



Analisis Penggunaan SIMKAH di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pino Raya Bengkulu Selatan

Vina Gracenia

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Bengkulu,
vina.gracenia03@gmail.com

Titi Darmi

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Bengkulu,
titidarmi@umb.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the use of Simkah at KUA Pino Raya District. The development of information technology has made the KUA of Pino Raya District apply Simkah to organize marriage registration and improve services for community satisfaction. This research uses descriptive qualitative method. Data collection techniques using observation, interviews and documentation. While the data analysis technique uses interactive model analysis, namely data collection, data condensation, data presentation, and drawing conclusions. The results showed that the use of Simkah at the KUA in Pino Raya District made it easy to input data, speeding up access, even though the online registration process was not going well. However, Simkah has provided security guarantees and responses according to user needs. Simkah has provided satisfaction to the users. Simkah provides many advantages and benefits for KUA Pino Raya District.

Keywords: SIMKAH, administrative services, e-government

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan Simkah di KUA Kecamatan Pino Raya. Perkembangan teknologi informasi telah membuat KUA Kecamatan Pino Raya menerapkan Simkah untuk penyelenggaraan pencatatan nikah dan meningkatkan pelayanan untuk kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis model interaktif, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Simkah di KUA Kecamatan Pino Raya memberikan kemudahan untuk menginput data, mempercepat akses, meski untuk proses pendaftaran online masih belum berjalan dengan baik. Namun, Simkah telah memberikan jaminan keamanan serta tanggapan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Simkah telah memberikan kepuasan pada pengguna. Simkah memberi banyak keuntungan dan manfaat untuk KUA Kecamatan Pino Raya.

Kata Kunci: SIMKAH, pelayanan administrasi, e-government

PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi informasi di Indonesia saat ini sudah berkembang dengan pesat. Perkembangan yang pesat tersebut menuntut peran pemerintah dalam perkembangan teknologi informasi sebagai sarana untuk mempermudah menyelesaikan pekerjaan dan permasalahan dalam memenuhi tata kelola pemerintahan yang baik (Lubis, 2020). Tata kelola pemerintahan yang baik diperuntukkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Darmi, 2016). Selain itu juga, untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat dari perkembangan teknologi yang memunculkan revolusi birokrasi, yakni dari sistem kerja konvensional beralih ke sistem digital (Lillah Aprina, 2021).

Teknologi yang semakin canggih juga menjadikan semua pekerjaan dilaksanakan secara *online*. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat (Widiasti et al., 2021). Salah satu pelayanan yang membutuhkan kecanggihan teknologi informasi adalah pencatatan pernikahan. Untuk mewujudkan pelayanan yang optimal dalam pencatatan pernikahan maka ditetapkan suatu strategi dan inovasi pelayanan dalam bentuk *E-Government*. Penerapan e-government harus sejalan dengan pengembangan sistem manajemen informasi dan proses pelayanan publik agar dapat mengoptimalkan pemanfaatan dari teknologi komunikasi dan informasi (Holle, 2011).

E-Government dalam pencatatan pernikahan merupakan usaha untuk memberikan perlindungan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat melalui proses yang dilakukan secara digital atau elektronik. Pencatatan nikah adalah kegiatan menulis yang dilaksanakan mengenai peristiwa nikah yang dilakukan oleh pasangan untuk memperoleh buku nikah sebagai bukti yang sah tentang keabsahan pernikahan baik secara agama maupun Negara (DPR RI, 1974).

Pelaksanaan pencatatan pernikahan dibuktikan dengan diterbitkannya Buku Nikah/Akta Nikah yang berhak dimiliki oleh pasangan suami istri yang di keluarkan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan (Anwar, 2020). Kebutuhan akan pencatatan pernikahan sudah diatur oleh hukum dan Negara (Rizadian Mayangsari, 2018). Pencatatan nikah harus memiliki hubungan dengan kesadaran hukum dari masyarakat.

Kehidupan masyarakat tidak bisa dilepaskan dalam hal pernikahan. Akan tetapi, banyak yang menginginkan pernikahan namun tidak mencatatkan pernikahannya di KUA dengan beragam alasan dan permasalahan yang terjadi, seperti tidak memiliki uang,

usia yang belum cukup, dan proses pendaftaran yang manual membutuhkan waktu yang lama sehingga mengesampingkan pentingnya pencatatan pernikahan.

Pendaftaran dengan menggunakan pencatatan manual, berbanding terbalik dengan jumlah pencatatan pernikahan yang banyak. Hal ini mempengaruhi waktu pemeriksaan berkas-berkas pendaftaran yang ada di KUA oleh pegawai KUA. Sehingga untuk mengefisiensi waktu dibutuhkan banyak orang dalam melakukan pemeriksaan berkas permohonan pendaftaran pernikahan tersebut apakah sudah lengkap atau belum.

Kebutuhan akan jumlah pegawai yang banyak menjadikan pelayanan tidak efektif dan efisien sebab selain pemeriksaan berkas maka akan melalui proses pendaftaran permohonan kehendak nikah. Sehingga pelaksanaan pencatatan pernikahan menjadi tidak efektif dan efisien sebab membutuhkan waktu yang panjang.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh bahwa pencatatan pernikahan di KUA Kecamatan Pino Raya sebelum menggunakan masih dilakukan secara tulis tangan dan data-data juga masih tulis tangan. Proses pencatatan pernikahan yang masih dilakukan secara manual memakan waktu yang cukup lama. Hal tersebut dikarenakan, semua dokumen yang masih ditulis secara manual harus dilakukan dengan teliti.

Berdasarkan hal tersebut, maka diterbitkan Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan dan menetapkan Sistem Informasi Manajemen Nikah yang selanjutnya disebut SIMKAH sebagai aplikasi pengelolaan administrasi nikah yang berbasis elektronik. SIMKAH merupakan salah satu pencatatan pernikahan yang digunakan khusus untuk mengumpulkan data-data administrasi nikah yang bertujuan untuk membantu masyarakat dalam melaksanakan pendaftaran pencatatan pernikahan melalui aplikasi (Agustin & Amalia, 2019).

Di KUA Kecamatan Pino Raya sendiri Simkah Web sudah dilaksanakan sejak November 2018. Untuk mengoperasikan Simkah Web secara keseluruhan mulai pendaftaran hingga pencatatan nikah hanya bisa dilakukan oleh Operator sebab untuk menjamin keamanan data yang ada di dalamnya.

Masyarakat umum hanya bisa menggunakan pendaftaran secara online. Akan tetapi di KUA Kecamatan Pino Raya penggunaan Simkah Web dalam pendaftaran online masih belum terlaksana secara optimal. Meskipun begitu, sudah ada penyebaran informasi terkait penggunaan Simkah Web yakni melalui Brosur dan WhatsApp serta perangkat-perangkat desa. Penggunaan yang belum berjalan dengan baik

dikarenakan Simkah Web bersifat aplikasi yang membutuhkan sinyal yang kuat. Sedangkan di Kecamatan Pino Raya, sinyal masih menjadi kendala bahkan bagi KUA Kecamatan Pino Raya sendiri.

Penerapan Simkah Web dianggap dapat dijadikan sebagai solusi pemecahan masalah sebab dapat membantu kinerja pegawai KUA secara efektif, efisien, valid, cepat dan tepat dalam melaksanakan pencatatan pernikahan. Selain itu, penerapan Simkah Web harus dioptimalisasikan di KUA karena pencatatan pernikahan yang semakin meningkat dari tahun ke tahun. Berdasarkan observasi awal, peneliti telah terjun langsung ke lapangan dan melakukan wawancara pada pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Pino Raya, masih terdapat kendala yang dialami dalam penerapan Simkah Web.

Hasil wawancara dari pegawai tersebut menyatakan bahwa kendala yang dialami terdapat pada gangguan dari Simkah Web itu sendiri. Gangguan Simkah Web biasa terjadi karena disebabkan adanya perbaikan dari pusat ke sistem Simkah Web tersebut. Kemudian, gangguan pada jaringan internet yang lambat sehingga menghambat kinerja operator saat melakukan penginputan data. Selain itu, terkadang terjadi pemadaman listrik di Kecamatan Pino Raya. Pemadaman listrik ini seringkali terjadi hingga 2-3 kali seminggu sehingga membuat penerapan Simkah Web menjadi terhambat.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis sejauh mana penerapan Simkah Web di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pino Raya. Serta, mengkaji faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan Simkah Web di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pino Raya.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi memiliki pengaruh yang besar terhadap keberhasilan *E-Government*. Indikator untuk mengukur keberhasilan *E-Government* dapat diukur menggunakan model DeLone and Mclean sebab kesuksesan sistem informasi dalam *E-Government* dihasilkan dari sistem yang berkaitan dengan penerapan *E-Government* dalam lembaga pemerintahan (Saputro et al., 2016).

Model DeLone and Mclean merupakan model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi, adapun indikator yang terdapat dalam Model DeLone and Mclean, yakni *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net*

Benefit (Siregar, 2013). Adapun indikator tersebut, yakni sebagai berikut:

- 1) *Information Quality*, yakni untuk menganalisis kualitas keluaran atau output yang dihasilkan oleh sistem informasi.
- 2) *System Quality*, yakni untuk menganalisis kualitas sistem dari performa sistem yang merujuk pada kemampuan perangkat dan prosedur penggunaan dari sistem informasi.
- 3) *Service Quality*, yaitu untuk menganalisis layanan nyata yang diterima oleh pengguna dari sistem tersebut.
- 4) *Use*, yakni untuk menganalisis penggunaan sistem informasi dari pengguna atau pemakai
- 5) *User Satisfaction*, yaitu untuk menganalisis umpan balik atau respon yang diterima dan dirasakan oleh pengguna terhadap sistem.
- 6) *Net Benefit*, yaitu untuk menganalisis manfaat dan keuntungan yang dirasakan oleh pengguna terhadap sistem yang digunakan baik secara individu maupun dalam lembaga pemerintahan terkait.

Model DeLone and Mclean yang telah disebutkan terdapat 6 indikator. Akan tetapi, dalam penelitian ini hanya akan menggunakan 4 indikator, yakni *System Quality*, *Service Quality*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefit*. Hal ini dikarenakan, 4 indikator tersebut yang sesuai dengan keadaan yang ada di lapangan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian ilmu untuk memperluas wawasan penelitian. Selain itu, dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti di masa yang akan datang sesuai dengan permasalahan yang berkaitan dengan program studi Administrasi Publik.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk memaparkan informasi yang dituangkan dalam bentuk kata-kata secara tertulis, dan selanjutnya dianalisis untuk mengetahui tentang penerapan Sistem Informasi Manajemen berbasis Web di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pino Raya.

Penelitian dilakukan sejak bulan Januari tahun 2022 sampai dengan Juli tahun 2022. Informan penelitian yakni, Kepala KUA Kecamatan Pino Raya sekaligus menjabat sebagai Penghulu, Staf TU selaku Operator Simkah Web, dan masyarakat yang menggunakan Simkah Web.

Sumber data yang digunakan yaitu data primer yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara. Serta data sekunder yang diperoleh dari sumber jurnal penelitian, artikel ilmiah, dokumen-dokumen, catatan-catatan, dan situs internet yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi oleh peneliti. Teknik analisis data menggunakan Model Miles dan Huberman (2014) melalui 4 tahap, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik validasi data menggunakan triangulasi sumber data dengan membandingkan sumber data yang diperoleh peneliti dengan meriview hasil temuan di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

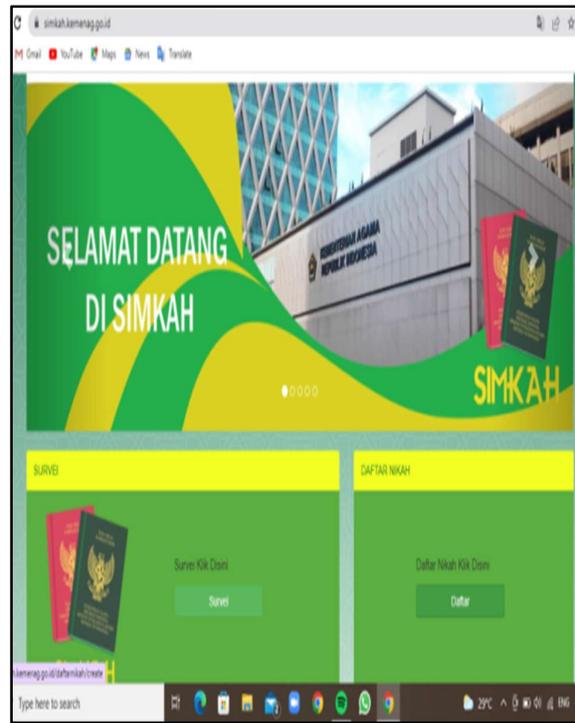
Analisis penerapan sistem informasi manajemen nikah berbasis web di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pino Raya, yang telah peneliti lakukan ialah terkait penggunaan Simkah Web di KUA Kecamatan Pino Raya yang berhubungan dengan penerapan sistem E-Government apakah sudah berjalan sesuai dengan Model DeLone and Mclean dengan 4 indikator yaitu sebagai berikut:

System Quality

Indikator *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 Web yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan, kemudahan dalam memasukkan data ke dalam Simkah Web, dan kemudahan akses dalam penggunaan Simkah Web.

Di KUA Kecamatan Pino Raya, Simkah Web tidak bisa diakses oleh masyarakat, sebab untuk mengakses Simkah Web membutuhkan Username dan Password yang hanya diketahui oleh pihak KUA. Masyarakat hanya bisa melakukan daftar online yang diakses melalui <https://simkah.kemenag.go.id/> seperti gambar yang ada dibawah ini:

Gambar 1. Simkah Web Daftar Online



Sumber: simkah.kemenag.go.id, 2022

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, penggunaan Simkah Web di KUA Kecamatan Pino Raya yang apabila dilihat dari operator Simkah Web selaku pengguna sudah berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilaksanakan bahwa Simkah Web yang sudah diterapkan di KUA Kecamatan Pino Raya sudah sesuai dengan kebutuhan pekerjaan sebab memberikan kemudahan dalam melaksanakan pekerjaan.

Simkah Web juga memberikan kemudahan dalam mengakses sistemnya. Untuk mengakses Simkah Web tidak membutuhkan waktu yang lama. Satu peristiwa nikah, cukup membutuhkan 5-10 menit dalam menginput data mulai dari pendaftaran hingga proses pencatatan nikah. Meskipun begitu, masih terdapat kendala yang dihadapi oleh operator yakni kendala jaringan dan kendala kelengkapan data dari calon pengantin. Akan tetapi, kendala kelengkapan data tersebut sudah diminimalisir oleh KUA Kecamatan Pino Raya dengan menyediakan lembar persyaratan pendaftaran nikah yang bisa diakses langsung di KUA Kecamatan Pino Raya.

Simkah Web telah memiliki integrasi sistem yang baik, yang mana Simkah telah bekerja sama dengan instansi-instansi terkait seperti Disdukcapil, Kemenag, Kemenkeu dan KUA Kecamatan lainnya. Contoh dari pengisian data yang telah terintegrasi, yakni sebagai berikut:

Gambar 2. Penginputan data yang terintegrasi

Yang Mengajukan Rekomendasi Nikah		Calon Pasangan
NIK Calon Pasangan	1703144201980002	
Nama Calon Pasangan	RAHMADANI SRY ULANDARI	
Bin/Binti	RUSMAN GUMANTI	
Tempat Lahir	BENGKULU	
Tanggal Lahir	02/01/1998	
Jenis Kelamin	Perempuan	
Status	BELUM KAWIN	
Umur	24	
Agama	ISLAM	
Warga Negara	INDONESIA	
Pekerjaan	BELUM/TIDAK BEKERJA	

Sumber: simkah.kemenag.go.id

Data yang telah terintegrasi dapat memudahkan pegawai KUA Kecamatan Pino Raya dalam menginput data. Pegawai hanya perlu mengakses NIK maka semua data nama, alamat, jenis kelamin, dan lain sebagainya akan terperinci tercantum ke dalam Simkah Web pada saat penginputan data. Selain itu, dengan menggunakan Simkah Web, KUA Kecamatan Pino Raya dapat mengetahui apakah calon pengantin tersebut telah terdaftar atau belum di data pernikahan bahkan dengan Simkah Web dapat pula mengetahui apakah calon pengantin tersebut telah mempunyai buku nikah atau belum.

Simkah Web yang diterapkan di KUA Kecamatan Pino Raya juga bisa dilakukan oleh masyarakat yaitu dengan pendaftaran online sehingga masyarakat tidak perlu datang ke KUA lagi untuk

mendaftar. Akan tetapi, penerapan pendaftaran online melalui Simkah Web ini belum berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Berdasarkan pernyataan dari pihak KUA Kecamatan Pino Raya, bahwa penerapan Simkah Web ini sudah disosialisasikan kepada masyarakat melalui Media sosial via WhatsApp, dan perangkat-perangkat desa. Hal tersebut dibuktikan dengan pernah ada masyarakat yang melakukan pendaftaran online, akan tetapi data-data yang di input saat pendaftaran masih salah sehingga operator Simkah Web harus melakukan pendaftaran ulang.

Hal tersebut membuktikan bahwa benar KUA Kecamatan Pino Raya melakukan sosialisasi. Akan tetapi, saat peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat yang baru saja mendaftar pada bulan Mei tahun 2022 lalu, bahwa mereka tidak mengetahui dengan adanya pendaftaran online melalui Simkah Web di KUA Kecamatan Pino Raya sehingga masyarakat tersebut hanya datang langsung untuk pendaftaran nikah.

Masyarakat tersebut juga menyatakan bahwa tidak adanya pemberitahuan dari KUA Kecamatan Pino Raya terkait pendaftaran online melalui Simkah Web, hal tersebut sesuai dengan pernyataan masyarakat, yakni sebagai berikut:

“*Engga* ingat juga, tapi perasaan *ngga* dikasih tau (dari pihak KUA). Kalo daftar online juga masih bingung, *ngga* ngerti”

Begitu pula dengan perangkat desa domisili masyarakat tersebut tinggal. Meskipun begitu masyarakat tersebut lebih memilih untuk mendaftar langsung ke KUA dengan alasan bahwa belum memahami tentang penggunaan Simkah Web. Selain itu juga, penyebab pendaftaran online belum berjalan sesuai dengan tujuan Simkah Web yang disebabkan kendala jaringan dan kemampuan masyarakat yang belum begitu memahami penggunaan Simkah Web.

Pernyataan berbeda disampaikan oleh masyarakat bahwa masyarakat mengetahui bahwa di KUA Kecamatan Pino Raya sudah bisa melakukan pendaftaran online dengan menggunakan Simkah Web melalui salah satu pegawai KUA. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan narasumber, yakni sebagai berikut:

“*Tau, soalnya tetangga adaw yang di KUA, jadi pas nanyau syarat dg diau sekalian dikasih tau soal daftar online*”

Terjemahan: Tau, soalnya tetangga ada yang kerja di KUA jadi ketika saya bertanya tentang syarat daftar nikah juga diberi tau juga bahwa bisa daftar online di KUA Kecamatan Pino Raya

Akan tetapi, masyarakat lebih memilih untuk mendaftar langsung ke KUA dibandingkan dengan daftar online. Hal tersebut dikarenakan, masyarakat belum memahami tentang penggunaan Simkah Web. Selain itu, jika melakukan pendaftaran langsung masyarakat dapat langsung melakukan suscatin (kursus calon pengantin) yaitu bimbingan pra nikah yang dilakukan oleh penghulu dan Kepala KUA. Serta, jarak antara rumah dan KUA juga tidak jauh, hal tersebut dikarenakan KUA Kecamatan Pino Raya juga terletak di posisi yang strategis.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka, analisis dari indikator *System Quality*, yaitu kebutuhan pekerjaan tidak hanya melakukan pendaftaran nikah saja. Akan tetapi, melakukan validasi data hingga melakukan pencatatan nikah seperti mengeluarkan buku nikah. Melalui Simkah Web semua proses tersebut dapat dilakukan karena Simkah Web memiliki fitur yang disesuaikan dan dibuat khusus untuk memenuhi kebutuhan kerja di KUA Kecamatan.

Simkah Web memberikan kemudahan bagi pegawai KUA Kecamatan Pino Raya sebab kemampuannya yang sederhana dan fleksibel dalam menginput data (Juneldi & Sururie, 2020). Selain itu juga masyarakat tidak perlu datang ke KUA saat melakukan pendaftaran nikah sehingga sangat meringankan beban pekerjaan. Masyarakat dapat melakukan pendaftaran secara langsung melalui daftar online di Simkah Web karena tidak memerlukan *password* dan *username* untuk mengaksesnya.

Penerapan Simkah Web dapat membantu pelaksanaan pencatatan nikah yang bertujuan untuk membantu masyarakat dalam melaksanakan pendaftaran nikah melalui Aplikasi (Agustin & Amalia, 2019). Akan tetapi, di KUA Kecamatan Pino Raya pelaksanaan pendaftaran online melalui Simkah Web belum berjalan sesuai dengan tujuan Simkah Web. Hal tersebut dikarenakan kendala jaringan dan kemampuan masyarakat yang belum memahami penggunaan Simkah Web. Selain itu, masyarakat yang lebih memilih untuk datang langsung ke KUA Kecamatan Pino Raya untuk mendaftar.

Pendaftaran online pernah dilakukan oleh masyarakat akan tetapi data yang di input semuanya masih salah sehingga operator Simkah Web harus melakukan penginputan data ulang. Selain itu juga, informasi tentang pendaftaran online di KUA Kecamatan Pino Raya juga belum tersebar secara online, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui hal tersebut

bahwa di KUA Kecamatan Pino Raya sudah bisa melakukan pendaftaran online yang diakses melalui Simkah Web di laman <https://simkah.kemenag.go.id/>.

Meskipun begitu, bagi KUA Kecamatan Pino Raya penggunaan Simkah Web sangat membantu pekerjaan. Pekerjaan yang dilakukan menjadi lebih mudah dan cepat. Tidak butuh waktu lama untuk mengakses Simkah sebab Simkah Web sangat mudah diakses. Waktu yang dibutuhkan untuk menginput 5-10 menit mulai dari proses pendaftaran hingga pencatatan nikah. Selain itu, keluaran yang dihasilkan lebih akurat sehingga dapat terhindar dari kesalahan penulisan, serta keluaran yang dihasilkan lebih rapi dan lebih mudah dibaca.

Kendala yang dihadapi saat proses penginputan data yang dilakukan menggunakan Simkah Web adalah harus teliti agar tidak terjadi kesalahan. Ketelitian tersebut yakni dalam hal menginput data ke dalam Simkah serta ketelitian dari masyarakat dalam memberikan berkas kepada pihak KUA Kecamatan Pino Raya untuk nantinya didaftarkan pencatatan pernikahannya ke dalam Simkah Web. Selain itu, kendala lainnya yaitu kelengkapan data dari masyarakat serta kendala jaringan internet. Akan tetapi, kendala kelengkapan data dari masyarakat telah diminimalisir oleh KUA Kecamatan Pino Raya dengan membuat lembar persyaratan nikah yang bisa diperoleh dengan datang secara langsung ke KUA Kecamatan Pino Raya.

Meskipun kendala tersebut masih ada dalam penggunaan Simkah Web di KUA Kecamatan Pino Raya, akan tetapi proses pelaksanaan Simkah Web sudah berjalan dengan baik dan sesuai prosedur yang berlaku. Penggunaan Simkah Web yang diterapkan di KUA Kecamatan Pino Raya dari segi operator selaku pengguna juga sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna serta meningkatkan pelayanan di KUA Kecamatan Pino Raya sebab proses pelayanan yang jauh lebih meningkat dibanding sebelumnya.

Hal tersebut sejalan dengan tujuan dari Simkah Web sebagai inovasi untuk mewujudkan kenyamanan dalam pelayanan publik pada masyarakat dengan pembiayaan yang lebih efektif dan jalan yang baik (Falefi, 2021). Hal ini dikarenakan pelayanan publik merupakan penyelenggaraan pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat terkait pelayanan yang lebih baik (Haerana & Burhanuddin, 2022).

Pelayanan yang optimal dapat menciptakan manajemen pelayanan publik. Sebab manajemen publik dilakukan dalam rangka mewujudkan pelayanan yang

optimal dalam sector publik (Haryono, 2021). Tujuan dari KUA Kecamatan Pino Raya dapat terwujud ketika sistem manajemennya dapat dikelola dengan baik sebab kepuasan masyarakat ditentukan oleh manajemen pelayanan publik (Ristian, 2020). Berdasarkan hasil analisis, maka kualitas sistem atau indikator *System Quality* dari Simkah Web berpengaruh positif dan signifikan terhadap pegawai KUA dan KUA Kecamatan Pino Raya itu sendiri (Saputro et al., 2016).

Dalam penerapan Simkah Web juga hendaknya kembali di sosialisasikan kepada masyarakat agar semakin mempermudah aktivitas pendaftaran pernikahan di KUA Kecamatan Pino Raya. Selain itu juga, hal tersebut dapat membantu masyarakat agar tidak perlu datang langsung ke KUA untuk melakukan pendaftaran. Sehingga mempermudah dan mengefisiensi waktu masyarakat yang hendak melakukan pendaftaran pernikahan.

Service Quality

Indikator *Service Quality*, yaitu untuk melihat layanan nyata yang diterima oleh baik pada pengguna maupun Kantor Urusan Agama Kecamatan Pino Raya terhadap penggunaan Simkah Web. Hal ini dibuktikan dengan keamanan dalam mengakses data yang diberikan maupun yang di input di dalam Simkah Web dan tanggapan yang diberikan oleh Simkah Web sudah sesuai dengan keinginan pengguna.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, maka penerapan Simkah Web di KUA Kecamatan Pino Raya sudah memberikan jaminan keamanan yang baik bagi penggunanya. Simkah Web memiliki sistem yang untuk mengaksesnya membutuhkan Password dan Username yang hanya diketahui oleh pihak KUA (Yullang, 2020). Selain itu juga, tidak pernah terjadi kebocoran data selama KUA Kecamatan Pino Raya menerapkan Simkah Web. Jaminan keamanan yang diberikan oleh Simkah Web, dimanfaatkan sebagai arsip untuk menyimpan data penting. Hal tersebut untuk membantu terhindar dari kehilangan atau kerusakan data. Keamanan data yang ada di KUA Kecamatan Pino Raya juga disebabkan adanya kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan Simkah Web di KUA Kecamatan Pino Raya.

Respon yang diberikan oleh Simkah Web juga telah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini berpengaruh dengan pelayanan di KUA Kecamatan Pino Raya sebab pelayanan menjadi meningkat dengan adanya Simkah Web. Masyarakat tidak perlu menunggu

lama untuk melakukan pendaftaran nikah serta mendapatkan buku nikah, sebab Simkah Web memberikan tanggapan yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka analisis dari indikator *Service Quality*, yaitu Sistem dari Simkah Web yang diterapkan di KUA Kecamatan Pino Raya telah memberikan keamanan bagi pengguna. Keamanan tersebut ditujukan untuk menjamin keamanan data pada saat mengakses sistem yang dilakukan oleh pengguna serta tempat untuk mengarsipkan data-data yang penting. Contoh dari keamanan ini salah satunya adalah kebocoran data yang terjadi akibat lemahnya keamanan dari sistem. KUA Kecamatan Pino Raya telah memiliki akun Simkah Web tersendiri yang memiliki Password dan username yang hanya diketahui oleh pegawai tertentu di KUA Kecamatan Pino Raya.

Keamanan data yang ada di KUA Kecamatan Pino Raya juga disebabkan adanya kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan Simkah Web di KUA Kecamatan Pino Raya. Penerapan pelayanan publik menggunakan sistem e-government tidak akan berjalan dengan optimal apabila tidak adanya kepercayaan masyarakat terhadap KUA Kecamatan Pino Raya (Iswandari, 2021).

Selain itu, Kemenag Wilayah Kerja Kabupaten Bengkulu Selatan rutin melakukan monitoring setiap trisemester atau 3 bulan sekali. Hal tersebut dilakukan untuk untuk mengecek, memeriksa, dan mengevaluasi kegiatan di KUA Kecamatan Pino Raya terkait pelaksanaan pencatatan pernikahan dan kinerja pegawai KUA Kecamatan Pino Raya. Dalam hal ini, Simkah Web juga termasuk dalam pelaksanaan pencatatan pernikahan. Hal tersebut untuk menjamin keamanan data yang ada di Simkah Web sebab data-data yang sudah tersimpan baik di dalam Simkah Web maupun data print out, sebab akan di cek oleh Kemenag.

Di KUA Kecamatan Pino Raya, tanggapan yang diberikan oleh Simkah Web sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian, hal tersebut dibuktikan dengan apabila ada rekomendasi nikah yang harus dikeluarkan oleh KUA Kecamatan Pino Raya, maka KUA Kecamatan yang dituju oleh KUA Kecamatan Pino Raya akan menerima pesan yang bisa langsung dibaca di dalam akun Simkah Web milik KUA Kecamatan tersebut.

Tanggapan yang sesuai oleh Simkah tentu saja akan membuat pelayanan yang diberikan oleh KUA

Kecamatan Pino Raya menjadi lebih baik, lebih cepat dan lebih mudah. Hal tersebut sesuai dengan salah satu fungsi Simkah Web yaitu dapat menyajikan data dengan cepat dan akurat serta mempermudah pelayanan di KUA (Juneldi & Sururie, 2020). Dengan kata lain, Simkah Web yang diterapkan oleh KUA Kecamatan Pino Raya sudah sesuai dengan konsep *E-Government* yakni "*faster, better, cheaper*" yang apabila diartikan merupakan pelayanan yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih murah dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (Nurchayani & Daru, 2011).

User Satisfaction

Indikator *User Satisfaction*, yaitu kepuasan yang dirasakan pengguna terhadap penggunaan Simkah Web di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pino Raya. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pengguna Simkah Web yang dalam hal ini ialah operator Simkah Web sudah puas dengan penerapan Simkah Web di KUA Kecamatan Pino Raya. Hal tersebut dikarenakan, dengan Simkah Web pekerjaan menjadi lebih mudah dan lebih cepat.

Penggunaan Simkah Web harus dilakukan secara teliti oleh pengguna pada saat melakukan penginputan data serta validasi atau pengesahan data. Sebab data yang telah di validasi akan lebih sulit diubah lagi. Selain itu, ketelitian data juga harus diperhatikan oleh masyarakat dalam hal kelengkapan data untuk melakukan pendaftaran nikah. Akan tetapi, sumber daya yang ada di KUA Kecamatan Pino Raya sudah cukup untuk melaksanakan penerapan Simkah Web. Meskipun begitu, fasilitas yang ada masih dianggap kurang sebab fasilitas yang ada tersebut masih digunakan secara bersama dengan kegiatan di luar penggunaan Simkah.

Berdasarkan hasil penelitian, maka analisis dari indikator *User Satisfaction*, yaitu penerapan Simkah Web telah memberikan kepuasan pada penggunanya yang dalam hal ini adalah operator Simkah Web di KUA Kecamatan Pino Raya. Kepuasan terhadap penggunaan Simkah Web dikarenakan dalam penginputan data yang sangat mudah dan cepat serta tidak membutuhkan waktu yang lama. Dengan menggunakan Simkah Web pekerjaan menjadi lebih baik sehingga dapat melayani masyarakat secara optimal.

Pelayanan di KUA Kecamatan Pino Raya juga meningkat dengan adanya Simkah Web, sebab KUA lebih mudah mengeluarkan pencatatan nikah seperti buku nikah dan akta nikah sehingga masyarakat tidak

perlu menunggu terlalu lama. Meskipun begitu, penggunaan Simkah Web harus dilakukan secara hati-hati sebab dibutuhkan ketelitian dalam proses penginputan data hingga validasi data. Ketelitian data juga harus dilakukan oleh masyarakat untuk memperhatikan kelengkapan data dalam melakukan pendaftaran nikah. Meskipun diperlukan data yang banyak saat menginput data, sumber daya yang ada di KUA Kecamatan Pino Raya sudah cukup untuk menjalankan Simkah Web. Operator Simkah juga terampil dalam menggunakan komputer.

Fasilitas dari penggunaan Simkah Web di KUA Kecamatan Pino Raya, dianggap masih kurang sebab fasilitas yang ada masih digunakan secara bersamaan dengan pekerjaan lain di luar penggunaan Simkah Web. Berdasarkan hasil wawancara, fasilitas Simkah Web harusnya menggunakan alat-alat khusus yang hanya diperuntukkan untuk penggunaan Simkah Web. Hal ini dijelaskan dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 892 Tahun 2019 tentang Simkah Web pada KUA Kecamatan antara lain harus menyediakan fasilitas, yakni a). Laptop/PC, b). Jaringan internet/Modem, c). Scanner foto, d). Printer PLQ, e) Printer kartu nikah, f). Operator khusus Simkah Web.

Di KUA Kecamatan Pino Raya semua fasilitas sudah sesuai dengan kebijakan tersebut. Akan tetapi, fasilitas tersebut masih dipakai secara bersamaan untuk kebutuhan pekerjaan atau kegiatan lain yang tidak berhubungan dengan Simkah Web. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari narasumber, yakni sebagai berikut:

"Tenaga SDM sudah cukup, tapi itu tadi kendala kita fasilitas seperti alat-alat komputer dan sebagainya yang harus ditambah. Karena sistem Simkah ini harus menggunakan alat-alat atau fasilitas tersendiri tidak boleh dicampurkan dengan yang lain"

Penggunaan Simkah Web membantu pekerjaan menjadi lebih mudah dan menjadi lebih cepat serta mengefisiensi waktu sehingga meningkatkan kepuasan pengguna terhadap Simkah Web. Selain itu, bagi KUA Kecamatan Pino Raya dengan kepuasan akan penggunaan Simkah Web dapat membantu meningkatkan pelayanan publik sehingga manajemen pelayanan publik yang ada di KUA Kecamatan Pino Raya menjadi lebih optimal. Hal tersebut sesuai dengan manfaat e-government berdasarkan Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, yaitu untuk meningkatkan

efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas dari penyelenggaraan pemerintahan (Iswandari, 2021).

Net Benefit

Indikator *Net Benefit*, yaitu keuntungan yang diperoleh terhadap penggunaan Simkah Web baik bagi masyarakat maupun Kantor Urusan Agama Kecamatan Pino Raya yang mana keduanya selaku pengguna Simkah Web. Hal ini dibuktikan dengan waktu penggunaan sistem yang lebih cepat sehingga mengefektifitas waktu, kinerja pengguna lebih cepat dengan menggunakan Simkah Web, dan manfaat yang diberikan baik pada pengguna maupun Kantor Urusan Agama Kecamatan Pino Raya terhadap penggunaan Simkah Web.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, penggunaan Simkah Web membantu pekerjaan menjadi lebih cepat dan lebih mudah. Sehingga meningkatkan performa kerja sebab mengefektifitas waktu serta tidak memerlukan banyak orang dalam menggunakannya. Selain itu, banyak manfaat yang diberikan dalam penerapan Simkah Web di KUA Kecamatan Pino Raya. Manfaat yang dirasakan bagi operator, yaitu pekerjaan menjadi lebih mudah dan lebih cepat serta dapat dilakukan dari rumah. Bagi KUA Kecamatan Pino Raya, memberikan keamanan sehingga data dapat tersimpan dengan baik serta memberikan hasil yang lebih akurat. Manfaat bagi masyarakat, yaitu masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan buku nikah sebab KUA Kecamatan Pino Raya sudah bisa mengeluarkan buku nikah secara mandiri. Sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan buku nikah.

Berdasarkan hasil penelitian, maka analisis dari indikator *Net Benefit*, yaitu penerapan Simkah Web telah memberikan keuntungan untuk mempermudah pekerjaan. Keuntungan yang pertama, yaitu memberikan efektifitas penggunaan waktu yang lebih cepat dan lebih mudah dalam menjalankan Simkah Web. Efektifitas dari penggunaan Simkah Web membuat pekerjaan yang dilakukan tidak membutuhkan banyak orang. Sehingga sumber daya yang ada di KUA Kecamatan Pino Raya dalam menjalankan Simkah Web sudah cukup yaitu satu orang operator Simkah Web.

Keuntungan dalam penerapan Simkah Web yang kedua, yaitu membantu performa kinerja menjadi meningkat. Hal ini dikarenakan Simkah Web membantu pekerjaan menjadi efisien sehingga dengan adanya Simkah Web membuat kepuasan masyarakat akan

pelayanan menjadi meningkat. Masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan dari KUA Kecamatan Pino Raya, seperti mendapatkan buku nikah sebab KUA Kecamatan Pino Raya sudah bisa mengeluarkan buku nikah secara mandiri.

Manfaat yang diberikan Simkah bagi masyarakat, yaitu masyarakat bisa melakukan pendaftaran online secara mandiri. Kemudian, untuk mendapatkan buku nikah tidak membutuhkan waktu lama. Manfaat bagi operator Simkah Web, yaitu pekerjaan menjadi lebih mudah dan cepat serta keluaran yang dihasilkan menjadi lebih akurat, rapi, dan mudah dibaca. Data yang sudah di input juga lebih mudah diakses dan kinerja menjadi lebih meningkat. Sedangkan bagi KUA Kecamatan Pino Raya, Simkah Web memberikan manfaat, yaitu pelayanan menjadi lebih meningkat sebab proses yang sebelumnya panjang saat melaksanakan pencatatan nikah dapat dipercepat dengan adanya Simkah Web. Selain itu, Simkah Web dapat bekerja sama dengan instansi lain.

Berdasarkan keuntungan yang diperoleh dari penerapan Simkah Web di KUA Kecamatan Pino Raya. Simkah Web sangat membantu proses penyelenggaraan pencatatan nikah yang ada di KUA Kecamatan Pino Raya. Hal ini membantu menciptakan pelayanan yang berakuntabel, transparan, efektif dan efisien bagi KUA Kecamatan Pino Raya. Serta memberikan dampak baik bagi KUA Kecamatan Pino Raya dengan adanya Simkah Web tersebut. Selain itu, pencatatan nikah yang dilakukan dengan Simkah Web tidak akan terjadi kesalahan data, sebab data-data tersebut telah terintegrasi dengan data yang ada di Disdukcapil sehingga tidak ada manipulasi data (Lubis, 2020).

Berdasarkan hasil analisis, maka KUA Kecamatan Pino Raya telah mampu mengurus rumah tangganya sendiri dalam melaksanakan tugas administrasi surat menyurat, manajemen kearsipan, statistik, dan dokumentasi (Ninla Elmawati Falabiba et al., 2014).

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, Simkah Web yang diterapkan di KUA Kecamatan Pino Raya memiliki beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat, yakni sebagai berikut:

Tabel 1. Faktor Pendukung

No	Faktor Pendukung	
	Internal	Eksternal
1	Simkah Web menyediakan fitur yang sangat berguna bagi pelaksanaan pencatatan pernikahan, mulai dari pendaftaran nikah sampai dengan pencatatan nikah. Selain itu, Simkah Web menyediakan fitur untuk pengarsipan data-data, penilaian dan survey masyarakat terhadap pelayanan di KUA Kecamatan Pino Raya.	Mendapat dukungan dari Kemenag Kantor Wilayah Kabupaten Bengkulu Selatan yang mana dibuktikan dengan dari Kemenag yang rutin melakukan pemeriksaan setiap 3 bulan sekali untuk memeriksa proses pencatatan pernikahan baik berkas print out maupun penggunaan Simkah Web.
2	Simkah Web memberikan kemudahan kepada pengguna untuk menginput data, memiliki kecepatan akses, serta menghasilkan keluaran yang lebih akurat, teliti, lebih rapi dan mudah untuk dibaca.	
3	Simkah Web, memberikan efektifitas dan efisiensi dalam bekerja sehingga pekerjaan menjadi lebih baik sebab tidak membutuhkan waktu yang lama dan proses yang panjang untuk melakukan pencatatan nikah.	
4	KUA Kecamatan Pino Raya memiliki sumber daya manusia yang terampil menggunakan komputer yang dalam hal ini ialah operator Simkah Web selaku pengguna.	

Table 2. Faktor Penghambat

No	Faktor Penghambat	
	Internal	Eksternal
1	Gangguan jaringan internet dari KUA	Pemadaman listrik
2	Sering terjadi perubahan pada format-format sistem yang dilakukan oleh Kemenag RI sebab pusat sendiri juga menyesuaikan dengan situasi secara nasional sehingga perubahan tersebut harus selalu dipelajari.	Pendaftaran online yang seharusnya dilakukan masyarakat belum terlaksana dengan baik
3	Terkadang terjadi error pada sistem di jam kerja berkisar pukul 09.00 Wib - 11.00 Wib siang karena banyaknya pengguna yang mengakses Simkah Web	Perlu adanya sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat terkait pendaftaran online yang sudah bisa dilakukan di KUA Kecamatan Pino Raya melalui Simkah Web.
4	Fasilitas yang masih harus ditambah seperti laptop/computer, alat scanner foto, dan genset.	

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka kesimpulan dari penelitian ini adalah penggunaan Simkah Web di KUA Kecamatan Pino Raya memberikan kemudahan bagi pegawai KUA Kecamatan Pino Raya dalam melaksanakan proses pencatatan nikah. hal tersebut dikarenakan Simkah Web mengefisiensi waktu sehingga pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien.

Penggunaan Simkah Web juga memberikan keamanan bagi penggunanya. Di KUA Kecamatan Pino Raya sendiri juga belum pernah terjadi kebocoran data selama menggunakan Simkah Web. Selain itu, Kemenag Kantor Wilayah Kabupaten Bengkulu Selatan rutin melakukan monitoring di KUA Kecamatan Pino Raya

untuk memeriksa dan mengevaluasi kinerja maupun pencatatan nikah yang dilaksanakan melalui Simkah Web.

Pekerjaan yang dilaksanakan melalui Simkah Web memberikan kepuasan bagi pegawai sebab membantu pekerjaan menjadi lebih mudah. Meskipun penggunaan Simkah Web memberikan kemudahan bagi pegawai, akan tetapi pendaftaran online yang seharusnya dilakukan oleh masyarakat melalui Simkah Web belum berjalan sesuai dengan tujuan Simkah Web, yakni untuk membantu masyarakat dalam melaksanakan pendaftaran nikah secara online.

Kendala yang dihadapi dalam penggunaan Simkah Web juga terjadi di KUA Kecamatan Pino Raya. Kendalanya, yaitu dari Simkah Web itu sendiri yang mana terkadang terjadi perbaikan dari pusat ke sistem sebab adanya perubahan yang dilakukan oleh pusat sebab pusat memperhatikan keadaan secara nasional. Kemudian kendala pada jaringan internet dan terjadinya pemadaman listrik yang seringkali terjadi di KUA Kecamatan Pino Raya.

Simkah Web juga memberikan manfaat bagi pegawai KUA Kecamatan Pino Raya, yang mana meningkatkan efektifitas dan efisiensi dari pekerjaan pegawai KUA sehingga memberikan keuntungan baik bagi KUA maupun pegawainya. Hal tersebut tidak hanya memudahkan pekerjaan namun juga meningkatkan pelayanan di KUA Kecamatan Pino Raya sebab dapat mengefisienkan waktu sehingga tidak membutuhkan waktu yang panjang untuk mendapatkan pelayanan bagi masyarakat.

Faktor pendukung dari penerapan Simkah Web, yaitu menyediakan fitur yang sangat membantu pekerjaan, memberikan kemudahan akses, menciptakan kinerja yang efektif dan efisien, serta KUA Kecamatan Pino Raya memiliki operator Simkah Web yang terampil menggunakan komputer. Sedangkan faktor penghambat, yaitu gangguan jaringan dan pemadaman listrik yang sering terjadi di Kecamatan Pino raya sehingga apabila proses penginputan terhenti maka pengguna harus mengulang proses penginputan dari awal, terjadinya perubahan yang harus selalu dipelajari, serta terkadang terjadi error di jam kerja.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti memberikan saran kepada KUA Kecamatan Pino Raya untuk kembali melakukan sosialisasi kepada masyarakat terhadap penggunaan Simkah Web agar pelayanan di

KUA Kecamatan Pino Raya menjadi lebih meningkat dan kepuasan masyarakat juga semakin meningkat. Serta perlu adanya tambahan fasilitas yang khusus seperti laptop/komputer dan alat scanner foto untuk penggunaan Simkah Web ini, serta genset untuk mengantisipasi pemadaman listrik yang dapat menghambat pekerjaan operator dalam menggunakan Simkah Web agar dapat memberikan kenyamanan antar pegawai dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Y., & Amalia, R. (2019). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Pada Kantor Urusan Agama Kota Palembang. *Bina Darma Conference on Computer Science E-ISSN: 2685-2683p-ISSN: 2685-2675*, 2400–2410.
- Anwar, M. K. (2020). Efektifitas Penggunaan SIMKAH Online dalam Tertib Administrasi Pencatatan Pernikahan di KUA Wilayah Kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Timur. *Sustainability (Switzerland)*, 4(1), 1–9. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/en/mdl-20203177951%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/s41562-020-0887-9%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/s41562-020-0884-z%0Ahttps://doi.org/10.1080/13669877.2020.1758193%0Ahttp://sersc.org/journals/index.php/IJAST/article>
- Darmi, T. (2016). Penerapan Prinsip Good Governance Untuk Layanan Publik. *Jurusan Administrasi FISIP Universitas Muhammadiyah Bengkulu*, 4(2), 87–156.
- DPR RI. (1974). *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974*. 2.
- Falefi, M. R. (2021). Implementasi Program Aplikasi Medan Rumah Kita dalam Mewujudkan Eleftronic Government pada Dinas Komunikas dan Informasi Kota Medan. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 1(3), 82–91.
- Haerana, & Burhanuddin. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik Konseptual, Teoretis dan Faktual*.
- Haryono, N. (2021). Perbandingan Reformasi Manajemen Publik Indonesia Dan Perancis. *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 5(2), 132. <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v5i2.2075>
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Sasi*, 17(3), 21. <https://doi.org/10.47268/sasi.v17i3.362>
- Iswandari, B. A. (2021). Jaminan Atas Pemenuhan Hak Keamanan Data Pribadi Dalam Penyelenggaraan E-Government Guna Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 28(1), 115–138. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol28.iss1.art6>

- Juneldi, R., & Sururie, R. W. (2020). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Di Kua Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. *Al-Ahwal Al-Syakhsyyah: Jurnal Hukum Keluarga Dan Peradilan Islam*, 1(2), 179–194. <https://doi.org/10.15575/as.v1i2.9914>
- Lillah Aprina. (2021). *Analisis Penerapan Slawe pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu*.
- Lubis, A. D. (2020). *Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Online Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Medan Kota*. repository.uma.ac.id
- Ninla Elmawati Falabiba, Anggaran, W., Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, A., & Wiyono, B. . (2014). BAB I. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 5(2), 40–51.
- Nurchayani, D., & Daru, R. (2011). Peranan E-Government Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Bagi Masyarakat. *Telematika*, 2008(26), 205–211.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemn*, XI(2), 165–178.
- Rizadian Mayangsari, E. H. F. (2018). Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sawahan Kota Surabaya. *Publika*, 6(3).
- Saputro, P. H., Budiyanto, D., & Santoso, J. (2016). Model Delone and Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan E-Government Kota Pekalongan. *Scientific Journal of Informatics*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.15294/sji.v2i1.4523>
- Wardiman. (2020). Administrasi Pernikahan Digital : Penerapan Simkah Online di Kantor Urusan Agama di Kota Yogyakarta. *Skripsi*, 9(May), 55. https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/42408/1/16350047_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf
- Widiasti, C., Nugroho, G. A., Ulfiya, E., & Ayuna, N. M. (2021). Analisis Pengembangan Pelayanan Pendaftaran Pernikahan di Kecamatan Kledung, Kabupaten Temanggung. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN)*, 5(2), 9–15.
- Yullang. (2020). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nikah Di Kua Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang. Skripsi. <http://repository.iainpare.ac.id/1797/2/16.3300.060.pdf>
-