



Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Informasi Pada Masyarakat Di KUA Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang

Rifki Dimas Agustin¹, Agus Suherman², Fitria Firdiyani³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

Received: 04 Januari 2024

Revised: 10 Januari 2024

Accepted: 18 Januari 2024

Abstrak

Pada era digitalisasi saat ini cara orang hidup dan bekerja, serta layanan yang mereka gunakan, berubah karena faktor era digitalisasi saat ini. Pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan agar lebih efektif dan efisien dalam berbagai aspek, termasuk pernikahan disebut sebagai “pelayanan berbasis digital” atau “E-Government”. E-government pernikahan atau yang dikenal Simkah yang diatur dalam Surat Keputusan Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam No: DJ.II/369 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan. Masalah penelitian dengan meninjau bagaimana implementasi e-government melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Jatiuwung. Pentingnya penelitian ini dengan melihat penerapan Simkah menggunakan Teori yang dikemukakan oleh Indrajit yaitu Support, Capacity dan Value. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui tiga cara yakni observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun hasil dari penelitian yang dilaksanakan melihat dalam penerapan Simkah di KUA Kecamatan Jatiuwung menunjukkan bahwa hasil penerapan Simkah belum berjalan secara maksimal karena adanya kendala seperti belum adanya sosialisasi secara langsung dan menyeluruh, serta akses jaringan yang masih kurang stabil dari pusat.

Keywords: *E-government, SIMKAH, Kualitas Pelayanan*

(*) Corresponding Author:

dimas160801@gmail.com

How to Cite: Agustin, R. D., Suherman, A., & Firdiyani, F. (2024). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Informasi Pada Masyarakat Di KUA Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10530888>.

PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi berkembang pesat di era digitalisasi, melampaui hanya memenuhi tuntutan informasi, tetapi juga bermanfaat guna memenuhi segala kebutuhan dan aktivitas sehari-hari. Teknologi di era digitalisasi ini digunakan sebagai alat atau sarana untuk membantu masyarakat dalam memobilisasi aktifitas dengan efektif dan efisien. Tercatat jumlah penggunaan internet di Indonesia menurut data menurut *We Are Social*, saat ini ada 212,9 juta pengguna internet di Indonesia per Januari 2023. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan dari populasi Indonesia yang sudah menggunakan internet dan sudah terjadi transisi era digitalisasi yang semula berkisar 202 juta di tahun 2022, tentu hal ini mampu mendorong manusia untuk memanfaatkan teknologi di berbagai macam aktivitasnya.

Menyikapi era digitalisasi tersebut, pada dasarnya teknologi informasi sangat berkembang pesat. Sebagai hasil dari tuntutan zaman, keinginan untuk

pengetahuan kini telah mengambil posisi teratas di antara kebutuhan. Pemanfaatan sistem informasi adalah salah satu komponen terpenting dari kehidupan sehari-hari masyarakat, yang sangat membantu untuk sistem tersebut. Setiap badan organisasi atau lembaga memiliki sistem informasi manajemen yang lengkap. Karena kehadiran sistem informasi manajemen dapat membantu dalam pelaksanaan proses kerja organisasi itu sendiri, memastikan bahwa itu selesai dengan baik dan sesuai dengan rencana pada kesimpulan. Perencanaan, aktivasi, penilaian, dan pengambilan keputusan semuanya dapat didukung oleh sistem informasi, yang juga dapat digunakan untuk menangani data penting bagi perusahaan atau organisasi. Di tingkat kecamatan, instansi pemerintah berikut dapat menggunakan dan menjalankan sistem informasi salah satunya Kantor Urusan Agama (KUA) (Laia et al., 2022)

Kantor Urusan Agama saat ini sudah menerapkan sistem informasi untuk mendata calon pengantin secara *online*. Dalam sistem informasi pencatatan nikah yang sebelumnya hanya ditemukan dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 dalam pasal 5, menyatakan bahwa pencatatan nikah dilakukan secara tertulis yang di mana pada saat mengisi formulir yang digunakan untuk pendaftaran, pemeriksaan dan pendaftaran peristiwa nikah, cerai atau talak dan rujuk ditulis dengan huruf balok menggunakan tinta hitam dan penulisan dapat dilakukan menggunakan mesin ketik. Namun seiring berjalannya waktu, berbagai inovasi pelayanan nikah telah dilakukan pada tahun 2013 diturunkanlah aturan Intruksi Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam No. II/369 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama.

Mengenai pencatatan perkawinan yang selama ini dilakukan secara manual, terdapat beberapa kendala yang sering dihadapi, evaluasi status calon mempelai saat ada lamaran mungkin tidak ideal. Pada tahun 2006, setelah Bimas Islam berpisah dengan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, upaya mewujudkan pelayanan administrasi berbasis IT (*Technology Information*) semakin meningkat. Semula lahir SIMBIHAJ (Sistem Informasi Manajemen Bimas Islam dan Haji), SINR (Sistem Informasi Nikah Rujuk) dan kemudian lahirlah SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah). Bimas Islam akhirnya memberikan perhatian yang signifikan pada Simkah ini, khususnya dalam pembaharuan pencatatan nikah berbasis *IT* di KUA Kecamatan seluruh Indonesia. Pada tahun 2013 diterbitkanlah aturan Intruksi Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam No. DJ.II/369 Tahun 2013 tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada KUA Kecamatan.

Berlandaskan Keputusan Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam No: DJ.II/369 Tahun 2013 tentang Penerapan Sistem Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan, Salah satu sistem berbasis komputer yang dikembangkan oleh Dirjen Bimas Islam adalah Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Mengutip ikrar Dirjen Bimas Islam untuk pencatatan nikah berbasis teknologi yang awalnya Simkah berbasis *desktop*. Maka dari itu mengembangkan Simkah menjadi sebuah *web* yang dapat diakses secara *online* melalui internet. Selanjutnya, diterbitkan oleh KMA RI N0. 892 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Berbasis *web* pada KUA Kecamatan.

Berdasarkan KMA RI No. 892 Tahun 2019 dimulai sejak ditetapkannya pada tanggal 18 Oktober 2019, KUA di seluruh Indonesia wajib menerapkan *web Simkah* ini. Pertimbangan penerbitan KMA ini adalah guna meningkatkan kualitas pada pelayanan KUA disetiap Kecamatan dalam administrasi yang didukung sebuah sistem dari perangkat teknologi. Selain itu, Simkah juga sudah terintegrasi oleh sebuah sistem berbasis *online* atau *web*.

Tingginya tingkat penduduk di Kecamatan Jatiuwung yang signifikan dapat memberikan dampak negatif dan berpotensi menimbulkan masalah bagi kualitas pelayanan publik. Per tahun 2020 menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Tangerang, Kecamatan Jatiuwung memiliki jumlah penduduk sebanyak 102.053 jiwa dan terhitung pada tahun 2020 ada sekitar 515 warga yang melangsungkan pernikahan. Hal tersebut tidak menutup kemungkinan akan mengalami kenaikan pertahunnya.

Kelurahan	Jenis Nikah		
	NK	NB	Jumlah
(1)	(2)	(3)	(4)
1. Manis Jaya	38	24	62
2. Jatake	42	29	71
3. Gandasari	49	61	110
4. Keroncong	77	61	138
5. Alam Jaya	41	30	71
6. Pasir Jaya	38	25	63
JUMLAH	285	230	515

Gambar 1. Jumlah Pernikahan Per Kelurahan di Kecamatan Jatiuwung, 2021
sumber : BPS Kota Tangerang

Dengan adanya Simkah *online* ini, diyakini pelayanan khususnya dalam hal pencatatan nikah akan meningkat di seluruh kantor KUA di Indonesia, khususnya di KUA Kecamatan Jatiuwung dalam hal pelayanan nikah. Mudah untuk menentukan tingkat pernikahan yang tinggi di setiap daerah berkat Simkah. Kementerian Agama RI dengan mudah bisa menentukan kualitas pernikahan. Pendaftaran pernikahan awal dan pendaftaran saat ini sangat berbeda satu sama lain, informasi tersebut bisa hilang jika pernikahan awal tidak didaftarkan secara digital. Sementara itu, pencatatan pernikahan secara *online* kini dapat dilakukan, yang dapat membantu pelayanan khususnya di wilayah Kecamatan Jatiuwung.

Meskipun *situs* Simkah sudah dilaksanakan oleh KUA Kecamatan Jatiuwung, namun masih terdapat beberapa tantangan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, khususnya layanan nikah *online* yang

ada saat ini. Pengamatan awal peneliti mengungkapkan bahwa terdapat beberapa kendala, salah satunya adalah masyarakat belum sepenuhnya memahami penerapan Simkah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Jatiuwung. Kendala lain dalam prosedur pelayanan Simkah adalah kurangnya informasi masyarakat tentang kemajuan teknis. Beberapa pernikahan yang tercatat di KUA yang mereka kunjungi diketahui masyarakat. Dengan asumsi bahwa program ini khusus untuk petugas KUA, selama ini yang mengetahuinya hanya petugas KUA karena petugas pencatat nikah secara pribadi mengirimkan informasi ke Kementerian Agama yang menggunakannya.

Hal ini membuat catatan menarik untuk diteliti, bahwa pentingnya perkembangan administrasi publik supaya masyarakat tidak berfikir problematis terhadap proses pendaftaran pernikahan di KUA. Masih banyak masyarakat yang berasumsi bahwa pendaftaran nikah itu rumit, terutama pada petugas KUA yang memiliki peran untuk memberikan pelayanan pada masyarakat. Dengan adanya Simkah seharusnya memudahkan pelayanan, pemeriksaan, pengawasan pernikahan, serta mempermudah proses administrasi.

Realitasnya bahwa dengan adanya Simkah tidak semua pegawai yang berada di KUA Kecamatan Jatiuwung sepenuhnya berfokus pada penggunaan Simkah, dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia dalam mengoperasikan Simkah. Selain itu, kurangnya sarana seperti komputer untuk menginput data-data juga menjadi salah satu faktor, sehingga hal ini menghambat suatu pelayanan di KUA Kecamatan Jatiuwung.

Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) adalah bentuk upaya dari Kemenag guna mendukung pelayanan secara optimal. Implementasi Simkah yang mulai diterapkan ini dirasa perlu diteliti. Hal itu dikarenakan perlu adanya kajian mengenai teori implementasi *e-government* untuk melihat sudah sejauh mana pelaksanaan tersebut kepada masyarakat. Hal ini juga diharapkan menjadi acuan untuk semua pihak baik dari masyarakat maupun pemerintah melalui Kantor Urusan Agama.

Penelitian ini menggunakan teori Harvard JFK School of Government yang dipopulerkan oleh Indrajit dalam (B. Irawan, 2013) menunjukkan bahwa ada 3 faktor keberhasilan dalam faktor sukses penerapan *e-government* yang wajib ditanggapi dengan serius faktor keberhasilan tersebut diantaranya Support, Capacity dan Value. Pejabat publik politik dari semua bidang kehidupan yang bersedia mempraktekkan gagasan pemerintahan elektronik daripada hanya mengikuti tren atau mengambil tindakan berlawanan terkait dengan prinsip-prinsipnya merupakan sebuah support/dukungan, yang dimana menjadi elemen utama paling penting dan esensial yang dibutuhkan pemerintah. Capacity yaitu pemerintah memiliki kemampuan atau unsur budaya untuk mewujudkan "impian" terkait urusan *Ep-Government*. Untuk elemen ini minimal pemerintah harus memiliki tiga syarat diantaranya Pertama tersedianya sumber daya yang memadai dalam mengimplemtasikan *e-government*. Kedua Tersedianya infrastruktur teknologi informasi yang memadai sebab fungsi ini merupakan 50% kunci sukses implementasi konsep *E-Government*. Ketiga Tersedianya SDM dengan kapabilitas dan keahlian prinsip kemanfaatan yang dibutuhkan. Value yakni unsur pertama dan kedua ialah dua aspek penyedia layanan dari perspektif pemerintah. Jika tidak ada pihak yang mendapat manfaat dari penerapan konsep ini, maka berbagai inisiatif *E-*

Government tidak akan ada manfaatnya, dalam hal ini, bukan pemerintah itu sendiri, melainkan masyarakat dan pemangku kepentingan yang menentukan besar kecilnya manfaat yang diperoleh melalui keberadaan E-Government.

Penelitian lebih memfokuskan kepada proses pelayanan pernikahan melalui e-government dalam aplikasi layanan Simkah dan mengidentifikasi hambatan-hambatan yang terjadi selama proses pelayanan Simkah. Berdasarkan uraian di atas peneliti sangat tertarik untuk mengadakan penelitian selanjutnya dan pembahasannya dengan berjudul “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Informasi Pada Masyarakat di Kua Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang” dengan tujuan penelitian adalah mengetahui penerapan e-government melalui web Simkah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jatiuwung.

METODE

Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Strauss dan Corbin (1990), penelitian kualitatif merupakan proses penemuan yang dilakukan dengan menggunakan penelitian kualitatif daripada metodologi statistik atau kuantitatif. Studi tentang perilaku, kehidupan seseorang, cerita mereka, perilaku dan fungsi organisasi, hubungan, atau gerakan sosial adalah contoh penelitian kualitatif dalam konteks ini (Salim, 2012). Penelitian deskriptif yaitu metode digunakan untuk menganalisis atau mendeskripsikan hasil penelitian, tetapi tidak dapat digunakan untuk menarik kesimpulan yang bersifat umum (Sugiyono, 2016)

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yakni dengan metode observasi studi pustaka dan wawancara. Teknik observasi adalah teknik sistematis mengamati dan merekam fenomena yang diteliti (Anggara, 2015). Observasi dilakukan untuk menemukan data dan informasi tentang gejala atau fenomena (peristiwa atau kejadian) secara sistematis dan berdasarkan tujuan penelitian yang dirumuskan (Engkus, Suparman & Sulistia, 2019) Teknik studi pustaka yaitu suatu teknik pengumpulan data melalui studi terhadap buku, literature, catatan, dan laporan yang terkait dengan masalah yang akan diselesaikan. Teknik wawancara ditentukan untuk menemukan dan memperoleh data dari item yang diteliti. Analisa mengarahkan pertemuan dengan informan/narasumber yang dinilai berpotensi mendapatkan data terkait pemeriksaan. Teknik wawancara menggunakan purposive sampling yakni dalam pemilihan, subjek yang dipilih merupakan yang terbaik dan dipercaya dapat mewakili satu populasi tertentu. Adapun informan dalam penelitian ini berjumlah 7 orang dapat dibagi informan dalam penelitian sebagai berikut informan pertama selaku kepala KUA Kecamatan Jatiuwung sebagai informan kunci, informan kedua dan ketiga selaku staf operator Simkah sebagai informan utama dan informan ketiga berjumlah 5 orang selaku masyarakat sebagai informan pendukung.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Data primer yang berupa data data langsung dari KUA Kecamatan Jatiuwung. Data sekunder berupa data yang diperoleh peneliti melalui dokumen, internet, jurnal, dan bukubuku yang relevan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori Miles & Huberman dalam

(Silalahi, 2009) analisis tersebut terdiri dari tiga tahapan yang terjadi secara bersamaan, yaitu: Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan.

1. Reduksi Data yaitu proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan mengabstraksi, dan mentransformasikan data mentah yang muncul dari catatan peneliti di lapangan. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mengkategorikan, mempertajam dan membimbing, membuang data yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga dapat ditarik kesimpulan.
2. Penyajian Data yaitu kumpulan informasi yang terorganisir dan memberikan kesempatan untuk menarik kesimpulan dan mengambil Tindakan.
3. Penarikan Kesimpulan yaitu temuan yang dapat berupa gambaran atau deskripsi objek yang bersifat temporal dan berkembang dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis/proposisi, atau teori.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan penggunaan aplikasi komputerisasi atau online (dalam jaringan), digitalisasi saat ini berperan penting dalam meningkatkan peran dan fungsi instansi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat luas. Pemerintah saat ini menerapkan gagasan digitalisasi di semua bidang, termasuk bisnis, pendidikan, dan khususnya bidang pernikahan. Pemerintah telah mengatur dalam PMA Nomor 20 tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan dan SK Dirjen BIMAS No: DJ.II/369 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama Kecamatan karenanya pelaksanaan pendaftaran dan pencatatan pernikahan yang dilakukan secara terdigitalisasi saat ini sedang menjadi sorotan dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan hasil penelitian, pemerintah khususnya kantor urusan agama Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang dalam upaya implementasi Simkah baik dalam pencatatan dan pendaftaran pernikahan secara online tentu masih terdapat permasalahan yang dirasakan sehingga masih belum optimalnya pelaksanaan dalam implementasi Simkah. Temuan yang didapatkan dalam penelitian ini disesuaikan dengan teori yang digunakan peneliti yaitu teori Indrajit tentang faktor sukses penerapan e-government (B. Irawan, 2013).

A. Support

Penerapan digitalisasi pernikahan melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yang diselenggarakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jatiuwung tidak terlepas dari support/dukungan dari pemerintah pusat. Support pemerintah diperlukan terlebih dukungan pemerintah menjadi satu langkah dari keseriusan pemerintah dalam mewujudkan peimplementasian e-government melalui web Simkah yakni suport yang dilakukan pemerintah meliputi berbagai aspek :

1. Political Will

Political Will yakni merupakan Support pemerintah dengan upaya pengembangan e-government melalui peraturan-peraturan yang melandasi jalannya program/kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah. Tanpa adanya political will pelaksanaan dari Simkah khususnya KUA Kecamatan Jatiuwung tidak akan berjalan dengan baik. Dalam penyelenggaraan Simkah di KUA Kecamatan

Jatiuwung mengacu pada peraturan perundang-undangan yang menjadi landasan yakni :

- 1) Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam No: DJ.II/369 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan
- 2) KMA RI NO. 892 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Berbasis web pada KUA Kecamatan

Dalam temuan peneliti di lapangan dengan diterapkannya regulasi peraturan perundang undangan yang diterapkan oleh pemerintah dirasa sudah cukup baik dalam penerapannya sebagaimana dibenarkan melalui hasil wawancara dengan kepala KUA Kecamatan Jatiuwung menyampaikan bahwa KUA Kecamatan Jatiuwung untuk pengadaan anggaran, insfrastruktur, sarana dan prasarana yang ada sudah cukup memadai. Namun untuk fasilitas yang ada harus adanya perawatan dan pemeliharaan rutin supaya tetap terjaga kualitasnya. (Hasil wawancara, Senin 19 Juni 2023 di KUA Kecamatan Jatiuwung).

2. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan suatu hal mendukung dalam jalannya suatu program yang diterapkan oleh pemerintah, dimana sosialisasi merupakan proses komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Pemerintah memerlukan dukungan dari masyarakat untuk mewujudkan program yang telah direncanakan, oleh karena itu pemerintah perlu mensosialisasikan atau memberikan pengarahan agar masyarakat dapat mengetahui dan menikmati layanan/program pemerintah berbasis elektronik. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, Kepala KUA menjelaskan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Jatiuwung dalam mengenalkan web Simkah kepada masyarakat telah dilakukan melalui media sosial seperti Instagram, facebook dan youtube, namun belum menyeluruh sepenuhnya sosialisasi yang dilakukan karena tidak disosialisasikan secara langsung kepada masyarakat sehingga tidak sepenuhnya merata informasi yang disampaikan mengenai adanya Simkah.

3. Kontinuitas

Keberlanjutan merupakan salah satu pilar pendukung akan terus berkembangnya konsep e-government yang dilaksanakan pemerintah. Keberlanjutan ini merupakan adanya pengembangan ataupun pembaharuan aplikasi e-government dalam upaya untuk lebih memudahkan penggunaanya dalam mengakses aplikasi. Keberlanjutan ini pun dirasakan oleh KUA Kecamatan Jatiuwung, menurut Kepala KUA Kecamatan Jatiuwung pembaharuan Simkah terus diperbaharui dari tahun ke tahun. (Hasil wawancara, Senin 19 Juni 2023 di KUA Kecamatan Jatiuwung). Perkembangan awal yang Simkah hanya sebagai alat pencatatan pernikahan secara offline hingga menjadi secara online akan tetapi masih adanya kekurangan seperti masih sering adanya gangguan dari pusat sehingga dalam proses penyelenggaraanya belum optimal.

Dapat disimpulkan bahwa dalam pendekatan Support itu melibatkan 3 (tiga) hal yakni. Regulasi Perundang-undangan (PoliticWill), Sosialisasi dan Kontinuitas, ketiga elemen ini merupakan bentuk dukungan (support) pemerintah dalam penyelenggaraan e-government. Penjelasan diatas menunjukkan bahwa implementasi Simkah masih kurang maksimal seperti terkendala sosialisasi yang

belum merata sepenuhnya kepada lapisan masyarakat, serta jaringan yang masih belum stabil.

B. Capacity

Penyelenggaraan konsep digitalisasi pernikahan tidak hanya dipengaruhi oleh regulasi peraturan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah melainkan dipengaruhi sebagian besar kemampuan atau keberdayaan (capacity) unruk mesukseskan konsep e-government. Kemampuan merupakan faktor utama dalam jalannya Simkah di KUA Kecamatan Jatiuwung yakni sebagai berikut :

1. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia merupakan aktor yang sangat penting dalam faktor sukses penyelenggaraan e-government khususnya web Simkah. Ketersediaan sumber daya manusia yang mumpuni tentu dapat mempermudah dalam jalannya pemberian pelayanan.tidak hanya staf operasional aplikasi melainkan staf IT. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi Staf SIMKAH yang menjelaskan bahwa petugas ataupun staf sudah mencukupi walaupun yang mendapatkan pelatihan dari pusat hanya dua orang dikarenakan setiap Kecamatan hanya dapat mengirimkan dua orang untuk mendapatkan pelatihan berupa BIMTEK (Bimbingan Teknis) pengoperasian Simkah akan tetapi sudah cukup untuk memberikan pelayanan operasional kepada masyarakat, kekurangan yang dirasakan yakni dengan tidak adanya staf yang khusus menangani perihal IT (Hasil wawancara, Senin 19 Juni 2023 di KUA Kecamatan Jatiuwung). Sehingga apabila adanya kendala mengenai IT dapat memperlambat dari segi pelayanan oleh karena itu masih kurangnya secara kuantitas maupun kualitas yang mengakibatkan pelayanan menjadi kurang maksimal.

2. Sumber daya finansial

Finansial merupakan hal yang penting dalam menjalankan operasional dalam suatu organisasi terkhususnya dalam menyukseskan suatu program perlu diperlukan sumber daya finansial yang cukup. Sumber daya finansial merupakan faktor yang mempengaruhi kesuksesan dalam menjalankan pelayanan berbasis elektronik seperti web Simkah. Finansial yang diperoleh dari pusat yang terdapat di KUA Kecamatan Jatiuwung seperti BOP (Bantuan Operasional Penyelenggara) berguna untuk menunjang web Simkah. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilakukan kepada Kepala KUA Kecamatan Jatiuwung menjelaskan bahwa sumber daya finansial yang diterima dari pusat ke KUA sudah cukup memadai untuk memenuhi biaya internet, listrik, perawatan dari alat alat dan pembelian operasional seperti kertas tinta dan lain-lain. (Hasil wawancara, Senin 19 Juni 2023 di KUA Kecamatan Jatiuwung).

3. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi

Infrastruktur teknologi dan informasi merupakan garda terdepan dalam menyukseskan pemerintahan berbasis elektronik. Jika tidak adanya teknologi informasi pelaksanaan e-government tidak mungkin terwujud. Tabel dibawah ini menunjukkan ketersediaan infrastruktur teknologi dan informasi di KUA Kecamatan Jatiuwung

Tabel 2. Infrastruktur Teknologi Informasi di KUA Kecamatan Jatiuwung

No	Jenis	Baik	Buruk
1.	Komputer	2	1
2.	Printer	2	-

3.	Pencetak buku nikah	1	-
----	---------------------	---	---

Sumber : Hasil Penelitian (diolah peneliti), 2023

Dari tabel 2 dapat menunjukkan bahwa ketersediaan infrastruktur di KUA Kecamatan Jatiuwung sudah cukup memadai dari jumlah ketersediaan fasilitas yang menunjang pelayanan. Akan tetapi jika dilihat pada tabel adanya fasilitas yang buruk dikarenakan perlunya perawatan dari kerusakan infrastruktur. Hal ini dikonfirmasi oleh staf KUA yang menjelaskan bahwa fasilitas yang rusak atau tidak bisa dipakai dikarenakan belum adanya biaya perawatan sehingga peralatan tersebut masih belum di perbaiki. (Hasil wawancara, Selasa 06 Juni 2023 di KUA Kecamatan Jatiuwung). Oleh karena itu untuk tetap menyeimbangi para staf membawa laptop untuk dapat menjalankan operasional pelayanan akan tetapi untuk mesin print yang rusak dapat mempengaruhi keterlambatan/penumpukan tugas sehingga kurang optimal.

Menurut Goldman dan Rawles dalam (Antoni et al., 2021) untuk membangun jaringan dengan perhitungan kebutuhan komputer beserta fasilitasnya untuk seluruh unit dalam instansi tersebut seperti analisis kebutuhan, membangun desain logis jaringan, desain jaringan fisik, dan pengujian desain jaringan internet. Jika dikaitkan dengan hasil wawancara berkaitan dengan penerapan Simkah di KUA Kecamatan Jatiuwung tentu dalam penunjang infrastruktur jaringan informasi masih mengalami kekurangan dikarenakan masih kurangnya biaya jasa akses atau perbaikan alat yang mengakibatkan alat tidak bisa digunakan dan menimbulkan hambatan dalam proses pelayanan.

Dapat disimpulkan bahwa dalam pendekatan Capacity itu melibatkan 3 (tiga) hal yakni Sumber Daya Manusia, Sumber Daya Finansial dan Infrastruktur Teknologi informasi, ketiga elemen ini merupakan bentuk dukungan pemerintah dalam penyelenggaraan e-government. Penjelasan diatas menunjukkan belum maksimalnya penyelenggaraan Simkah hal ini menunjukkan bentuk keseriusan pemerintah tidak hanya dilihat dari regulasi perundangan melainkan harus dibarengi dengan kemampuan atau capacity dalam melaksanaannya terutama dalam SDM, Finansial serta Infrastruktur yang menjadi poros dalam jalannya pelayanan Simkah.

C. Value

Suatu program dikatakan berhasil apabila mampu memberikan suatu manfaat atau nilai kepada sasaran program tersebut. Dalam penyelenggaraan digitalisasi tentu manfaat harus dapat diraskan oleh masyarakat dengan melihat responsif dari masyarakat terhadap program apakah memberikan suatu perubahan dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Manfaat (value) bertujuan untuk melihat efektivitas layanan program serta mencari jawaban hasil apakah sudah baik atau belumnya dari terselenggaranya program tersebut. Menurut hasil wawancara yang dilaksanakan kepada Operator KUA Kecamatan Jatiuwung dari penggunaan web Simkah dengan diterapkannya Simkah di KUA Kecamatan Jatiuwung dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas staf dalam menginput data pernikahan dan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat melalui Simkah serta memudahkan transparansi dan pertanggungjawaban data pernikahan ke pemerintah pusat. (Hasil wawancara, Selasa 06 Juni 2023 di KUA Kecamatan Jatiuwung) Menurut hasil wawancara yang dilaksanakan kepada 6 (enam) orang calon pengantin pria wanita

di KUA Kecamatan Jatiuwung. (Hasil wawancara, Rabu 21 Juni 2023 di KUA Kecamatan Jatiuwung). Dapat diketahui bahwasanya Simkah merupakan program pemerintah terkomputerisasi dan terdigitalisasi memiliki fitur pendaftaran secara online yang dapat diakses di laman <https://simkah4.kemenag.go.id/> adapun dalam laman tersebut diberikan tata cara pendaftaran serta syarat syarat pendaftaran untuk calon pengantin. Namun dalam pelaksanaannya masyarakat belum adanya kesadaran masyarakat untuk mendukung terlaksananya pemerintahan berbasis elektronik terbukti dari beberapa masyarakat yang memberikan pernyataan belum mengetahui ataupun belum pernah mengunjungi website pendaftaran nikah di web Simkah dan lebih memilih untuk mendaftarkan secara langsung atau melalui P3N, yakni dikarenakan masih kurangnya sosialisasi ataupun pelatihan secara langsung akan tata cara penggunaan web Simkah serta belum memahami apa saja persyaratan yang harus dipenuhi dalam web Simkah yang mengakibatkan masih kurang optimalnya jalannya program Simkah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan dapat disimpulkan bahwasanya:

1. Proses pelayanan pendaftaran nikah, pemeriksaan dan pencatatan dapat dilakukan melalui Simkah web, guna meminimalisir terjadinya manipulasi data dan pemalsuan buku nikah. Ketiga proses tersebut merupakan bagian dari pelayanan pencatatan pernikahan di KUA yang mempunyai kedudukan penting, dan menjadi barometer keberhasilan penilaian yang lebih baik bagi KUA.
2. Pencatatan pernikahan melalui web Simkah di Kecamatan Jatiuwung sejak diterbitkannya web Simkah ini masih belum maksimal penerapannya, dilihat dari kendala seperti sosialisasi yang kurang menyeluruh kepada masyarakat dan jaringan yang masih belum stabil dari pusat. Sementara itu bila ditinjau dari manfaatnya maka pencatatan pernikahan ini perlu di maksimalkan. Hal yang paling mendasar dalam web Simkah ini adalah adanya transparansi layanan yang mampu merubah stigma terhadap KUA sebagaimana yang tengah terjadi saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2015). *Metode Penelitian Administrasi*. CV PUSTAKA SETIA.
- Antoni, D., Herdiansyah, M. I., Akbar, M., & Sumitro, A. (2021). Pengembangan Infrastruktur Jaringan Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Palembang. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 5(4), 1652. <https://doi.org/10.30865/mib.v5i4.3318>
- Choiriyah, I. U. (2020). Penerapan e-government melalui m-bonk di Kabupaten Sidoarjo. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 126–135. <https://doi.org/10.26905/pjiap.v5i2.3948>
- Engkus, Suparman, N., & Sulistia, D. F. (2019). Peranan Pembinaan Dinas Koperasi Dan Usaha Kecil Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 58– 70
- Irawan, B. (2013). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, 2(29 Suppl), 174–201.
- Irawan, R. A., & Fanida, E. H. (2020). Penerapan electronic government melalui

sistem layanan surat keterangan elektronik (E-Suket) di Kelurahan Pojok Kecamatan Mojojoto Kota Kediri. *Publika*, 1–7. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/34410%0Ah> <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/viewFile/34410/30614>

Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 70–76. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15>

Salim, S. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Citapustaka Media

Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (21 ed.). Bandung: Alfabeta.