sistem digital yang lebih tertib.

SIMKAH berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi. Proses pelayanan yang dahulu membutuhkan pencatatan manual kini dapat dilakukan melalui input data digital, verifikasi sistem, dan pencetakan dokumen administrasi.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa data calon pengantin, orang

⁷⁹ Wawancara dengan Muhsonef (Penghulu KUA) di KUA Kapanewon Gamping, tanggal 9 Maret 2026.

tua, wali, waktu akad, lokasi akad, dan penghulu dapat dimasukkan ke dalam sistem secara terstruktur.⁸⁰ Sistem ini membantu petugas bekerja lebih cepat karena data yang sudah diinput dapat langsung diproses dan digunakan untuk kebutuhan administrasi. SIMKAH berperan sebagai media otomatisasi pelayanan yang mengurangi beban kerja manual petugas KUA.

Implementasi SIMKAH belum sepenuhnya mencapai tujuan ideal digitalisasi pelayanan publik. Hal ini terlihat dari masih adanya penggunaan berkas fisik, verifikasi manual, dan ketergantungan masyarakat kepada petugas dalam proses pendaftaran. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa SIMKAH telah meningkatkan efisiensi, tetapi belum sepenuhnya menggantikan pola pelayanan lama. Menurut teori Sistem Informasi Manajemen, sistem ini seharusnya mampu mempermudah pelayanan publik melalui akses informasi yang cepat, lengkap, dan akurat. Maka, dapat dianalisis bahwa SIMKAH di KUA Gamping sudah berjalan cukup baik, tetapi masih membutuhkan penguatan pada aspek kemandirian pengguna, sosialisasi, dan kesiapan teknis.⁸¹

b. Implementasi SIMKAH Berdasarkan Teori Implementasi Kebijakan

⁸⁰ Wawancara dengan Nurul Bariroh (Operator SIMKAH) di KUA Kapanewon Gamping, tanggal 9 Maret 2026.

⁸¹ Arifin Tahir and Fayzal Lamakaraka, "Management Information System in Public Service : A Review of Literature" 01, no. 05 (2023); Rika Rohim and Jhon Very, "Penerapan Model Delone Dan Mclean Dalam Menilai Keberhasilan Sistem Informasi Manajemen Di Sektor Publik" 7, no. 03 (2025): 430–438.

1) Menurut George C. Edward III

Menurut George C. Edward III, keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.⁸² Dalam aspek komunikasi, berdasarkan hasil penelitian petugas KUA Kapanewon Gamping masih menghadapi kendala berupa beberapa masyarakat masih rendahnya literasi digital dan kurang meratanya sosialisasi penggunaan SIMKAH secara mandiri oleh masyarakat. Namun Petugas dalam pelayanannya sudah menerapkan komunikasi dengan baik kepada masyarakat melalui media sosial seperti WhatsApp atau instagram bahkan secara langsung di KUA. Aspek komunikasi dalam implementasi SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping ini, memerlukan peningkatan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat agar pelayanan berbasis teknologi dapat berjalan lebih optimal.⁸³

Pada aspek sumber daya, implementasi SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping didukung oleh petugas, perangkat komputer, laptop, jaringan internet, dan listrik. Menurut Edward III, sumber daya menjadi faktor penting karena kebijakan tidak

⁸² “Buku Ajar Pengantar Administrasi Publik”- Google Books,” diakses 5 Mei 2026, https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Pengantar_Administrasi_Publik/HQc1EQAAQBAJ?hl=id&gbpv=0

⁸³ Isnaini Rodiyah Andhini Rizki Yulianti, “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah Online Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo” 1, no. 1 (2024): 166–180.

dapat berjalan dengan baik dan efektif tanpa dukungan SDM dan fasilitas yang memadai.(Saidah et al., 2025) KUA Kapanewon Gamping memiliki jaringan internet sekitar 100 *Mbps* dan daya listrik sekitar 1.300 sampai 4.000 *watt* yang dinilai cukup untuk mendukung operasional SIMKAH.⁸⁴ Namun, masih terdapat keterbatasan perangkat karena hanya tersedia dua komputer, sedangkan sebagian petugas menggunakan laptop pribadi. Kondisi ini menunjukkan bahwa sumber daya sudah tersedia, tetapi belum sepenuhnya ideal untuk mendukung pelayanan digital secara maksimal.

Pada aspek disposisi atau sikap pelaksana, petugas KUA Kapanewon Gamping menunjukkan sikap yang cukup baik dalam menjalankan SIMKAH. Petugas bersedia membantu masyarakat, melakukan input data, memverifikasi dokumen, dan menjelaskan prosedur pelayanan. Sikap ini menunjukkan adanya komitmen aparatur dalam mendukung perubahan pelayanan dari manual menuju digital. Menurut Edward III, disposisi pelaksana sangat menentukan keberhasilan kebijakan karena petugas bukan hanya menjalankan aturan, tetapi juga harus memiliki kemauan untuk melayani.⁸⁵ Hal ini, petugas KUA Kapanewon Gamping telah menunjukkan kemampuan adaptasi terhadap sistem digital,

⁸⁴ Wawancara dengan Muhammad Aris (Kepala KUA) di KUA Kapanewon Gamping, tanggal 9 Maret 2026.

⁸⁵ (Saidah et al., 2025), *International Journal of Research in Social Science and Humanities* (IJRSS), Vol. 6 (6), June ,2025, 232-243.

meskipun sebagian kompetensi masih diperoleh melalui pengalaman kerja dan pembelajaran mandiri.

Pada aspek struktur birokrasi, implementasi SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping telah menunjukkan adanya pembagian tugas antara penghulu dan operator. Penghulu berperan dalam pemeriksaan, pendaftaran, dan pencatatan nikah, sedangkan operator lebih fokus pada aspek teknis seperti input data ke sistem. Pembagian tugas ini sesuai dengan teori Edward III yang menekankan pentingnya struktur birokrasi dan SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam pelaksanaan kebijakan. Pada praktiknya masih terlihat adanya variasi alur pelayanan, terutama antara pendaftaran mandiri oleh masyarakat dan bantuan penuh oleh petugas. Struktur birokrasi sudah berjalan, tetapi masih perlu penguatan standardisasi agar implementasi SIMKAH lebih seragam, efektif, dan mudah dipahami masyarakat.

Tabel 4.3 Aspek Menurut Teori Edward III Yang Sudah Berjalan dan Belum Optimal di KUA Kapanewon Gamping

Aspek	Sudah Berjalan	Belum Optimal
Komunikasi	Informasi pelayanan SIMKAH sudah diberikan oleh petugas KUA dan	Informasi mengenai SIMKAH masih minim, sosialisasi kepada

	operator membantu masyarakat saat pendaftaran.	masyarakat dan informasi pada sosial media kurang jelas.
Sumber Daya	Tersedia komputer, internet, serta operator SIMKAH yang membantu pelayanan nikah digital.	Server kadang error, jaringan tidak stabil, dan belum tersedia genset keperluan jika listrik padam.
Disposisi	Petugas responsif, ramah, dan mendukung pelayanan berbasis digital.	Petugas masih sering membantu input data karena literasi digital masyarakat rendah
Struktur Birokrasi	Sudah ada SOP dan pembagian tugas antara penghulu dan operator SIMKAH.	Pelayanan masih terganggu ketika sistem pusat atau server mengalami masalah.

2) Menurut Merilee S. Grindle

Menurut Merilee S. Grindle, keberhasilan implementasi kebijakan dapat dilihat dari dua aspek, yaitu isi kebijakan dan lingkungan implementasi. Isi kebijakan berkaitan dengan manfaat, perubahan yang diharapkan, aktor pelaksana, serta sumber daya yang disediakan. Dalam konteks SIMKAH, isi kebijakan ini terlihat dari tujuan sistem untuk mempercepat pelayanan, meningkatkan akurasi data, dan memperkuat integrasi administrasi nikah. Temuan lapangan menunjukkan bahwa SIMKAH memberikan manfaat dalam proses input data, verifikasi, pencetakan dokumen, dan pengelolaan data pernikahan. Isi kebijakan, SIMKAH memiliki arah yang jelas sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital.

SIMKAH juga membawa perubahan pada mekanisme pelayanan di KUA Kapanewon Gamping. Awalnya, pelayanan lebih banyak bergantung pada pencatatan manual dan dokumen fisik. Setelah SIMKAH diterapkan, pelayanan mulai diarahkan pada sistem digital yang lebih sistematis dan terdokumentasi. Perubahan ini sesuai dengan teori Grindle tentang *extent of change envisioned*, yaitu sejauh mana kebijakan membawa perubahan terhadap kelompok sasaran. Dalam hal ini, perubahan yang ditimbulkan SIMKAH cukup signifikan karena memengaruhi cara

kerja petugas dan cara masyarakat mengakses layanan nikah.

Aspek aktor atau pihak-pihak yang terlibat kebijakan (*Interest affected*), implementasi SIMKAH melibatkan beberapa pihak, yaitu Kementerian Agama, KUA, penghulu, operator, dan masyarakat pengguna layanan. Pemerintah pusat berperan menyediakan sistem dan regulasi, sedangkan KUA menjadi pelaksana teknis di tingkat lokal. Penghulu dan operator menjadi pihak utama yang memastikan data masuk, diverifikasi, dan diproses sesuai ketentuan.⁸⁶ Masyarakat juga menjadi bagian penting karena mereka adalah pengguna layanan yang harus memahami alur SIMKAH. Maka, keberhasilan SIMKAH tidak hanya bergantung pada sistem, tetapi juga pada hubungan antara kebijakan pusat, pelaksana lokal, dan kesiapan masyarakat.

Pada aspek lingkungan implementasi (*context implementation*), kondisi lokal KUA Gamping masih menghadirkan beberapa tantangan. Grindle menjelaskan bahwa keberhasilan kebijakan sangat dipengaruhi oleh konteks sosial, kelembagaan, dan responsivitas pelaksana.⁸⁷ Pada KUA Kapanewon Gamping, lingkungan implementasi dipengaruhi oleh literasi digital masyarakat yang belum merata, ketergantungan pada jaringan internet, serta dukungan teknis yang belum

⁸⁶ Hendriyanto, dkk., "Problematika Implementasi Layanan Pencatatan Pernikahan Melalui Aplikasi Simkah Pada Kua Kabupaten Dharmasraya," *Jurnal Keislaman Dan Ilmu Pendidikan* 5 (2023): 1030–1042.

⁸⁷ *Ibid.*

sepenuhnya rutin. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan antara desain kebijakan SIMKAH yang bersifat digital dengan kondisi masyarakat yang belum seluruhnya siap secara teknologi. Kebijakan SIMKAH cukup adaptif dalam tujuan, tetapi masih perlu disesuaikan lebih jauh dengan kondisi lokal agar tidak menimbulkan kesenjangan pelayanan.

c. Tantangan dan Hambatan SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping

Tantangan utama implementasi SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping pada kendala teknis, terutama gangguan server, jaringan internet, dan listrik. SIMKAH sebagai sistem berbasis online sangat bergantung pada koneksi internet dan ketersediaan listrik. Ketika server lambat, jaringan terganggu, atau listrik padam, pelayanan nikah ikut terhambat.⁸⁸ Temuan lapangan menunjukkan bahwa KUA Gamping belum memiliki genset sebagai cadangan listrik, sehingga pelayanan SIMKAH otomatis berhenti ketika terjadi pemadaman listrik.⁸⁹ Kondisi ini membuktikan bahwa digitalisasi pelayanan membutuhkan kesiapan infrastruktur yang stabil dan berkelanjutan.

Hambatan yang lain berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia dan kompetensi teknis. Menurut Edward III, sumber daya manusia yang kompeten menjadi syarat penting dalam

⁸⁸ Wawancara dengan Nurul Bariroh (Operator SIMKAH) di KUA Kapanewon Gamping, tanggal 9 Maret 2026.

⁸⁹ Wawancara dengan Muhammad Aris (Kepala KUA) di KUA Kapanewon Gamping, tanggal 9 Maret 2026.

keberhasilan implementasi kebijakan. (*Kebijakan, Birokrasi, Dan Pelayanan Publik: Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi Negara - Google Books*, n.d.) Petugas KUA Kapanewon Gamping sudah mampu mengoperasikan SIMKAH, tetapi pelatihan formal belum diterima secara merata oleh seluruh petugas. Sebagian kemampuan teknis diperoleh melalui pengalaman langsung, pembelajaran mandiri, dan arahan dari petugas yang lebih memahami sistem. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi petugas sudah terbentuk secara praktis, tetapi belum sepenuhnya diperkuat melalui pelatihan sistematis. Sejalan dengan teori Edward III, peneliti menyatakan bahwa setiap aktivitas atau pelayanan pada suatu organisasi, maka diwajibkan adanya pelatihan khusus dan terarah sesuai bidangnya. Terutama pelayanan berbasis *online* merupakan hal yang banyak orang kurang paham atau tidak mengerti.

Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat juga menjadi hambatan penting dalam implementasi SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping. Banyak masyarakat belum memahami cara pendaftaran online, tahapan input data, serta penggunaan sistem secara mandiri. Akibatnya, masyarakat datang ke KUA dan meminta bantuan petugas untuk mengisi data. Dalam teori Grindle, kondisi ini termasuk bagian dari *context of implementation* atau lingkungan implementasi karena lingkungan masyarakat belum sepenuhnya siap menerima kebijakan digital. Masalah utama bukan hanya pada sistem, tetapi juga pada

rendahnya literasi digital dan kurangnya penyampaian informasi yang mudah dijangkau masyarakat.

Akar masalah dari hambatan SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping dapat dilihat dari adanya jarak antara desain kebijakan digital dengan kesiapan implementasi di tingkat lokal. Kebijakan SIMKAH dirancang untuk menciptakan pelayanan yang cepat, akurat, dan terintegrasi, tetapi pelaksanaannya masih menghadapi kendala teknis, SDM, dan sosial. Ketergantungan masyarakat kepada petugas menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya menjadi layanan mandiri bagi pengguna. Berdampak pada efektivitas pelayanan menjadi belum maksimal karena petugas tetap harus menjalankan peran ganda sebagai operator sistem sekaligus pendamping masyarakat. Oleh karena itu, implementasi SIMKAH di KUA Gamping dapat dikatakan sudah berjalan dan memberi manfaat, tetapi masih membutuhkan penguatan infrastruktur, pelatihan petugas, sosialisasi masyarakat, serta standar pelayanan yang lebih konsisten.

2. Analisis Kualitas Layanan Publik di KUA Kapanewon Gamping

a. Kualitas Layanan Berdasarkan Teori *SERVQUAL*

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam menilai keberhasilan implementasi SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping. Penerapan sistem berbasis digital tidak hanya bertujuan mempercepat administrasi pernikahan, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan yang efektif, responsif, transparan, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan publik dengan adanya implementasi SIMKAH dianalisis menggunakan teori *SERVQUAL* untuk melihat sejauh mana pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat. Pendekatan ini digunakan karena teori *SERVQUAL* mampu menjelaskan kualitas pelayanan melalui beberapa dimensi yang berkaitan langsung dengan pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas pelayanan dapat dianalisis melalui lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.⁹⁰ Dimensi ini relevan untuk menilai pelayanan nikah berbasis SIMKAH karena pelayanan tidak hanya dilihat dari sistem digital, tetapi juga dari fasilitas, petugas, kecepatan, kepastian, dan perhatian kepada masyarakat.

Dimensi *tangibles* (bukti fisik) terlihat dari adanya komputer, laptop, jaringan internet, printer, dan ruang pelayanan yang mendukung penggunaan SIMKAH. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KUA Kapanewon Gamping memiliki dua komputer, sebagian petugas memakai laptop pribadi, serta jaringan internet sekitar 100 Mbps. Artinya, dari aspek bukti fisik, fasilitas sudah cukup membantu

⁹⁰ Sinollah, Masruro, "Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)" *Jurnal Dialektika*, Volume 4, Nomor 1, Februari (2019), 46.

pelayanan, tetapi belum sepenuhnya ideal karena perangkat masih terbatas dan belum semuanya terstandarisasi secara kelembagaan.

Dimensi *reliability* (keandalan) terlihat dari kemampuan petugas KUA Kapanewon Gamping memberikan pelayanan secara akurat dan konsisten. Dalam pelayanan SIMKAH, keandalan tampak dari proses input data, verifikasi dokumen, validasi oleh penghulu, dan pencetakan dokumen administrasi nikah. Data calon pengantin tidak langsung disahkan, tetapi diperiksa kembali agar sesuai dengan dokumen fisik.⁹¹ Proses ini penting karena kesalahan data dapat berdampak pada keabsahan administrasi pernikahan. SIMKAH membantu meningkatkan akurasi pelayanan, meskipun keandalannya masih dipengaruhi oleh kelengkapan berkas, jaringan internet, dan kestabilan server.

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) menjadi salah satu aspek yang paling kuat dalam pelayanan KUA Kapanewon Gamping. Masyarakat menyampaikan bahwa petugas cukup responsif, ramah, dan membantu ketika pengguna mengalami kebingungan dalam proses pendaftaran SIMKAH. Petugas juga memberikan arahan melalui pelayanan langsung, WhatsApp, dan media sosial seperti Instagram. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak hanya bergantung pada sistem, tetapi juga pada kecepatan dan kesediaan

⁹¹ Wawancara dengan Nurul Bariroh (Operator SIMKAH) di KUA Kapanewon Gamping, tanggal 9 Maret 2026.

petugas membantu masyarakat. Namun, masih terdapat catatan bahwa sebagian masyarakat merasa petugas belum sepenuhnya proaktif dalam pendampingan teknis, terutama saat pengisian dan pengunggahan dokumen digital.

Dimensi *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) juga terlihat dalam pelayanan nikah berbasis SIMKAH. Assurance tampak dari adanya kepastian biaya, pembayaran non-tunai, validasi data, serta pengelolaan dokumen yang lebih tertib. Empathy terlihat dari pendampingan petugas kepada masyarakat yang belum memahami teknologi, termasuk masyarakat yang datang langsung ke KUA karena belum mampu mendaftar secara mandiri. Jika dibandingkan antara persepsi masyarakat dan standar pelayanan, aspek yang paling meningkat adalah responsivitas, transparansi biaya, dan kecepatan pelayanan. Sementara itu, aspek yang masih perlu diperbaiki adalah pemerataan fasilitas, pendampingan teknis, dan kemudahan akses bagi masyarakat dengan literasi digital rendah. Teori *SERVQUAL* sendiri memang menempatkan lima dimensi tersebut sebagai ukuran pokok kualitas pelayanan.⁹²

b. Kualitas Layanan Publik Menurut Teori *New Public Service* (NPS)

Menurut Denhardt dan Denhardt dalam teori *New Public Service*, pelayanan publik harus menempatkan masyarakat sebagai warga negara, bukan sekadar pelanggan. Prinsip *serve citizens, not*

⁹² *Ibid.*

customers berarti negara wajib melayani masyarakat karena pelayanan publik merupakan hak warga. Dalam konteks SIMKAH, pelayanan nikah bukan hanya urusan administrasi, tetapi juga pemenuhan hak masyarakat untuk memperoleh pencatatan pernikahan yang sah. KUA Gamping menjalankan prinsip ini melalui pelayanan langsung, pendampingan, dan penjelasan prosedur kepada calon pengantin. SIMKAH menjadi alat pelayanan publik, bukan sekadar aplikasi digital.

Dalam teori NPS, petugas harus berperan sebagai fasilitator yang membantu masyarakat mengakses layanan. Hal ini terlihat dari peran petugas KUA Kapanewon Gamping yang membantu masyarakat mengisi data, memeriksa dokumen, menjelaskan persyaratan, dan memberi arahan ketika pengguna mengalami kendala. Peran tersebut penting karena tidak semua masyarakat memiliki kemampuan digital yang sama. SIMKAH memang mempermudah pelayanan bagi pengguna yang mampu mengakses teknologi, namun masih membutuhkan pendampingan bagi masyarakat yang kurang memahami sistem. Maka, kualitas layanan setelah SIMKAH sangat ditentukan oleh keseimbangan antara teknologi dan peran manusia dalam pelayanan.

Prinsip responsivitas dalam teori NPS juga terlihat dari cara petugas KUA Kapanewon Gamping menanggapi kebutuhan masyarakat. Beberapa informan menyampaikan bahwa petugas tetap

melayani dengan baik meskipun mendekati waktu istirahat atau jam pulang. Petugas juga menyediakan alternatif kontak ketika nomor WhatsApp lama tidak aktif.⁹³ Sikap ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga memperhatikan kenyamanan masyarakat. Hal ini responsivitas menjadi indikator penting bahwa pelayanan publik berbasis SIMKAH tetap membutuhkan sikap ramah, terbuka, dan solutif.

SIMKAH juga memunculkan pertanyaan kritis, yaitu apakah sistem benar-benar membuat masyarakat mandiri atau justru menciptakan ketergantungan baru kepada petugas. Temuan lapangan menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih belum mampu menggunakan SIMKAH secara mandiri karena kurangnya sosialisasi dan literasi digital. Akibatnya, petugas tetap menjadi pusat pelayanan karena masyarakat datang langsung ke KUA untuk dibantu mengisi data. Dalam teori NPS, kondisi ini tidak sepenuhnya salah karena petugas memang harus membantu warga, tetapi sistem idealnya tetap harus mudah digunakan secara mandiri. Oleh karena itu, SIMKAH sudah mendukung pelayanan publik, tetapi perlu dibuat lebih inklusif agar keadilan akses layanan dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat.⁹⁴

⁹³ Wawancara dengan Adam Ray (Masyarakat pengguna layanan) di Kapanewon Gamping, tanggal 23 April 2026.

⁹⁴ M Faruq,dkk, "Collaboration of Stakeholders and AI in The Implementation of New Public Service in The Digital Era" 5 (2025): 63–70.

c. Analisis Prinsip Pelayanan Publik Dalam SIMKAH

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan warga negara atas barang, jasa, atau pelayanan administratif.⁹⁵ Pada konteks KUA, pencatatan nikah termasuk pelayanan administratif yang wajib diberikan secara jelas, pasti, dan bertanggung jawab. SIMKAH mendukung prinsip tersebut karena sistem ini membantu proses pendaftaran, verifikasi, pencatatan, dan dokumentasi nikah secara lebih tertib. Pelayanan berbasis SIMKAH di KUA Gamping menunjukkan adanya peningkatan dalam transparansi biaya dan prosedur. Hal ini terlihat dari biaya nikah yang jelas, yaitu gratis jika akad dilakukan di KUA dan Rp600.000 jika dilakukan di luar KUA sesuai pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 Tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Departemen Agama. Tambahan Lembaran Negara, “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 Tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Departemen Agama”.

Prinsip transparansi terlihat dari sistem pembayaran non-tunai melalui billing SIMKAH, transfer bank, atau QRIS. Pembayaran tidak

⁹⁵ BPK RI, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”.

diberikan kepada petugas KUA, tetapi langsung masuk ke rekening Negara. Mekanisme ini memperkuat akuntabilitas karena transaksi tercatat secara digital dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam teori pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas merupakan unsur penting untuk mencegah penyimpangan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.⁹⁶ SIMKAH berperan dalam memperkuat tata kelola pelayanan yang lebih bersih dan terbuka.

Prinsip Ketepatan waktu juga terlihat dalam pelayanan nikah berbasis SIMKAH. Petugas menyampaikan bahwa proses pelayanan menjadi lebih rapi karena alurnya dimulai dari berkas masuk, input data, verifikasi, hingga pencetakan dokumen. Jika berkas lengkap dan sistem tidak bermasalah, pelayanan dapat berjalan lebih cepat dibandingkan sistem manual. SIMKAH juga dapat diakses di luar jam kerja, sehingga masyarakat memiliki fleksibilitas untuk melakukan pendaftaran secara *online*. Namun, efisiensi ini belum sepenuhnya maksimal karena verifikasi tetap harus dilakukan secara langsung dan sistem masih bergantung pada server serta jaringan internet.⁹⁷

Jika dikaitkan dengan konsep *good governance*, SIMKAH sudah mendukung prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan kepastian pelayanan. Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003

⁹⁶ Imroatus Sholiha and Dewi Casmiwati, "Analisis Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tambaksari Dalam Menerapkan Good Governance," *Indonesian Journal of Public Administration Review* 1, no. 4 (2024): 11, <https://doi.org/10.47134/par.v1i4.3076>.

⁹⁷ Wawancara dengan Nurul Bariroh (Operator SIMKAH) di KUA Kapanewon Gamping, tanggal 9 Maret 2026.

juga menekankan pentingnya prinsip pelayanan seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan. “Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,” 2003. Pada KUA Gamping, prinsip tersebut sudah tampak dalam biaya yang jelas, prosedur yang lebih tertata, validasi dokumen, dan pendampingan petugas. Namun, masih ada aspek yang perlu ditingkatkan, terutama sosialisasi, pemerataan literasi digital, dan kesiapan infrastruktur cadangan ketika sistem terganggu. SIMKAH telah meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan, tetapi masih perlu perbaikan agar prinsip pelayanan publik berjalan lebih menyeluruh.

d. Dampak Implementasi SIMKAH Terhadap Kualitas Layanan

Dampak positif utama implementasi SIMKAH adalah meningkatnya efisiensi pelayanan administrasi nikah. Proses yang sebelumnya banyak bergantung pada pencatatan manual, sekarang dapat dilakukan melalui sistem digital. Data calon pengantin, wali, orang tua, lokasi akad, waktu akad, dan penghulu dapat dikelola secara lebih sistematis. Hal ini membuat pekerjaan petugas menjadi lebih tertib dan mengurangi potensi kesalahan administrasi. SIMKAH memberi dampak nyata terhadap percepatan dan kerapian pelayanan di KUA Kapanewon Gamping.

Perubahan pengalaman masyarakat dalam mengakses

pelayanan nikah termasuk dampak positif. Sebagian masyarakat merasa pelayanan menjadi lebih mudah karena informasi, jadwal, dan proses administrasi dapat diarahkan melalui sistem. Masyarakat juga menilai petugas cukup ramah, responsif, dan membantu ketika terjadi kebingungan dalam penggunaan SIMKAH. Namun, pengalaman masyarakat tidak semuanya sama karena sebagian pengguna masih merasa kesulitan saat mengisi data atau mengunggah dokumen.⁹⁸ Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan setelah SIMKAH dipengaruhi oleh kemampuan teknologi masyarakat dan kualitas pendampingan petugas.

Tingkat kepuasan masyarakat setelah penerapan SIMKAH dapat dikatakan cukup baik, tetapi belum sepenuhnya optimal. Masyarakat merasa terbantu oleh sistem digital, transparansi biaya, dan pelayanan petugas yang komunikatif. Namun, masih ada keluhan mengenai server error, kurangnya sosialisasi, serta proses yang belum sepenuhnya mandiri dari rumah. Kondisi ini memperlihatkan bahwa SIMKAH sudah memberikan manfaat, tetapi masih menyisakan hambatan teknis dan sosial. Kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi, tetapi juga oleh kelancaran sistem, kejelasan informasi, dan kesiapan petugas.

SIMKAH memiliki potensi besar untuk terus meningkatkan

⁹⁸ Wawancara dengan Tisam Ventina (Masyarakat pengguna layanan) di Kapanewon Gamping, tanggal 10 Maret 2026.

kualitas pelayanan nikah di KUA seluruh Indonesia dan khususnya KUA Kapanewon Gamping. Sistem ini sudah mendukung efisiensi, transparansi, akurasi data, dan akuntabilitas pelayanan. Namun, keberlanjutan sistem membutuhkan dukungan infrastruktur, pelatihan SDM, sosialisasi masyarakat, serta pemeliharaan teknis yang lebih rutin. Apabila aspek tersebut diperkuat, SIMKAH dapat menjadi instrumen pelayanan publik yang lebih efektif dan inklusif. Implementasi SIMKAH berdampak positif terhadap kualitas layanan, tetapi keberhasilannya tetap bergantung pada kesiapan teknologi, aparatur, dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Implementasi SIMKAH di KUA Kapanewon Gamping telah berjalan dengan baik sebagai sistem administrasi pencatatan nikah berbasis digital. SIMKAH digunakan dalam proses pendaftaran, verifikasi data, pencatatan pernikahan, hingga penerbitan dokumen nikah secara lebih terintegrasi. Penerapan SIMKAH mempermudah petugas dalam mengelola data pernikahan sehingga proses administrasi menjadi lebih tertib, efektif, dan efisien. Meskipun demikian, implementasi SIMKAH masih menghadapi beberapa tantangan, seperti gangguan jaringan internet, kendala server, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, serta kurangnya informasi dan sosialisasi kepada masyarakat, kebanyakan masyarakat tidak mengetahui tentang SIMKAH. Kendala tersebut diatasi oleh petugas KUA Kapanewon Gamping agar pelayanan tetap berjalan dengan baik.
2. Kualitas layanan publik di KUA Kapanewon Gamping adanya implementasi SIMKAH tergolong baik. Hal ini ditunjukkan oleh meningkatnya kecepatan pelayanan administrasi, ketepatan dan akurasi pengelolaan data, kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, keterbukaan informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan, serta kelancaran proses administrasi pencatatan nikah. Walaupun masih terdapat

kendala teknis yang perlunya pendampingan bagi sebagian masyarakat dalam menggunakan layanan digital, kendala tersebut tidak mengurangi kualitas pelayanan secara keseluruhan. Dengan demikian, implementasi SIMKAH telah berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan publik di KUA Kapanewon Gamping Kabupaten Sleman.

B. Saran

1. Kementerian Agama dan KUA Kapanewon Gamping perlu meningkatkan kualitas infrastruktur teknologi, terutama terkait stabilitas sistem server SIMKAH dan pengelolaan manajemen sumber daya energi seperti genset dan kelistrikan. Selain itu, perlu adanya pelatihan dan pengembangan kompetensi teknologi informasi bagi petugas KUA agar implementasi SIMKAH dapat dijalankan secara lebih efektif dan profesional.
2. Masyarakat khususnya calon pengantin, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai penggunaan layanan digital SIMKAH melalui sosialisasi dan informasi pada sosial media yang disediakan oleh KUA. Dengan meningkatnya literasi digital masyarakat, proses pelayanan administrasi nikah dapat berjalan lebih cepat, mandiri, dan efisien.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai implementasi SIMKAH dengan pendekatan yang lebih luas, seperti menggunakan metode lainnya atau membandingkan implementasi SIMKAH di beberapa KUA dengan karakteristik wilayah yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

Ananda Intan Pratiwi. (2022). Implementasi Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik terhadap Kualitas Pelayanan Di Kelurahan Semolowaru. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(6), 74–86.
<https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/714>

Andhini Rizki Yulianti, I. R. (2024). *Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah Online Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Prambon Kabupaten Sidoarjo*. 1(1), 166–180.

Aufa, M. I. (2026). *Implementasi Simkah Dalam Administrasi Perkawinan Di Kua Gunung Anyar Surabaya*. 04(01), 96–101.

Azizah, W. I., & Tukiman. (2021). *Implementasi Kebijakan Pusat Kesejahteraan Sosial Anak Integratif Di Kabupaten Jombang*. 6(2), 9–16.

BPK RI. (N.D.). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK*.

Daeli, G. S. P., Siagian, N., & Sinaga, K. (2025). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Grab Di Lubuk Pakam. *Warta Dharmawangsa*, 19(3), 1668–1679.
<https://doi.org/10.46576/Wdw.V19i3.7510>

Erfan, Z., Jalaluddin, J., Azhari, F., & Hamdi, F. (2024). Revitalisasi Dan Piloting Kantor Urusan Agama Di Indonesia (Dinamika Hukum Islam Berbasis Kemaslahatan). *Indonesian Journal Of Islamic Jurisprudence, Economic And Legal Theory*, 2(2), 740–766.

<https://doi.org/10.62976/Ijijel.V2i2.551>

Faizah, R. (2020). Construction Of Islamic Law And Customary Law In Javanese Tondano Society. *UNTAG Law Review (ULREV) Volume, 4(2)*, 38–47.

<http://dx.doi.org/10.1016/j.biochi.2015.03.025>
<http://dx.doi.org/10.1038/nature10402>
<http://dx.doi.org/10.1038/nature21059>
<http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/Equilibrium/article/view/1268/1127>
<http://dx.doi.org/10.1038/nrmicro2577>

Faruq, M., Wardiyanto, B., Umpain, S. H., & Toyib, M. (2025). *Collaboration Of Stakeholders And AI In The Implementation Of New Public Service In The Digital Era. 5*, 63–70.

Ghozali, I., & Haries, A. (2024). *Bulletin Of Community Engagement. 4(1)*.

Ginting, E. B., Utari, D. S., Laila, N., Aulia, S., & Siregar, Y. R. (2024). Peningkatan Kualitas Layanan Publik : SIMKAH 4 Sebagai Solusi Modern Di Kementrian Agama Kecamatan Medan Timur. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research, 4(1)*, 10470–10482. <http://j-innovative.org/index.php/innovative/article/view/9097>
<http://j-innovative.org/index.php/innovative/article/download/9097/6240>

Gintulangi, S. O., Abdussamas, Z., & Tahir, A. (2025). *Analisis Kebijakan Penerapan SIMKAH Dan Strategi Manajemen Pelayanan Publik Pada Pencatatan Nikah Di KUA Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo. 3(6)*, 5426–5431.

Hafiz, M., & Fajri, N. (2024). Efektivitas Pencatatan Nikah Berbasis Simkah Di Kua Kecamatan Gudo Tahun 2023. *Jurnal Sains Student Research*, 2(4), 178–188. <https://doi.org/10.61722/Jssr.V2i4.1976>

Hendriyanto, Nofialdi, Yunarti, S., & B.S, I. A. (2023). Problematika Implementasi Layanan Pencatatan Pernikahan Melalui Aplikasi Simkah Pada Kua Kabupaten Dharmasraya. *Jurnal Keislaman Dan Ilmu Pendidikan*, 5, 1030–1042.

Hidayah, N., Munawarah, & Arlan, A. S. (2024). Kualitas Pelayanan Nikah Dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Di KUA Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan. *Journal Of Development Administrations Thinking Understand: Public And Business Administration (DATU)*, 1(1), 45–51.

Hiplunudin, A. (2025). “Kebijakan, Birokrasi, Dan Pelayanan Publik: Tinjauan Kritis Ilmu Administra... (Pp. 1–196).

Islam, D. B. (2013). Keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II//369 Tahun 2013 Tentang Penerapan SIMKAH Pada KUA. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Jamil, M. J. (2024). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah Online (Simkah) Dalam Administrasi Pernikahan Di Kua Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(12), 5470–5480. <https://doi.org/10.46799/Jsa.V5i10.1736>

Juneldi, R., & Sururie, R. W. (2020). Penerapan Sistem Informasi

Manajemen Nikah (Simkah) Di Kua Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. *Al-Ahwal Al-Syakhsiyyah: Jurnal Hukum Keluarga Dan Peradilan Islam*, 1(2), 179–194. <https://doi.org/10.15575/As.V1i2.9914>

Kebijakan, Birokrasi, Dan Pelayanan Publik: Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi Negara - Google Books. (N.D.). Retrieved January 21, 2026, From

[https://www.google.co.id/books/edition/Kebijakan_Birokrasi_Dan_Pelayanan_Publik/Vkixeqaaqbaj?hl=en&gbpv=1&dq=implementasi+kebijakan+yang+diperkenalkan+oleh+merilee+s.+grindle+\(1980\)&pg=PA56&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Kebijakan_Birokrasi_Dan_Pelayanan_Publik/Vkixeqaaqbaj?hl=en&gbpv=1&dq=implementasi+kebijakan+yang+diperkenalkan+oleh+merilee+s.+grindle+(1980)&pg=PA56&printsec=frontcover)

Kemenag. (2016). *PMA-34 2016 Otk Kua.Pdf*. Kementrian Agama Republik Indonesia. (2019). Keputusan Menteri Agama RI Nomor 892 Tahun 2019 Tentang SIMKAH. In *Menteri Agama RI* (Pp. 1–3).

Lestari, N. A., Alias, & Parawangi, A. (2021). Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Mariso Kota Makasar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(5), 1798–1812.

<http://repository.radenintan.ac.id/11375/1/PERPUSPUSAT.Pdf%0Ahttp://business-law.binus.ac.id/2015/10/08/pariwisata-syariah/%0Ahttps://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results%0Ahttps://journal.uir.ac.id/index.php/kiat/article/view/8839>

Made, N., & Putri, D. (2025). *Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pada Kantor Urusan Agama Denpasar Utara*. 2(5), 1–12.

Manajemen, P. S., & Malang, U. (N.D.). *Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)*. 45–64.

Masithah, M. (2021). Peran Kua Dalam Mewujudkan Konsep Moderasi Beragama. *Journal Of Education Science*, 7(1), 54–67.

Maulana Muhamad Lutfi, Thamrin Djuni, Siahlan Matdio, Renwarin Joseph Martinio Joerien, & Hadita. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Setia Asihkecamatan Tarumajaya. *Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, Vol.2, No.(7), 880–886.

Menteri Agama. (2019). PMA No 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Pernikahan. *Berita Negara Republik Indonesia*, 1118, 29.

Menteri Agama RI. (2019). Peraturan Menteri Agama No. 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Pernikahan. *Direktur Jenderal Peraturan Perundang-Undangan Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia*, 1118, 29.

Meyriyani, S. F., Sujana, N., & Pri, U. (2024). *Penerapan Prinsip New Public Service (NPS) Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Indonesia Sehat (KIS) Melalui Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kota Tangerang*. 10(2), 819–828.

Mubarok, S., Zauhar, S., & Setyowati, E. (2020). *Journal Of Public Administration Studies Policy Implementation Analysis : Exploration Of George Edward III , Marilee S Grindle , And Mazmanian And Sabatier Theories In The Policy Analysis Triangle*. 5(1), 33–38.

Muhamad Amaral Fiscal, & Nida Handayani. (2024). Efektifitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Berbasis Online Di Kota Tangerang Selatan. *Switch : Jurnal Sains Dan Teknologi Informasi*, 2(4), 40–55. <https://doi.org/10.62951/Switch.V2i4.183>

Mustofa, A. R., & Gilang Difa Nur Rochim. (2023). Penerapan Aplikasi Simkah Web Perspektif Teori Efektifitas Budiani. *Jurnal Penelitian Agama*, 24(1), 109–124. <https://doi.org/10.24090/Jpa.V24i1.2023.Pp109-124>

Najib, M., & Syukri, A. (2024). Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Online Dalam Pencatatan Pernikahan Di Kua Kecamatan Program Studi Hukum Keluarga Islam.

Negara, T. L. (2014). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 Tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Departemen Agama*. 2, 1–5.

Nikah Dan Cerai Menurut Kabupaten/Kota (Kejadian) Di Provinsi DI Yogyakarta, 2024 - Tabel Statistik - Badan Pusat Statistik Provinsi DI Yogyakarta. (N.D.). Retrieved January 21, 2026, From <https://Yogyakarta.Bps.Go.Id/Id/Statistics-Table/3/Vkhwvusztjxjpvmq2zfrkamnizg9rmvo2vedsbvvumdkjmymzndaw/Nikah-Dan-Cerai-Menurut-Kabupaten-Kota--Kejadian--Di-Provinsi-Di-Yogyakarta.Html?Year=2023>

Nur, L., Putri, R., Amirulloh, M. R., & Meigawati, D. (2025).

Implementasi Program Rehabilitasi Sosial Dasar Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Sukabumi. 8, 391–409.

Parinussa, R., Salhuteru, A. C., & Pattipeilohy, V. R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232–239.

Publik, P., & Kua, D. I. (2023). *Systematic Literature Review : Peran Penerapan Simkah (Sistem Informasi Manajemen Nikah) Terhadap Kualitas.* 4(4), 2777–2785.

Publik, P. P., Negara, K. M., Negara, M., & Aparatur, P. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Putri, H., & Dewi, E. P. (2024). *Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Terhadap Kinerja Pegawai.* 391–394.

Putri, H., & Puspita Dewi, E. (2024). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Terhadap Kinerja Pegawai. *Social Science And Contemporary Issues Journal*, 2(2), 391–394.
<https://doi.org/10.59388/Scij.V2i2.484>

Raharjo, M. I. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (Edisi Pert). Bumi Aksara.
https://books.google.co.id/books?id=G8l8EAAQBAJ&Lpg=PP1&Ots=Ca9auTDL_D&Dq=Manajemen Pelayanan

Publik&Lr&Pg=PP1#V=Onepage&Q=Manajemen

Pelayanan

Publik&F=False

Rahmatia, R. N. (2023). Tinjauan Yuridis Terhadap Pelayanan Aparatur Sipil Negara Pada Instansi Daerah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi Lex*, 12(2), 1–13.

Religius, M. Of. (2007). PMA No 11 Tahun 2007. 2007, 3 Halaman.

Resky, P., & Rahman, M. (N.D.). *Analisis Layanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar Analysis Of The Marriage Management Information System (SIMKAH) Service At The Tamalanrea District Religious Affairs Office , Makassar City.*

Rifki Dimas Agustin , Agus Suherman, F. F. (2024). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Informasi Pada Masyarakat Di KUA Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(4), 744–754.

Rohim, R., & Very, J. (2025). *Penerapan Model Delone Dan Mclean Dalam Menilai Keberhasilan Sistem Informasi Manajemen Di Sektor Publik.* 7(03), 430–438.

Saidah, A., Sholahuddin, A., & Suharnoko, D. (2025). *Study Of The Implementation Of Village Fund Management Policies In Sangatta Utara Sub-District East Kutai District.* 145, 232–243.

<https://doi.org/10.47505/IJRSS.2025.6.15>

SANIA SALSABILA. (2023). *Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemennikah (Simkah) Di Kantor Urusan Agama (Kua) Pakusari Kabupaten Jember*. 1–90. <http://digilib.uinkhas.ac.id/31994/>

Setianingsih, P., Purwanto, □, Syarifah, L., Manajemen, P., Islam, P., Syubbanul, S., Magelang, W., & Syariah, P. E. (2024). YUME : Journal Of Management Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pencatatan Pernikahan Melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). *YUME : Journal Of Management*, 7(1), 561–573. <https://www.journal.steamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/6357>
%0Ahttps://www.journal.steamkop.ac.id/index.php/yume/article/download/6357/4296

Sholiha, I., & Casmiwati, D. (2024). Analisis Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tambaksari Dalam Menerapkan Good Governance. *Indonesian Journal Of Public Administration Review*, 1(4), 11. <https://doi.org/10.47134/Par.V1i4.3076>

Sri, N., Suprastiyo, A., Studi, P., Publik, A., Bojonegoro, U., Capital, H., & Publik, P. (2024). *Inovasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Gondang Kabupaten Bojonegoro) Marriage*. 8(1), 109–120.

Sukma, P. N. (2021). *Skripsi Aplikasi Simkah Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sukakarya*

Kota Sabang. 87.

Tahir, A., & Lamakaraka, F. (2023). *Management Information System In Public Service : A Review Of Literature*. 01(05).

Teori, L. (2014). Teori Edward III. *Winarno*.

Wardana, W. (2023). Efektivitas Penerapan Aplikasi Simkah Dalam Administrasi Pendaftaran Pernikahan Di Kua Kecamatan Metro Timur Kota Metro Lampung. *Aleph*, 87(1,2), 149–200.

1&Isallowed=Y%0Ahttps://Antigo.Mdr.Gov.Br/Saneamento/Proees

Zainullah, M., & Suryono, A. (2024). Sinkronisasi Simkah Dan Pencatatan Pendaftaran Perkawinan (Studi Putusan Nomor : 1428 / Pdt . G / 2021 / Pa . Jbr). *Law And Justice*, 1(4), 1–9.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Izin Penelitian

		FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM		Gedung K.H. Wahid Hasyim Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia Jl. Kaliurang km 14,3 Yogyakarta 55584 T. (0274) 809444 ext. 4011 F. (0274) 809863 E. fakultas@uii.ac.id W. fakultas.uii.ac.id					
Nomor :	118/Dek/70/DAATI/FIAI/II/2026	Yogyakarta,	23 Februari 2026 M						
Hal :	Izin Penelitian		5 Ramadhan 1447 H						
Kepada :	Yth. Ketua Kantor Urusan Agama Kapanewon Gamping Jl. Titi Bumi Patran, Banyuraden, Kec. Gamping Kab. Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. 55293 di Daerah Istimewa Yogyakarta								
<i>Assalamu 'alaikum wr. wb.</i> Dengan ini kami sampaikan dengan hormat kepada Bapak/Ibu, bahwa bagi mahasiswa Program Sarjana Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah menyelesaikan teori, diwajibkan menulis karya ilmiah berupa skripsi. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, mahasiswa kami: <table border="0"> <tr> <td>Nama</td> <td>: AFIF NASHIF HUSNA</td> </tr> <tr> <td>No. Mahasiswa</td> <td>: 22421106</td> </tr> <tr> <td>Program Studi</td> <td>: S1 – Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah)</td> </tr> </table> mohon diizinkan untuk mengadakan penelitian di instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin, dengan judul penelitian: <i>Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) terhadap Kualitas Layanan di KUA Kapanewon Gamping Kabupaten Sleman</i> Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih. <i>Wassalamu 'alaikum wr. wb.</i>				Nama	: AFIF NASHIF HUSNA	No. Mahasiswa	: 22421106	Program Studi	: S1 – Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah)
Nama	: AFIF NASHIF HUSNA								
No. Mahasiswa	: 22421106								
Program Studi	: S1 – Hukum Keluarga (Ahwal Syakhshiyah)								
 Dr. Drs. Asmuni, MA									

Lampiran 2 : Dokumentasi Wawancara dengan informan



Gambar 1 Wawancara dengan Bapak Muhammad Aris, S.Sos.I (Kepala KUA Kapanewon Gamping)



Gambar 2 Wawancara dengan Bapak Muhsonef, S.H.I., M.H.I. (Penghulu KUA Kapanewon Gamping)



Gambar 3 Wawancara dengan Ibu Nurul Bariroh, S.Hum. (Penyuluh dan operator SIMKAH KUA Kapanewon Gamping)



Gambar 4 Wawancara dengan Ardyani Putri Wijaya (Masyarakat Pengguna Layanan)



*Gambar 5 Wawancara dengan Tisam Ventina
(Masyarkat Pengguna Layanan)*



*Gambar 6 Wawancara dengan Tauviq Rivai
(Masyarkat Pengguna Layanan)*



*Gambar 7 Wawancara dengan Aprilia Melati
(Masyarkat Pengguna Layanan)*



*Gambar 8 Wawancara dengan Regita Cahya
(Masyarkat Pengguna Layanan)*



*Gambar 9 Wawancara dengan Adam Ray (Masyarkat
Pengguna Layanan)*

Lampiran 3 : Transkrip Wawancara

Transkrip Wawancara (Kepala KUA)

1. Bagaimana awal mula penerapan SIMKAH di KUA Gamping, dan bagaimana Bapak melihat urgensinya bagi pelayanan nikah di wilayah Kapanewon Gamping ini?
2. Dalam proses implementasi SIMKAH, bagaimana bentuk sosialisasi atau pola komunikasi kebijakan dari Kemenag ke tingkat KUA hingga ke petugas pelaksana?
3. Sejauh ini, apa saja dukungan sumber daya yang tersedia (SDM, anggaran, sarana prasarana) untuk mendukung SIMKAH? Apakah sudah mencukupi?
4. Dalam praktiknya, apa saja tantangan paling terasa dalam penerapan SIMKAH di wilayah Gamping?
5. Dalam praktiknya, Bagaimana pembagian peran antara penghulu dan operator SIMKAH dalam memastikan sistem berjalan sesuai prosedur?
6. Menurut Bapak, apakah penerapan SIMKAH sudah benar-benar membantu masyarakat, atau masih ada kelompok tertentu yang kesulitan mengaksesnya? Coba jelaskan
7. Jika diberi kesempatan untuk memperbaiki sistem atau pelayanan SIMKAH di KUA Gamping, hal apa yang paling ingin Bapak ubah atau tingkatkan?

Transkrip Wawancara (Penghulu KUA)

1. Bapak sebagai penghulu, bagaimana perubahan proses administrasi nikah setelah menggunakan SIMKAH dibandingkan sebelumnya?
2. Apakah SIMKAH membantu meningkatkan ketepatan dan keandalan data pernikahan? Bisa diceritakan pengalaman konkretnya?
3. Bagaimana sikap dan kesiapan para penghulu dalam menyesuaikan diri dengan sistem digital seperti SIMKAH?
4. Ketika masyarakat mengalami kendala teknis atau administrasi pada saat hari pernikahan, bagaimana respons yang biasanya diberikan oleh KUA?
5. Menurut Bapak, apakah penggunaan SIMKAH berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan KUA? Mengapa demikian?
6. Menurut Bapak, apakah penerapan SIMKAH sudah benar-benar membantu masyarakat, atau masih ada kelompok tertentu yang kesulitan mengaksesnya? Coba jelaskan
7. Jika diberi kesempatan untuk memperbaiki sistem atau pelayanan SIMKAH di KUA Gamping, hal apa yang paling ingin Bapak ubah atau tingkatkan?

Tranksrip Wawancara (Operator SIMKAH)

1. Bisa dijelaskan bagaimana alur kerja harian ibu dalam mengoperasikan SIMKAH untuk pelayanan nikah?
2. Seberapa sering terjadi kendala teknis dalam sistem (error, jaringan, sinkronisasi data), dan bagaimana biasanya Ibu mengatasinya?
3. Apakah Ibu mendapatkan pelatihan khusus terkait SIMKAH? Bagaimana manfaatnya terhadap pekerjaan Ibu?
4. Dalam melayani masyarakat yang kurang memahami teknologi, pendekatan apa yang biasanya Ibu lakukan?
5. Apakah ada tekanan target atau beban kerja tertentu dalam pengoperasian SIMKAH? Bagaimana hal itu mempengaruhi kualitas pelayanan?
6. Menurut Ibu, apakah penerapan SIMKAH sudah benar-benar membantu masyarakat, atau masih ada kelompok tertentu yang kesulitan mengaksesnya? Coba jelaskan
7. Jika diberi kesempatan untuk memperbaiki sistem atau pelayanan SIMKAH di KUA Gamping, hal apa yang paling ingin Ibu ubah atau tingkatkan?

Tranksrip Wawancara (Masyarakat Pengguna Layanan)

1. Bisa diceritakan pengalaman Anda saat mendaftarkan pernikahan melalui SIMKAH? Bagaimana kesan pertama Saudara terhadap sistem ini?
2. Bagaimana respons petugas KUA terhadap saudara ketika mengalami kendala atau memiliki pertanyaan?
3. Apakah saudara merasa data dan dokumen pernikahan Anda diproses dengan akurat dan aman? Mengapa Anda merasa demikian?
4. Saat mengalami kendala atau pertanyaan, bagaimana respons petugas KUA terhadap saudara?
5. Secara pribadi, apakah saudara merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik selama proses pelayanan? Apa yang membuat saudara merasa demikian atau sebaliknya?
6. Menurut Saudara, apakah penerapan SIMKAH sudah benar-benar membantu masyarakat, atau masih ada kelompok tertentu yang kesulitan mengaksesnya? Coba jelaskan
7. Jika diberi kesempatan untuk memperbaiki sistem atau pelayanan SIMKAH di KUA Gamping, hal apa yang paling ingin saudara ubah atau tingkatkan?

CURRICULUM VITAE

Identitas Diri

Nama : Afif Nashif Husna

Jenis Kelamin : Laki – laki

Tempat, Tanggal lahir : Sleman, 13 Maret 2004

Alamat : Ngawen RT 003/ RW 011 Trihanggo Gamping
Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta

Alamat email : afifhusna1976@gmail.com

Pendidikan

SD : SD Muhammadiyah Karangwaru Yogyakarta

SMP : SMP N 14 Yogyakarta

SMA : SMA N 1 Tempel

Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indonesia

Pengalaman dan Organisasi

- Wakil Ketua 2 OSIS SMA N 1 Tempel 2019/2020
- Ketua OSIS SMA N 1 Tempel 2020/2021
- Ketua Wirajati RT 03 Padukuhan Ngawen 2022 – 2024
- Sekretaris Bidang PSDM HMAS (Himpunan Mahasiswa Ahwal Syakhshiyah 2023/2024
- Staff Divisi Humtrans Tamah (Ta’aruf Mahasiswa) 2023
- Ketua Panitia Asia Fest (Ahwal Syakhshiyah Festival) 2023
- Ketua Divisi Humtrans SGC (Students Goverment Center) 2024
- Wakil Ketua Panitia Sparkling 1446 H Nogotirto - Trihanggo 2025