

**EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI
MANAJEMAN NIKAH DI KANTOR URUSAN
AGAMA KECAMATAN MUARA HARUS
MENDUKUNG PROSES ADMINISTRASI
PERNIKAHAN**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Penyusunan Skripsi
Pada Program Studi Adminitrasi Publik



**OLEH
SINTYA RAHMIDA
NPM : 2022441**

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINITRASI (STIA)
AMUNTAI
2026**

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama:

Nama : SINTYA RAHMIDA

NPM : 2022441

Program Studi : S1 Administarasi Publik

Judul Skripsi : **“EFEKTIVITAS PELAYANAN SIMKAH DI KUA
KECAMATAN MUARA HARUS DALAM MENDUKUNG
PROSES ADMINISTRASI PERNIKAHAN”**

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbingan Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Amuntai, April 2026

Pembimbing 1

Sugianor, S.Sos., M.AP
NUPTK : 2142763664130333

Pembimbing 2

Sri Agusmila Anetha Herlinda, S.Pd, M.AP
NUPTK. 9149753655300033



Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik

Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A
NIK. 19921104 2015091 021

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, proposal penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Muara Harus Mendukung Proses Administrasi Pernikahan” dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Proposal ini disusun sebagai salah satu langkah awal dalam pelaksanaan penelitian yang bertujuan untuk memahami, menganalisis, serta memberikan gambaran mengenai efektivitas pelayanan sistem informasi manajemen nikah di kantor urusan agama kecamatan muara harus mendukung proses administrasi pernikahan.

Oleh sebab itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan motivasi, bimbingan, serta masukan yang konstruktif selama proses penyusunan proposal ini, sebagai berikut :

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Sugianor, S.Sos., M.AP Dosen pembimbing I yang telah banyak membantu, memberi pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Sri Agusmila Aneta Herlinda, S.Pd., M.AP. Dosen pemimbing II yang telah banyak membantu,memberikan arahan, bimbingan dan petunjuk ,kepada penulis sehingga proposal ini dapat di selesaikan dengan baik
4. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos., M.A ketua Program Studi Administrasi Publik
5. Seluruh dosen beserta staf tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

6. Kepada Orang tua, terkhususnya untuk ibunda, keluarga dan teman-teman terima kasih atas dukungan motivasi serta doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
7. Serta teman-teman di STIA Amuntai yang turut membantu dan saling memotivasi hingga dapat menyelesaikan skripsi bersama-sama.
8. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian skripsi ini yang tak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis berharap semoga penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Amuntai, April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu	8
B. Tinjauan Teoritis	9
1. Efektivitas	9
2. Efektivitas Kebijakan Publik Menurut Leo Agustino	14
3. Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)	15
4. Konsep Efektivitas Pelayanan Publik	16
5. Adminitrasi Pernikahan Dalam Perspektif Hukum dan Pelayanan	18
C. Kerangka Pemikiran	19
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	22

B. Pendekatan Penelitian	23
C. Tipe Penelitian	24
D. Data dan Sumber Data	25
E. Desain Operasional	27
F. Teknik Pengumpulan data	28
G. Teknik Analisis Data	29
H. Uji Kredibilitas Data	30

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Pemikiran	20
-----------------------------	----

DAFTAR TABEL

1. Informan Wawancara	26
2. Desain Operasional Penelitian	27

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan administrasi pernikahan merupakan salah satu tugas pokok Kantor Urusan Agama (KUA) yang memiliki peran penting dalam memastikan tertibnya pencatatan perkawinan sesuai ketentuan hukum nasional. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan akuntabel, Kementerian Agama mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) sebagai instrumen digitalisasi administrasi pernikahan untuk meningkatkan kualitas layanan di seluruh KUA di Indonesia. Keberadaan SIMKAH diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan bebas dari praktik maladministrasi (Sutopo, 2020).

Fenomena efektivitas pelayanan administrasi pernikahan melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) juga tercermin dari hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan di Kecamatan Muara Harus. Berdasarkan pemberitaan resmi dari Kementerian Agama Kalimantan Selatan, kegiatan supervisi administrasi nikah menunjukkan bahwa pelayanan pencatatan nikah di KUA masih memerlukan peningkatan kualitas, khususnya dalam hal kesesuaian dengan standar operasional prosedur serta optimalisasi penggunaan SIMKAH dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat. Evaluasi tersebut menekankan pentingnya peningkatan kinerja pelayanan agar lebih efektif, baik dari aspek ketepatan waktu, ketepatan administrasi, maupun kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu,

hasil supervisi juga menunjukkan adanya sejumlah catatan yang perlu ditindaklanjuti oleh pihak KUA guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pernikahan secara berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun SIMKAH telah diterapkan sebagai sistem pelayanan berbasis digital, efektivitasnya dalam mendukung proses administrasi pernikahan masih perlu dioptimalkan agar mampu memenuhi standar pelayanan publik yang diharapkan (Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan, 2023).

Berdasarkan hasil observasi awal mengenai efektivitas pelayanan SIMKAH di Kecamatan Muara Harus fenomena masalah yang terjadi adalah sebagai berikut.

1. Tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) masih tergolong rendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat belum memahami secara komprehensif tahapan dan mekanisme yang harus dilalui dalam proses pelayanan pernikahan berbasis SIMKAH. Rendahnya pemahaman tersebut berdampak pada kurang optimalnya pemanfaatan sistem serta berpotensi menimbulkan kendala dalam proses administrasi.
2. Kurangnya sosialisasi mengenai persyaratan dan alur SIMKAH turut memperkuat permasalahan tersebut. Informasi yang belum tersampaikan secara merata menyebabkan masyarakat kesulitan dalam memenuhi ketentuan yang berlaku.
3. Belum adanya evaluasi yang sistematis terhadap efektivitas pelayanan SIMKAH juga menjadi hambatan dalam upaya peningkatan kualitas layanan. Tanpa evaluasi yang terstruktur, sulit untuk mengidentifikasi

kelemahan sistem serta merumuskan langkah perbaikan yang tepat guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kurangnya sosialisasi resmi mengenai alur pendaftaran nikah melalui SIMKAH menjadi penyebab utama rendahnya pemahaman tersebut. Banyak masyarakat belum mengetahui tahapan pendaftaran, dokumen digital yang diperlukan, hingga proses verifikasi online (Wahyuni, 2020). Akibatnya, proses administrasi menjadi lebih lambat dan pelayanan tidak efektif. Selain itu, belum adanya evaluasi berbasis data mengenai efektivitas layanan SIMKAH menyebabkan KUA tidak memiliki gambaran akurat mengenai kendala sistem maupun kendala pengguna (Firmansyah, 2019). Minimnya evaluasi sistematis membuat perbaikan layanan menjadi tidak terarah.

Pelayanan berbasis digital seperti SIMKAH membutuhkan kesiapan infrastruktur, kemampuan operator, serta literasi digital masyarakat. Tanpa tiga komponen tersebut, proses pelayanan tidak akan berjalan optimal meskipun sistemnya sudah baik (Sari, 2021). Di daerah pedesaan, tantangan digitalisasi dapat lebih besar. SIMKAH merupakan aturan hukum yang mengatur kewajiban pencatatan pernikahan seperti yang tertuang dalam UU No. 1 Tahun 1974 dan PP No. 9 Tahun 1975 mengenai pentingnya pencatatan untuk kepastian hukum (Rahman, 2022). Digitalisasi pencatatan mendukung tujuan hukum tersebut.

Selain kemampuan aparat, faktor eksternal seperti akses internet yang terbatas, perangkat teknologi yang belum memadai, dan kurangnya pemahaman masyarakat membuat layanan SIMKAH belum berjalan maksimal (Suryani, 2021). Konteks daerah seperti Muara Harus juga

mempengaruhi efektivitas layanan. Digitalisasi pelayanan menuntut adanya keamanan data yang tinggi karena data pernikahan merupakan dokumen hukum. Jika keamanan tidak terjaga, masyarakat akan meragukan kualitas layanan KUA (Pratama, 2020). Oleh sebab itu, aspek keamanan wajib menjadi prioritas.

Evaluasi efektivitas SIMKAH juga penting untuk memastikan kesesuaiannya dengan prinsip pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009, termasuk kepastian prosedur, kecepatan, dan aksesibilitas (Mustafa, 2019). Selain itu, penelitian ini diharapkan membantu merancang strategi sosialisasi SIMKAH yang lebih tepat sasaran. Dengan sosialisasi yang efektif, masyarakat dapat memahami proses administrasi nikah dengan lebih mudah (Yunita, 2021). Secara keseluruhan, penelitian mengenai efektivitas SIMKAH di KUA Kecamatan Muara Harus diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang transparan, akuntabel, dan modern sesuai amanat peraturan perundang-undangan (Fauzi, 2022).

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kendala yang dialami masyarakat saat menggunakan SIMKAH, sehingga KUA dapat merancang strategi sosialisasi yang lebih efektif. Strategi sosialisasi yang terstruktur dapat meningkatkan literasi digital masyarakat dan mempermudah proses administrasi pernikahan. Dengan demikian, proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Secara keseluruhan, penelitian mengenai efektivitas pelayanan SIMKAH di KUA Kecamatan Muara Harus menjadi penting dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik yang akuntabel, transparan, dan tepat sasaran. Temuan penelitian dapat

memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem administrasi pernikahan yang lebih modern dan inklusif sesuai amanat peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan meningkatnya efektivitas layanan, diharapkan masyarakat dapat memperoleh hak layanan administrasi pernikahan secara optimal.

B. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam skripsi ini diarahkan pada efektivitas pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Muara Harus yang ditinjau dari aspek pelayanan administrasi pernikahan kepada masyarakat. Penelitian ini tidak membahas seluruh layanan KUA secara umum, melainkan hanya terbatas pada layanan pencatatan pernikahan melalui SIMKAH sebagai sistem berbasis digital dalam pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini tidak membahas aspek hukum perkawinan secara mendalam di luar kaitannya dengan penggunaan SIMKAH dalam proses administrasi. Responden dalam penelitian ini juga dibatasi pada petugas KUA serta masyarakat yang pernah menggunakan layanan SIMKAH di Kecamatan Muara Harus. Dalam penelitian ini, analisis efektivitas pelayanan SIMKAH didasarkan pada teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh James L. Gibson bersama Ivancevich dan Donnelly, yang menyatakan bahwa efektivitas organisasi adalah tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara optimal (Gibson et al., 2012). Teori ini relevan karena pelayanan SIMKAH merupakan bagian dari sistem organisasi publik yang memiliki tujuan memberikan pelayanan administrasi pernikahan yang efektif, efisien,

dan akurat kepada masyarakat.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Muara Harus dalam mendukung proses administrasi pernikahan?
2. Apa saja faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan SIMKAH di KUA Kecamatan Muara Harus?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis efektivitas pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Muara Harus dalam mendukung proses administrasi pernikahan.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan SIMKAH di KUA Kecamatan Muara Harus.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai efektivitas pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Muara Harus dalam mendukung proses administrasi pernikahan.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi pemerintah daerah, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital, khususnya dalam penerapan SIMKAH di Kantor Urusan Agama. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi masukan dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif terkait peningkatan sumber daya manusia, sosialisasi layanan, serta penguatan infrastruktur teknologi informasi guna mendukung pelayanan administrasi pernikahan yang lebih optimal.
- b. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur dan manfaat penggunaan SIMKAH dalam proses administrasi pernikahan. Dengan meningkatnya pemahaman masyarakat, diharapkan proses pendaftaran nikah dapat dilakukan dengan lebih mudah, cepat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga mengurangi kebingungan dalam mengakses layanan di KUA.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan perbandingan untuk penelitian yang sejenis, khususnya yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan publik berbasis digital di lingkungan KUA atau instansi pemerintahan lainnya. Penelitian ini juga dapat menjadi dasar pengembangan kajian lebih lanjut dengan variabel, lokasi, atau pendekatan yang berbeda sehingga dapat memperkaya literatur ilmiah di bidang administrasi publik dan pelayanan publik berbasis teknologi.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan oleh **Gusti Dewina Putri (2022)** dari Sekolah Tinggi Ilmu Adminitrasi (STIA) Amuntai dengan judul **Efektivitas Program Pendaftaran Pernikahan Berbasis Online Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong**. Menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA). SIMKAH dirancang untuk mempermudah proses pencatatan nikah secara digital, mulai dari penginputan data, verifikasi berkas, hingga pencetakan buku nikah. Dengan adanya sistem ini, diharapkan pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, serta mampu meningkatkan akurasi dan ketertiban administrasi berbasis teknologi. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas SIMKAH, seperti gangguan server atau jaringan, keterbatasan sarana dan prasarana, serta rendahnya pemahaman masyarakat dan kompetensi operator dalam penggunaan sistem. Selain itu, kurangnya sosialisasi serta keterlambatan dalam pemenuhan berkas administrasi juga menjadi faktor penghambat. Oleh karena itu, diperlukan adanya peningkatan infrastruktur, pelatihan sumber daya manusia, serta evaluasi

yang berkelanjutan agar pelaksanaan SIMKAH dapat berjalan secara optimal dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik (Putri, 2022).

2. Penelitian yang dilakukan oleh **Farida dan Suryani (2021) di KUA Kecamatan Puuwatu**, Kota Kendari menyoroti implementasi aplikasi SIMKAH Online dalam pelayanan pencatatan pernikahan. Penelitian ini menempatkan efektivitas sistem, kemampuan operator, serta kesiapan sarana dan prasarana sebagai komponen utama yang memengaruhi kualitas layanan administrasi pernikahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pencatatan nikah melalui SIMKAH Online berjalan cukup efektif dalam aspek pencatatan digital, verifikasi data calon pengantin, dan percepatan proses penerbitan buku nikah. SIMKAH terbukti membantu mengurangi kesalahan input manual serta meningkatkan akurasi data kependudukan. Namun demikian, penelitian ini menemukan beberapa kendala, seperti jaringan internet yang tidak stabil, kurangnya pelatihan teknis bagi operator, dan terganggunya akses server pusat pada waktu-waktu tertentu. Relevansi penelitian ini dengan kajian yang dilakukan terletak pada pentingnya kesiapan sistem teknologi, kompetensi operator, serta dukungan infrastruktur dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi pernikahan di tingkat KUA (Farida & Suryani, 2021).

B. Tinjauan Teoritis

1. Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Efektivitas merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai sejauh

mana suatu organisasi atau program mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Mahmudi, efektivitas adalah hubungan antara output dengan tujuan, di mana semakin besar kontribusi hasil terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif suatu kegiatan atau organisasi (Mahmudi, 2018: 92). Dengan demikian, efektivitas menekankan pada hasil akhir yang dicapai sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan. Menurut Sedarmayanti, efektivitas merupakan ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai target yang telah ditentukan, baik dari segi kualitas, kuantitas, maupun waktu (Sedarmayanti, 2018: 59). Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas tidak hanya dilihat dari hasil, tetapi juga dari ketepatan waktu serta mutu hasil yang dicapai.

Selanjutnya, menurut Siagian, efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana yang telah ditentukan sebelumnya untuk menghasilkan keluaran sesuai dengan tujuan yang diharapkan (Siagian, 2017: 20). Dengan demikian, efektivitas berkaitan erat dengan kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya secara optimal. Menurut Pasolong, efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya melalui pemanfaatan sumber daya secara tepat guna dan berhasil guna (Pasolong, 2017: 4). Definisi ini menegaskan bahwa efektivitas menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu program atau kebijakan publik.

Menurut Handoko, efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau alat yang tepat dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Handoko, 2018: 7). Artinya, efektivitas tidak hanya

berkaitan dengan hasil, tetapi juga dengan ketepatan strategi dalam mencapai tujuan. Selanjutnya, menurut Hasibuan, efektivitas menunjukkan sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai sesuai dengan rencana yang telah disusun sebelumnya (Hasibuan, 2019: 95). Efektivitas menjadi ukuran penting dalam menilai keberhasilan suatu organisasi dalam menjalankan fungsinya.

Terakhir, menurut Kurniawan, efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi, dan program organisasi tanpa adanya tekanan atau hambatan yang berarti, sehingga tujuan dapat tercapai secara optimal (Kurniawan, 2018: 109). Dengan demikian, efektivitas juga berkaitan dengan kelancaran proses pelaksanaan kegiatan.

Efektivitas adalah ukuran untuk menilai seberapa berhasil suatu kegiatan, program, atau organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, di mana keberhasilan tersebut tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari proses pencapaiannya seperti ketepatan waktu, penggunaan sumber daya yang baik, serta kualitas hasil yang diperoleh; selain itu, efektivitas juga berkaitan dengan kemampuan memilih strategi yang tepat sehingga tujuan dapat tercapai secara maksimal, dan dalam konteks organisasi atau pelayanan publik, efektivitas dapat dilihat dari kepuasan masyarakat, kelancaran proses, serta tercapainya target program, sehingga secara sederhana efektivitas dapat dipahami sebagai kemampuan mencapai tujuan secara tepat sasaran dan memberikan manfaat sesuai yang diharapkan.

b. Teori Efektivitas Menurut Gibson

Penelitian mengenai efektivitas pelayanan SIMKAH di KUA Kecamatan Muara Harus dalam mendukung proses administrasi pernikahan difokuskan pada satu teori utama, yaitu teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Gibson, Ivancevich, dan Donnelly. Menurut Gibson, efektivitas organisasi adalah tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara optimal (Gibson et al., 2012). Teori ini sangat relevan digunakan dalam penelitian ini karena pelayanan SIMKAH merupakan bagian dari sistem organisasi publik yang memiliki tujuan jelas, yaitu memberikan pelayanan administrasi pernikahan yang efektif, efisien, dan akurat kepada masyarakat. Dalam teori Gibson, efektivitas organisasi dapat dianalisis melalui beberapa dimensi atau variabel utama yang saling berkaitan.

- 1) Variabel pertama adalah **produktivitas**, yaitu kemampuan organisasi dalam menghasilkan output atau layanan secara optimal. Dalam konteks SIMKAH, produktivitas dapat dilihat dari kemampuan KUA dalam memproses data pernikahan secara cepat dan tepat menggunakan sistem digital, sehingga mempercepat proses administrasi dibandingkan dengan sistem manual (Gibson et al., 2012).
- 2) Variabel kedua adalah **kualitas pelayanan**, yang menunjukkan sejauh mana hasil pelayanan memenuhi standar yang telah ditetapkan serta harapan masyarakat. Dalam pelayanan SIMKAH, kualitas pelayanan tercermin dari keakuratan data, kemudahan akses sistem, serta

minimnya kesalahan dalam pencatatan pernikahan. Kualitas ini menjadi indikator penting karena berkaitan langsung dengan kepercayaan masyarakat terhadap layanan KUA (Gibson et al., 2012).

- 3) Variabel ketiga adalah **efisiensi**, yaitu kemampuan organisasi dalam menggunakan sumber daya secara hemat tanpa mengurangi kualitas hasil. Dalam efektivitas SIMKAH, efisiensi dapat dilihat dari pengurangan penggunaan kertas, waktu pelayanan yang lebih singkat, serta kemudahan dalam penyimpanan dan pengolahan data secara digital. Hal ini menunjukkan bahwa sistem SIMKAH mampu meningkatkan efisiensi kerja di KUA (Gibson et al., 2012).
- 4) Variabel keempat adalah **kepuasan pengguna (masyarakat)**, yang mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam teori Gibson, kepuasan merupakan salah satu indikator penting efektivitas organisasi karena menunjukkan keberhasilan pelayanan dari perspektif pengguna. Dalam konteks SIMKAH, kepuasan masyarakat dapat diukur dari kemudahan proses pendaftaran, kecepatan pelayanan, serta kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas KUA (Gibson et al., 2012).
- 5) Variabel kelima adalah **adaptasi (adaptability)**, yaitu kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan, termasuk perkembangan teknologi. SIMKAH sebagai sistem digital menuntut KUA untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi, baik dari segi infrastruktur maupun kompetensi sumber daya manusia. Kemampuan adaptasi ini sangat menentukan

keberhasilan efektivitas SIMKAH dalam jangka panjang (Gibson et al., 2012).

- 6) Variabel keenam adalah **pengembangan (development)**, yaitu kemampuan organisasi dalam meningkatkan kapasitas dan kualitas sumber daya yang dimiliki. Dalam pelayanan SIMKAH, pengembangan dapat berupa pelatihan bagi operator, peningkatan sistem teknologi, serta inovasi dalam pelayanan administrasi pernikahan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pelayanan tetap relevan dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang (Gibson et al., 2012).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menggunakan teori efektivitas organisasi Gibson sebagai landasan utama dengan variabel-variabel yang meliputi produktivitas, kualitas pelayanan, efisiensi, kepuasan pengguna, adaptasi, dan pengembangan. Variabel-variabel tersebut akan digunakan sebagai indikator dalam menganalisis sejauh mana efektivitas pelayanan SIMKAH di KUA Kecamatan Muara Harus dalam mendukung proses administrasi pernikahan. Dengan menggunakan satu teori yang terfokus, penelitian ini diharapkan mampu memberikan analisis yang lebih mendalam dan sistematis.

2. Efektivitas Kebijakan Publik Menurut Leo Agustino

Dalam kajian kebijakan publik, efektivitas merupakan salah satu ukuran penting untuk menilai sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu kebijakan dapat tercapai secara optimal. Menurut Leo Agustino (2016), keberhasilan suatu kebijakan publik tidak hanya dilihat

dari apakah kebijakan tersebut telah dijalankan, tetapi terutama dari sejauh mana kebijakan tersebut mampu memberikan hasil sesuai dengan tujuan yang direncanakan. Efektivitas dalam konteks kebijakan publik berkaitan erat dengan pencapaian output dan outcome yang diharapkan, yaitu manfaat nyata yang dirasakan oleh masyarakat sebagai sasaran kebijakan. Dengan demikian, suatu kebijakan dikatakan efektif apabila mampu menjawab kebutuhan publik secara tepat, memberikan kemudahan akses, serta menghasilkan perubahan yang lebih baik dibandingkan kondisi sebelumnya (Agustino, 2016).

Lebih lanjut, Agustino (2016) menekankan bahwa efektivitas kebijakan juga dapat dilihat dari kesesuaian antara tujuan kebijakan dengan hasil yang diperoleh di lapangan. Semakin kecil kesenjangan antara tujuan yang dirumuskan dengan hasil yang dicapai, maka semakin tinggi tingkat efektivitas kebijakan tersebut. Dalam konteks pelayanan publik berbasis sistem informasi seperti Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Muara Harus, efektivitas dapat tercermin dari peningkatan kualitas pelayanan administrasi pernikahan, seperti percepatan proses pencatatan, ketepatan data, serta kemudahan akses informasi bagi masyarakat. Apabila sistem tersebut mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan transparan dibandingkan sistem manual sebelumnya, maka dapat dikatakan bahwa tujuan kebijakan digitalisasi pelayanan telah berjalan secara efektif sesuai dengan konsep efektivitas kebijakan publik yang dikemukakan oleh Agustino (2016).

3. Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) merupakan inovasi digital yang dikembangkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia untuk meningkatkan kualitas administrasi pernikahan secara terintegrasi dan berbasis teknologi informasi. SIMKAH berfungsi sebagai sistem pencatatan nikah yang mempermudah proses pendaftaran, verifikasi data, hingga penerbitan buku nikah secara elektronik. Menurut Laudon dan Laudon, sistem informasi adalah sekumpulan komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam organisasi (Laudon & Laudon, 2016). Dalam konteks ini, SIMKAH berperan sebagai sistem informasi yang mendukung administrasi pernikahan secara efektif dan efisien.

Lebih lanjut, penggunaan SIMKAH juga sejalan dengan konsep e-government yang bertujuan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pelayanan publik. Menurut Indrajit, e-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik, cepat, dan transparan (Indrajit, 2016). Dengan demikian, penerapan SIMKAH di KUA Kecamatan Muara Harus merupakan bagian dari transformasi digital pelayanan publik yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas administrasi pernikahan.

4. Konsep Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas pelayanan publik merupakan konsep utama dalam menilai keberhasilan suatu program atau sistem administrasi pemerintahan, termasuk dalam konteks pelayanan pernikahan berbasis digital seperti SIMKAH di Kantor Urusan Agama (KUA). Secara umum, efektivitas diartikan sebagai tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut teori efektivitas organisasi dari Gibson, Ivancevich, dan Donnelly, efektivitas dapat dilihat dari sejauh mana output yang dihasilkan sesuai dengan tujuan yang diharapkan melalui pemanfaatan sumber daya secara optimal (Gibson et al., 2012). Dalam konteks pelayanan SIMKAH, efektivitas tidak hanya diukur dari kecepatan pelayanan, tetapi juga ketepatan data, kemudahan akses, serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Lebih lanjut, teori efektivitas menurut Steers menekankan bahwa efektivitas organisasi dipengaruhi oleh tiga aspek utama, yaitu karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, dan karakteristik pekerja (Steers, 2010). Dalam efektivitas SIMKAH di KUA Kecamatan Muara Harus, ketiga aspek tersebut sangat menentukan keberhasilan pelayanan, seperti kesiapan sumber daya manusia (operator SIMKAH), dukungan infrastruktur teknologi, serta respon masyarakat terhadap penggunaan sistem digital. Dengan demikian, efektivitas pelayanan SIMKAH tidak dapat dilepaskan dari interaksi berbagai faktor tersebut.

Selain itu, teori pelayanan publik menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry melalui model SERVQUAL menyebutkan bahwa kualitas

pelayanan diukur melalui lima dimensi, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (kepedulian) (Parasuraman et al., 1988). Penerapan teori ini dalam pelayanan SIMKAH menunjukkan bahwa efektivitas tidak hanya terkait sistem digital, tetapi juga bagaimana petugas KUA memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan akurat kepada masyarakat yang hendak menikah.

5. Administrasi Pernikahan dalam Perspektif Hukum dan Pelayanan

Administrasi pernikahan merupakan bagian penting dalam sistem hukum keluarga di Indonesia yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum terhadap status perkawinan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, setiap perkawinan harus dicatatkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pencatatan ini dilakukan oleh Kantor Urusan Agama bagi umat Islam, yang kini didukung oleh sistem digital seperti SIMKAH untuk meningkatkan akurasi dan efisiensi administrasi.

Dalam perspektif administrasi publik, proses pencatatan pernikahan harus memenuhi prinsip-prinsip good governance, seperti transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi. Menurut Dwiyanto, pelayanan publik yang berkualitas ditandai dengan adanya kejelasan prosedur, kepastian waktu, biaya yang transparan, serta pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2017). Oleh karena itu, penerapan SIMKAH diharapkan dapat mengurangi praktik birokrasi yang berbelit-belit dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pernikahan di KUA.

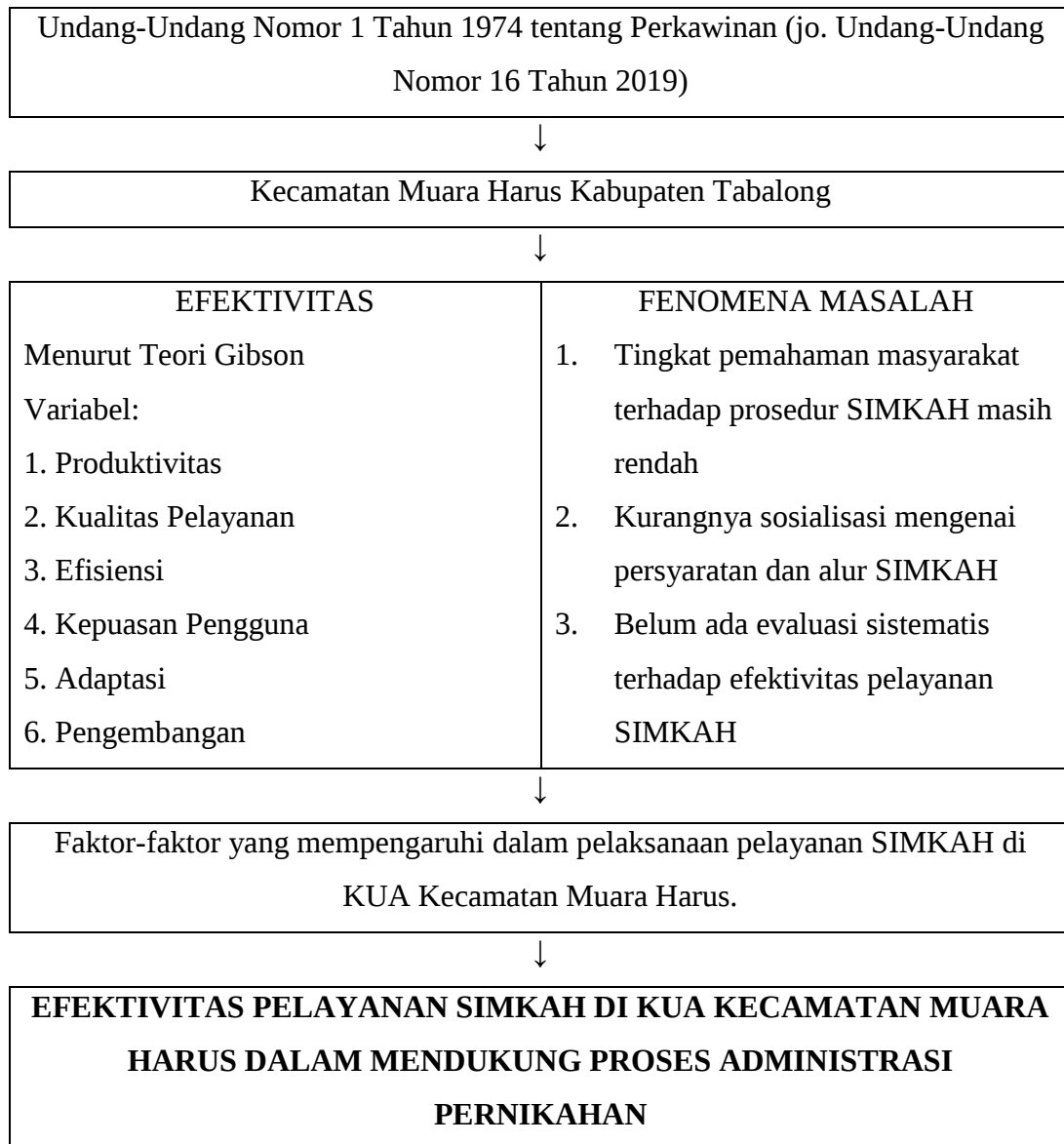
Selain itu, teori birokrasi dari Max Weber menekankan pentingnya sistem administrasi yang rasional, terstruktur, dan berbasis aturan dalam menjalankan pelayanan publik (Weber, 1947). Dalam konteks SIMKAH, sistem digital ini merupakan bentuk rasionalisasi birokrasi yang bertujuan untuk meminimalkan kesalahan manusia (human error) serta meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data pernikahan. Dengan demikian, SIMKAH dapat menjadi instrumen penting dalam modernisasi birokrasi pelayanan pernikahan di Indonesia.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian ini berangkat dari landasan hukum utama, yaitu Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan sebagaimana telah diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019, yang menjadi dasar pelaksanaan administrasi pencatatan pernikahan di seluruh wilayah Indonesia, termasuk di Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong. Regulasi tersebut mengatur kewajiban negara untuk memberikan layanan administrasi perkawinan yang tertib, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dalam konteks modernisasi pelayanan publik, Kementerian Agama kemudian menerapkan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) sebagai instrumen digital yang mendukung layanan pencatatan pernikahan secara lebih efektif dan efisien. Dengan demikian, keberadaan regulasi dan teknologi ini menjadi fondasi utama dalam memahami bagaimana pelayanan administrasi pernikahan selanjutnya di tingkat kecamatan, termasuk dalam melihat sejauh mana SIMKAH telah berfungsi optimal di KUA Kecamatan Muara Harus.

Kerangka penelitian ini kemudian merujuk pada teori efektifitas Gibson yang menjelaskan bahwa keberhasilan suatu kebijakan ditentukan oleh enam variabel utama, yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, efisiensi, kepuasan pengguna, adaptasi, pengembangan. Keenam variabel ini menjadi lensa analitis untuk menilai bagaimana efektifitas SIMKAH dalam pelayanan administrasi pernikahan di tingkat kecamatan. Dalam konteks empirik, penelitian ini juga melihat adanya fenomena masalah yang muncul di lapangan, yaitu masih rendahnya tingkat pemahaman masyarakat mengenai prosedur SIMKAH, minimnya sosialisasi terkait persyaratan dan alur pendaftaran pernikahan berbasis digital, serta belum adanya evaluasi sistematis terhadap efektifitas penggunaan SIMKAH di KUA Kecamatan Muara Harus. Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan yang telah ditetapkan dan praktik di tingkat lokal. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan SIMKAH di KUA Kecamatan Muara Harus, sekaligus menilai sejauh mana sistem ini efektif dalam mendukung proses administrasi pernikahan. Hasil analisis tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif tentang efektifitas pelayanan SIMKAH dan rekomendasi perbaikan yang diperlukan agar pelayanan administrasi pernikahan dapat berjalan lebih optimal serta sesuai dengan tujuan kebijakan nasional.

Gambar 1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Muara Harus, Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa KUA Kecamatan Muara Harus merupakan salah satu instansi pemerintah yang secara langsung melaksanakan pelayanan administrasi pernikahan kepada masyarakat, termasuk melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Sebagai unit pelayanan publik di bawah Kementerian Agama, KUA memiliki peran strategis dalam memastikan proses pencatatan pernikahan berjalan secara tertib, akurat, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan adanya penerapan SIMKAH sebagai sistem berbasis digital, KUA Kecamatan Muara Harus menjadi lokasi yang relevan untuk mengkaji sejauh mana efektivitas pelayanan tersebut dalam mendukung proses administrasi pernikahan.

Selain itu, KUA Kecamatan Muara Harus dipilih karena telah menggunakan SIMKAH dalam pelayanan pernikahan sehari-hari, sehingga memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang aktual terkait pelaksanaan sistem tersebut. Dalam praktiknya, pelayanan SIMKAH di KUA ini melibatkan berbagai aspek, seperti kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana teknologi, serta interaksi langsung dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Meskipun sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, dalam pelaksanaannya masih

terdapat berbagai tantangan, seperti kendala teknis, keterbatasan jaringan internet, serta tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan sistem digital. Oleh karena itu, lokasi penelitian ini dinilai tepat untuk mengkaji secara mendalam mengenai efektivitas pelayanan SIMKAH serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan maupun hambatan dalam mendukung proses administrasi pernikahan di KUA Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam mengenai efektivitas pelayanan simkah di kua kecamatan muara harus dalam mendukung proses administrasi pernikahan. Pendekatan penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam dalam kondisi alamiah, dengan menekankan pada makna, proses, dan perspektif subjek yang diteliti. Menurut Moleong, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, yang kemudian dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks tertentu (Moleong, 2017). Dengan demikian, pendekatan ini tidak berorientasi pada angka atau pengukuran statistik, tetapi lebih menekankan pada pemahaman mendalam terhadap realitas yang terjadi di lapangan.

Sejalan dengan itu, Sugiyono menjelaskan bahwa penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk meneliti

kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Data dalam penelitian kualitatif diperoleh melalui teknik seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara induktif untuk memperoleh pemaknaan terhadap fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2022). Pendekatan ini sangat relevan digunakan dalam penelitian pelayanan publik seperti Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), karena mampu menggali secara mendalam pengalaman, persepsi, serta kendala yang dihadapi oleh petugas maupun masyarakat pengguna layanan.

Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali informasi secara komprehensif mengenai pengalaman, pandangan, serta peran berbagai pihak yang terlibat. Pendekatan kualitatif juga memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai kondisi sosial dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan simkah di kua kecamatan muara harus dalam mendukung proses administrasi pernikahan.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta karakteristik objek yang diteliti. Dalam konteks penelitian ini, tipe penelitian deskriptif digunakan untuk menjelaskan bagaimana efektivitas pelayanan simkah di kua kecamatan muara harus dalam mendukung proses administrasi pernikahan berdasarkan variabel standar dan tujuan kebijakan, sumber daya (resources), karakteristik agen pelaksana, disposisi/sikap pelaksana, komunikasi antar

organisasi dan lingkungan sosial, ekonomi, politik. Melalui penelitian deskriptif ini diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai efektivitas pelayanan simkah di kua kecamatan muara harus dalam mendukung proses administrasi pernikahan.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data dalam penelitian ini terdiri dari data kualitatif yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan SIMKAH di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Muara Harus dalam mendukung proses administrasi pernikahan. Data tersebut meliputi informasi mengenai proses pelaksanaan pelayanan SIMKAH, prosedur pendaftaran pernikahan, kecepatan dan ketepatan pelayanan, serta tingkat kemudahan penggunaan sistem oleh masyarakat. Selain itu, data juga mencakup persepsi dan pengalaman pengguna layanan (calon pengantin) serta petugas KUA terkait kualitas pelayanan yang diberikan melalui SIMKAH.

Data lainnya meliputi kondisi sarana dan prasarana pendukung, seperti ketersediaan perangkat komputer, jaringan internet, serta sistem pendukung lainnya yang digunakan dalam operasional SIMKAH. Penelitian ini juga mengumpulkan data terkait kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan, baik dari sisi teknis maupun non-teknis, serta upaya yang dilakukan oleh pihak KUA dalam mengatasi hambatan tersebut. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan mampu memberikan gambaran secara komprehensif mengenai efektivitas pelayanan SIMKAH dalam administrasi pernikahan.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui informan yang terlibat dalam pelayanan SIMKAH di KUA Kecamatan Muara Harus. Informan tersebut meliputi kepala KUA, operator SIMKAH, serta masyarakat atau calon pengantin yang menggunakan layanan administrasi pernikahan. Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi langsung terhadap proses pelayanan, serta interaksi dengan pihak-pihak terkait guna mendapatkan informasi yang akurat dan mendalam.

Sementara itu, sumber data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen dan literatur yang relevan dengan penelitian. Data sekunder meliputi peraturan perundang-undangan terkait pernikahan dan pelayanan publik, dokumen resmi KUA seperti laporan pelayanan, arsip data pernikahan, serta pedoman penggunaan SIMKAH. Selain itu, sumber sekunder juga berasal dari buku, jurnal ilmiah, serta hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan publik dan sistem informasi dalam administrasi pemerintahan. Sumber data sekunder ini digunakan untuk melengkapi dan memperkuat analisis terhadap data primer yang diperoleh di lapangan.

Tabel 1**Informan Wawancara**

No	Informan	Jumlah
1.	Kepala KUA	1 Orang
2.	Operator SIMKAH	2 Orang
3.	Penghulu	2 Orang
4.	Staf Pelayanan	3 Orang
5.	Masyarakat atau Calon Pengantin	5 Orang
Jumlah		13 Orang

E. Desain Operasional

Desain Operasional Peneliti adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang diamati. Definisi operasional mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan, bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti. Untuk lebih jelasnya mengenai desain operasional penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2**Desain Operasional Penelitian**

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Efektivitas Pelayanan SIMKAH (Teori Gibson)	Produktivitas	- Jumlah layanan pencatatan nikah yang diselesaikan tepat waktu - Kesesuaian hasil layanan dengan target KUA
	Kualitas Pelayanan	- Ketepatan data administrasi pernikahan - Kejelasan dan kecepatan prosedur layanan SIMKAH - Minimnya kesalahan input data

	Efisiensi	- Pengurangan waktu proses administrasi nikah - Penghematan penggunaan kertas/arsip manual - Minimnya biaya operasional tambahan
	Kepuasan Pengguna	- Kepuasan terhadap kecepatan pelayanan dan sikap petugas - Kepuasan terhadap kemudahan akses layanan - Minimnya keluhan masyarakat
	Adaptasi	- Kemampuan pegawai mengoperasikan SIMKAH - Penyesuaian terhadap pembaruan sistem
	Pengembangan	- Pelatihan peningkatan kompetensi petugas - Pembaruan sistem SIMKAH secara berkala

Sumber: Diolah Peneliti, 2026

F. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa metode yang disesuaikan dengan pendekatan kualitatif, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara mendalam (in-depth interview) kepada informan yang terlibat langsung dalam pelaksanaan pelayanan SIMKAH di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Muara Harus, seperti kepala KUA, operator SIMKAH, serta masyarakat atau calon pengantin sebagai pengguna layanan. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang komprehensif

mengenai pelaksanaan kebijakan, kendala yang dihadapi, serta persepsi terhadap efektivitas pelayanan SIMKAH.

Selain itu, observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi pernikahan yang menggunakan sistem SIMKAH di KUA Kecamatan Muara Harus. Observasi ini bertujuan untuk melihat kondisi nyata di lapangan, seperti alur pelayanan, penggunaan sistem, interaksi antara petugas dan masyarakat, serta sarana dan prasarana yang tersedia. Dengan observasi, peneliti dapat memperoleh data yang lebih objektif terkait efektivitas kebijakan SIMKAH.

Teknik selanjutnya adalah dokumentasi, yaitu pengumpulan data melalui dokumen-dokumen resmi yang berkaitan dengan penelitian. Dokumen tersebut meliputi arsip data pernikahan, laporan pelayanan KUA, pedoman penggunaan SIMKAH, serta peraturan perundang-undangan yang relevan. Dokumentasi ini digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data yang diperoleh dari wawancara dan observasi sehingga hasil penelitian menjadi lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, dan pengelompokan data yang diperoleh dari lapangan sesuai dengan fokus penelitian, yaitu efektivitas kebijakan SIMKAH. Pada tahap ini, peneliti memilah data yang relevan dengan variabel penelitian berdasarkan teori Van

Meter dan Van Horn.

Tahap selanjutnya adalah penyajian data, yaitu proses menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk yang sistematis, seperti uraian naratif, tabel, atau matriks, sehingga memudahkan peneliti dalam memahami dan menganalisis data. Penyajian data ini bertujuan untuk melihat pola hubungan antar variabel, seperti bagaimana sumber daya, komunikasi, dan disposisi pelaksana mempengaruhi efektivitas SIMKAH di KUA Kecamatan Muara Harus.

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu proses merumuskan makna dari data yang telah dianalisis serta menguji kebenaran temuan penelitian. Kesimpulan yang dihasilkan bersifat sementara pada awalnya, kemudian diverifikasi secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung hingga diperoleh hasil yang valid dan konsisten. Dengan menggunakan teknik analisis ini, diharapkan penelitian mampu memberikan gambaran yang mendalam dan akurat mengenai efektivitas kebijakan SIMKAH dalam mendukung proses administrasi pernikahan.

H. Uji Kredibilitas Data

Untuk memastikan keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik uji kredibilitas data melalui triangulasi. Triangulasi dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber, metode, dan waktu yang berbeda. Selain itu, peneliti juga melakukan pengecekan kembali kepada informan terkait untuk memastikan kebenaran informasi yang diperoleh. Dengan menggunakan teknik tersebut diharapkan data yang diperoleh dalam penelitian ini memiliki tingkat kepercayaan yang

tinggi sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

1. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan yang memiliki peran berbeda. Perbandingan ini memungkinkan peneliti melihat kesesuaian data dari berbagai sudut pandang sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih objektif. Apabila ditemukan perbedaan informasi, peneliti melakukan penelusuran lebih lanjut untuk memahami konteksnya. Dengan demikian, triangulasi sumber membantu memastikan bahwa data yang digunakan tidak bersifat subjektif atau sepihak, melainkan telah melalui proses verifikasi silang.
2. Triangulasi sumber, penelitian ini juga menerapkan triangulasi teknik, yaitu membandingkan data yang diperoleh melalui berbagai metode pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data hasil wawancara diverifikasi melalui pengamatan langsung terhadap praktik penggunaan aplikasi serta melalui dokumen yang relevan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menguji konsistensi informasi dan memperkuat keakuratan data. Triangulasi teknik juga membantu mengurangi kelemahan masing-masing metode pengumpulan data, sehingga hasil penelitian menjadi lebih komprehensif.
3. Teknik *member check* dilakukan dengan cara mengonfirmasi kembali hasil wawancara atau interpretasi peneliti kepada informan yang bersangkutan. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa informasi yang ditafsirkan oleh peneliti sesuai dengan maksud yang disampaikan oleh informan. Melalui *member check*, informan diberi kesempatan untuk

memperbaiki atau menambahkan informasi sehingga data yang digunakan benar-benar mencerminkan kondisi sebenarnya. Teknik ini penting untuk meningkatkan akurasi interpretasi sekaligus membangun kepercayaan antara peneliti dan informan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945).
- Anonim. Undang-Undang No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan (jo. Undang-Undang No. 16 Tahun 2019).
- Anonim. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Anonim. Peraturan Pemerintah No. 9 Tahun 1975.
- Anonim. Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 20 Tahun 2019.
- Agustino, L. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta. <https://www.alfabeta.co.id>
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. <https://ugmpress.ugm.ac.id>
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2012). *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. New York: McGraw-Hill. <https://www.mheducation.com>
- Handoko, T. H. (2018). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi. <https://andipublisher.com>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education. <https://www.pearson.com>
- Kurniawan, A. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson. <https://www.pearson.com>
- Mahmudi. (2018). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Sedarmayanti. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Firmansyah, R. (2019). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Web pada Pelayanan Pencatatan Nikah. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 4(1), 44–56.
- Mahmud, A. (2020). Pelayanan Publik dalam Perspektif Konstitusi Indonesia. *Jurnal Hukum dan HAM*, 11(1), 40–52.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putri, G.D. (2022). Efektivitas Program Pendaftaran Pernikahan Berbasis Online Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong
- Rahman, H. (2022). Urgensi Pencatatan Pernikahan dalam Sistem Hukum Nasional. *Jurnal Hukum Keluarga*, 14(1), 55–70.
- Rosyada, U. (2022). Analisis Pelayanan SIMKAH pada KUA Pedesaan. *Jurnal Datu*, 6(2), 101–114.
- Sari, M. (2021). Kesiapan Infrastruktur Digital dalam Pelayanan Publik Berbasis SIMKAH. *Jurnal Administrasi Digital*, 3(1), 25–37.
- Utama, Natasa Lia., & Rosidin. (2025). Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama Bingin Kuning Kabupaten Lebong. *Jurnal Innovative*, 5(4), 903–912.
- Wahyuni, L. (2020). Sosialisasi Layanan Pencatatan Nikah Melalui Sistem SIMKAH dalam Meningkatkan Efektivitas Administrasi. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan*, 10(2), 75–86.