

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Gusti Dewina Putri (2022) Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai, yang berjudul **“Efektivitas Program Pendaftaran Pernikahan Berbasis Online Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong”**. Hasil penelitian 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. Muhammad Najib Abdulloh Syukri (2024) Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, dengan penelitian yang berjudul **“Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Online dalam Pencatatan Pernikahan di Kua Kecamatan Kawunganten Kabupaten Cilacap”**. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas hukum pencatatan pernikahan melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Kawunganten. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis efektivitas hukum penggunaan SIMKAH dalam pencatatan pernikahan di KUA Kecamatan Kawunganten dan mengetahui apa saja faktor penghambat dalam pencatatan nikah melalui SIMKAH di KUA Kecamatan Kawunganten. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *field research* yaitu dengan melakukan wawancara secara langsung dengan menggunakan pendekatan yuridis empiris. Lokasi penelitian yaitu dilakukan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kawunganten Kabupaten Cilacap. Kemudian untuk pengumpulan data dilakukan dengan metode *purposive sampling* dan dilanjutkan dengan analisis data dengan menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat menunjukkan bahwa proses pencatatan pernikahan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Kawunganten dikatakan belum efektif. Mengingat masih ditemukannya indikator efektivitas hukum yang belum tercapai, yaitu dari: Faktor Penegak Hukum, KUA sebagai penegak hukum sudah melakukan upaya sosialisasi, tetapi hanya ke kayim atau perangkat

desa dan calon pengantin saja. Faktor Masyarakat, masih banyaknya masyarakat yang kurang memahami terhadap prosedur pendaftaran nikah melalui SIMKAH secara online. Faktor budaya, bahwa rata-rata masyarakat desa kawunganten masih bergantung kepada kayim atau perangkat desa untuk meminta bantuan terkait pengumpulan berkas-berkas sebagai syarat pendaftaran pencatatan nikah. Kemudian terkait faktor penghambat dalam proses pencatatan pernikahan menggunakan SIMKAH meliputi koneksi jaringan internet, kurangnya pemahaman masyarakat terkait SIMKAH, dan gangguan server pusat.

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 Ahli

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 : 34-35). 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. Indikator efektivitas menurut Gibson,

Ivancevich dan Donnelly, dikutip dari buku milik Mukhtar (2016:30-31) yang berjudul “Efektivitas Pimpinan” mengungkapkan bahwa terdapat 5 Indikator efektivitas yaitu:

- 1) Variabel pertama adalah kepuasan, yaitu tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara ekspektasi dengan harapannya (Gibson et al., dalam Mukhtar, 2016 : 30-31).
- 2) Variabel kedua adalah produktivitas, yang disangkutkan dalam hubungan antara input dan output yang disesuaikan dalam misi dan tujuan organisasi (Gibson et al., dalam Mukhtar, 2016 : 30-31).
- 3) Variabel ketiga adalah efisiensi, yaitu sebagai perbandingan antara pengeluaran dengan pemasukkan yang didapat. Tolak ukur efisiensi dilihat dari perbandingan antara biaya dan waktu yang dikeluarkan dengan keuntungan yang telah didapatkan (Gibson et al., dalam Mukhtar, 2016 : 30-31).
- 4) Variabel keempat adalah kemampuan beradaptasi, yaitu kemampuan lembaga atau perusahaan menghadapi berbagai macam perubahan baik perubahan lingkungan maupun perubahan dalam organisasi itu sendiri (Gibson et al., dalam Mukhtar, 2016 : 30-31).
- 5) Variabel kelima adalah pengembangan, yaitu lembaga atau perusahaan mampu mengembangkan usaha dengan meningkatkan kapasitas dalam menghadapi tuntutan lingkungan. Hal ini dilakukan dengan cara pelatihan karyawan (Gibson et al., dalam Mukhtar, 2016 : 30-31).

Menurut Campbell J,P (Mutiarin dan Zainudin, 2021:96-97), pengukuran efektivitas secara umum yang paling menonjol adalah:

a. Keberhasilan Program

Efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan program dapat ditinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan yang dilakukan di lapangan.

b. Keberhasilan Sasaran

Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek *output*, artinya efektivitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat *output* dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

c. Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan merupakan kriteria efektivitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh para pengguna terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga.

d. Tingkat Input dan Output

Pada efektivitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*). Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan

sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien.

e. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektivitas.

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 : 138–140).

Selanjutnya menurut teori Shukree (Aditya Wardhana, 2024 : 61-65) efektivitas organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk manajemen, kepemimpinan, perencanaan, strategi, desain program, dan evaluasi. Salah satu aspek kunci dari efektivitas organisasi adalah pencapaian misi dan visi

organisasi. Organisasi yang efektif mampu beradaptasi dengan lingkungan mereka dan memberikan dampak positif. Untuk organisasi nirlaba, keberlanjutan organisasi sangat penting, karena memungkinkan organisasi untuk terus bekerja menuju tujuannya. (Shukree *et al.*, 2020). Berikut ini uraiannya:

1. Kepemimpinan memainkan peran penting dalam mempengaruhi efektivitas organisasi.

Pemimpin yang efektif dapat mendorong karyawan untuk mencapai tujuan bersama dengan cara-cara berikut:

- a. Menggerakkan dan Mempengaruhi Orang Lain.

Pemimpin harus mampu menggerakkan timnya melalui inspirasi, motivasi, dan pengaruh, sehingga karyawan dapat bekerja secara efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Misalnya, pemimpin yang memberikan visi yang jelas dan memberdayakan timnya akan meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai target perusahaan.

- b. Membangun Hubungan yang Baik.

Pemimpin yang efektif menghargai perasaan dan kebutuhan anggota tim. Dengan membangun hubungan yang baik, seperti mendengarkan masukan dan memberikan umpan balik konstruktif, pemimpin dapat meningkatkan semangat kerja karyawan dan produktivitas organisasi secara keseluruhan.

- c. Penggunaan Kekuasaan Secara Efektif.

Pemimpin yang berhasil adalah mereka yang memahami bagaimana menggunakan kekuasaan dengan tepat. Contohnya, seorang manajer

yang memanfaatkan kekuasaannya untuk memfasilitasi kerja sama antar-departemen akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih efektif dan efisien.

2. Perencanaan memiliki dampak besar terhadap efektivitas organisasi.

Berikut beberapa cara perencanaan mempengaruhi efektivitas organisasi:

a. Mengantisipasi Tantangan.

Perencanaan yang baik membantu organisasi mengidentifikasi tantangan potensial dan menyiapkan strategi untuk menghadapinya. Misalnya, organisasi yang merencanakan penggunaan teknologi baru dapat mengurangi hambatan saat teknologi tersebut diterapkan, meningkatkan efisiensi.

b. Mengalokasikan Sumber Daya Secara Efisien.

Dalam perencanaan, manajemen dapat memutuskan alokasi sumber daya (waktu, uang, tenaga kerja) dengan lebih tepat. Contohnya, perusahaan yang merencanakan anggaran untuk pelatihan karyawan akan meningkatkan kinerja tim dalam jangka panjang, mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

c. Meningkatkan Koordinasi dan Kolaborasi.

Perencanaan yang matang memungkinkan koordinasi antar-tim menjadi lebih baik. Misalnya, perencanaan proyek dengan jelas mendefinisikan peran dan tanggung jawab, sehingga mengurangi konflik dan meningkatkan produktivitas.

3. Strategi organisasi berperan penting dalam mempengaruhi efektivitas

organisasi.

Berikut beberapa contoh konkret bagaimana strategi dapat mempengaruhi efektivitas:

a. Perencanaan Strategis.

Dengan memiliki strategi yang jelas dan terarah, organisasi dapat menetapkan tujuan jangka panjang yang sesuai dengan visi mereka. Misalnya, perusahaan yang menerapkan strategi digitalisasi dapat meningkatkan efisiensi operasional dan tetap kompetitif di era digital.

b. Penggunaan Sumber Daya dengan Bijak.

Strategi yang efektif juga membantu organisasi mengelola sumber daya dengan baik. Misalnya, perusahaan yang fokus pada pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) akan meningkatkan kualitas tenaga kerja, yang berdampak pada kinerja organisasi secara keseluruhan.

c. Peningkatan Efisiensi Operasional.

Organisasi yang menerapkan strategi operasional yang tepat, seperti pengelolaan rantai pasok yang efisien, dapat menurunkan biaya operasional dan meningkatkan produktivitas. Misalnya, perusahaan manufaktur yang menerapkan strategi *lean manufacturing* dapat mengurangi limbah dan mempercepat proses produksi.

4. Desain program yang baik dapat secara signifikan mempengaruhi efektivitas organisasi melalui beberapa cara:

a. Penentuan Tugas yang Jelas.

Desain program yang tepat menetapkan tugas dan tanggung jawab

secara jelas kepada setiap anggota tim. Hal ini memungkinkan organisasi untuk bekerja lebih efisien dan mengurangi kebingungan di antara anggota tim. Misalnya, dalam perusahaan dengan struktur multidivisional, setiap divisi memiliki peran yang spesifik, sehingga lebih mudah untuk memantau dan meningkatkan kinerja organisasi.

b. Peningkatan Efisiensi Operasional.

Desain program yang baik membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional organisasi. Misalnya, organisasi yang menerapkan desain program dengan komunikasi yang efektif dan pengambilan keputusan yang cepat dapat beroperasi dengan lebih produktif dan responsif terhadap perubahan.

c. Pengukuran Kinerja yang Akurat.

Desain program juga memungkinkan organisasi untuk mengukur kinerja dengan lebih akurat. Dengan menetapkan indikator kinerja yang jelas, organisasi dapat lebih mudah mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan membuat strategi untuk meningkatkan efektivitas keseluruhan.

5. Evaluasi dalam organisasi merupakan proses penting yang mempengaruhi efektivitas melalui beberapa aspek:

a. Mengukur Pencapaian Tujuan.

Evaluasi memungkinkan organisasi untuk menilai sejauh mana tujuan telah tercapai. Dengan mengevaluasi hasil secara berkala, organisasi dapat mengidentifikasi keberhasilan atau kekurangan dalam implementasi program, yang memungkinkan mereka membuat

perbaikan yang diperlukan. Misalnya, perusahaan dapat mengevaluasi kinerja tim penjualan berdasarkan target yang telah ditetapkan, dan melakukan penyesuaian strategi jika hasilnya belum optimal.

b. Meningkatkan Produktivitas dan Fleksibilitas.

Evaluasi juga membantu organisasi meninjau produktivitas dan kemampuan adaptasi. Melalui evaluasi ini, organisasi dapat mengidentifikasi apakah sistem dan sumber daya sudah digunakan secara optimal, serta apakah diperlukan perubahan agar organisasi lebih fleksibel menghadapi tantangan. Contoh konkretnya, perusahaan teknologi dapat mengevaluasi efisiensi proses produksi untuk memastikan penggunaan teknologi terbaru yang dapat meningkatkan produktivitas.

c. Meningkatkan Kepuasan Karyawan.

Evaluasi dapat memberikan umpan balik terhadap karyawan, yang berdampak pada kepuasan kerja. Dengan evaluasi yang baik, organisasi dapat menyesuaikan beban kerja dan memberikan pelatihan yang dibutuhkan. Misalnya, setelah evaluasi, manajemen dapat memperkenalkan program pelatihan untuk meningkatkan keterampilan, yang meningkatkan kepuasan dan efektivitas tim.

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 : 138–140).

2. 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 : 34-35). 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.

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. 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. 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 ini disusun untuk menggambarkan alur logis penelitian mulai dari landasan hukum, teori yang digunakan, permasalahan yang ditemukan, hingga tujuan akhir penelitian. Pada bagian awal, penelitian didasarkan pada landasan normatif berupa Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan yang telah diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019. Landasan hukum ini menjadi dasar utama dalam mengatur administrasi perkawinan di Indonesia, sehingga menjadi pijakan penting dalam menilai implementasi sistem pelayanan pernikahan di KUA.

Selanjutnya, fokus penelitian diarahkan pada KUA Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong sebagai lokasi penelitian. Pemilihan lokasi ini bertujuan untuk mengkaji secara langsung bagaimana penerapan SIMKAH dalam proses administrasi pernikahan di tingkat pelayanan publik. Kerangka pemikiran ini menggunakan teori efektivitas menurut Campbell sebagai dasar analisis. Teori tersebut menjelaskan bahwa efektivitas dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan pengguna, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan yang menyeluruh. Indikator-indikator ini menjadi alat ukur untuk menilai sejauh mana pelayanan SIMKAH berjalan secara optimal.

Di sisi lain, penelitian juga mengidentifikasi fenomena masalah yang terjadi, seperti tingginya pemahaman masyarakat terhadap prosedur SIMKAH, kurangnya sosialisasi secara menyeluruh dan sistematis, serta belum adanya evaluasi sistematis terhadap efektivitas pelayanan SIMKAH. Permasalahan tersebut menjadi dasar empiris yang mendorong pentingnya penelitian ini dilakukan. Kedua aspek tersebut, yakni teori efektivitas dan fenomena masalah, kemudian dianalisis untuk melihat faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan SIMKAH di KUA Kecamatan Muara Harus. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui kendala, peluang, serta aspek yang perlu diperbaiki dalam sistem pelayanan. Pada akhirnya, hasil penelitian diarahkan untuk menilai efektivitas pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Muara Harus dalam mendukung proses administrasi pernikahan. Dengan demikian, kerangka pemikiran ini menunjukkan hubungan yang sistematis antara teori, kondisi lapangan, serta tujuan penelitian dalam

menghasilkan kesimpulan yang ilmiah dan terarah Adapun kerangka pemikiran dalam peneliitian ini adalah sebagai berikut :

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

