

RINGKASAN

Siti Hardianti, NIM. 222632013906, Program Studi Strata 1 Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong, 2026. Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. Dosen Pembimbing Hj. Susiani, S.Sos., M.A.P.

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan publik dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. Latar belakang penelitian didasarkan pada pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung efektivitas pelayanan administrasi pernikahan, meskipun masih terdapat kendala teknis dan keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap sistem digital.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan melibatkan 5 informan yang terdiri atas Kepala KUA, staf administrasi, dan masyarakat pengguna layanan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan model interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam penerapan SIMKAH secara umum telah berjalan cukup baik berdasarkan dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Namun demikian, masih ditemukan hambatan berupa gangguan jaringan, *maintenance server*, serta perlunya peningkatan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan sistem.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan SIMKAH telah mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di KUA Kecamatan Tanjung, meskipun optimalisasi pada aspek teknis dan sosialisasi kepada masyarakat masih diperlukan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, SIMKAH, KUA, Pelayanan Digital, Pencatatan Nikah.