BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Dalam upaya memahami secara jelas efektivitas penggunaan SIMKAH pada KUA. Penting untuk meninjau penelitian terdahulu yang telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam bidang ini sebagai bahan perbandingan dan referenpsi. Berikut di uraikan beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini antara lain:

1. Studi oleh (Kartini & Rijali, 2020) tentang Efektivitas Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) WEB di Kantor Urusan Agama Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menganalisis tingkat efektivitas penerapan SIMKAH berbasis Webdi KUA Kecamatan Banua Lawas. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa angket atau kuesioner kepada 30 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIMKAH Web di KUA Banua Lawas telah berjalan efektif. Hal tersebut dibuktikan melaui pengukuran berdasarkan indikator efektivitas sistem informasi berbasis teknologi menurut Bodnar, yaitu kemanan data, kecepatan dan ketepatan waktu, ketelitian, variasi laporan/output, serta relevansi. Rekapitulasi jawaban

responden menunjukkan presentase sebesar 47,1% dalam kategori efektif. Dengan demikian, peneltian ini menyimpulkan bahwa implementasi SIMKAH Web mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pernikahan, terutama dalam aspek keamanan data, ketepatan pengolahan informasi, dan kemudahan akses laporan.

2. Studi oleh (Kantue, 2022) tentang Efektivitas pengelolaan SIMKAH dalam upaya pencegahan manipulasi data di KUA Kota Bitung. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses pelayanan SIMKAH dan efektivitas proses pengelolaan SIMKAH dalam upaya pencegahan manipulasi data di KUA Kecamatan Maesa Kota Bitung. Penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan fenomenoligi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pelayanan SIMKAH online sudah berjalan dengan baik dan lebih mudah, serta efektivitas pengelolaan SIMKAH sudah efektif dan sangat membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan KUA dalam pencatatan nikah.
3. Studi oleh (Khairati et al., 2024) tentang Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Pencatatan Nikah Berbasis Online Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Paringin Selatan Kabupaten Balangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penggunaan SIMKAH dalam pencatatan nikah berbasis online dan faktor-faktor yang mempengaruhinya di Kantor Urusan Agama Kecamatan Paringin Selatan, Kabupaten Balangan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik *purposive sampling.* Hasil

penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan SIMKAH masih kurang efektif karena keterlambatan pengumpulan berkas, masalah server, dan perbedaan calon pengantin.

4. Studi oleh (Nasrullah et al., 2025) tentang Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Administrasi Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Seberang Ulu Dua Kota Palembang. Penelitian ini mengevaluasi efektivitas implementasi SIMKAH di KUA Kecamatan Seberang Ulu Dua, Kota Palembang. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan *System Resource Approach*, *Internal Process Aproach,* dan *Goal Approach.* Hasil penelitian menemukan bahwa SIMKAH meningkatkan efisiensi administrasi pernikahan, mempercepat pencatatan, meminimalisir kesalahan data, dan memfasilitasi akses informasi, serta mengidentifikasi kendala pada kesiapan Sumber Daya Manusia dan infrastruktur teknologi.
5. Studi oleh (Utama & Rosidin, 2025) tentang Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bingin Kuning Kabupaten Lebong. Penelitian ini membahas efektivitas penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Gen.4 dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan Agama. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus, analisis dilakukan berdasarkan lima indikator efektivitas menurut James L. Gibson (1985) : Produktivitas, Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas, dan Kepuasan

Masyarakat. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa efektivitas sebagai inovasi pelayanan digital, namun optimalisasi manfaatnya memerlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, alokasi anggaran yang memadai, serta penguatan edukasi bagi masyarakat.

Berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus analisis dan konteks lokasi penelitian. Jika penelitian sebelumnya sebagian besar menilai efektivitas SIMKAH dari aspek umum atau pencegahan manipulasi data, maka penelitian ini lebih menekankan pada efektivitas penggunaan SIMKAH dalam meningkatkan pelayanan pernikahan secara menyeluruh. Selain itu, penelitian ini dilakukan pada KUA Kecamatan Murung yang kondisi sumber daya manusia dan infrastruktur yang memiliki karakteristik tersendiri, sehingga memungkinkan ditemukannya hasil yang berbeda dari penelitian sebelumnya.

B. Landasan Teori

Landasan teori merupakan landasan konseptual yang menghubungkan variabel-variabel penelitian dengan teori dan konsep yang relevan sehingga analisis penelitian sistematis dan terarah. Teori membantu menjelaskan fenomena yang diteliti melalui konsep-konsep yang telah teruji secara ilmiah. Menurut Arikunto (2010), landasan teori adalah teori-teori dan konsep-konsep yang relevan dengan masalah penelitian yang digunakan sebagai dasar dalam penyusunan kerangka berpikir. Selanjutnya, Nazir (2005) menyatakan bahwa

landasan teori berfungsi untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang variabel penelitian secara konseptual, sehingga hasil penelitian dapat dianalisis dengan landasan ilmu pengetahuan yang kuat.

1. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik adalah bidang ilmu yang mempelajari tentang proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan untuk mencapai tujuan negara secara efektif dan efisien. Administrasi publik berfokus pada bagaimana pemerintah mengatur, mengelola, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal.

Menurut (Henry, 2013) administasi publik adalah sebuah bidang ilmu yang memadukan teori dan praktik dalam pengelolaan urusan pemerintahan, dengan tujuan utama meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik yang tepat dan akuntabel. Pandangan ini menekankan bahwa administrasi publik adalah disiplin ilmu yang berkaitan erat dengan tata kelola pemerintahan yang baik. Selanjutnya (Waldo, 1984) menyatakan bahwa adminstrasi publik merupakan proses organisasional dan manajerial yang penting dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah. Menurut Waldo, administrasi publik tidak hanya terbatas pda kegiatan administratif semata, tetapi juga mencakup aspek nilai dan etika dalam pelayanan pemerintahan. Dalam konteks lain (Thoha, 2014) mengemukakan bahwa administrasi publik adalah proses kerja sama

segenap aparatur pemerintah dalam pengelolaan sumber daya publik untuk memberikan pelayanan secara efektif, efisien, dan bertanggung jawab kepada masyarakat. Pendekatan ini menekankan peran aparat birokrasi dalam menjalankan fungsi pelayanan publik.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah ilmu dan praktik penyelenggaraan pemerintahan yang mencakup proses manajerial dan organisasi dalam pelaksanaan kebijakan negara serta pemberian pelayanan kepada masyarakat. Administrasi publik menjadi landasan teori penting dalam penelitian ini karena berkaitan langsung dengan implementasi dan evaluasi pelayanan publik melalui SIMKAH.

Perkembangan administrasi publik menunjukkan adanya pergeseran paradigma dalam pengelolaan organisasi sektor publik. Pada awalnya, administrasi publik didominasi oleh pendekatan birokrasi tradisional yang menekankan pada hierarki, aturan formal, dan prosedur administrative yang kaku. Namun, seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan berkualitas, muncul paradigma *New Public Management* yang menekankan efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, serta orientasi pada hasil.

Paradigma *New Public Management* mendorong organisasi publik untuk mengadopsi prinsip-prinsip manajerial modern, termasuk pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan. Penerapan sistem informasi dalam birokrasi merupakan salah satu bentuk

reformasi administrasi publik yang bertujuan meningkatkan kinerja dan kualitas layanan kepada masyarakat. Penggunaan SIMKAH di Kantor Urusan Agama Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong dapat dipahami sebagai bagian dari upaya moderanisasi pelayanan publik yang sejalan dengan semangat *New Public Management.* Digitalisasi pelayanan pernikahan melalui SIMKAH diharapkan mampu meningkatkan efektivitas kerja, efisiensi proses administrasi, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi dalam rangka memenuhi kebutuhan pihak lain. Pelayanan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dan melibatkan interaksi antara pemberi dan penerima layanan. Dalam konteks administrasi, pelayanan menjadi unsur penting dalam keberlangsungan suatu organisasi, khususnya organisasi yang bergerak dibidang jasa. Menurut (Moenir, 2003) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dalam dunia modern, pelayanan umum *(Public Service)* merupakan isu sentral yang menentukan keberhasilan setiap lembaga pemberi layanan. Kemampuan kompentitir suatu organisasi banyak ditemukan oleh pelayanan yang diberikan kepada pihak yang berkepentingan dengan organisasi tersebut.

Adapun pengertian pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh (Saefullah,1999) pelayanan umum (*public service*) adalah yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga Negara atau secara sah menjadi penduduk Negara yang bersangkutan. Dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan.

Dalam perspektif administrasi publik, pemerintah sebagai lembaga birokrasi memiliki fungsi utama memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat sebagai pemegang kedaulatan memberikan mandat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan yang adil, merata, dan berkualitas. Oleh karena itu, pelayanan publik bukan hanya kewajiban pemerintah, tetapi juga merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi secara profesional dan bertanggung jawab.

Sedangkan (Kotler, 2004) pelayanan adalah suatu tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu. Dengan demikian, pelayanan publik sebagai bentuk interaksi sosial sangat bergantung pada kualitas hubungan antara pemberi dan penerima layanan. Keberhasilan pelayanan publik dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh

pemerintah atau penyelengga negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hak dan kewajibannya. Pelayanan publik yang baik ditandai dengan adanya interaksi yang harmonis antara aparatur dan masyarakat, serta kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel.

Dalam konteks penelitian ini, pelayanan publik merujuk pada pelayanan pernikahan yang diselenggarakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) melalui penggunaan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), yang bertujuan meningkatkan kualitas, efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah harus berpedoman pada prinsip-prinsip yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Undang-undang tersebut menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa dan pelayanan administratif yang disedikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip, antara lain kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, profesionalitas, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, dan kemudahan serta keterjangkauan. Prinsip-prinsip tersebut menjadi

standar normative yang harus dipenuhi oleh setiap instansi pemerintah, termasuk KUA dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah melalui Kementerian Agama mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) sebagai sistem berbasis teknologi informasi yang digunakan untuk mempermudah proses pendaftaran, pencatatan, dan pengelolaan data pernikahan. Penggunaan SIMKAH diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan pencatatan nikah, khusunya dalam aspek kecepatan pelayanan, akurasi data, serta transparansi proses administrasi. Dengan demikian, pelayanan pencatatan pernikahan di KUA tidak hanya harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tetapi juga harus mampu memanfaatkan sistem informasi secara optimal agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih efektif, efisien dan akuntabel.

3. Pengertian Efektivitas

Efektivitas adalah konsep yang luas dan mencakup berbagai faktor, baik di dalam maupun di luar organisasi. Secara umum, efektivitas menunjukkan sejauh mana suatu tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Diana Hartati dalam bukunya menjelaskan bahwa efektivitas berasal dari kata “efek” yang merujuk pada hubungan sebab-akibat. Oleh

karena itu, istilah “efektivitas” dapat dipahami sebagai akibat dari variabel-variabel.

Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yang berorientasi pada pencapaian kerja maksimal, termasuk target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu. Efektivitas menggambarkan keseluruhan input, proses, dan output, mengacu pada tingkat keberhasilan suatu organisasi, program, atau kegiatan. Ini menunjukkan sejauh mana tujuan yang diinginkan telah tercapai. Dengan demikian, sebuah organisasi, program, atau kegiatan dianggap efektif jika tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai sesuai dengan rencana, dan memberikan dampak, hasil, atau manfaat yang diharapkan. Seperti yang dinyatakan oleh Stoner yang dikutip oleh Kurniawan efektivitas sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi, dan merupakan kunci kesuksesan sebuah organisasi.

“Efektivitas berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Dapat diartikan apakah pelaksanaan sesuatu tugas dinilai dengan baik atau tidak sangat bergantung pada bilamana itu diselesaikan dan tidak terutama menjawab bagaimana cara melaksanakannya dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu” (Sondang Siagian, 1985).

Sementara itu, Mardiasmo menjelaskan bahwa efektivitas adalah ukuran sejauh mana suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya. Jika sebuah organisasi dapat mencapai tujuannya, maka dapat dikatakan bahwa

organisasi tersebut beroperasi dengan efektif. Indikator efektivitas mencerminkan jangkauan akibat dan dampak *(outcome)* dari keluaran *(output)* program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

Efektivitas adalah hasil pengukuran prestasi kerja suatu program atau organisasi. Pengukuran prestasi kerja dapat dilakukan dengan dua jenis cara yaitu relatif mudah dan yang sukar. Pengukuran prestasi kerja yang relatif mudah diukur karena standar yang harus dipenuhi juga bersifat konkret dan teknis. Yang selanjutnya adalah pengukuran yang relatif sukar dilakukan karena standar yang harus dipenuhi pun tidak dapat dinyatakan secara konkret.

Berdasarkan berbagai pandangan para ahli yang telah dibahas, bahwa efektivitas diartikan sebagai ukuran yang menggambarkan sejauh mana suatu organisasi, program atau kegiatan berhasil mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dalam memahami efektivitas, kita perlu mempertimbangkan hubungan antara *input*, proses, *output*, dan *outcome*. Konsep ini tidak hanya fokus pada pencapaian target dari segi kuantitas, tetapi juga melibatkan aspek kualitatif dan ketepatan waktu. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan yang diharapkan, semakin efektif pula organisasi atau program tersebut. Efektivitas memegang peranan penting dalam kesuksesan suatu organisasi karena

menunjukkan kemampuan dalam menghasilkan dampak dan manfaat yang diinginkan, terutama dalam konteks pelayanan publik. Selain itu, efektifitas juga mencerminkan keberhasilan dalam mengoptimalkan sumber daya guna mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Dari beberapa pengertian efektivitas diatas, yang dimaksud dengan efektivitas ialah suatu tingkatan atau tolak ukur keberhasilan dari suatu tindakan atau usaha yang sudah ditentukan sebelumnya. Maka dalam hal ini efektivitas pelayanan nikah berbasis aplikasi SIMKAH dapat dilihat dari proses penggunaan dan hasil layanan program SIMKAH pada KUA Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong.

Dalam menilai efektivitas suatu aplikasi berbasis sistem informasi, diperlukan pendekatan pengukuran yang komprehensif. Model pengukuran keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan oleh Gable, G.G., Sedera, D., & Chan, T. (2008). Dikenal sebagai *IS-Impact Model*, menyatakan bahwa efektivitas sistem informasi diukur melalui empat dimensi utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dampak individu dan dampak organisasi.

1. Kualitas Sistem *(System Quality)*

   Kualitas sistem merujuk pada karakteristik teknis dari aplikasi yang digunakan. Dimensi ini mencerminkan sejauh mana sistem memiliki kinerja yang stabil, mudah digunakan, responsif, aman, serta mampu

beroperasi tanpa gangguan. Sistem yang berkualitas tinggi akan mendukung kelancaran proses kerja dan meminimalkan kesalahan operasional. Kualitas sistem dapat dilihat dari, Kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan akses dan respons sistem, keandalan dan stabilitas sistem, keamanan data dan kemudahan dalam proses input dan pengolahan data.

2. Kualitas Informasi *(Information Quality)*

   Kualitas informasi berkaitan dengan mutu keluaran *(Output)* yang dihasilkan oleh sistem. Informasi yang baik harus akurat, lengkap, relevan, dan tersedia tepat waktu agar dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Kualitas informasi dapat dilihat dari, Akurasi data, kelengkapan informasi, relevansi informasi dengan kebutuhan pengguna, ketepatan waktu penyajian informasi dan kejelasan dan kemudahan dipahami.

3. Dampak Individu *(Individual Impact)*

   Dampak individu menunjukkan sejauh mana penggunaan aplikasi memberikan pengaruh terhadap peningkatan kinerja dan produktivitas pengguna. Sistem yang efektif akan membantu pegawai bekerja lebih cepat, lebih tepat dan lebih efisien. Dampak individu dapat dilihat dari, Peningkatan produktivitas kerja, kemudahan dalam menyelesaikan tugas, pengurangan kesalahan kerja dan peningkatan efisiensi waktu kerja.

4. Dampak Organisasi *(Organizational Impact)*

Dampak organisasi berkaitan dengan kontribusi sistem terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Sistem informasi yang efektif akan meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, serta akuntabilitas organisasi. Dampak organisasi dapat dilihat dari, Peningkatan kualitas pelayanan publik, efisiensi proses administrasi, transparansi dan akuntabilitas, serta pencapaian tujuan organisasi.

Dalam penelitian ini, efektivitas penggunaan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dianalisis berdasarkan empat dimensi *IS-Impact Model* menurut Gable, G.G., Sedera, D., & Chan, T. (2008). Dengan menggunakan dimensi tersebut, penilaian efektivitas tidak hanya dilihat dari tercapainya target pelayanan, tetapi juga dari kualitas sistem, kualitas informasi yang dihasilkan, serta dampaknya terhadap kinerja pegawai dan kinerja organisasi Kantor Urusan Agama.

4. Pengertian Pernikahan

Pernikahan merupakan ikatan lahir dan batin antara seorang pria dan seorang wanita sebagai suami istri yang bertujuan membentuk keluarga yang sah menurut hukum dan peraturan perundang-undangan. Dalam konteks hukum di Indonesia, pernikahan diatur dalam Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 16 Tahun 2019, yang menegaskan bahwa perkawinan adalah sah apabila dilakukan menurut hukum masing-masing agama dan kepercayaannya serta

wajib dicatatkan ketentuan berlaku.pernikahan tidak hanya dipahami sebagai institusi sosial dan keagamaan, tetapi juga sebagai peristiwa hukum yang memerlukan pencatatan resmi oleh negara guna memberikan kepastian hukum, perlindungan hak, serta tertib administrasi kependudukan. Oleh karena itu, pencatatan pernikahan melalui lembaga yang berwenang, seperti KUA bagi umat muslim, menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan secara efektif, akuntabel, dan sesuai standar yang telah ditetapkan pemerintah.

Menurut istilah lain juga dapat berarti Ijab Qabul (akad nikah) yang mengharuskan perhubungan antara sepasang manusia yang diucapkan oleh kata-kata yang ditunjukan untuk melanjutkan ke pernikahan, sesuai peraturan yang diwajibkan oleh Islam. Selain itu kata *Zawaj* digunakan dalam Al-Quran artinya adalah pasangan yang dalam penggunaannya pula juga dapat diartikan sebagai pernikahan, Allah menjadikan manusia itu saling berpasang-pasangan, menghalalkan pernikahan dan mengharamkan perzinahan.

Dalam konteks administrasi publik, pencatatan pernikahan memiliki fungsi penting sebagai bentuk pengakuan dan perlindungan hukum oleh negara terhadap status perkawinan warga negara. Bagi umat Islam, pencatatan nikah dilaksanakan di Kantor Urusan Agama yang berada di bawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia. Pencatatan tersebut bertujuan untuk menjamin kepastian hukum, tertib administrasi, serta perlindungan hak dan kewajiban suami, istri dan anak.

Perbedaan antara sah agama dan sah negara menjadi aspek penting dalam praktik pelayanan pernikahan. Perkawinan yang sah secara agama tetapi tidak dicatatkan dapat menimbulkan persoalan hukum, seperti kesulitan dalam pengurusan akta kelahiran anak, hak waris, serta perlindungan hukum bagi istri. Oleh karena itu, pencatatan perkawinan bukan sekedar prosedur administratif melainkan instrumen negara untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan hak keperdataan warga negara.

Pernikahan adalah sebuah perintah Allah SWT dan Rasul-Nya sah menurut ketentuan syariat dan tercatat pada Kantor Urusan Agama. Terdapat dua hal penting yang ahrus di kaji secara berbeda hukum pernikahannya secara Agama dan Undang-undang Penikahan. Dari aspek pernikahan berdasarkan Agama Islam yaitu yang sesuai dengan syarat dan Rukun Nikah, syaratnya adalah mampu lahir batin baik dari ekonomi, dan umurnya. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan hanya diizinkan jika pihak pria mencapai umur 19 tahun dan pihak wanita sudah berumur 16 tahun, namun pada tahun 2019 Nomor 16 Undang-undang ini mengalami perubahan, sehingga berbunyi “perkawinan hanya diizinkan apabila pria dan wanita sudah mencapai umur 19 tahun”.

Perubahan mengenai batas usia perkawinan melalui ini menetapkan usia minimal 19 tahun bagi pria dan wanita menunjukkan adanya dinamika hukum yang bertujuan meningkatkan perlindungan terhadap anak serta mencegah perkawinan usia dini. Kebijakan tersebut juda berdampak pada prosedur

pelayanan di KUA, khususnya dalam verifikasi usia dan persyaratan dispensasi perkawinan. Secara administratif, pelaksanaan pencatatan perkawinan diatur lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2024. Peraturan ini mengatur mekanisme, prosedur, serta persyaratan dokumen yang wajib dipenuhi oleh calon pengantin sebelum pelaksanaan akad nikah.

Dari perspektif pelayanan publik, kelengkapan dan kejelasan persyaratan administratif tersebut merupakan bagian dari standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara layanan. Kejelasan prosedur dan transparansi dokumen akan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, serta minimisasi kesalahan administrasi. Dalam konteks penelitian mengenai efektivitas pelayanan pernikahan, aspek ini menjadi penting untuk dianalisis, terutama dalam hubungannya dengan penggunaan SIMKAH yang berfungsi mengintegrasikan data dan mempercepat proses pencatatan. Dengan demikian, perkawinan dalam sistem hukum Indonesia memiliki dua dimensi utama, yaitu dimensi religius dan dimensi administratif. Keduanya saling melengkapi dan tidak dapat dipisahkan dalam praktik penyelenggaraan pelayanan pernikahan di KUA. Legalitas agama memberikan keabsahan normatif, sedangkan pencatatan negara memberikan kekuatan hukum formal yang menjamin kepastian dan perlindungan hak bagi para pihak.

5. Pengertian Sistem Informasi

Secara umum, sistem merupakan sekumpulan unsur atau komponen yang saling berhubungan dan bekerja sama secara teratur untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem tidak berdiri sendiri, melainkan terdiri atas bagian-bagian yang saling berinteraksi dan membentuk suatu kesatuan yang utuh. Menurut Ludwig von Bertalanffy (1968), sistem adalah sekumpulan elemen yang saling berinteraksi dan memiliki hubungan timbal balik dalam suatu lingkungan tertentu. Konsep ini menekankan bahwa suatu sistem tidak dapat dipahami hanya satu bagian saja, tetapi harus dilihat sebagai keseluruhan yang terintegrasi. Sementara itu, menurut Jogiyanto Hartono (2005), sistem adalah kumpulan elemen yang saling berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Definisi ini menegaskan bahwa keberadaan sistem selalu memiliki orientasi pada tujuan yang hendak dicapai melalui proses yang terstruktur. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem adalah suatu kesatuan yang terdiri atas berbagai komponen yang saling berkaitan, bekerja secara terorganisasi, dan diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks penelitian ini, SIMKAH dipahami sebagai suatu sistem yang dirancang untuk mendukung proses pelayanan pencatatan pernikahan.

Informasi merupakan hasil pengolahan data yang memiliki makna dan dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Menurut Raymond McLeod (2001), informasi adalah data yang telah diproses sehingga memiliki arti dan nilai penerimanya dalam mendukung pengambilan

keputusan. Selanjutnya, menurut Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon (2016), informasi merupakan data yang diolah ke dalam bentuk yang bermakna dan berguna bagi manusia dalam memahami suatu kondisi atau peristiwa. Dengan demikian informasi dapat dipahami sebagai data yang telah melalui proses pengolahan sehingga memiliki nilai guna, relevansi dan akurasi bagi pengguna. Dalam penelitian ini, informasi berkaitan dengan data pernikahan yang diinput, disimpan dan dikelola melalui aplikasi SIMKAH.

6. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)

a. Pengertian SIMKAH

SIMKAH merupakan singkatan dari "SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH", adalah sebuah aplikasi komputer berbasis windows yang dirancang untuk mengumpulkan data pernikahan dari seluruh Kantor Urusan Agama (KUA) di wilayah Republik Indonesia secara daring. Data yang dikumpulkan akan disimpan dengan aman di masing-masing KUA setempat, ditingkat Kabupaten atau Kota, serta di Kantor Wilayah Provinsi dan Bimas Islam. Informasi ini sangat berharga untuk melakukan berbagai analisis dan penyusunan laporan sesuai dengan kebutuhan yang ada. Program SIMKAH adalah salah satu aplikasi yang secara khusus dikembangkan untuk tujuan ini. Dengan memanfaatkan teknologi internet, program ini menawarkan cara yang lebih efisien, cepat, dan aman dibandingkan metode cadangan yang konvensional.

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam DJ.II/369 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan. Kesatu: Penerapan SIMKAH pada KUA Kecamatan merupakan suatu tuntutan yang mesti dilakukan pada era globalisasi dan transformasi saat ini dalam rangka meningkatkan pelayanan publik. Kedua: Pelayanan yang mudah dan murah sebagai lembaga pemerintah dalam mengayomi masyarakat mengharuskan adanya upaya perubahan paradigma agar semua layanan dapat diakses melalui media teknologi informasi. Ketiga: Aplikasi SIMKAH merupakan sarana pencarian data pencatatan nikah pada KUA Kecamatan yang dapat menghasilkan data dan informasi secara elektronik menuju penerapan e-nikah. Keempat: Keputusan ini berlaku pada tanggal yang ditetapkan.

Sistem Informasi Manajemen Nikah adalah sebuah aplikasi komputer berbasis Windows yang dirancang untuk mengelola dan mengumpulkan data pernikahan dari seluruh KUA di wilayah Republik Indonesia secara Online. Berdasarkan berbagai pandangan dan regulasi yang berlaku, SIMKAH bertujuan untuk :

1) Meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pencatatan pernikahan
2) Mencegah duplikasi data dan meminimalisir kesalahan input data manual

3) Mempercepat pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam hal administrasi nikah
4) Menyediakan basis data nasional terkait peristiwa nikah yang valid dan dapat diakses secara *real-time*
5) Mendukung transparansi dan akuntabilitas kinerja KUA

SIMKAH merupakan wujud dari digitalisasi pelayanan publik di bidang pencatatan nikah yang tidak hanya mempermudah proses teknis lapangan, tetapi juga memperkuat integritas data pernikahan sebagai bagian dari sistem kependudukan nasional. SIMKAH merupakan inovasi teknologi informasi yang dikembangkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia dengan tujuan untuk memfasilitasi, mengatur, dan menstandarisasi proses administrasi pernikahan di seluruh KUA yang tersebar di Indonesia. SIMKAH dirancang sebagai sistem berbasis komputer yang mengelola data mulai dari pendaftaran pernikahan hingga pencetakan buku nikah, serta penyimpanan informasi mengenai peristiwa nikah secara digital dan terintegrasi.

b. Tujuan SIMKAH

Terdapat dua tujuan utama yang hendak dicapai dalam waktu dekat ini, yaitu:

1) Kebutuhan akan sistem penyeragaman data
2) Kebutuhan akan backup data yang terintegrasi

Penyeragaman data sangat krusial agar pengelolaan data dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien, sehingga proses pengelolaan menjadi lebih mudah, khusunya melalui penggunaan perangkat lunak yang memadai. Selain itu, backup data merupakan langkah penting untuk melindungi serta mengumpulkan data dari berbagai risiko, seperti bencana alam dan masalah lainnya. Program SIMKAH merupakan salah satu aplikasi yang dikembangkan khusus untuk kebutuhan ini. Aplikasi tersebut memanfaatkan teknologi internet yang dianggap lebih cepat, tepat dan aman dibandingkan dengan metode *backup konvensional*. Bagi para pengguna di lingkungan KUA yang belum familiar dengan teknologi internet, aplikasi ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pengelolaan data. Metode yang efisien untuk mengirimkan data secara otomatis ke Kantor Kementerian Kabupaten atau Kota masih belum diterapkan secara menyeluruh. Namun, dengan memanfaatkan teknologi internet, data dapat dikirim secara periodik dan otomatis ke Kantor Kemenag di tingkat Kabupaten atau Kota. Program SIMKAH diharapkan dapat menjadi alat efektif untuk mensinergikan dan menyamarakatan data KUA di seluruh wilayah Republik Indonesia, sehingga data menjadi seragam dan selalu terkini.

Implementasi SIMKAH diharapkan mampu meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dalam pengelolaan administrasi pernikahan secara digital. serta dirancang untuk mendukung peningkatan kompetensi aparatur dalam pengelolaan administrasi berbasis teknologi informasi. SIMKAH juga

menyediakan kemudahan dalam pengelolaan data, baik bagi kalangan pemula maupun bagi pengguna yang sudah terbiasa menggunakan komputer.

c. Manfaat SIMKAH

Sebagai sistem informasi pelayanan publik di lingkungan KUA, SIMKAH memiliki beberapa manfaat utama, yaitu:

1. Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan

   Melalui proses pencatatan nikah yang lebih cepat, sistematis, dan terintegrasi secara digital.
2. Meningkatkan Akurasi dan Keamanan Data

   Karena seluruh informasi calon pengantin tersimpan dalam basis data terpusat yang meminimalkan kesalahan pencatatan serta potensi manipulasi dokumen.
3. Mendukung Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan

   Melalui sistem yang terdokumentasi secara elektronik sehingga memudahkan pengawasan dan pelacakkan daa
4. Mempermudah Akses Pelayanan bagi Masyarakat

   Dengan tersedianya layanan pendaftaran nikah secara daring yang lebih praktis dan responsif terhadap perkembangan teknologi informasi.

d. Keunggulan SIMKAH

Pendaftaran nikah yang kini bisa dilakukan secara online, dimana calon pengantin dapat memilih jadwal pernikahan sesuai dengan keinginan mereka.

meskipun demikian. Calon pengantin tetap diharuskan menyerahkan dokumen fisik kepada petugas di KUA. Semua KUA diseluruh Indonesia terhubung melalui SIMKAH, sehingga saat calon pengantin mengajukan surat rekomendasi nikah atau legalisir buku nikah, notifikasi akan muncul di KUA terkait. Ini tentunya akan sangat memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen pernikahan. SIMKAH terintegrasi dengan sistem pembayaran dan verifikasi data guna meningkatkan keamanan serta akurasi administrasi. Hal ini sangat memudahkan apabila calon pengantin telah melakukan pembayaran PNBP untuk pernikahan di luar KUA. Data pembayaran ini akan secara otomatis terkonfirmasi di KUA, sehingga proses penginputan data calon pengantin dapat dilanjutkan. Selain itu juga mempermudah pembuatan laporan data nikah dan PNBP di akhir bulan, karena operator hanya perlu mengunduh data yang sudah tersedia di aplikasi SIMKAH.

Saat pencetakkan buku nikah, otomatis muncul kode batang atau QR code yang terhubung langsung dengan SIMKAH. Kode batang ini berfungsi sebagai fitur keamanan yang terintegritas, mencegah kemungkinan pemalsuan buku nikah oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Kode ini memastikan bahwa data yang terdapat di buku nikah dan hasil pemindaian QR code adalah sinkron, sehingga keaslian buku nikah dapat diakui.

Dengan demikian, SIMKAH secara konseptual dirancang sebagai inovasi digital dalam pelayanan pencatatan nikah yang berpotensi meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

e. Faktor Pendukung dan Penghambat SIMKAH

Keberhasilan implementasi SIMKAH dalam pelayanan pencatatan pernikahan dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung antara lain:

1. Adanya dukungan regulasi yang jelas dari Kementerian Agama Republik Indonesia, khususnya melalui kebijakan teknis pengelolaan SIMKAH, memberikan landasan hukum yang kuat dalam pelaksanaan pelayanan berbasis digital. Kepastian regulasi tersebut berperan penting dalam menjamin standar operasional pelayanan serta mendorong tertib administrasi di lingkungan KUA.
2. Kualitas sistem dan infrastruktur teknologi informasi turut menentukan efektivitas implementasi SIMKAH. Menurut model keberhasilan sistem informasi yang dikemukakan oleh Gable Guy G., Sedera Darshana, dan Chan Taizan (2008), kualitas sistem dan kualitas informasi menjadi dimensi penting dalam menilai keberhasilan suatu sistem informasi. Sistem yang stabil, mudah digunakan, serta mampu menghasilkan informasi yang akurat dan tepat waktu akan meningkatkan kinerja organisasi dan kepuasan pengguna. Selain itu, kompetensi sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem serta dukungan masyarakat terhadap layanan berbasis daring juga menjadi faktor yang memperkuat efektivitas pelayanan publik.

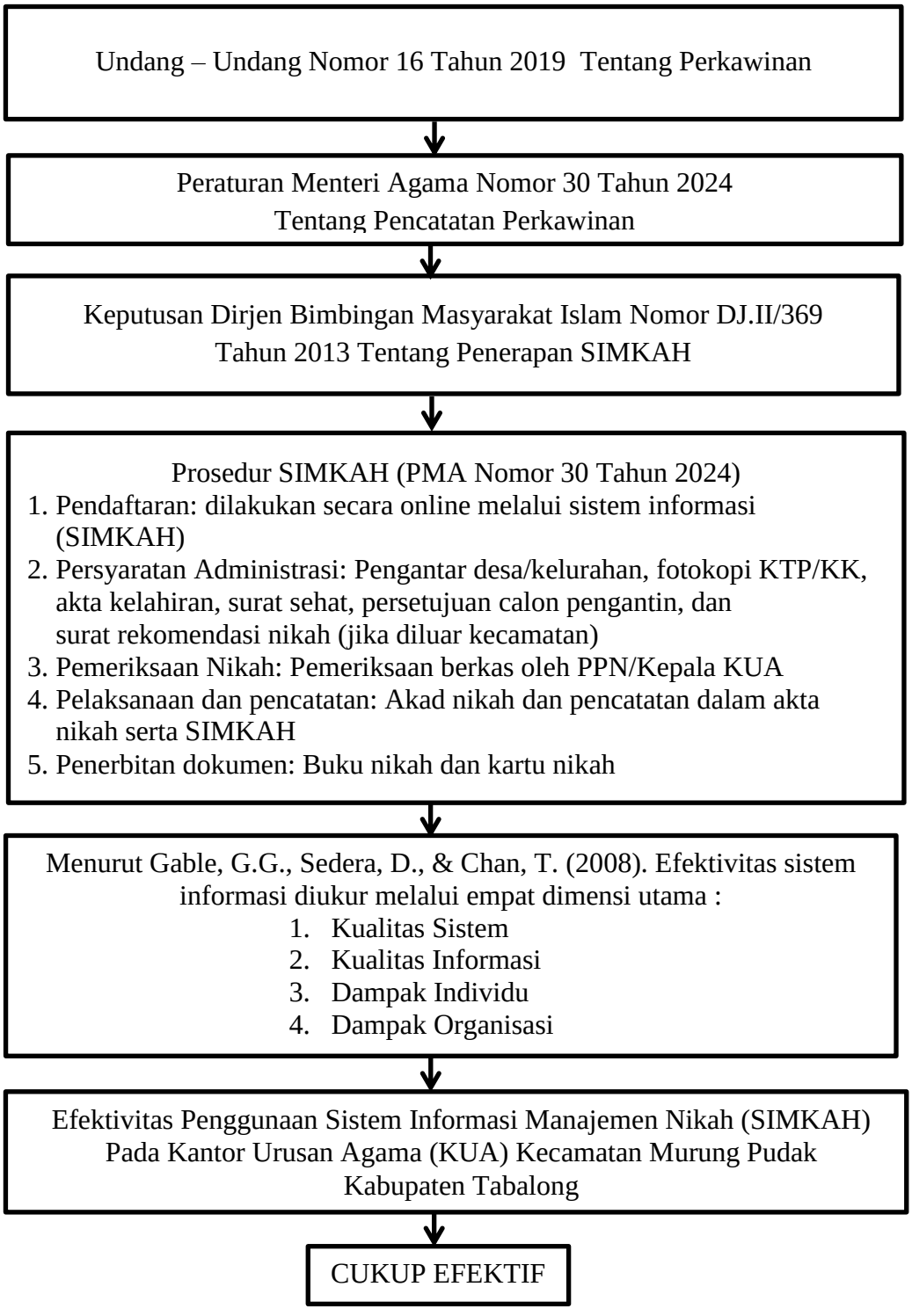
Sedangkan faktor penghambat SIMKAH adalah salah satunya yang umum terjadi:

1. Keterbatasan infrastruktur jaringan dan gangguan server, yang dapat memengaruhi kualitas sistem serta menghambat kelancaran proses pelayanan. Dalam perspektif teori sistem informasi, gangguna teknis tersebut berpotensi menurunkan tingkat keandalan sistem dan berdampak pada efektivitas pelayanan organisasi.
2. Tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata dapat menjadi kendala dalam pemanfaatan layanan pendaftaran nikah secara daring. Tidak semua pengguna memiliki kemampuan atau akses yang memadai terhadap teknologi informasi, sehingga masih memerlukan pendampingan dari petugas.
3. Keterbatasan jumlah pegawai atau beban kerja yang tinggi yang berpotensi memengaruhi kualitas layanan.

Dalm konteks pelayanan publik, faktor-faktor tersebut perlu dikelola secara sistematis agar tujuan peningkatan efektivitas pelayanan melalui digitalisasi dapat tercapai secara optimal.

C. Kerangka Konseptual

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Sumber: Peneliti Tahun 2026