

PEMANFAATAN GOVERNMENT DIGITAL PADA PENGELOLAAN PERNIKAHAN SIMKAH DI KUA KECAMATAN KAMPUNG MELAYU KOTA BENGKULU

Evi Aprianti ¹⁾; Mulyadi ²⁾ ; Dhika Alfatah ³⁾

Program of Public Administration
Department of Administration Publik, STIA Bengkulu

Email: ¹⁾ eviaprianti@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [20 November 2025]

Revised [25 Desember 2025]

Accepted [31 Januari 2026]

KEYWORDS

Government Digital, Simkah,
Kecamatan Kampung Melayu

This is an open access
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)
license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pemanfaatan government digital melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam meningkatkan pelayanan administrasi pernikahan di KUA, dan kualitas pelayanan publik berbasis digital serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap 15 informan yang terdiri dari kepala KUA, penghulu, staf administrasi, calon pengantin, dan masyarakat. Analisis data dilakukan melalui tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi berdasarkan teori E-GovQual (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) dan teori DeLone & McLean (2003).

ABSTRACT

This study aims to determine the effectiveness of the use of digital government through the Marriage Management Information System (SIMKAH) in improving marriage administration services in KUA, and the quality of digital-based public services as well as identifying supporting and inhibiting factors in its implementation. The selection of informants in this study uses a non-probability sampling technique with a purposive sampling technique. The research used a descriptive qualitative method with data collection techniques in the form of observations, interviews, and documentation of 15 informants consisting of the head of KUA, the headman, administrative staff, the bride-to-be, and the community. Data analysis was carried out through three stages, namely data reduction, data presentation, and conclusion drawing and verification based on the E-GovQual theory (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) and DeLone & McLean (2003) theory.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital telah membawa transformasi signifikan dalam penyelenggaraan layanan publik di Indonesia. Kantor Urusan Agama (KUA) berfungsi sebagai lembaga pemerintah yang secara aktif memberikan layanan langsung kepada masyarakat di tingkat lokal. Selain itu, lembaga ini menempati posisi struktural terendah dalam hierarki Kementerian Agama, khususnya di tingkat kecamatan. Oleh karena itu, KUA memainkan peran penting dalam mendekatkan kebijakan agama nasional ke dalam kehidupan sehari-hari masyarakat (Smith, 2020). Kementerian Agama melalui Direktorat Jenderal

Bimbingan Masyarakat Islam telah mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) sebagai bentuk inovasi digital untuk mereformasi tata kelola administrasi pernikahan.

SIMKAH tanpa diragukan lagi telah menjadi strategi penting yang diadopsi oleh Direktorat Jenderal Bimbingan Islam dalam beberapa tahun terakhir. Strategi ini secara aktif bertujuan untuk mereformasi perspektif administratif Kantor Urusan Agama (KUA) di era digitalisasi yang cepat ini. Oleh karena itu, pendekatan ini memainkan peran penting dalam merestrukturisasi kerangka kerja operasional KUA agar sesuai dengan tuntutan teknologi modern.

Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kampung Melayu Kota Bengkulu, adalah salah satu Kantor Urusan Agama yang sudah menerapkan SIMKAH secara *online*. Pemanfaatan SIMKAH merupakan bagian dari upaya modernisasi birokrasi dan digitalisasi pelayanan publik. SIMKAH juga bertujuan untuk meminimalisasi kesalahan pencatatan, mempercepat proses administrasi, serta memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses layanan pernikahan. Dalam konteks ini, peran KUA sebagai lembaga pelaksana sangat penting untuk memastikan bahwa sistem ini dapat diimplementasikan secara optimal.

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan pernikahan, Kantor Urusan Agama (KUA) memerlukan sistem evaluasi berjenjang untuk menilai dan meningkatkan operasionalnya. Komponen strategis harus diterapkan, seperti meningkatkan standar kinerja, memperkuat kemampuan dan profesionalisme pegawai, serta mengoptimalkan pengelolaan aset negara sesuai dengan pengembangan masyarakat. Selain itu, fokus utama dari upaya ini harus mencakup peningkatan pemeliharaan kantor, penyediaan layanan publik yang lebih baik, proses rujukan pernikahan, dan kualitas pengelolaan arsip secara keseluruhan.

Kehadiran SIMKAH diharapkan dapat mempermudah bagi masyarakat yang akan mencatatkan pernikahannya, sehingga pernikahannya benar-benar sah secara agama dan juga diakui oleh Negara dengan tercatatnya di KUA. Dengan adanya aplikasi SIMKAH sebagaimana yang telah diberlakukan di KUA Kecamatan Kampung Melayu Kota Bengkulu dapat meminimalisir terjadinya kesalahan penulisan pada kutipan akta nikah (buku nikah) sebagaimana yang biasa dijumpai pada buku nikah yang terbit.

Padahal, penerapan *government digital* seperti SIMKAH bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik, khususnya dalam pencatatan pernikahan. Jika sistem ini tidak dimanfaatkan dengan baik, maka tujuan dari digitalisasi layanan publik akan sulit tercapai, dan masyarakat tetap akan menghadapi hambatan dalam mengakses layanan administrasi yang seharusnya lebih mudah dan cepat. Dalam upaya memahami pemanfaatan teknologi digital dalam pengelolaan pernikahan, beberapa penelitian terdahulu telah dilakukan yang memberikan wawasan berharga mengenai Pemanfaatan *Government Digital* pada Pengelolaan Pernikahan SIMKAH di KUA kampung melayu kota bengkulu. Penelitian-penelitian ini menjadi landasan penting untuk mengidentifikasi kesenjangan yang ada serta merumuskan solusi yang tepat.

Menurut Moon dalam (Nugroho, 2008) ada 2 elemen sukses penerapan *e-government* yaitu *Willingness* dan *Local Culture*. *Willingness* diartikan sebagai kemauan/komitmen untuk melakukan sesuatu hal dan *Local Culture* atau budaya lokal yang mempengaruhi penerapan *e-government*. Jika dikaitkan dengan penerapan Simkah di kalangan masyarakat masih belum adanya kemauan lebih dari masyarakat untuk memahami penggunaan aplikasi dan mengaplikasikannya serta *local culture* masyarakat yang masih menganggap bahwa pendaftaran pernikahan hanya dilakukan secara offline dan belum meratanya melek komputer dan internet sehingga masyarakat lebih memilih melalui P3N atau dengan datang ke kantor KUA secara langsung.

LANDASAN TEORI

Pengertian Pemanfaatan

Pemanfaatan berasal dari kata dasar manfaat yang berarti guna atau bisa diartikan berfaedah. Pemanfaatan dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan, proses, metode, atau tindakan yang secara aktif mengubah sesuatu yang sudah ada menjadi suatu entitas yang memberikan nilai atau manfaat. Secara etimologis, istilah ini berasal dari kata dasar “manfaat,” yang merujuk pada konsep kegunaan atau manfaat itu sendiri, dengan penambahan awalan “pe-an,” yang menunjukkan proses atau tindakan dalam melaksanakan pemanfaatan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), istilah “manfaat” didefinisikan sebagai kegunaan, cara, atau tindakan memanfaatkan sesuatu yang dilakukan oleh seseorang untuk tujuan bersama atau kolektif (Kamus Besar Bahasa Indonesia, n.d.). Definisi ini mencakup aspek kegunaan dan proses pemanfaatan yang bersifat sosial. Sementara itu, menurut para ahli, makna “pemanfaatan” melibatkan analisis lebih lanjut tentang penerapannya dalam konteks praktis, meskipun detail spesifiknya perlu dieksplorasi lebih lanjut.

1) Poerwadarminto, sebagaimana dikutip dalam Batu bara (2022), mendefinisikan pemanfaatan sebagai aktivitas atau proses yang secara aktif mengubah unsur-unsur yang ada menjadi sesuatu yang berguna. Selain itu, istilah ini berasal dari kata dasar “manfaat” (manfaat), yang merujuk pada konsep kegunaan, dengan penambahan awalan “pe-an” untuk menunjukkan proses atau tindakan pemanfaatan. Definisi ini menekankan aspek sistematis dari transformasi dalam penerapannya.

2) Menurut Davis dan Adam mendefinisikan pemanfaatan (usefulness) sebagai tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi orang tersebut. Pengukuran kemanfaatan tersebut berdasarkan frekuensi dan diversitas teknologi yang digunakan.

3) Chin dan Todd berargumen bahwa kegunaan dapat direalisasikan melalui faktor tunggal, seperti menyederhanakan pekerjaan, memberikan manfaat langsung, dan meningkatkan produktivitas, efektivitas, serta kinerja tugas secara keseluruhan (Chin dan Todd, tanpa tahun). Sementara itu, J. S. menjelaskan bahwa pemanfaatan melibatkan unsur, metode, atau hasil upaya untuk memanfaatkan sesuatu yang berguna dalam konteks praktis (J. S., n.d.). Definisi-definisi ini secara kolektif menekankan dampak positif pada kinerja individu dan organisasi.

4) Definisi lain dari manfaat dikeluarkan oleh Mc Quail dan Sven Windahl, yakni manfaat merupakan harapan sama artinya dengan Explore (penghadapan semata-mata menunjukan suatu kegiatan menerima).

Pengertian E - Government

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah merambah hampir setiap aspek kehidupan manusia, termasuk sektor industri dan perdagangan, serta aspek sosial dan lainnya. Untuk beradaptasi dengan kemajuan ini, pemerintah telah memperkenalkan konsep e-Government sebagai strategi kunci. Transisi dari sistem manual ke pendekatan berbasis teknologi merupakan salah satu inisiatif reformasi administrasi publik, yang secara signifikan meningkatkan kualitas layanan dengan memungkinkan masyarakat mengakses berbagai fasilitas secara online tanpa harus mengunjungi lembaga terkait. Perubahan ini tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga memperluas jangkauan akses bagi pengguna.

Penerapan e-Government

Berbagai jenis pelayanan disediakan oleh pemerintah untuk kepentingan masyarakat secara luas. Indrajit (2006) mengidentifikasi dua aspek pokok dalam pengkategorian layanan tersebut, yaitu

- 1) Aspek kompleksitas, berkaitan dengan seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi e-Government yang ingin dibangun dan diterapkan.
- 2) Aspek manfaat, berkaitan dengan hal-hal yang memiliki kaitan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya

Selain itu, dalam penerapan e-Government tentunya akan ada suatu interaksi antara pemerintah dengan pihak-pihak terkait. Menurut (Indrajit, 2006) Dalam konsep e-Government dikenal empat tipe relasi e-government yang diklasifikasikan sebagai berikut:

1) Government to Citizens (G2C)

Jenis hubungan ini merupakan bentuk hubungan yang paling umum ditemukan dalam konteks e-Government dan berorientasi pada layanan publik. Dalam jenis ini, sistem e-Government berfungsi sebagai sarana untuk menghubungkan pemerintah dan masyarakat. Tujuan utama dari tipe realisasi G2C adalah untuk memperkuat kedekatan antara pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan melalui berbagai saluran akses digital, sehingga masyarakat dapat berinteraksi dan memperoleh layanan publik dengan lebih mudah dan efisien.

2) Government to Business (G2B)

Salah satu peran penting pemerintah adalah menciptakan iklim bisnis yang kondusif agar kegiatan ekonomi nasional dapat berjalan secara optimal. Dalam menjalankan operasinya, entitas bisnis atau perusahaan swasta memerlukan berbagai data dan informasi yang bersumber dari lembaga pemerintah. Selain itu, mereka juga membutuhkan layanan yang berkaitan dengan pemenuhan hak dan kewajiban organisasional mereka. Oleh karena itu, hubungan yang harmonis antara pemerintah dan dunia usaha akan menciptakan interaksi yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak di masa depan.

3) Government to Governments (G2G)

Saat ini, jelas bahwa setiap negara memerlukan tingkat komunikasi yang lebih tinggi dalam membangun hubungan satu sama lain. Tidak hanya antara negara-negara, interaksi yang intens juga terjadi antara berbagai lembaga pemerintah untuk mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Tipe realisasi G2G ini menekankan penerapan e-government dalam membantu memperlancar hubungan kerjasama antar pemerintahan.

4) Government to Employees (G2E)

Dalam jenis hubungan ini, implementasi sistem e-Government bertujuan untuk meningkatkan efektivitas kinerja dan kesejahteraan pegawai negeri sipil atau pegawai pemerintah yang bekerja di berbagai lembaga pelayanan publik. Melalui sistem ini, diharapkan efisiensi kerja dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dioptimalkan.

Pengertian Pernikahan

Secara bahasa, pernikahan dapat diartikan sebagai peristiwa yang menyatukan dua orang menjadi satu. Bersatunya dua orang yang semula hidup sendiri, dengan pernikahan dua orang itu disatukan oleh Allah SWT menjadi pasangan yang saling melengkapi. Dalam konteks sekarang ini, sering disebut sebagai pasangan hidup, suami istri, atau belahan jiwa dalam mengarungi kehidupan berkeluarga. (Tinuk Dwi Cahyani, 2020)

Menurut Bachtiar (2004), pernikahan merupakan gerbang bagi dua individu untuk menyatukan hati mereka dalam ikatan jangka panjang kehidupan bersama. Pernikahan mengandung hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak guna mewujudkan kehidupan yang layak, harmonis, dan bahagia, serta memiliki keturunan. Pernikahan juga dipandang sebagai ikatan yang kuat, didasarkan pada cinta yang mendalam antara kedua belah pihak untuk membangun kehidupan bersama dan menjaga kelangsungan ras manusia di bumi.

Dijelaskan oleh J. Satrio, bahwa keluarga inti (gezin) yang terdiri dari suami istri beserta anak-anaknya adalah yang dimaksud dengan istilah keluarga. Selanjutnya beliau berpendapat bahwa memperoleh/ mempunyai anak termasuk dalam tujuan pernikahan, hal tersebut sejalan dengan penjelasan Pasal 1 Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 bahwa membentuk keluarga yang bahagia rapat hubungannya dengan keturunan, yang pula merupakan tujuan pernikahan. (Trusto Subekti, 2010)

Dengan demikian, Pernikahan dapat dipahami dalam arti sempit dan dalam arti luas. Pernikahan dalam arti sempit adalah akad yang menghalalkan hubungan badan antara seorang pria dan seorang wanita. Sedangkan pernikahan dalam arti luas adalah akad atau ikatan antara seorang pria dan seorang wanita untuk membentuk keluarga atau rumah tangga yang bahagia, sakinah, mawaddah dan rahmah. (H. Khoirul Abror, 2020)

Tujuan Pernikahan

Tujuan perkawinan dalam Islam adalah untuk memenuhi sifat manusia, yaitu untuk membentuk hubungan antara pria dan wanita dalam ikatan yang sah guna membentuk keluarga yang bahagia dan harmonis. Perkawinan juga bertujuan untuk menciptakan rumah tangga yang didasarkan pada cinta dan kasih sayang, serta memiliki keturunan yang sah secara hukum dan diakui secara sosial sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam hukum Islam.

Rumusan tujuan pernikahan itu dapat diperinci sebagai berikut:

- a. Menghalalkan hubungan kelamin untuk memenuhi tuntutan hajat tabiat kemanusiaan.
- b. Mewujudkan suatu keluarga dengan dasar cinta kasih.
- c. Memperoleh keturunan yang sah.
- d. Menjaga manusia dari kerusakan dan kejahatan
- e. Menumbuhkan aktifitas dalam berusaha mencari rezeki yang halal dan memperbesar rasa tanggung jawab.

Di dalam Pasal 1 Undang-undang No.1 Tahun 1974 dikatakan bahwa yang menjadi tujuan pernikahan, yaitu membentuk keluarga, atau rumah tangga yang bahagia, dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa. Membentuk keluarga adalah membentuk kesatuan masyarakat terkecil yang terdiri dari suami, isteri, dan anak, sedangkan membentuk rumah tangga, yaitu membentuk kesatuan hubungan suami-isteri dalam satu wadah yang disebut rumah kediaman bersama.

Pengertian Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)

Definisi SIMKAH

Istilah Sistem Informasi Manajemen Pernikahan (SIMKAH) terdiri dari empat unsur utama, yaitu sistem, informasi, manajemen, dan pernikahan. Istilah sistem merujuk pada kumpulan unsur yang saling terhubung secara teratur untuk membentuk kesatuan yang utuh. Sementara itu, informasi dan manajemen

saling terkait erat, yaitu sebagai kegiatan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data yang dibutuhkan oleh manajemen untuk mendukung proses pengambilan keputusan yang cepat dan akurat, sehingga menghindari kesalahan strategis, keterlambatan, dan peluang yang terlewatkan. Istilah perkawinan merujuk pada hubungan hukum atau perjanjian antara seorang pria dan seorang wanita untuk melegalkan hubungan suami istri dan menciptakan hak dan kewajiban di antara keduanya (Tim Pustaka Phoenix, 2009).

Selain itu, sistem ini juga memudahkan proses modifikasi dan pengembangan data, baik dari segi volume maupun struktur. Dengan menggunakan sistem basis data, berbagai persyaratan untuk sistem baru dapat dipenuhi dengan cepat tanpa perlu melakukan perubahan pada basis data yang sudah ada. Implementasi sistem basis data ini memberikan dukungan yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas SIMKAH, karena semua data yang diorganisir dan disimpan dalam berkas sistem tersebut valid dan terverifikasi.

Dengan implementasi program SIMKAH, diharapkan semua data pernikahan yang dikelola oleh Kantor Urusan Agama (KUA) di seluruh Republik Indonesia dapat diorganisir secara seragam, sehingga pengolahan data dapat dilakukan dengan lebih cepat, akurat, dan efisien. Selain itu, sistem ini juga dirancang dengan antarmuka yang sederhana dan mudah digunakan, sehingga dapat dioperasikan oleh berbagai pengguna, baik yang tidak familiar dengan teknologi maupun yang terbiasa menggunakan komputer.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian kualitatif. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam fenomena yang terjadi pada objek penelitian melalui pendekatan deskriptif. Dalam pelaksanaannya, penelitian kualitatif memerlukan data yang valid dan faktual agar proses dan hasil penelitian dapat dibenarkan secara ilmiah.

Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses untuk mengelompokkan pengurutan data kedalam ketentuan-ketentuan yang ada untuk memperoleh hasil sesuai dengan data yang telah didapatkan (Sugiyono, 2014:60). Dalam penelitian ini penulis menggunakan Konsep Smart tourism oleh Santoso dkk, 2019 yaitu :

1. Reduksi data

Reduksi data adalah langkah penting dalam proses penelitian yang melibatkan penyaringan, pemilihan informasi esensial, dan pemusatan pada aspek-aspek krusial. Proses ini mencakup pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data mentah yang dikumpulkan dari lokasi penelitian. Melalui reduksi data, peneliti dapat memilah dan menyederhanakan informasi yang relevan, sehingga menghasilkan data yang lebih terfokus dan akurat. Dalam konteks ini, reduksi data diaplikasikan untuk memilih informasi yang berkaitan langsung dengan pemanfaatan sistem digital SIMKAH di KUA Kampung Melayu. Peneliti akan memilah informasi dari berbagai sumber seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mengidentifikasi tiga area utama: prosedur penggunaan SIMKAH, keuntungan yang diperoleh, dan tantangan yang dihadapi. Informasi yang tidak memiliki kaitan langsung dengan pengelolaan pernikahan menggunakan SIMKAH, termasuk isu-isu non-teknis atau detail pribadi narasumber, akan dikecualikan dari analisis lebih lanjut.

2. Penyajian data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data umumnya berbentuk deskriptif. Hal ini melibatkan Pendokumentasian informasi yang dikumpulkan dari lapangan dalam format tekstual secara akurat, tanpa modifikasi atau penambahan yang tidak relevan dengan kajian. Tujuan utama dari pendekatan ini adalah memastikan bahwa data yang telah direduksi mencerminkan realitas yang sesungguhnya. Peneliti dalam studi ini telah berupaya keras untuk menyajikan data yang akurat dan relevan dengan isu serta kondisi yang dihadapi di lokasi penelitian. Data yang telah disederhanakan kemudian ditampilkan dalam bentuk narasi dan tabel guna memfasilitasi pemahaman mengenai implementasi pengelolaan pernikahan melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kampung Melayu. Penyajian ini mencakup verbatim dari narasumber, tabel tematik, dan dokumentasi visual untuk menunjang analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan SIMKAH sebagai bentuk government digital telah memberikan kontribusi nyata dalam modernisasi layanan publik di bidang administrasi keagamaan. KUA Kampung Melayu menjadi contoh bahwa penerapan teknologi informasi dalam birokrasi lokal mampu meningkatkan kualitas layanan, meskipun masih dihadapkan pada keterbatasan sumber daya.

Evaluasi Kualitas Pelayanan Digital

Penelitian evaluasi ini dilaksanakan dengan pendekatan kualitatif deskriptif, di mana data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh wawasan mendalam. Adapun informan yang terlibat mencakup kepala KUA, staf administrasi, penghulu, calon pengantin serta masyarakat yang memanfaatkan SIMKAH, dengan pemilihan mereka dilakukan menggunakan teknik non purposive sampling. Pendekatan ini memastikan bahwa data yang diperoleh mencerminkan perspektif yang relevan dari berbagai pihak terkait. Adapun Hasil Wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti yaitu Pemanfaatan SIMKAH di KUA Kampung Melayu menunjukkan adanya perubahan signifikan dalam tata kelola administrasi pernikahan. Dari sistem manual menjadi sistem digital, pelayanan kini lebih cepat, akurat, dan efisien.

Penelitian ini didasarkan pada Teori E-GovQual yang diusulkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012), dengan tujuan utama untuk mengevaluasi kualitas layanan publik berbasis digital melalui implementasi SIMKAH di Kantor Urusan Agama (KUA) di Kampung Melayu, Kota Bengkulu. Teori ini menyediakan enam indikator utama yaitu,

1. Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)

Indikator Kemudahan Penggunaan mengukur Sejauh mana sistem mudah digunakan oleh masyarakat, termasuk navigasi, personalisasi, dan efisiensi teknis. Semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin tinggi pula tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Dalam konteks mengevaluasi kualitas pelayanan publik berbasis digital melalui SIMKAH di KUA Kecamatan Kampung Melayu, indikator ini menjadi penting karena melibatkan dua kelompok pengguna utama, yaitu pegawai KUA sebagai operator internal dan masyarakat/calon pengantin sebagai pengguna eksternal.

2. Trust (Kepercayaan)

Trust (Kepercayaan) yaitu Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan dan privasi data dalam sistem yang dikelola dalam sistem pelayanan digital pemerintah. Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, tingkat kepercayaan menjadi elemen yang sangat penting, karena kepercayaan masyarakat menentukan keberlanjutan dan keberhasilan adopsi sistem e-government.

3. Functionality of Interaction (Fungsionalitas Interaksi)

Functionality of the Interaction Fungsi Interaksi mencakup kemampuan sistem untuk menyediakan informasi yang relevan dan memfasilitasi komunikasi dua arah antara pengguna dan penyedia layanan. Selain itu, aspek ini juga mengeksplorasi efektivitas sistem dalam mendukung pertukaran informasi yang cepat, akurat, dan responsif sesuai dengan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, elemen ini merupakan indikator penting untuk mengevaluasi kinerja keseluruhan sistem dalam konteks layanan digital.

4. Reliability (Keandalan)

Reliability (Keandalan) yaitu Konsistensi dan stabilitas sistem dalam memberikan layanan yang tepat waktu dan akurat. Keandalan menjadi aspek fundamental dalam pelayanan publik berbasis digital, karena masyarakat menilai kualitas sistem tidak hanya dari kemudahan akses, tetapi juga dari konsistensi hasil dan ketepatan kinerja sistem dalam jangka panjang.

5. Content and Appearance of Information (Konten dan Tampilan Informasi)

Content and Appearance of Information Tampilan Konten dan Informasi merujuk pada kualitas konten informasi yang disediakan dan desain antarmuka sistem, yang bersama-sama memastikan bahwa data disajikan dengan jelas, akurat, dan mudah dipahami oleh pengguna. Aspek ini mencakup penilaian efektivitas penyampaian informasi dan estetika visual yang mendukung interaksi pengguna dengan sistem.

Kualitas informasi yang baik akan menciptakan transparansi, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan publik berbasis digital.

6. Citizen Support (Dukungan terhadap Pengguna)

Citizen Support (Dukungan terhadap Pengguna) merujuk pada ketersediaan bantuan dan dukungan yang dirancang untuk membantu warga mengatasi berbagai hambatan saat berinteraksi dengan sistem. Aspek ini mencakup penyediaan sumber daya seperti panduan, layanan konsultasi, atau bantuan teknis untuk memastikan pengalaman pengguna yang lancar dan efektif. Oleh karena itu, elemen ini memainkan peran penting dalam meningkatkan aksesibilitas secara keseluruhan dan kepuasan pengguna dalam konteks layanan digital

Efektivitas Pengelolaan Pernikahan Simkah

Berdasarkan teori DeLone dan McLean (2003), efektivitas sistem dapat dianalisis melalui enam indikator yaitu,

1. Information Quality (Kualitas Informasi)

Information Quality, yakni untuk menganalisis kualitas keluaran atau output yang dihasilkan oleh sistem informasi. Kualitas informasi merupakan salah satu dimensi penting dalam menilai keberhasilan suatu sistem informasi menurut Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003). Kunci utama dalam mengukur kualitas informasi yang digunakan telah konsisten. Adapun pengukuran yang dianjurkan adalah *relevance, usefulness, understandability, accuracy, reliability, currency, completeness, dan timeliness* (DeLone and McLean, 2016)

2. System Quality (Kualitas Sistem)

Kualitas Sistem yakni untuk menganalisis kualitas keluaran atau output yang dihasilkan oleh sistem informasi. Kualitas sistem mengukur kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, realibilitas sistem, dan kemudahan untuk dipelajari. Kualitas sistem diukur secara subyektif oleh pemakai, sehingga kualitas sistem yang digunakan adalah kualitas sistem persepsian (*perceived system quality*).

3. Service Quality (Kualitas Layanan)

Kualitas layanan menjadi faktor pendukung utama keberhasilan sistem. Service Quality, yaitu untuk menganalisis layanan nyata yang diterima oleh pengguna dari sistem tersebut. Adapun pengukuran yang direkomendasikan oleh DeLone and McLean adalah *reliability, empathy, responsiveness, contact, dan interactivity*. Kualitas layanan (*service quality*) merupakan salah satu dimensi penting dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003) yang berfokus pada tingkat dukungan dan bantuan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna sistem.

Dalam konteks penelitian ini, kualitas layanan mencakup bagaimana pegawai KUA Kecamatan Kampung Melayu memberikan bantuan, pendampingan, dan solusi kepada masyarakat serta calon pengantin yang mengalami kesulitan dalam menggunakan SIMKAH. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa petugas KUA secara aktif memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan solutif kepada masyarakat.

4. Use (Penggunaan Sistem)

Use, yakni untuk menganalisis penggunaan sistem informasi dari pengguna atau pemakai. Penggunaan adalah tingkatan dan cara dimana pengguna memanfaatkan kemampuan dari suatu sistem informasi (DeLone and McLean, 2016). Sebagai contoh pengukurannya adalah jumlah penggunaan, frekuensi penggunaan, tujuan penggunaan, dan kesesuaian penggunaan. Variabel ini mengacu pada seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi. **Tingkat penggunaan sistem menjadi indikator penting untuk menilai efektivitas implementasi sebuah sistem, terutama dalam konteks e-government seperti SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) di KUA Kecamatan Kampung Melayu Kota Bengkulu.**

Penerapan SIMKAH terbukti memudahkan seluruh proses pelayanan di KUA, mempercepat alur kerja, serta mengurangi ketergantungan terhadap dokumen manual. Meskipun masih membutuhkan dukungan jaringan internet yang stabil agar kinerjanya optimal, penggunaan SIMKAH menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik keagamaan telah berjalan dengan baik.

5. User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)

User Satisfaction, yaitu untuk menganalisis umpan balik atau respon yang diterima dan dirasakan oleh pengguna terhadap sistem. Variabel ini merupakan respon umpan balik dari pengguna setelah menggunakan sistem informasi. (DeLone and McLean, 1992). Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Kepuasan pengguna memegang peranan penting untuk mengetahui tanggapan pengguna sistem informasi terhadap sistem informasi yang digunakan. DeLone and Mclean (2016) menyarankan pengukuran kepuasan pengguna hanya menggunakan pengukuran tunggal yang mampu mengukur keseluruhan sikap pengguna terhadap pengalaman mereka dengan sistem. Adapun indikator dari variabel ini adalah efisiensi, keefektifan, dan kepuasan. User Satisfaction atau Kepuasan Pengguna merupakan salah satu indikator utama dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003). Dimensi ini mengukur sejauh mana pengguna merasa puas terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan sistem informasi baik dari aspek kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, keakuratan hasil, maupun kualitas bantuan yang diterima.

Dari pernyataan tersebut menggambarkan bahwa dukungan layanan dari petugas KUA menjadi faktor penentu dalam menjaga kepuasan pengguna. Meskipun pengguna sempat mengalami kesulitan teknis, respon cepat dan pendampingan yang diberikan petugas membuat pengalaman pengguna tetap positif. Dengan demikian, kualitas pelayanan (*service quality*) terbukti memiliki hubungan erat dengan tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Hasil analisis lapangan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap SIMKAH berada pada kategori tinggi dan memuaskan. Sebagian besar informan merasa sistem ini efektif dalam mempercepat proses pelayanan, memberikan kejelasan informasi, serta meningkatkan kenyamanan dalam pengurusan administrasi pernikahan.

6. Net Benefits (Manfaat Bersih)

Indikator Net Benefit, yaitu untuk menganalisis manfaat dan keuntungan yang dirasakan oleh pengguna terhadap sistem yang digunakan baik secara individu maupun dalam lembaga pemerintahan terkait. Manfaat bersih merupakan keseimbangan antara dampak positif dan negatif dari pengguna sistem informasi. Manfaat bersih dapat diakses menggunakan manfaat langsung, efek pekerjaan, efisien dan efektifitas, menurunkan tingkat kesalahan, mengendalikan pengeluaran dan biaya. Semakin tinggi dampak positif yang dihasilkan semakin berhasil penerapan sistem informasi (DeLone and Mclean, 2003).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) memberikan dampak positif dan manfaat nyata bagi KUA Kecamatan Kampung Melayu, baik dalam aspek administrasi internal maupun pelayanan kepada masyarakat.

Hal ini ditegaskan oleh Kepala KUA Kecamatan Kampung Melayu, Mukmin Nuryadin, M.H.I, yang menjelaskan bahwa penerapan SIMKAH secara signifikan meningkatkan efisiensi dan transparansi administrasi pernikahan:

Pernyataan ini memperlihatkan bahwa manfaat utama SIMKAH terletak pada peningkatan efisiensi waktu dan sistem pengarsipan data. Proses yang sebelumnya dilakukan secara manual kini menjadi otomatis, sehingga mempercepat pencatatan dan pelaporan. Hal ini juga memperkuat transparansi layanan publik, karena seluruh data pernikahan langsung terhubung dengan database nasional Kementerian Agama.

Selain itu, Penghulu (Okto Jumadi, M.H.I) menambahkan bahwa keberadaan SIMKAH juga memberikan manfaat dalam bentuk efisiensi kerja dan peningkatan fokus pada pelayanan ibadah pernikahan:

Selain dari sisi internal lembaga, masyarakat juga merasakan manfaat langsung dari penerapan SIMKAH. Hal ini dibuktikan dari pendapat Masyarakat (Ibu Cindy):

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa SIMKAH tidak hanya meningkatkan efisiensi administratif, tetapi juga memperkuat aspek legalitas dan akuntabilitas pelayanan pernikahan. Semua pernikahan yang dicatat melalui sistem ini secara otomatis terdokumentasi dalam database nasional, sehingga menghindari potensi kelalaian pencatatan dan menjamin hak hukum pasangan yang menikah.

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 (2012). Adapun indikator yang digunakan meliputi,

Evaluasi Kualitas Pelayanan Digital

1. Ease Of Use, (Kemudahan Penggunaan)

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.

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.

2. Trust, (Kepercayaan)

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. Functionality of The Interaction, (Fungsi Interaksi)

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.

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 layanan, baik melalui komputer maupun perangkat seluler. Dengan adanya kemudahan ini memberikan pengalaman yang positif bagi masyarakat pengguna SIMKAH.

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.

4. Reliability, (Keandalan)

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.

5. Content & Appearance of Information, (Konten dan Tampilan Informasi)

Dalam suatu pelayanan publik digital content and 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.

6. Citizen Support. (Dukungan terhadap Pengguna)

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 lapangan menunjukkan bahwa KUA Kecamatan Kampung Melayu Kota Bengkulu 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.

Efektivitas Pengelolaan Pernikahan Simkah

Dan teori DeLone dan McLean (2003), efektivitas sistem dapat dianalisis melalui enam indikator yaitu;

1. Kualitas Informasi (.Information Quality)

Kualitas informasi menjadi elemen penting dalam memastikan bahwa data yang dihasilkan oleh sistem dapat digunakan secara efektif untuk mendukung proses administrasi dan pengambilan keputusan. Kualitas informasi dalam sistem SIMKAH di KUA Kecamatan Kampung Melayu telah memenuhi sebagian besar indikator *Information Quality* Informasi Secara umum, kualitas informasi Akurasi, relevansi, dan kelengkapan informasi dalam SIMKAH dapat dikategorikan baik dan telah berkontribusi signifikan terhadap efektivitas pelayanan administrasi pernikahan berbasis digital.

Kualitas informasi yang baik ini telah berkontribusi signifikan terhadap efektivitas pengelolaan pernikahan secara digital. Dengan data yang akurat dan lengkap, petugas KUA dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan terpercaya kepada masyarakat. Selain itu, integrasi langsung dengan database nasional memastikan legalitas setiap pencatatan pernikahan, sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap sistem administrasi berbasis digital di lingkungan Kementerian Agama

2. Kualitas Sistem (System Quality)

System Quality digunakan untuk melihat kualitas dari informasi dari performa Simkah Web yang merujuk pada kemampuan perangkat dan prosedur penggunaan yang dihasilkan dari kinerja Simkah Web. Hal ini dibuktikan dengan kemampuan penggunaan Simkah yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan, kemudahan dalam memasukkan data ke dalam Simkah Web, dan kemudahan akses dalam penggunaan Simkah.

Secara keseluruhan, kualitas sistem Kecepatan, kemudahan, dan stabilitas sistem SIMKAH di KUA Kecamatan Kampung Melayu tergolong baik dan andal. Sistem telah menunjukkan performa yang stabil, mudah dioperasikan, serta memiliki tingkat keandalan yang tinggi dalam pengelolaan data administrasi pernikahan. Kecepatan sistem dalam memproses data dan menampilkan informasi tergolong efisien, di mana pengguna dapat dengan mudah mengakses berbagai menu dan fitur tanpa hambatan berarti. Selain itu, sistem dinilai cukup stabil dalam menjalankan fungsi utamanya, yakni pencatatan, pelaporan, dan penyimpanan data pernikahan secara digital.

3. Kualitas Layanan (Service Quality)

Dari dimensi Service Quality, yaitu untuk melihat layanan nyata yang diterima oleh pengguna di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kampung Melayu Kota Bengkulu pada pengelolaan pernikahan melalui SIMKAH. Dalam konteks penelitian ini, kualitas layanan menunjukkan bahwa petugas KUA secara aktif memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan solutif kepada masyarakat.

Pelayanan yang diberikan tidak hanya terbatas pada aspek administratif, tetapi juga mencakup pendampingan langsung kepada pengguna yang mengalami kesulitan dalam mengakses atau mengoperasikan sistem digital. Hal ini menunjukkan adanya orientasi pelayanan publik yang humanis, di mana pegawai KUA berperan tidak hanya sebagai pelaksana teknis, tetapi juga sebagai fasilitator dalam mendukung adaptasi masyarakat terhadap sistem berbasis teknologi informasi.

4. Penggunaan (Use)

Penggunaan sistem informasi dari pengguna atau pemakai. Dalam proses administrasi menunjukkan bahwa tingkat penggunaan (use) SIMKAH berada pada kategori tinggi dan efektif. Para pegawai tidak hanya menggunakan sistem karena tuntutan administratif, tetapi juga karena merasakan manfaat langsung berupa efisiensi waktu, kemudahan pengelolaan data, dan peningkatan akurasi pelayanan. Sistem ini juga membantu mengurangi ketergantungan terhadap dokumen manual, yang sebelumnya sering menimbulkan penumpukan arsip dan potensi kesalahan pencatatan.

5. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Kepuasan yang dirasakan pengguna terhadap penggunaan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Kampung Melayu Kota Bengkulu menunjukkan hasil yang baik dan signifikan. Dalam konteks ini memperkuat hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Ketiga faktor tersebut berkontribusi secara langsung terhadap pengalaman pengguna yang positif. Selain itu, tingkat kepuasan yang tinggi menjadi indikator bahwa sistem telah diimplementasikan dengan baik dan diterima oleh pengguna, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan digital Kementerian Agama.

Jadi tingkat kepuasan pengguna (user satisfaction) terhadap SIMKAH di KUA Kecamatan Kampung Melayu tergolong baik dan signifikan, ditandai dengan kemudahan akses, kecepatan layanan, dan bantuan petugas yang responsif. Walaupun masih terdapat kendala teknis, pengalaman pengguna secara keseluruhan menunjukkan bahwa SIMKAH berhasil memberikan nilai tambah bagi efektivitas dan efisiensi pelayanan publik berbasis digital. Tingkat kepuasan ini juga berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik digital, serta menjadi dasar bagi penguatan transformasi digital di bidang administrasi keagamaan, khususnya pengelolaan pernikahan di KUA.

6. Manfaat Bersih (Net Benefits)

Dilihat dari Net Benefit, yaitu untuk menganalisis manfaat dan keuntungan yang dirasakan oleh pengguna terhadap sistem yang digunakan baik secara individu maupun dalam lembaga pemerintahan terkait pengelolaan pernikahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIMKAH membawa dampak positif dan signifikan terhadap peningkatan efisiensi kerja, transparansi, dan kepuasan pelayanan publik di KUA. Sistem ini tidak hanya mempercepat proses pencatatan pernikahan, tetapi juga meningkatkan akurasi data serta meminimalkan kesalahan administratif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pemanfaatan Government Digital pada Pengelolaan Pernikahan melalui SIMKAH di KUA Kecamatan Kampung Melayu Kota Bengkulu, dapat disimpulkan beberapa hal yaitu

1. Pemanfaatan SIMKAH sebagai bentuk implementasi government digital telah berjalan efektif. Sistem ini mampu mempercepat proses pencatatan pernikahan, meningkatkan efisiensi administrasi, dan memperkuat akuntabilitas pelayanan publik di KUA. Proses yang sebelumnya dilakukan secara manual kini menjadi lebih terintegrasi dan transparan melalui sistem daring. Kemudian Sistem berjalan stabil meskipun terkadang mengalami gangguan jaringan, Data yang dihasilkan akurat, valid, dan sesuai dokumen resmi, Petugas responsif dan solutif terhadap keluhan masyarakat, SIMKAH digunakan secara rutin oleh pegawai untuk pengelolaan data nikah, Pengguna merasa puas karena proses lebih cepat, efisien, dan transparan, SIMKAH meningkatkan efisiensi kerja, kepercayaan masyarakat, dan kualitas layanan publik.
2. Terdapat Faktor pendukung dan Faktor penghambat dalam pemanfaatan SIMKAH sebagai layanan digital di KUA Kampung Melayu Kota Bengkulu. Faktor pendukung Dilihat dari Administrasi pernikahan menjadi lebih efisien, 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 layanan, baik melalui komputer maupun perangkat seluler. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pemanfaatan Government Digital pada Pengelolaan Pernikahan melalui SIMKAH di KUA Kecamatan Kampung Melayu Kota Bengkulu, dapat disimpulkan beberapa hal yaitu

1. Pemanfaatan SIMKAH sebagai bentuk implementasi government digital telah berjalan efektif. Sistem ini mampu mempercepat proses pencatatan pernikahan, meningkatkan efisiensi administrasi, dan memperkuat akuntabilitas pelayanan publik di KUA. Proses yang sebelumnya dilakukan secara manual kini menjadi lebih terintegrasi dan transparan melalui sistem daring. Kemudian Sistem berjalan stabil meskipun terkadang mengalami gangguan jaringan, Data yang dihasilkan akurat, valid, dan sesuai dokumen resmi, Petugas responsif dan solutif terhadap keluhan masyarakat, SIMKAH digunakan secara rutin oleh pegawai untuk pengelolaan data nikah, Pengguna merasa puas karena proses lebih cepat, efisien, dan transparan, SIMKAH meningkatkan efisiensi kerja, kepercayaan masyarakat, dan kualitas layanan publik.
2. Terdapat Faktor pendukung dan Faktor penghambat dalam pemanfaatan SIMKAH sebagai layanan digital di KUA Kampung Melayu Kota Bengkulu. Faktor pendukung Dilihat dari Administrasi pernikahan menjadi lebih efisien, 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 layanan, baik melalui komputer maupun perangkat seluler

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Amaral, M., & Handayani, N. (2024). *Efektivitas SIMKAH Berbasis Online di Kota Tangerang Selatan*. Jurnal Ilmu Pemerintahan.
- Annisa Ul H., & Jamilah, F. (2022). *Urgensi Penerapan SIMKAH Online dalam Pencatatan Pernikahan di KUA Kecamatan Trawas*. Jurnal Administrasi Publik.
- Arikunto, S. (2001). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Agung, A. A. G., Yasa, N. N. K., & Utama, I. M. G. (2015). Pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 5(2), 871–882.
- Bodnar, George H dan William S.Hoopwood (Amir Abadi Jusuf dan Rudi M Tambunan, Penerjemah). 2006. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). *Information systems success measurement*. Foundations and Trends® in Information Systems, 2(1), 1–116. <https://doi.org/10.1561/29000000005>
- Eom, S. B. (2013). *Decision support systems research (1991–2010): A 20-year retrospective*. Springer Science & Business Media.
- Hartono, D.U. dan Mulyanto, E., 2010, Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web, *Jurnal Teknologi Informasi Volume 6 Nomor 1*
- Ishak, D., Maolani, D. Y., & Engkus, E. (2017). Konsep Kinerja Dalam Studi Organisasi Publik. *JISPO Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(2), 101-120.