



Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pada Kantor Urusan Agama Denpasar Utara

Ni Made Dea Putri Wiranda

I Dewa Ayu Putri Wirantari

Ni Putu Karnhura Weterani

Fakultas Ilmu Sosial Politik Universitas Udayana

Correspondence: deaputriwiranda@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik berbasis digital melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada kantor urusan agama Denpasar Utara. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Peneliti menggunakan teori *Electronic Government Quality* atau *e-gov qual* untuk mengukur kualitas dari pelayanan publik berbasis digital dengan enam indikator yaitu *ease of use* (kemudahan penggunaan), *trust* (kepercayaan), *Functionality of the interaction* (fungsi interaksi), *reliability* (keandalan), *content and appearance of information* (konten dan tampilan informasi), *citizen support* (dukungan terhadap pengguna). Berdasarkan hasil penelitian terkait kualitas pelayanan publik berbasis digital melalui sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) pada kantor urusan agama Denpasar Utara secara umum dinilai cukup baik. Lima dari enam indikator *E-Gov Qual* yaitu *ease of use*, *trust*, *functionality of interaction*, *content and appearance of information* dan *citizen support* telah berjalan dengan optimal dan mendapat tanggapan positif dari pengguna. Namun demikian pada indikator *reliability* masih ditemukan kendala khususnya dalam hal aksesibilitas dan ketersediaan akses. Rekomendasi penelitian ini adalah agar menyediakan situs website alternatif untuk mengakses layanan SIMKAH guna mengantisipasi gangguan saat sistem utama mengalami lonjakan akses atau mengalami *error*.

Kata kunci : Pelayanan Publik Digital, Kualitas Pelayanan, Sistem Informasi

Abstract

The purpose of this study is to examine the quality of digital-based public services through the Marriage Management Information System (SIMKAH) at the Office of Religious Affairs (KUA) in North Denpasar. This study employs a qualitative research method with a descriptive approach. Informants were selected using purposive sampling. The researcher used the Electronic Government Quality (E-Gov Qual) theory to measure the quality of digital public services, which consists of six indicators: ease of use, trust, functionality of the interaction, reliability, content and appearance of information, and citizen support. Based on the research findings, the quality of digital public services through SIMKAH at the North Denpasar Office of Religious Affairs is generally considered to be quite good. Five out of the six E-Gov Qual indicators—ease of use, trust, functionality of interaction, content and appearance of information, and citizen support—have been implemented optimally and received positive responses from users. However, issues remain in the reliability indicator, particularly in terms of accessibility and the availability of system access. The study recommends that an alternative website be provided to access SIMKAH services in order to anticipate disruptions when the main system experiences access overload or technical errors.

Keywords: Digital Public Service, Service Quality, Information System

I. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini menegaskan

bahwa pelayanan publik bukan hanya sekadar aktivitas administratif, melainkan juga bagian dari pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dalam kehidupan bernegara (Suryanto & Kusdyana, 2020).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, efisien, dan transparan semakin meningkat. Masyarakat kini tidak hanya menginginkan pelayanan yang tersedia, tetapi juga pelayanan yang mudah diakses, responsif, dan dapat diandalkan. Perubahan pola interaksi masyarakat dengan pemerintah mendorong lahirnya berbagai inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya melalui digitalisasi layanan atau yang dikenal dengan istilah *Electronic Government (E-Government)*.

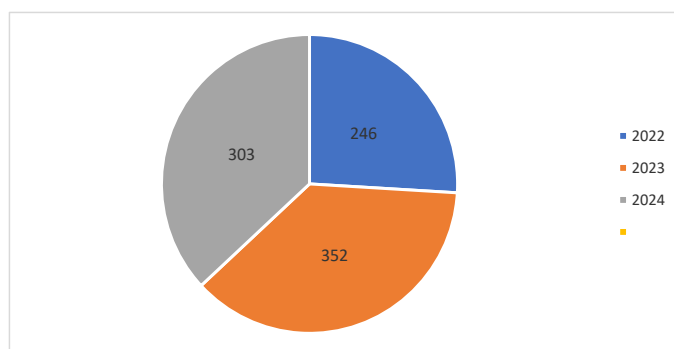
E-Government merupakan bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Menurut Indrajit (2016), *E-Government* memiliki empat model utama, yaitu *Government to Citizen (G2C)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Government (G2G)*, dan *Government to Employee (G2E)*. Model G2C menjadi yang paling relevan dalam konteks pelayanan publik karena berfokus pada interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat.

Pemerintah Indonesia telah merespons perkembangan ini dengan menerbitkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE merupakan strategi nasional dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, dan transparan melalui pemanfaatan teknologi digital. Salah satu implementasi SPBE yang signifikan adalah dalam bidang administrasi pernikahan melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH).

SIMKAH merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang dikembangkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia untuk memfasilitasi pencatatan dan pengelolaan data pernikahan secara digital. Sistem ini dirancang untuk menggantikan proses manual yang selama ini dilakukan di Kantor Urusan Agama (KUA), sehingga dapat mempercepat proses administrasi, meningkatkan akurasi data, dan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan. SIMKAH juga terintegrasi dengan data kependudukan dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), sehingga validitas data calon pengantin dapat diverifikasi secara otomatis (Kemenag RI, 2019).

Pelayanan publik berbasis digital melalui SIMKAH memberikan berbagai kemudahan, seperti pendaftaran nikah secara daring, pengunggahan dokumen, pemilihan jadwal dan lokasi pernikahan, serta pencetakan bukti pendaftaran. Selain itu, SIMKAH juga menyediakan fitur pelaporan statistik pernikahan, pencetakan kartu nikah digital, dan survei kepuasan masyarakat. Dengan fitur-fitur tersebut, SIMKAH diharapkan dapat menjadi solusi atas berbagai permasalahan dalam pelayanan administrasi pernikahan yang selama ini bersifat manual dan rentan terhadap kesalahan.

Gambar 1. Jumlah Pengguna SIMKAH Denpasar Utara



Sumber : Kantor Urusan Agama Kecamatan Denpasar Utara 2024 (diolah)

Namun, dalam implementasinya, SIMKAH masih menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di KUA Denpasar Utara, ditemukan beberapa kendala seperti gangguan sistem

(*error*) yang sering terjadi pada jam sibuk, keterbatasan literasi digital masyarakat, terutama pada kelompok usia lanjut, serta kurangnya sosialisasi yang komprehensif mengenai penggunaan SIMKAH. Hal ini menyebabkan sebagian besar masyarakat masih memilih untuk melakukan pendaftaran nikah secara langsung (*offline*) di kantor KUA, meskipun layanan daring telah tersedia (Hamim, wawancara, 2025).

Tabel 1 Data Peristiwa Pernikahan di Bali

no.	Kabupaten	Tahun		
		2021	2022	2023
1	Jembrana	589	656	600
2	Tabanan	131	187	170
3	Badung	385	467	475
4	Gianyar	78	76	75
5	Klungkung	54	51	48
6	Bangli	13	31	19
7	Karangasem	125	130	113
8	Buleleng	505	540	493
9	Denpasar	1032	909	1063
Total		2.912	3.047	3.065

Kecamatan Denpasar Utara, sebagai salah satu wilayah administratif di Kota Denpasar, Provinsi Bali, merupakan daerah dengan tingkat peristiwa pernikahan yang tinggi. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (2023), seperti data yang ditampilkan di tabel 1 diatas Kota Denpasar mencatat lebih dari 1.000 peristiwa pernikahan setiap tahunnya, menjadikannya wilayah dengan jumlah pernikahan tertinggi di Bali. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan akan pelayanan administrasi pernikahan yang efisien dan modern sangatlah mendesak.

Dalam konteks tersebut, evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik berbasis digital melalui SIMKAH menjadi sangat penting. Evaluasi ini tidak hanya bertujuan untuk menilai efektivitas sistem, tetapi juga untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal dan inklusif. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan digital adalah teori *Electronic Government Quality (E-Gov Qual)* yang dikembangkan oleh Papadomichelaki & Mentzas (2012).

Teori *E-Gov Qual* menawarkan enam indikator utama untuk mengukur kualitas pelayanan publik berbasis digital, yaitu:

1. **Ease of Use (Kemudahan Penggunaan):** Sejauh mana sistem mudah digunakan oleh masyarakat, termasuk navigasi, personalisasi, dan efisiensi teknis.
2. **Trust (Kepercayaan):** Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan dan privasi data dalam sistem.
3. **Functionality of the Interaction (Fungsi Interaksi):** Kemampuan sistem dalam menyediakan informasi dan mendukung komunikasi dua arah antara pengguna dan penyedia layanan.
4. **Reliability (Keandalan):** Konsistensi dan stabilitas sistem dalam memberikan layanan yang tepat waktu dan akurat.
5. **Content and Appearance of Information (Konten dan Tampilan Informasi):** Kualitas informasi yang disajikan serta tampilan antarmuka sistem.
6. **Citizen Support (Dukungan terhadap Pengguna):** Ketersediaan bantuan dan dukungan bagi masyarakat yang mengalami kendala dalam menggunakan sistem.

Dengan menggunakan pendekatan *E-Gov Qual*, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik berbasis digital melalui SIMKAH di KUA Denpasar Utara. Evaluasi ini dilakukan melalui metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari kepala KUA, pegawai administrasi, serta masyarakat pengguna SIMKAH yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima dari enam indikator *E-Gov Qual* telah berjalan dengan baik dan mendapat tanggapan positif dari pengguna. Indikator *ease of use, trust, functionality of the interaction, content and appearance of information*, serta *citizen support* dinilai telah memenuhi ekspektasi masyarakat. Namun, pada indikator *reliability*, masih ditemukan kendala teknis seperti gangguan sistem dan keterbatasan akses pada perangkat tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun SIMKAH telah memberikan kontribusi positif terhadap pelayanan publik, masih diperlukan perbaikan pada aspek teknis dan sosialisasi agar sistem dapat berjalan lebih optimal.

Dalam menyusun penelitian mengenai pelayanan publik berbasis digital melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), peneliti merujuk pada berbagai studi terdahulu yang relevan sebagai landasan teoritis dan pembanding. Kajian pustaka ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan penelitian serta memperkuat argumentasi ilmiah dalam konteks pelayanan digital di lingkungan Kantor Urusan Agama.

Penelitian oleh Annisa Ul H dan Fitrotin Jamilah (2022) di KUA Kecamatan Trawas menyoroti urgensi penerapan SIMKAH online dalam pencatatan pernikahan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa SIMKAH online mempermudah digitalisasi data, perlindungan informasi pribadi, serta mendukung penegakan hukum. Penelitian ini juga menilai kesiapan pegawai dalam mengoperasikan sistem sebagai faktor penting dalam keberhasilan implementasi. Meskipun memiliki kesamaan objek dengan penelitian ini, yaitu SIMKAH, fokus kajian tersebut lebih menekankan pada urgensi dan peningkatan mutu layanan, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada evaluasi kualitas pelayanan digital menggunakan pendekatan *E-Gov Qual*.

Selanjutnya, penelitian oleh Muhamad Amaral F dan Nida Handayani (2024) di Kota Tangerang Selatan menilai efektivitas SIMKAH berbasis online. Penelitian ini menyimpulkan bahwa SIMKAH belum sepenuhnya efektif karena beberapa indikator seperti ketepatan sasaran, sosialisasi, dan tujuan program belum tercapai. Perbedaan utama dengan penelitian ini terletak pada pendekatan teoritis, di mana Amaral dan Handayani menggunakan teori efektivitas program, sedangkan penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan publik berbasis digital.

Kajian lain oleh Rizel Juneldi (2020) di KUA Jatinangor menyoroti kendala dalam penerapan SIMKAH, terutama terkait kesiapan pegawai dan rendahnya literasi teknologi. Hasil ini memperkuat temuan awal dalam penelitian ini bahwa faktor sumber daya manusia menjadi tantangan utama dalam implementasi pelayanan digital. Sementara itu, Kartini dan Safrul Rijali (2020) dalam penelitiannya di KUA Banua Lawas menyatakan bahwa SIMKAH web telah berjalan efektif, dengan capaian rekapitulasi data sebesar 47,1%. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, berbeda dengan pendekatan kualitatif deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini.

Terakhir, kajian oleh Sandi Kaci W, Apud Salehudin B, dan Yanneri Elfa K.R. (2023) melalui metode *systematic literature review* menyimpulkan bahwa SIMKAH memberikan kemudahan, kecepatan prosedur, dan validasi data yang efektif dalam pelayanan kartu nikah digital. Penelitian ini memperkuat argumen bahwa SIMKAH memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, meskipun masih diperlukan evaluasi mendalam terhadap implementasinya di berbagai daerah.

Dengan demikian, kajian pustaka ini menunjukkan bahwa meskipun SIMKAH telah banyak diteliti, belum ada penelitian yang secara spesifik mengevaluasi kualitas pelayanan publik berbasis digital melalui SIMKAH di Provinsi Bali, khususnya di KUA Denpasar Utara. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki

kontribusi penting dalam mengisi kekosongan literatur dan memberikan rekomendasi berbasis data untuk peningkatan pelayanan publik digital di lingkungan Kementerian Agama.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital, khususnya dalam konteks administrasi pernikahan di Indonesia. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi instansi pemerintah dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan digital yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai kualitas pelayanan publik berbasis digital melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Denpasar Utara. Metode kualitatif deskriptif dipilih karena mampu memberikan pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti tanpa manipulasi variabel, serta memungkinkan peneliti untuk menginterpretasikan data berdasarkan konteks sosial yang terjadi di lapangan. Sebagaimana dijelaskan oleh Moleong (2007), pendekatan kualitatif menekankan pada makna dan proses, bukan sekadar hasil akhir, sehingga sangat relevan untuk mengeksplorasi dinamika pelayanan publik dalam era digital.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara dengan informan yang memiliki keterlibatan langsung dalam pelaksanaan pelayanan SIMKAH, seperti kepala KUA, pegawai administrasi, dan masyarakat pengguna layanan. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan melalui studi dokumen, jurnal, arsip, dan peraturan perundang-undangan yang relevan dengan topik penelitian. Menurut Sugiyono (2017:137), data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber tidak langsung, namun tetap memiliki nilai penting dalam memperkuat analisis dan interpretasi hasil penelitian.

Unit analisis dalam penelitian ini mencakup individu-individu yang terlibat dalam proses pelayanan SIMKAH, baik sebagai penyelenggara maupun sebagai penerima layanan. Peneliti memfokuskan analisis pada pengalaman, persepsi, dan tanggapan para informan terhadap kualitas pelayanan digital yang diberikan melalui SIMKAH. Lokasi penelitian ditetapkan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Denpasar Utara, yang beralamat di Jalan Maruti No.27, Desa Pemecutan Kaja, Kecamatan Denpasar Utara, Provinsi Bali. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada tingginya angka peristiwa pernikahan di wilayah tersebut, serta implementasi aktif SIMKAH sebagai sistem pelayanan digital.

Teknik penentuan informan dilakukan secara purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan fokus dan tujuan penelitian. Sugiyono (2016:85) menyatakan bahwa purposive sampling memungkinkan peneliti untuk memilih subjek yang dianggap paling mengetahui dan memahami fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, informan terdiri dari kepala KUA sebagai informan kunci, pegawai administrasi sebagai informan utama, dan masyarakat calon pengantin sebagai informan pendukung.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati langsung proses pelayanan SIMKAH di KUA Denpasar Utara, sedangkan wawancara dilakukan secara terstruktur dengan menggunakan panduan pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari dokumen resmi, seperti laporan kegiatan, statistik pernikahan, dan maklumat pelayanan. Menurut Arikunto (2001:158), dokumentasi merupakan metode penting dalam penelitian kualitatif karena dapat memberikan bukti empiris yang mendukung temuan lapangan.

Analisis data dilakukan secara induktif melalui tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring dan menyederhanakan informasi yang diperoleh, penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi yang sistematis, dan kesimpulan ditarik berdasarkan interpretasi terhadap pola-pola yang muncul dari data yang telah dianalisis. Proses ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam kualitas pelayanan publik berbasis digital

melalui SIMKAH, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasinya di KUA Denpasar Utara.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Denpasar Utara, yang merupakan unit pelaksana teknis di bawah Kementerian Agama Republik Indonesia pada tingkat kecamatan. KUA Denpasar Utara memiliki peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan keagamaan, khususnya administrasi pernikahan bagi masyarakat Islam di wilayah tersebut. Secara geografis, Kecamatan Denpasar Utara terletak di bagian utara Kota Denpasar, Provinsi Bali, dengan luas wilayah mencapai 3.302 hektar. Wilayah ini terdiri dari 11 desa/kelurahan dan memiliki jumlah penduduk yang cukup padat, yaitu lebih dari 85.000 jiwa pada tahun 2023, dengan komposisi agama yang beragam, meskipun mayoritas penduduknya beragama Hindu dan Islam.

KUA Denpasar Utara berlokasi di Jalan Maruti No.27, Desa Pemecutan Kaja, dan memiliki struktur organisasi yang terdiri dari kepala kantor, penghulu, penyuluh agama Islam, penyusun administrasi kepenghuluhan, serta pegawai pemerintah non-PNS. Dalam pelaksanaannya, KUA bertanggung jawab atas pencatatan nikah dan rujuk, pengelolaan masjid, zakat, wakaf, serta pelayanan keagamaan lainnya. Sebagai bentuk komitmen terhadap pelayanan publik, KUA Denpasar Utara menetapkan maklumat pelayanan yang menyatakan kesiapan memberikan layanan sesuai standar dan menerima sanksi apabila tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih efisien, KUA Denpasar Utara telah mengadopsi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) sebagai platform digital untuk memfasilitasi pendaftaran dan pencatatan pernikahan. SIMKAH memungkinkan calon pengantin untuk melakukan pendaftaran secara daring, mengunggah dokumen, memilih jadwal pernikahan, dan mencetak bukti pendaftaran. Sistem ini juga terintegrasi dengan data kependudukan dari Dukcapil, sehingga validitas data dapat diverifikasi secara otomatis. Dengan implementasi SIMKAH, KUA Denpasar Utara berupaya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan administrasi pernikahan.

3.2 Hasil dan Temuan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berbasis digital melalui SIMKAH di KUA Denpasar Utara secara umum telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan. Evaluasi dilakukan berdasarkan enam indikator dari teori *Electronic Government Quality (E-Gov Qual)* yang dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012), yaitu kemudahan penggunaan (*ease of use*), kepercayaan (*trust*), fungsi interaksi (*functionality of the interaction*), keandalan (*reliability*), konten dan tampilan informasi (*content and appearance of information*), serta dukungan terhadap pengguna (*citizen support*).

Pada indikator kemudahan penggunaan, SIMKAH dinilai cukup mudah diakses dan digunakan oleh masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki literasi digital yang baik. Fitur-fitur seperti pendaftaran nikah, rekomendasi nikah, dan panduan penggunaan telah tersedia secara jelas di laman SIMKAH. Namun, kelompok masyarakat lanjut usia dan mereka yang kurang familiar dengan teknologi masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem secara mandiri, sehingga memerlukan bantuan dari petugas KUA.

Indikator kepercayaan menunjukkan bahwa masyarakat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan dan privasi data dalam SIMKAH. Sistem ini dilengkapi dengan mekanisme login menggunakan password dan akses terbatas hanya bagi petugas yang berwenang. Selain itu, dokumen fisik yang dikumpulkan oleh masyarakat juga dikelola dengan ketat untuk mencegah penyalahgunaan data pribadi.

Fungsi interaksi dalam SIMKAH berjalan dengan baik, ditunjukkan oleh adanya komunikasi dua arah antara pengguna dan petugas KUA. Masyarakat yang mengalami kendala dalam proses pendaftaran dapat

memperoleh bantuan langsung dari petugas, baik secara daring melalui WhatsApp maupun secara langsung di kantor KUA. Informasi mengenai status pendaftaran juga tersedia secara real-time di laman SIMKAH, sehingga pengguna dapat memantau proses administrasi secara mandiri.

Namun, pada indikator keandalan, ditemukan bahwa SIMKAH masih mengalami gangguan teknis seperti *error* saat login, terutama pada jam sibuk atau ketika terjadi lonjakan akses. Beberapa perangkat, seperti ponsel dengan sistem operasi tertentu, juga mengalami kesulitan dalam mengakses laman SIMKAH. Kendala ini menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan dan menurunkan efisiensi sistem secara keseluruhan.

Konten dan tampilan informasi dalam SIMKAH dinilai cukup baik, dengan desain antarmuka yang rapi dan navigasi yang jelas. Informasi mengenai prosedur pendaftaran, dokumen yang dibutuhkan, serta fitur-fitur layanan tersedia secara lengkap. Namun, tampilan pada perangkat seluler masih perlu ditingkatkan agar lebih responsif dan mudah digunakan oleh semua kalangan.

Terakhir, dukungan terhadap pengguna telah diberikan secara optimal oleh KUA Denpasar Utara. Petugas secara aktif memberikan bantuan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan, baik melalui komunikasi langsung maupun melalui media digital. Responsivitas petugas dalam menangani keluhan dan memberikan solusi menjadi salah satu kekuatan dalam menjaga kualitas pelayanan publik berbasis digital melalui SIMKAH.

Secara keseluruhan, lima dari enam indikator *E-Gov Qual* telah berjalan dengan baik dan mendapat tanggapan positif dari pengguna. Namun, aspek keandalan masih menjadi tantangan utama yang perlu diperbaiki agar SIMKAH dapat memberikan pelayanan yang lebih stabil dan dapat diakses secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

3.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menganalisis hasil temuan dalam penelitian ini menggunakan teori Kualitas Pelayanan Publik berbasis Digital atau *E-Gov Qual* dari Papadomichelaki & Mentzas. Adapun indikator yang digunakan meliputi *Ease Of Use, Trust, Functionality of The Interaction, Reliability, Content & Appearance of Information, Citizen Support*.

3.2.1 Ease Of Use

Kantor Urusan Agama merupakan lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab dalam melaksanakan administrasi pernikahan serta keagamaan dalam lingkup kecamatan. Adanya kemajuan teknologi yang semakin berkembang menuntut pemerintah agar dapat memberikan pelayanan yang efisien, cepat dan transparan. SIMKAH merupakan salah satu pelayanan publik berbasis digital yang dibuat pemerintah untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran administrasi pernikahan.

Berdasarkan hasil temuan pada penelitian ini sudah terlihat jelas bahwa dengan adanya *website* SIMKAH merupakan salah satu upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan yang efisien, cepat dan transparan serta dapat mengikuti kemajuan zaman. Adanya SIMKAH tidak hanya memberikan kemudahan pada masyarakat tetapi juga membantu pemerintah dalam mempermudah urusan administrasi. Hal ini juga disampaikan oleh beberapa masyarakat yang menggunakan SIMKAH, bahwa bagi mereka yang pertama kali menggunakan SIMKAH ini tidak merasakan kesulitan. Melalui website ini mereka yang ingin mendaftarkan pernikahan tidak perlu mengantri karena website ini dapat diakses dari manapun. Hal ini telah sejalan dengan indikator *ease of use* atau kemudahan akses yaitu seberapa mudah situs website digunakan oleh pengguna. Secara navigasi website SIMKAH dapat sangat jelas dilihat dari hasil temuan, masyarakat tidak mengalami kesulitan pada saat menggunakan SIMKAH. Dalam segi efisiensi teknis, website SIMKAH juga telah berjalan cukup baik hal ini dilihat dari proses pendaftaran yang dapat dilakukan dengan fleksibel meskipun masih terdapat golongan tertentu atau masyarakat lanjut usia yang mengalami kesulitan dalam menggunakan *website* SIMKAH. Namun demikian hal tersebut tidak menghambat keseluruhan proses pendaftaran nikah pada SIMKAH. Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya permohonan pendaftaran nikah melalui SIMKAH pada tahun 2020-2025. Hal

membuktikan bahwa secara keseluruhan website SIMKAH sudah cukup efisien dan praktis untuk digunakan.

3.2.2 Trust

Dalam suatu pelayanan publik digital diperlukannya kepercayaan dari masyarakat. Hal ini dikarenakan masyarakat sebagai pengguna diwajibkan untuk mengunggah data pribadi seperti KTP, data keluarga dan lain lain sebagai bentuk persyaratan secara daring. Hal ini menuntut masyarakat untuk dapat percaya terhadap pemerintah khususnya KUA.

Berdasarkan hasil temuan website SIMKAH telah menunjukkan bahwa SIMKAH sebagai bentuk pelayanan publik secara digital telah berusaha memberikan kepercayaan terhadap masyarakat dengan menjaga kerahasiaan pengguna dengan cukup baik. Pemerintah dan pengguna tidak dapat mengakses data pada sistem SIMKAH, hanya pihak tertentu yang memiliki akses yang dapat mengakses data SIMKAH. Selain itu keamanan akses dibuktikan dengan diperlukannya password untuk melakukan login pada SIMKAH sehingga selain pengguna tidak ada yang dapat mengakses SIMKAH tanpa akses.

3.2.3 Functionality of the Interaction

Functionality of the interaction atau fungsi interaksi merupakan indikator yang menggambarkan bagaimana suatu pelayanan publik dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Dalam pelayanan publik digital, fungsi interaksi merupakan salah satu hal penting untuk mengukur sejauh mana suatu sistem dapat menjalin komunikasi dua arah dengan pengguna baik secara langsung maupun secara daring.

Berdasarkan hasil temuan, website SIMKAH telah menyediakan informasi yang memadai dan lengkap serta fitur yang cukup jelas seperti pendaftaran, panduan proses dan menu menu layanan lain. Dari hasil temuan juga dijelaskan apabila masyarakat mengalami kebingungan petugas KUA siap membantu baik secara langsung maupun daring. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi interaksi sudah berjalan dengan baik.

3.2.4 Reliability

Dalam suatu pelayanan publik digital *reliability* atau keandalan merupakan indikator yang sangat penting. *Reliability* atau keandalan menyangkut bagaimana kepercayaan pengguna terhadap situs website dalam hal pemberian layanan yang benar serta tepat waktu. Indikator *reliability* atau keandalan juga sangat penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik yang menyangkut akses yang stabil serta tersedianya sistem pada saat diperlukan.

Berdasarkan hasil temuan menunjukkan bahwa website SIMKAH belum berjalan dengan optimal. Masih terdapat kendala seperti gangguan atau *error* pada waktu tertentu seperti pada jam kerja atau pada saat website sedang diakses oleh banyak orang secara bersamaan. Selain itu beberapa *merk device* juga mengalami gangguan pada saat mengakses SIMKAH. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi aksesibilitas SIMKAH masih belum optimal. Dari sisi ketersediaan dan aksesibilitas *website* SIMKAH masih perlu ditingkatkan agar *website* SIMKAH dapat diakses kapan saja tanpa hambatan.

3.2.5 Konten dan Tampilan Informasi

Dalam suatu pelayanan publik digital *content an appearance of information* atau konten dan tampilan dalam website pelayanan publik digital harus dirancang agar mudah dibaca, enak dipandang serta tidak membingungkan. Berdasarkan hasil temuan di lapangan, website SIMKAH telah menyediakan informasi yang cukup lengkap. Pengguna SIMKAH dapat langsung memilih layanan yang dibutuhkan seperti daftar nikah, rekomendasi nikah dan lain lain.

Pada dimensi estetika, secara keseluruhan tampilan website SIMKAH dianggap sudah cukup rapi dan jelas walaupun masih terdapat pengguna yang masih merasa kurang optimal saat mengakses SIMKAH melalui handphone. Hal ini telah menunjukkan bahwa secara umum tampilan SIMKAH sudah cukup baik namun masih peningkatan pada tampilan seluler agar pengalaman pengguna lebih maksimal.

3.2.6 Citizen Support

Salah satu hal penting dalam suatu pelayanan publik berbasis digital adalah terdapat dukungan terhadap pengguna atau *citizen support* terutama terhadap pengguna yang belum terbiasa dengan kemajuan teknologi. Berdasarkan hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa KUA Denpasar utara telah menyediakan layanan yang dapat membantu masyarakat apabila mengalami kendala maupun kebingungan pada saat mengakses SIMKAH.

Tidak hanya hal tersebut KUA juga telah berupaya dengan membantu masyarakat yang tidak paham dengan penggunaan teknologi untuk mendaftarkan pernikahannya. Selain itu masyarakat yang mengalami kendala atau kebingungan dapat dengan mudah menghubungi petugas KUA baik secara langsung maupun secara daring melalui pesan Whatsapp. Hal ini menunjukkan bahwa *citizen support* atau dukungan terhadap pengguna pada SIMKAH telah berjalan dengan baik.

4.1 Faktor Pendukung

Sistem Informasi Manajemen Nikah atau SIMKAH merupakan salah satu bentuk pelayanan publik berbasis digital yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pendaftaran pernikahan. Kantor Urusan Agama Denpasar Utara sebagai penyelenggara urusan administrasi rumah tangga dalam lingkup kecamatan seperti pernikahan berupaya memberikan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat. Implementasi SIMKAH di KUA Denpasar Utara didukung oleh sejumlah faktor yang memungkinkan pelayanan publik berbasis digital berjalan dengan baik seperti kesiapan infrastruktur teknologi yang memadai, ketersediaan perangkat komputer, koneksi internet serta akses sistem yang stabil menjadikan pelayanan publik berbasis digital melalui SIMKAH dapat dioperasikan dengan lancar baik oleh petugas maupun masyarakat.

Kompetensi petugas dalam memahami serta menjalankan sistem SIMKAH juga menjadi salah satu faktor pendukung bagi penyelenggaraan SIMKAH. Petugas KUA pada bagian administrasi dan pelayanan langsung harus memiliki kemampuan untuk mengoperasikan SIMKAH serta dapat memberikan bantuan terhadap masyarakat yang mengalami kendala maupun kebingungan pada saat menggunakan SIMKAH. Dengan adanya petugas yang berkompeten dalam mengoperasikan SIMKAH serta sigap dalam membantu pengguna dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan berbasis digital yang diberikan.

Selain itu, website SIMKAH yang dinilai cukup mudah. Hal ini ditunjukkan dengan tampilan antarmuka yang jelas serta menu yang terstruktur sehingga memudahkan pengguna mengakses fitur-fitur layanan, baik melalui komputer maupun perangkat seluler. Dengan adanya kemudahan ini memberikan pengalaman yang positif bagi masyarakat pengguna SIMKAH.

Faktor pendukung lainnya adalah keterbukaan masyarakat terhadap pelayanan digital. Masyarakat menunjukkan kemauan untuk mengikuti kemajuan jaman serta prosedur digital. Meskipun dalam proses pelaksanaannya masih terdapat masyarakat pengguna yang memerlukan bantuan dari petugas. Dengan adanya penerimaan ini telah menunjukkan bahwasannya proses digitalisasi pelayanan sudah mulai diterima oleh masyarakat sebagai bagian dari layanan publik yang lebih modern.

4.2 Faktor Penghambat

Implementasi pelayanan publik berbasis digital melalui SIMKAH di Kantor Urusan Denpasar Utara masih mengalami beberapa kendala yang menjadi faktor penghambat dari pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital. Adapun faktor-faktor yang menghambat implementasi SIMKAH yaitu gangguan teknis yang terjadi secara berkala, keterbatasan literasi digital pada kalangan tertentu.

Pada implementasinya *website* SIMKAH seringkali mengalami kendala teknis seperti sistem yang lambat, *error* saat login atau bahkan tidak dapat diakses terutama pada jam-jam sibuk atau adanya lonjakan pengunjung SIMKAH. Hal ini menyebabkan terganggunya kelancaran pelayanan publik. Kendala ini tidak hanya mempengaruhi masyarakat yang sedang mengakses tetapi juga petugas KUA yang harus menjelaskan situasi tersebut serta mengambil langkah alternatif.

Selain kendala teknis, faktor penghambat lainnya adalah adanya keterbatasan literasi digital kalangan tertentu. Tidak semua masyarakat mengerti dan paham akan penggunaan teknologi terutama masyarakat yang sudah berumur atau lanjut usia. Masyarakat kalangan lanjut usia ini cenderung tidak memiliki pemahaman yang cukup mengenai bagaimana mekanisme penggunaan pelayanan digital seperti SIMKAH, mereka cenderung mengalami kebingungan pada saat mengisi data data pada SIMKAH ataupun mengakses fitur fitur tertentu sehingga diperlukannya pendampingan oleh petugas secara langsung.

Secara keseluruhan, meskipun *website* SIMKAH telah berfungsi dengan baik, faktor faktor seperti gangguan teknis serta keterbatasan pemahaman digital masih menjadi tantangan yang perlu diperhatikan agar pelayanan publik berbasis digital SIMKAH dapat berjalan lebih maksimal dan merata untuk seluruh lapisan masyarakat.

4.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil temuan yang telah dijabarkan diatas adapun rekomendasi yang bisa peneliti berikan yaitu :

Ease Of Use

Pada indikator ini telah dijelaskan bahwa pengguna baik masyarakat maupun KUA menyatakan *website* SIMKAH sudah mudah digunakan oleh masyarakat, namun masih terdapat kendala dimana golongan tertentu atau kelompok masyarakat lanjut usia masih mengalami kesulitan menggunakan SIMKAH. Adapun rekomendasi yang dapat penulis berikan yaitu menyediakan petugas pendamping di KUA untuk membantuk kelompok masyarakat yang mengalami kesulitan dalam penggunaan SIMKAH, Khususnya lansia. Selain itu mengadakan kegiatan peningkatan literasi digital melalui sosialisasi langsung yang melibatkan kelompok masyarakat lanjut usia.

Trust

Pada indikator ini telah dijelaskan pada hasil temuan bahwa pengguna telah menunjukkan kepercayaan terhadap *website* SIMKAH. Adapun rekomendasi yang dapat peneliti berikan dalam yaitu terus meningkatkan keamanan dari *website* SIMKAH untuk menjaga data data pribadi pengguna SIMKAH sehingga tidak terjadi penyalahgunaan dokumen pribadi pengguna.

Functionality of the Interaction

Pada indikator ini telah dijelaskan dalam hasil temuan bahwa fungsi interaksi dari pelayanan publik berbasis digital telah berjalan dengan baik dibuktikan dengan SIMKAH telah menyediakan informasi serta fitur yang cukup jelas serta adanya kesiapan petugas KUA dalam memberikan bantuan ketika terdapat kendala. Adapun rekomendasi yang dapat peneliti berikan yaitu meningkatkan kejelasan panduan dalam sistem agar masyarakat tidak lagi kebingungan dalam melakukan pembayaran nikah.

Reliability

Pada indikator telah dijelaskan dalam hasil temuan bahwa *reliability* atau keandalan dalam *website* SIMKAH belum optimal terlihat dengan masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaanya. Adapun rekomendasi yang dapat peneliti berikan yaitu perlu menyediakan link alternatif lain apabila *website* SIMKAH mengalami kendala sehingga *website* SIMKAH masih tetap bisa diakses lancar terutama pada jam sibuk.

Content and Appearance of Information

Pada indikator ini telah dijelaskan pada hasil temuan bahwa *content and appearance of information* atau konten dan tampilan informasi telah jelas dan bagus. Adapun rekomendasi yang dapat peneliti berikan yaitu agar melakukan evaluasi desain tampilan secara berkala guna memastikan *website* tetap nyaman diakses dan tampilan serta menyediakan informasi alur proses pendaftaran nikah lebih jelas dan terstruktur seperti panduan penggunaan laman.

Citizen Support

Pada indikator ini telah dijelaskan dari temuan hasil yang didapatkan bahwa KUA telah menyediakan layanan untuk membantu masyarakat baik secara langsung maupun daring serta masyarakat telah merasa terbantu dengan hal tersebut. Adapun rekomendasi yang dapat penulis berikan yaitu meningkatkan layanan bantuan terhadap pengguna yang mengalami kebingungan. Serta diperlukannya sosialisasi yang lebih mendalam terhadap masyarakat akan penggunaan SIMKAH dapat lebih optimal.

IV. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai Pelayanan Publik berbasis Digital Melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama Denpasar Utara peneliti menguraikannya melalui teori kualitas pelayanan publik berbasis digital atau *e-government quality* yang dikemukakan oleh Papadomichelaki & Mentzaz, 2012. Berdasarkan terori tersebut peneliti menyimpulkan:

1. *Ease Of Use*. Pada indikator ini dapat disimpulkan bahwa penerapan SIMKAH telah berjalan sangat baik. Masyarakat dapat melakukan pendaftaran nikah secara mandiri tanpa datang langsung ke kantor urusan agama, hal ini menunjukkan telah adanya efisiensi waktu serta tenaga karena memudahkan pengguna. Namun dalam penerapannya masih terdapat beberapa kendala ataupun kesulitan akan tetapi hal ini tidak menghambat proses pelayanan secara signifikan.
2. *Trust*. Pada indikator ini penerapan aspek kepercayaan dalam pelayanan digital SIMKAH sudah diterapkan dengan cukup baik. Hal ini didukung dengan keamanan yang cukup ketat dalam hal mengakses data data pengguna, data data pribadi masyarakat dan dokumen lainnya dijaga dengan ketat dan hanya bisa diakses oleh petugas yang memiliki wewenang sehingga meminimalisir adanya pencurian data maupun penyalahgunaan data pengguna. Hal ini membuat masyarakat mempercayai bahwa data mereka terlindungi dan tidak disalahgunakan.
3. *Functionality of the Interaction*. Pada indikator ini, fungsi interaksi dalam SIMKAH telah terlaksana dengan baik. Masyarakat dapat mengikuti proses pelayanan dengan jelas dengan informasi dan alur pendaftaran cukup lengkap. Adanya kesiapan petugas untuk mendampingi pengguna yang mengalami kesulitan sangat membantu masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa SIMKAH tidak hanya mengandalkan sistem tetapi juga mengedepankan peran petugas dalam mendampingi proses pelayanan.
4. *Reliability*. Pada indikator ini SIMKAH dapat dikatakan belum optimal meskipun SIMKAH dapat diakses oleh masyarakat dari berbagai perangkat serta Lokasi. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala yaitu pengguna SIMKAH seringkali mengalami kesulitan login sistem atau *error*, selain itu beberapa *merk device* masih mengalami kesulitan dalam menggunakan SIMKAH. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis digital melalui SIMKAH dari sisi *reliability* atau keandalan masih belum optimal.
5. *Content and Appearance of Information*. Pada indikator ini, informasi yang disajikan dalam website telah cukup lengkap serta mudah dipahami oleh pengguna. Secara tampilan SIMKAH juga sudah tertata rapi terutama saat diakses melalui computer. Namun tampilan SIMKAH pada perangkat mobile atau ponsel masih kurang maksimal karena terdapat beberapa elemen yang tidak terlihat sepenuhnya. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan pada versi mobile masih diperlukan agar dapat memberikan pengalaman akses yang lebih optimal.
6. *Citizen Support*. Pada indikator ini dukungan terhadap masyarakat telah berjalan dengan baik. Masyarakat yang mengalami kendala atau kebingungan dalam proses pendaftaran dalam menghubungi petugas KUA baik secara langsung maupun melalui *Whatsapp*. Adanya bantuan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan ini telah sangat membantu masyarakat.

5.1 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka untuk mewujudkan Pelayanan Publik berbasis digital melalui SIMKAH pada Kantor Urusan Agama Denpasar Utara yang optimal. Terdapat beberapa saran yang dapat penulis berikan yaitu :

1. Meningkatkan optimalisasi tampilan website SIMKAH agar lebih responsive pada saat diakses melalui berbagai jenis perangkat, khususnya handphone sehingga penerapan pelayanan public berbasis digital lebih optimal.
2. Menyediakan website alternatif atau website Cadangan bagi pengguna agar layanan SIMKAH tetap dapat diakses dengan lancar, terutama pada jam-jam sibuk atau pada saat website SIMKAH mengalami gangguan.
3. Menyediakan alur proses pendaftaran pernikahan lebih jelas dan tersuktur dapat melalui infografik, panduan penggunaan laman maupun video tutorial pengisian SIMKAH.

Daftar Pustaka

- Annisa Ul H., & Jamilah, F. (2022). *Urgensi Penerapan SIMKAH Online dalam Pencatatan Pernikahan di KUA Kecamatan Trawas*. Jurnal Administrasi Publik.
- Amaral, M., & Handayani, N. (2024). *Efektivitas SIMKAH Berbasis Online di Kota Tangerang Selatan*. Jurnal Ilmu Pemerintahan.
- Arikunto, S. (2001). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Indrajit, R. E. (2016). *E-Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Juneldi, R. (2020). *Kendala Penerapan SIMKAH di KUA Jatinangor*. Jurnal Pelayanan Publik Digital.
- Kartini, & Rijali, S. (2020). *Efektivitas SIMKAH Web di KUA Banua Lawas*. Jurnal Administrasi Negara.
- Kemenag RI. (2019). *Pedoman Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)*. Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). *E-GovQual: A Multiple-Item Scale for Assessing e-Government Service Quality*. Government Information Quarterly, 29(1), 98–109.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 95 Tahun 2018. *Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*.
- Sandi Kaci W., Salehudin B., & Elfa K.R., Y. (2023). *Systematic Literature Review: Efektivitas SIMKAH dalam Pelayanan Kartu Nikah Digital*. Jurnal Teknologi Informasi dan Pemerintahan.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suryanto, & Kusdyana, A. (2020). *Pelayanan Publik dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009*. Jurnal Administrasi Publik.