

## IMPLEMENTASI TEKNOLOGI INFORMASI UNTUK MEWUJUDKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN SELEBAR KOTA BENGKULU

Amrullah<sup>1</sup>, Supawanhar<sup>2</sup>, Rena Marsela

<sup>123</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Bengkulu

[amrulbkl@gmail.com](mailto:amrulbkl@gmail.com), [supawanha53@gmail.com](mailto:supawanha53@gmail.com), [renamarsela@gmail.com](mailto:renamarsela@gmail.com)

Received: 22-11- 2024

Revised: 15-12-2024

Approved: 28-12-2024

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pencatatan nikah online di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Selebar Kota Bengkulu berdasarkan Keputusan Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam No. DJ/369 Tahun 2013 tentang penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan kategori penelitian lapangan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuisioner menggunakan metode purposive sampling terhadap pegawai KUA dan pendaftar nikah pada tahun 2023. Data yang dianalisis meliputi data primer dan sekunder yang diperoleh langsung dari lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pencatatan nikah online telah sesuai dengan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang mencakup aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Komunikasi dan koordinasi berjalan baik, sumber daya manusia dan sarana pendukung telah memadai, disposisi pelaksana menunjukkan sikap yang mendukung, dan struktur birokrasi mendukung keberhasilan kebijakan. Meski demikian, masih ditemukan kendala berupa kurangnya pengetahuan masyarakat tentang SIMKAH, sehingga diperlukan sosialisasi lebih lanjut untuk meningkatkan pemanfaatan sistem ini. Simpulan, bahwa transformasi digital pada layanan pencatatan nikah memberikan kemudahan bagi masyarakat, namun memerlukan langkah strategis untuk mengatasi tantangan yang ada, khususnya dalam hal sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat.

**Kata Kunci :** Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Sistem Informasi Manajemen Nikah,

### PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi mengalami kemajuan yang sangat pesat. Perkembangan teknologi informasi semakin berkembang dengan cepat dan pesat seiring dengan perkembangan internet. Dibutuhkan dan dapat diperoleh dengan cepat, tepat, dan akurat, teknologi informasi berbasis internet adalah salah satu perkembangan informasi yang semakin cepat dan pesat. Adanya sistem informasi yang baik dapat mempermudah proses pemohon atau petugas. Penggunaan teknologi akan sangat membantu organisasi yang memiliki banyak data. Salah satu lembaga yang sangat membutuhkan pengolahan data yang cepat adalah Kantor Urusan Agama (KUA). Kantor Urusan Agama (KUA) bernaung di bawah Kementrian Agama RI dan menjalankan tugasnya sesuai dengan peraturan pemerintah, seperti Undang-Undang Pernikahan dan Peraturan Menteri Agama. Kantor Urusan Agama (KUA) juga sangat ingin mengembangkan potensi pegawai administrasinya di bidang pengolahan data dan pemrosesan data (Wijaya et al., 2023). (Supawanhar; et al 2021)

Kantor Urusan Agama ialah bagian dari lembaga pemerintah wilayah yang bertanggung jawab melayani warga di bidang keagamaan. Kantor Urusan Agama (KUA) yakni Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Pembinaan Umat Islam Departemen Agama Republik Indonesia yang berkedudukan di tingkatan kecamatan. Kantor Urusan Agama (KUA) mempunyai tugas pokok serta guna melaksanakan

sebagian tugas Departemen Agama Kota/Kabupaten di bidang Agama Islam serta menolong pembangunan pemerintahan universal di tingkatan kecamatan pada bidang agama. Tugas pokok Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan itu tertulis pada Keputusan Menteri Agama Nomor 517 Tahun 2001 tentang penataan organisasi KUA Kecamatan serta pula tertuang dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2011 tentang pedoman penyusunan serta penyempurnaan organisasi lembaga vertikal serta unit pelaksana teknis departemen agama yang melaporkan kalau kantor urusan agama yakni unit pelaksana teknis direktorat jenderal bimbingan warga islam pada tingkatan kecamatan. Pengelolaan manajemen ialah bagian terutama yang bisa mendukung majunya suatu lembaga. Upaya kenaikan pengelolaan manajemen sebagai kedudukan berarti Kantor Urusan Agama (KUA) jenjang kecamatan untuk mendapati sebagian tantangan semacam banyaknya warga yang terdapat di daerah kecamatan serta terus menjadi banyaknya keinginan untuk mendapatkan pelayanan prima sehingga secara totalitas menuntut tersedianya fasilitas serta prasarana yang optimal (Sukma, 2024)

Teknologi informasi adalah pengertian umum untuk berbagai jenis teknologi yang tujuannya membantu manusia untuk menjalani hidup dengan lebih mudah dan lebih baik dalam membuat, mengubah, menyimpan, berkomunikasi dan menyebarkan informasi. Dengan sistem informasi yang baik, dapat memudahkan setiap proses komputerisasi baik dalam proses penginputan data maupun pembuatan laporan. Sehingga proses pengolahan data menjadi lebih cepat dan akurat. Pemanfaatan teknologi berdampak pada sistem pelayanan administrasi seperti pelayanan yang semula dilakukan secara nyata atau langsung kini dapat dilakukan dalam sebuah sistem informasi secara efektif dan efisien. Selain itu informasi-informasi yang diberikan dapat dilihat dengan cepat (Aprilianda & Slamet, 2022).

Teknologi informasi sangat penting untuk meningkatkan kualitas organisasi, karena kita hidup di era informasi di mana semua orang dapat mendapatkan informasi dengan cepat dan tepat. Berdasarkan Peraturan PerUndang-Undangan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Pasal 10 tentang Aparatur Sipil Negara, ASN bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan dan pelayanan publik. Akibatnya, upaya pemerintah untuk menerapkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Perkembangan berbasis elektronik memungkinkan pengoptimalan teknologi informasi untuk mengatur sistem manajemen dan proses kerja pemerintah. Salah satu pencapaian berbasis elektronik adalah pengembangan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), yang merupakan implementasi teknologi informasi dalam pemerintahan. Karena Kantor Urusan Agama (KUA) berada di bawah tanggung jawab Kementerian Agama, sangat penting bagi pegawai untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam bidang administrasi, seperti pengolahan data, sehingga mereka dapat memberikan layanan administrasi yang efektif yang memastikan keakuratan, ketepatan, dan relevansi sesuai dengan peraturan pemerintah dan Menteri Agama.

Disisi lain juga sering mengalami masalah seperti buku nikah yang rusak atau hilang. Untuk mengurangi masalah ini, kecamatan selebar kota Bengkulu sepakat untuk menggunakan aplikasi System Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Dengan menggunakan aplikasi ini, setiap calon pengantin yang ingin menikah dapat melakukan registrasi secara online dan dapat melihat buku nikah mereka saat mereka ingin digunakan. Cara melihat buku nikah secara online adalah dengan masuk ke Website <https://simkah4.kemenag.go.id> dan pilih daftar nikah. Kemudian, masukkan tahun,

bulan, dan kabupaten/kota anda. Kemudian, klik "cari data nikah" untuk melihat data nikah atau buku nikah digital. Aplikasi System Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) mengumpulkan semua data pernikahan yang tercatat di semua Kantor Urusan Agama (KUA) di Indonesia, sehingga kita dapat dengan mudah melacak mereka secara online dan di mana saja. Beberapa manfaat dari System Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) termasuk memberikan data lengkap tentang data nikah, mengurangi jumlah informasi yang tidak relevan tentang calon pengantin, dan mencegah pemalsuan buku nikah.

Adanya perangkat teknologi informasi yang mudah diakses pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja Kantor Urusan Agama (KUA) yang tersedia untuk semua lapisan masyarakat. Dengan mempertimbangkan hal-hal tersebut, Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/ 369 Tahun 2013 menetapkan penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan. Penerapan System Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan adalah perlu untuk meningkatkan pelayanan publik di era modern dan globalisasi. Untuk memungkinkan lembaga pemerintah memberikan layanan yang lebih mudah, diperlukan perubahan paradigma agar semua layanan dapat diakses melalui teknologi informasi.

Salah satu Kantor Urusan Agama (KUA) di Kota Bengkulu, Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Selebar, telah menggunakan sistem informasi manajemen yang dilengkapi dengan aplikasi aplikasi yang mendukung dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Bimas Islam yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Bimas Islam semakin banyak berperan dalam mewujudkan sistem perkantoran modern pada Kantor Urusan Agama (KUA). Kantor Urusan Agama (KUA) ini telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), sebuah sistem manajemen berbasis Teknologi Informasi. Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yang tersedia di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Selebar membantu dalam pencatatan pernikahan, menghentikan praktik pencatatan pernikahan konvensional. Sebagai konsekuensi dari Instruksi Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/369 Tahun 2013 tentang penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan, penerapan program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama (KUA) menjadi sangat penting. Hal ini akan menghasilkan peningkatan dalam penggunaan teknologi informasi di Kantor Urusan Agama (KUA). Namun, sumber daya manusia dan perangkat teknologi yang memadai diperlukan untuk mendukung hal ini. Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Selebar, penggunaan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh kekurangan teknologi atau perangkat pendukung yang diperlukan untuk menjalankan aplikasi ini. Selain itu, aplikasi ini tidak sepenuhnya memenuhi tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) dalam menjalankan fungsinya, seperti administrasi, pelayanan, penerangan, dan pembinaan (Hapsari, 2016).

## **KAJAIN TEORI**

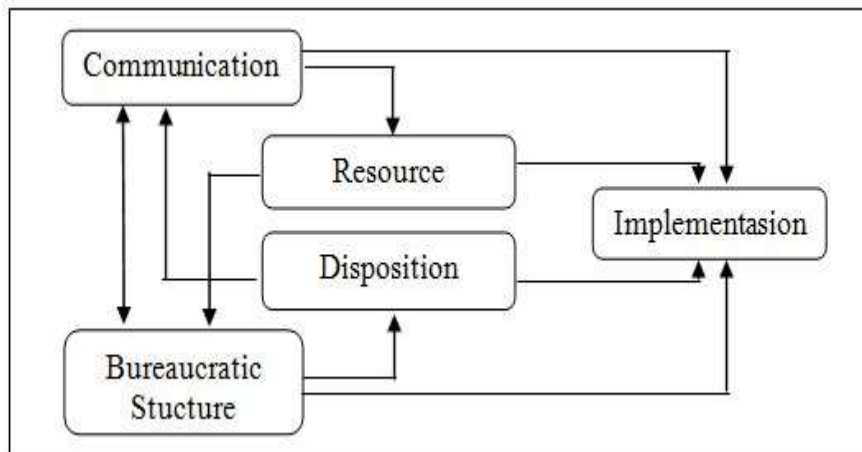
### **Teori Implementasi Kebijakan**

Teori implementasi berasal dari kata "*implement*" dalam bahasa Inggris. Dalam kamus bahasa Inggris "*implement*" (mengimplementasikan) artinya menggunakan alat atau perlengkapan. Menurut Jamal Ma'mur Asmani dalam buku Tips efektif aplikasi

KTSP di Sekolah, implementasi berarti suatu proses penerapan ide, konsep, kebijakan, atau inovasi dalam tindakan praktis dengan dampak perubahan pengetahuan, ketrampilan, nilai, dan sikap. Menurut Oxford Advance Learner's Dictionary, "implementasi" berarti menerapkan sesuatu. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, "implementasi sendiri" berarti "penerapan". Implementasi adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan Negara yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian. Dari penjelasan-penjelasan di atas bahwa implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Jadi implementasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh berbagai aktor sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan itu sendiri (GFallis, 2013).

### Model Implementasi Kebijakan

Para ahli kebijakan berpendapat bahwa ada faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan. Faktor pendorong dan penghambat mempengaruhi proses implementasi kebijakan, yang membuat tujuan kebijakan menjadi mudah atau sulit dicapai. Banyak teori implementasi kebijakan yang dapat dijadikan model, namun dalam tulisan ini hanya menggunakan teori George C Edward III. Teori George C Edwards III George C Edwards III dalam kutipan (Siregar, 2022), menyebutkan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu:



Gambar 1. Model Implementasi George C. Edward III

### Teknologi Informasi

Teknologi berarti pembuatan dan penerapan berbagai peralatan atau sistem untuk menyelesaikan masalah sehari-hari manusia. Dalam bahasa sehari-hari, istilah "teknologi" berdekatan dengan istilah "tata cara." Teknologi adalah produk olah pikir manusia untuk meningkatkan sistem atau kebiasaan tertentu dan menggunakannya untuk menyelesaikan masalah hidup. Kata "informasi" dapat berarti berita dengan arti tertentu. Manusia memiliki pengetahuan dan pengalaman yang ingin dibagikan. Pesan

atau informasi adalah pengalaman atau pengetahuan yang dikomunikasikan kepada orang lain. Karena itu, pesan atau informasi memerlukan kehadiran pihak lain. Berbagi atau menyampaikan pesan, berita, informasi, dan perasaan kepada orang lain adalah arti dari kata latin *communicare*. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi adalah sistem atau metode yang digunakan manusia untuk mengirimkan informasi atau pesan. Seiring dengan kemajuan teknologi komunikasi dan komputer modern (Parsaorantua et al., 2017). Manfaat penggunaan teknologi informasi adalah sebagai derajat keyakinan seseorang bahwa dengan menggunakan suatu sistematika dapat meningkatkan pencapaian di dalam pekerjaannya.

### **Pelayanan Publik**

Dalam konteks pemerintahan, istilah "pelayanan publik" atau "pelayanan publik" lebih sering digunakan untuk menggambarkan pelayanan prima, pelayanan satu atap, dan pelayanan masyarakat. Istilah "pelayanan publik" dianggap memiliki arti yang sama dengan istilah "pelayanan umum" atau "pelayanan masyarakat." satu pintu yang berfokus pada pemenuhan kepuasan pelanggan. Pelayanan publik adalah tindakan atau kumpulan tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap orang, rakyat dan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. Pelayanan publik harus diberikan dengan baik agar masyarakat puas. Memenuhi kebutuhan dan kepentingan Masyarakat sangat penting untuk kelangsungan sistem pemerintahan. Dalam hal ini, masyarakat menuntut berbagai kebutuhan, bukan hanya satu. diharapkan masyarakat, seperti kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, transportasi, dan lain-lain. Salah satu kebutuhan yang paling signifikan adalah undang-undang pernikahan yang telah diatur secara agama dan positif di Indonesia.

Di Indonesia, pelayanan publik menjadi komponen penting dalam mengelola tata pemerintahan. Ini didasarkan pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Ayat (1) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pemerintah juga diwajibkan untuk memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel kepada masyarakat. Ini memastikan bahwa penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan publik berkualitas tinggi kepada masyarakat. Menurut Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, dan badan hukum lain yang dibentuk secara eksklusif untuk melakukan kegiatan pelayanan publik. Pelayanan masyarakat dan administrasi adalah contoh dari pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Kedua hal tersebut bekerja sama untuk mencapai tingkat pelayanan publik yang tinggi. Tambahan pula Untuk masyarakat, memiliki inovasi baru dalam pekerjaan instansi akan bermanfaat. Kementerian Agama Republik Indonesia adalah salah satu lembaga pemerintah yang percaya bahwa melakukan inovasi dalam cara memberikan layanan yang sesuai dengan zaman. Tidak mengherankan bahwa, sesuai dengan Pasal 3 Ayat (1) PMA Nomor 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama

Kecamatan, salah satu fungsi KUA adalah memberikan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk (Juwita et al., 2021).

### **Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Bengkulu**

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah salah satu lembaga paling bawah dalam struktur Kementerian Agama tempatnya di daerah kecamatan. Kantor Urusan Agama (KUA) sendiri bertanggung jawab untuk menjalankan pemerintahan, terutama yang berkaitan dengan keagamaan. Karena Undang-Undang Nomor 42 Tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah, Talak, Cerai, dan Rujuk, Kantor Urusan Agama (KUA) secara resmi muncul. Undang-undang ini tidak hanya menentukan keberadaan Kantor Urusan Agama (KUA), tetapi juga memberikan penjelasan lebih lanjut tentang fungsinya dari Kantor Urusan Agama itu sendiri untuk melaksanakan tugas dan fungsi Departemen Agama, yang sebelumnya dikenal sebagai Kementerian Agama, dalam hal pencatatan nikah, talak, cerai, dan rujuk. Dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, keberadaan Kantor Urusan Agama (KUA) akhirnya diperjelas lagi.

Selain itu, undang-undang terbaru ini memberikan penjelasan rinci tentang undang-undang yang berkaitan langsung dengan tugas Kantor Urusan Agama (KUA) yang disebutkan di atas, yaitu nikah dan rujuk. Hal ini dilakukan karena talak dan cerai telah dipisahkan dari Kantor Urusan Agama (KUA) dan menjadi tanggung jawab Pengadilan Agama (Rohrig et al., 2013). Kantor Urusan Agama (KUA) adalah lembaga resmi negara yang diberi wewenang untuk melaksanakan beberapa fungsi kantor. Kementerian Agama Indonesia di Kabupaten bertanggung jawab atas urusan agama Islam di wilayah kecamatan. Penanganan masalah pencatatan pernikahan bagi penduduk Indonesia yang beragama Islam pada masing-masing Kecamatan adalah salah satu tanggung jawab utama Kantor Urusan Agama (Rizadian Mayangsari, 2016). Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Selebar merupakan salah satu Kantor Urusan Agama (KUA) yang berdiri di Kota Bengkulu pada tahun 1988 dan terletak di Telaga Dewa baru di Jl.Tj.Permi, Sumur Dewa Kecamatan Selebar Kota Bengkulu yang berdiri di tanah kepemilikan Universitas Islam Negeri (UIN) Kota Bengkulu. Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Selebar memiliki 6 Kelurahan diantaranya :

- 1) Kelurahan Betungan
- 2) Kelurahan Pekan Sabtu
- 3) Kelurahan Bumi Ayu
- 4) Kelurahan Pagar Dewa
- 5) Kelurahan Sukarami
- 6) Kelurahan Sumur Dewa

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif dan termasuk dalam kategori penelitian lapangan. Oleh karena itu, data yang dikumpulkan berasal dari menggunakan data lapangan sebagai subjek penelitian dan menafsirkan fenomena yang sedang berkembang. Untuk mendapatkan informasi dan data yang terkait dengan masalah penelitian baik dari data primer dan sekunder penelitian ini adalah fakta- fakta lapangan di Kantor Urusan Agama (KUA) Selebar Kota Bengkulu. Data lapangan digali dengan teknik observasi lapangan, wawancara dan dokumentasi, dengan pihak-pihak yang terlibat dalam Pencatatan Perkawinan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Selebar kota Bengkulu dan peneliti juga berkoordinasi

dengan pihak terkait . Penelitian ini mengumpulkan data melalui observasi, dokumentasi dan kuisioner. Purposive sampling adalah metode pengambilan sampel yang digunakan. Sampel yang menggunakan responden, terdiri dari pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) dan pendaftar nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Selebar Kota Bengkulu pada tahun 2023. Penelitian ini adalah jenis penelitian hukum empiris kualitatif yang menggunakan data primer dan sekunder. Oleh karena itu, peneliti langsung terjun ke lapangan untuk mendapatkan informasi dari informan tentang subjek penelitian. Informasi primer dan sekunder yang dikumpulkan termasuk kata-kata tertulis atau lisan dari subjek dan perilaku yang di amati (Hartono, 2021).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi Teknologi Informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Selebar Kota Bengkulu menurut keputusan Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam No DJ. 11/ 369 Dalam Teori George C. Edward 111**

Secara etimologis, kata "implementasi" mengacu pada aktivitas yang berkaitan dengan menyelesaikan tugas dengan menggunakan sarana atau alat untuk memperoleh hasil. Implementasi kebijakan tahapan yang bersifat praktis, Formulasi kebijakan tahapan bersifat teoritis, dalam proses kebijakan public. Implementasi adalah tahap pelaksanaan kebijakan di mana kebijakan tidak mudah diterapkan dan dapat berjalan dengan baik jika direncanakan. Implementasi adalah langkah penting dalam kebijakan tertentu di mana ketika kebijakan tidak akan berhasil jika tidak diterapkan. Penelitian ini memanfaatkan teori implementasi kebijakan model Goerge C. Edward III, aspek-aspek yang terdapat pada model ini, yaitu:

#### **1. Aspek Komunikasi**

Untuk menerapkan transformasi digital dalam layanan nikah, tentu saja ada informasi yang harus diungkapkan secara konsisten dan jelas. Studi tentang transmisi atau transformasi digital layanan nikah, jalur komunikasi, dan konsistensi. George C Edward III mengatakan bahwa komunikasi adalah faktor pertama yang mempengaruhi keberhasilan penerapan kebijakan. sangat penting untuk keberhasilan implementasi yang efektif karena para pembuat keputusan sudah tahu apa yang akan mereka lakukan. Terdapat tiga indikator yang dapat dipakai (atau digunakan) dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi tersebut, yaitu:

##### **a) Transmisi**

Dalam dimensi transmisi, kebijakan publik harus disampaikan tidak hanya kepada pelaksana kebijakan, tetapi juga kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan dengan kebijakan baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga dimensi komunikasi mencakup transformasi kebijakan, kejelasan, dan konsistensi. Salah satu komponen pertama yang sangat memengaruhi komunikasi kebijakan adalah transmisi. Dimensi transformasi memerlukan kebijakan publik untuk di distribusikan ke pelaksana, kelompok sasaran, dan pihak terkait kebijakan. Komunikasi yang baik juga dapat menghasilkan implementasi yang baik. Disebabkan oleh banyaknya tahapan birokrasi yang harus dilewati dalam proses, komunikasi yang ditransmisikan sering mengalami masalah yang dikenal sebagai miskomunikasi. Transmisi termasuk komponen esensial pada pelaksanaan transformasi digital layanan nikah antara

pihak yang melaksanakan program dengan pihak yang menggunakan program. Penyaluran informasi SIMKAH KUA Kecamatan Blimbing sebagai unit pelaksana berkoordinasi untuk memperjelas tata cara dan tahapan transformasi digital layanan nikah sebagaimana disampaikan oleh Bapak Jaudi Kepala KUA Kecamatan Selebar Kota Bengkulu (tanggal 15-juli-2024): “Sebelum dilakukan peluncuran pada masyarakat, dilakukan rapat koordinasi dengan dihadiri kepala Kemenag Kota Bengkulu dan pihak kelurahan, karena kan kita bekerjasama melalui Kemenag supaya pembuatan transformasi digital layanan nikah. kemudian kami hanya memberikan undangan satu orang sebagai perwakilan. Rapat tersebut tujuannya untuk menjelaskan program baru kami. Sebagai pihak yang memiliki tanggung jawab penuh dan pencetus program ini, kami mengupayakan agar meminimalisir salah paham terkait program dan memperjelas tata cara maupun mekanisme system transformasi digital layanan nikah”.

Dari hasil wawancara tersebut, transformasi digital layanan nikah dipaparkan lewat rapat koordinasi dengan kehadiran kepala Kemenag Kota Bengkulu, pihak kelurahan ditujukan agar memperjelas mengenai tata cara maupun prosedur sistem layanan nikah. Tidak hanya itu, pihak yang melaksanakan program bisa memberi penjelasan mengenai tata cara dan prosedur layanan nikah di Masyarakat. Hal tersebut didukung Bapak Sururi (tanggal 15-juli-2024). Beliau mengatakan: “Koordinasi yang sudah dilakukan ditujukan agar terdapat pemahaman baik terkait tata cara dan mekanisme sehingga mengurangi kesalahan ketika penyampaian informasi untuk masyarakat. Dengan demikian, intinya perlu dipahami dengan benar bagaimana tata cara maupun mekanisme dalam memberikan layanan nikah berbasis digital”. Hasil dari wawancara tersebut, pegawai dan pihak yang relevan harus memahami prosedur dan prosedur layanan nikah berbasis digital. Dengan kata lain mengurangi kemungkinan informasi yang salah disampaikan kepada masyarakat. Pegawai pelaksana program berada di masyarakat dengan sosialisasi untuk memberikan penjelasan tentang informasi transformasi digital layanan nikah. Sosialisasi dilangsungkan KUA Kecamatan Selebar yaitu diantaranya melakukan sosialisasi di pihak Kelurahan se-Kecamatan Selebar, website resmi milik KUA Kecamatan Selebar dan pembuatan brosur dalam publikasi program. Didukung oleh wawancara dengan Bapak pengelolah data (tanggal 15-juli-2024): “Sesudah kami launching supaya permasalahan sosialisasi kami melangsungkan sosialisasi pada tingkat kelurahan, kemudian dibagikan brosur yang sudah dibuat untuk masyarakat serta pemasangan brosur pada website kami.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, pelaksanaan program sudah menjalin kerjasama dengan tingkat kelurahan, melakukan pemasangan pada laman resmi KUA Kecamatan Selebar Kota Bengkulu dan juga menyebarkan brosur-brosur di tiap kelurahan. Tujuan hal ini yakni agar seluruh masyarakat memiliki pemahaman mengenai terdapatnya program system transformasi digital layanan nikah. Hal ini diperkuat dengan pendapat ibu pengelola surat: “Dengan demikian alasan kenapa kita melakukan sosialisasi di kelurahan yaitu karena kami sendiri yang mempunyai pos pembantu pada kantor kelurahan dan jugo biar Masyarakat di Kecamatan Selebar bisa lebih paham masalah Transformasi Digital layanan nikah”. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, bisa dilihat bahwa proses transmisi (penyaluran informasi) sudah terdapat pada implementasi sistem transformasi

digital melalui beragam cara dari sosialisasi di pihak kelurahan, kemudian orasi dengan brosur yang diberikan ke masyarakat maupun pemasangan pada website resmi KUA Kecamatan Selebar Kota Bengkulu. KUA Kecamatan Selebar menyalurkan informasi atau transmisi agar jejaring terkait melalui rapat yang direncanakan sebelumnya. Untuk pihak yang melaksanakan pemahaman yang lebih baik tentang prosedur dan mekanisme program transformasi digital layanan nikah, serta bagaimana penyampaian masyarakat lebih mudah dipahami sehingga tidak membingungkan masyarakat. Setelah pelaksana program memahaminya dengan baik, KUA menyebarkan informasi ke masyarakat di semua kelurahan di Kecamatan Selebar. Selain itu, brosur dibuat dan dipasang di website resmi KUA Kecamatan Selebar bertujuan untuk membantu publikasi di masyarakat mengenai adanya layanan nikah online. Namun, informasi tentang sistem transformasi digital layanan nikah belum dibagikan secara merata dan diakses oleh semua anggota masyarakat Selebar.

b) Kejelasan

Menurut pendapat George C Edward III, kejelasan merupakan faktor kedua. Jika dalam kebijakan-kebijakan diimplementasikan sebagaimana yang diinginkan, maka petunjuk pelaksanaannya tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi juga komunikasi kebijakan tersebut harus jelas. Ketidakjelasan pesan komunikasi yang disampaikan berkenaan dengan implementasi kebijakan akan mendorong terjadinya interpretasi yang salah bahkan mungkin bertentangan dengan makna pesan awal. Dalam pelaksanaannya kejelasan atas program ditentukan melalui rapat koordinasi. Rapat ini bertujuan untuk menjelaskan tata cara dan prosedur dalam pelaksanaan layanan nikah online pada website KUA Kecamatan Blimbing. Hal ini sejalan melalui hasil wawancara bersama ibu Yurda Herti, menyebutkan : “Pada awalnya kami melakukan rapat koordinasi bersama kemenag, para kepala seksi maupun pihak terkait, setelah berkoordinasi kami melakukan sosialisasi bersama Masyarakat di Kecamatan Selebar Kota Bengkulu “

Pernyataan di atas senada melalui pernyataan Kepala KUA Kecamatan Selebar “Program ini disusun kami sehingga mulanya rapat koordinasi melalui Kepala Kemenag Kota Bengkulu dan jejaring terkait, selanjutnya jika sudah jelas disalurkan informasi tersebut pada masyarakat sehingga program lebih jelas dan mengurangi kesalahan ketika penyampaian informasi”. Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa rapat yang diatur melalui pihak-pihak terkait membuat program jelas. Selanjutnya, Kantor Agama Kecamatan Blimbing mengumumkan hal tersebut di masyarakat. Tujuannya adalah agar pelaksana lebih memahami dan dapat memberikan penjelasan yang jelas kepada masyarakat. KUA Kecamatan Selebar memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan informasi secara lengkap dan jelas kepada masyarakat. Hal ini sejalan juga dengan pendapat bapak Sururi selaku pengelola operator SIMKAH : “Agar penyampaian informasi kepada masyarakat, terdapat sosialisasi pada kelurahan dimana disitu kita menjelaskan tahapan layanan nikah dengan online yang diawali seperti bagaimana registrasi hingga tindak lanjut kantor KUA”.

Berdasarkan pada temuan di atas, memberikan penjelasan langsung tentang cara dan prosedur layanan nikah yang dilakukan secara digital atau online di semua kelurahan se-Kecamatan Selebar. Selain memberikan informasi secara

tidak langsung melalui brosur, juga dipasang di sosial media KUA Selear untuk memungkinkan orang mendapatkan informasi saat mereka membukanya

c) **Konsistensi**

Faktor ketiga yang berpengaruh terhadap komunikasi kebijakan adalah konsistensi. Jika dalam implementasi suatu kebijakan ingin berlangsung secara efektif, maka perintah pelaksanaan harus konsisten dan jelas. Di sisi yang lain, perintah dalam pengimplementasian suatu kebijakan yang tidak konsisten akan mendorong para pelaksana mengambil tindakan yang sangat longgar dalam menafsirkan dan mengimplementasikan kebijakan. Konsisten merupakan suatu perintah yang tidak berubah. Perintah ini berhubungan pada transformasi digital layanan nikah belum berubah. Seperti yang disampaikan oleh bapak kepala KUA Kecamatan Selear : “Sejauh ini tidak ada perubahan mengenai aturan layanan nikah berbasis digital, mulai pembuatan hingga saat ini belum terdapat hal-hal yang berubah dan sesuai melalui peraturan Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ. 11 / 369 Tahun 2013 “ Hasil wawancara ini menegaskan bahwa aturan layanan nikah digital masih stabil dan belum ada perubahan signifikan sejak diterbitkannya Peraturan Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ. 11 / 369 Tahun 2013. Namun, meski aturan tetap, evaluasi terhadap penerapan teknis dan dukungan sosial tetap penting untuk memastikan sistem tetap relevan dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik.

2. **Aspek Sumber Daya**

Setelah komunikasi berjalan, komponen berikutnya adalah sumber daya. Sumber daya adalah komponen yang sangat penting untuk menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Jika komunikasi berjalan baik, tetapi sumber daya tidak mencukupi, implementasi akan gagal. Sumber daya ini mencakup karyawan, fasilitas, dan informasi yang membantu proses implementasi karena implementasi sangat memerlukan dukungan sumber daya manusia yang cukup dan berpengalaman sesuai bidang masing-masing. Informasi datang setelah sumber daya manusia selesai. Informasi ini dapat mencakup prosedur ketaatan data, seperti peraturan - peraturan pemerintah yang sudah ada. Selanjutnya, sarana prasarana dianggap sebagai fasilitas fisik, di mana meskipun memiliki sumber daya manusia yang memadai dan berkompeten di bidang masing-masing, serta informasi yang cukup, program akan sulit berhasil jika tidak ada fasilitas fisik. Untuk menjalankan kebijakan yang baik, sumber daya sangat penting. Ada indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui sejauh mana penelitian ini Sumber daya berdampak pada pelaksanaan kebijakan, yang terdiri dari :

a) **Sumber Daya Manusia**

Staf atau pegawai (pegawai tingkat jalan) adalah staf atau sumber daya utama dalam implementasi kebijakan. Kegagalan sering terjadi dalam pelaksanaan kebijakan, salah satu akibat dari pekerja yang tidak memadai, mencukupi, atau tidak kompeten dalam bidang mereka. Implementasi kebijakan membutuhkan jumlah staf dan implementor yang cukup, tetapi kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan. Berdasarkan pemaparan sebelumnya yaitu dalam memberikan dukungan jalannya implementasi harus mendapatkan dukungan tersedianya sumber daya manusia yang berkompeten pada bidang masing-masing. Pada proses implementasi ini tidak wajib mempunyai sumber daya manusia yang melimpah, Karena ketika sumber daya manusia terlalu banyak maka otomatis

terdapat banyak juga hirarki sehingga melambatkan pelaksanaan perintah tertentu. Berikut hasil wawancara bersama bapak kepala KUA Kecamatan Selebar Tahun 2024 : “ Untuk jumlah sumber daya sendiri khususnya di bagian pelaksana pelayanan nikah berbasis digital terdapat beberapa staf yang bertugas mengecek dan memeriksa data Catin yang telah mendaftar melalui aplikasi SIMKAH.”. Sama halnya dengan pendapat ibu Roziana , beliau menyebutkan : “Apabila ditinjau melalui kualitas SDM, maka staf disini terbilang sudah baik dan telah sesuai berdasarkan pendapat saya. Kebanyakan sudah lulus sarjana semua dan sudah paham mengenai tugas dan kewajibannya masing - masing”. Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dikatakan bahwa apabila ditinjau melalui perspektif kepegawaian diketahui bahwa KUA Kecamatan Selebar dalam mengimplementasikan transformasi digital layanan nikah terdapat sumber daya manusia yaitu staf yang sudah cukup baik dalam menjalankan tugasnya sehingga tidak ada hambatan dan bisa ter handle dengan baik.

b) Sumber Daya Informasi

Sumber daya informasi ada dalam dua bentuk dalam implementasi kebijakan. Yang pertama adalah informasi tentang cara melaksanakan kebijakan. Yang kedua adalah informasi tentang implementasi kebijakan data tentang tingkat kepatuhan pelaksana terhadap peraturan dan peraturan pemerintah yang telah ditetapkan, yang menunjukkan bahwa mereka kompeten dan mampu melaksanakan kebijakan. Setelah sumber daya manusia, sumber daya informasi sangat penting. Kementerian Agama Republik Indonesia memiliki program yang disebut transformasi digital layanan nikah. Tambahan pula, dibuat untuk membantu masyarakat merencanakan pernikahan.

Menurut kepala KUA Kecamatan Selebar Tahun 2024 : “Program ini untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi pernikahan bagi calon suami-istri, sehingga masyarakat tidak wajib mengunjungi kantor. Program ini ditujukan untuk menghemat waktu bagi masyarakat yang mendapatkan kesibukan serta menjadi solusi untuk orang yang malu ketika datang ke kantor”. Program layanan administrasi pernikahan digital ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi pernikahan tanpa harus datang ke kantor KUA. Dengan layanan ini, masyarakat yang memiliki jadwal sibuk atau tinggal jauh dari kantor KUA dapat menghemat waktu dan tenaga, karena semua proses dapat dilakukan secara online. Selain itu, program ini juga menjadi solusi bagi mereka yang merasa malu atau canggung untuk datang langsung ke KUA, memberikan alternatif yang lebih nyaman dan pribadi.

Tujuan utamanya adalah untuk mempercepat proses administrasi, menghemat waktu, serta memfasilitasi akses yang lebih fleksibel dan praktis bagi semua lapisan masyarakat. Adapun ungkapan Bapak pengelola data: “Setiap terdapat kegiatan, pihak kantor memberi informasi dengan sosialisasi sebagai unit yang melaksanakan teknik. Dalam hal ini, dilakukan rapat untuk menjelaskan pelaksanaan program. Rapat tersebut membahas tentang alur program sehingga mengurangi kebingungan ketika di lapangan ataupun ketika terdapat pertanyaan dari masyarakat”. Berdasarkan penjelasan di atas, KUA Kecamatan Selebar sudah mengadakan rapat antar staf sebagai unit pelaksana teknik dan beberapa masyarakat. Masyarakat yang pertama kali memanfaatkan sistem layanan nikah berbasis digital ini pastinya terkesan bingung akibat banyaknya masyarakat yang

tidak mengenal benar mengenai teknologi sehingga kebingungan ketika melakukannya. Dilihat dari berbagai pendapat, jelas bahwa informasi tentang transformasi digital layanan nikah mulai dari penyelenggaraan sosialisasi. Meskipun masyarakat telah mengikuti sosialisasi dengan baik, terdapat beberapa masyarakat yang masih memberikan pengaduan secara langsung daripada melalui internet karena masyarakat kebingungan tentang layanan pengaduan online.

c) Sumber Daya Fasilitas (Sarana dan Prasarana)

Sarana dan Prasarana atau fasilitas fisik sangat penting untuk pelaksanaan kebijakan. Implementor mungkin memiliki tenaga kerja yang mencukupi dan fleksibel, dan memiliki kemampuan, tetapi implementasi kebijakan tidak akan berhasil jika tidak ada fasilitas pendukung. Prasarana dan sarana sangat penting untuk pelaksanaan kebijakan transformasi digital layanan nikah. Jika tidak cukup, implementasi kebijakan dapat terganggu.

Dalam hal ini, dibutuhkan fasilitas yang mendukung pelaksanaan tugas. Hal ini sejalan dengan pendapat dari Kepala KUA Kecamatan Selebar Kota Bengkulu : “seperti yang dilihat, di sini berdasarkan fasilitas fisik dikatakan sudah cukup baik, baik itu dari fasilitas laptop / computer, Internet, printer maupun sarana dan prasarana lainnya.” Hal ini juga sejalan dengan pendapat dari ibu Eti Hartati : “Alhamdulillah kalau untuk fasilitas nya sudah cukup, baik dari laptop, computer, printer maupun untuk mendapatkan akses website sudah cukup baik dan lancar. Juga kalau untuk prasarana nya kayak kursi tunggu dan lahan parkir nya juga luas. Dari wawancara diatas dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana di KUA Kecamatan Selebar sudah dikatakan baik, ini dapat dilihat dari pernyataan pegawai-pegawai di KUA dan observasi langsung dari peneliti sendiri. Berdasarkan wawancara di atas dapat ditarik Kesimpulan bahwa berdasarkan fasilitas aspek esensial dalam mengimplementasikan kebijakan transformasi digital layanan nikah sudah baik .

3. Disposisi

Kesuksesan implementasi kebijakan tidak terbatas pada kemampuan pelaku melakukannya, tetapi juga ditentukan oleh keinginan para pelaku kebijakan tersebut untuk mendukung kebijakan yang sedang diterapkan. dukungan, mereka mungkin melaksanakan kebijakan sesuai dengan keinginan pembuat kebijakan. Sebaliknya, jika tingkah laku atau pandangan para pelaksana berbeda dengan para pembuat keputusan, proses pelaksanaan suatu kebijakan akan semakin sulit. Pelaksana kebijakan seringkali mendukung kebijakan yang efektif, tetapi pendapat pelaksana kebijakan atau kepentingan pribadi mungkin bertentangan dengan kebijakan lain atau mengorganisir para pelaksana.

Jika pelaksana benar-benar tidak setuju dengan makna suatu kebijakan, kecenderungan dapat mencegah pelaksanaannya. Individu di luar sektor pemerintah juga memiliki kekuatan untuk melaksanakan kebijakan. Sebagian besar orang yang terlibat dalam pelaksanaan satu atau lebih kebijakan dan usaha-usaha untuk melaksanakannya biasanya tidak terlihat. Disposisi dan sikap pelaksana ini dapat menghalangi pelaksanaan kebijakan yang sesuai dengan kemampuan dan sikap pelaksana. Oleh karena itu, prosedur pemilihan dan orang-orang yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan harus berkompeten dan berdedikasi untuk mendukung kebijakan. Hal ini penting agar praktiknya berjalan lancar. Ketika pelaksana kebijakan memiliki sikap positif terhadap kebijakan atas

wewenang mereka, dapat dikatakan bahwa ada dukungan untuk implementasi kebijakan tersebut. Alasan utama bagi petugas menjalankan kebijakan untuk menerapkan transformasi digital layanan nikah adalah kewajiban KUA Kecamatan Selebar, yang berada di bawah naungan Kemenag Kota Bengkulu, sebagai pelaksana yang memiliki wewenang untuk menyediakan layanan publik kepada masyarakat.

Hal itu disebutkan Bapak KUA Kecamatan Selebar: “Ketika menjalankan tugas, kami diberikan wewenang dari Kemenag Kota Bengkulu sehingga kami senang hati sebagai pelaksana untuk menjalankan tugas ini”. Seberapa efektif pelaksanaan kebijakan ditentukan oleh kemampuan dan pengetahuan para pelaku kebijakan. juga oleh keinginan para pelaku kebijakan karena mereka memiliki komitmen yang kuat terhadap kebijakan yang sedang dilaksanakan. Jika tingkah laku atau pandangan para pelaksana berbeda dengan para pembuat keputusan, proses pelaksanaan kebijakan akan semakin sulit.

#### 4. Struktur Birokrasi

Terkait dengan kesesuaian, struktur birokrasi yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan publik. Tantangannya adalah bagaimana mencegah pembagian kantor karena struktur ini membuat implementasi tidak efektif. Fragmentasi dan Prosedur Operasional Standar (SOP) adalah dua ciri utama birokrasi. Struktur birokrasi datang setelah komunikasi, sumber daya, dan penempatan. Struktur ini mencakup elemen yang berfungsi sebagai pengukur durasi implementasi ini. Berhubungan dengan demikian, tindakan dan metrik yang digunakan untuk mengukur keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu melalui:

##### a) Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standard Operating Procedure (SOP) untuk penggunaan layanan digital nikah adalah sebuah panduan komprehensif yang menetapkan serangkaian langkah-langkah standar yang harus diikuti oleh pengguna, petugas, dan pihak terkait dalam mengelola seluruh proses administrasi pernikahan melalui platform digital, seperti Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). SOP ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap tahapan dalam proses pernikahan, mulai dari pendaftaran hingga pencatatan resmi, dilakukan secara konsisten, efisien, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, serta meminimalkan kemungkinan kesalahan atau hambatan yang dapat terjadi selama proses tersebut.

Panduan ini dimulai dengan memberikan instruksi terperinci kepada calon pengantin tentang cara mengakses dan menggunakan platform digital. Ini mencakup langkah-langkah untuk membuat akun, mengisi data pribadi, serta mengunggah dokumen-dokumen yang diperlukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, dan dokumen lainnya yang relevan. Setelah pendaftaran dilakukan, SOP ini juga mengatur prosedur verifikasi, di mana petugas Kantor Urusan Agama (KUA) memiliki tanggung jawab untuk memeriksa keabsahan data dan dokumen yang telah diajukan. Lebih lanjut, SOP ini mencakup instruksi rinci mengenai pelaporan dan pencatatan hasil pernikahan. Setelah proses pernikahan selesai, data dan hasil pernikahan harus dilaporkan dan dicatat secara digital dalam register resmi, yang dapat diakses oleh pihak-pihak berwenang sesuai kebutuhan.

Standard Operating Procedure (SOP) juga menyediakan prosedur untuk menangani masalah teknis atau administratif yang mungkin muncul selama penggunaan layanan digital, seperti kendala akses, kesalahan pengisian data, atau gangguan teknis lainnya. Pengguna dan petugas dapat menghubungi dukungan

teknis melalui saluran yang telah ditentukan dalam Standard Operating Procedure (SOP) untuk mendapatkan bantuan yang diperlukan. Hal ini juga dinyatakan oleh bapak kepala KUA Kecamatan Selebar Kota Bengkulu : “Berdasarkan SOP yang sudah kami susun maupun SOP pusat memberikan perintah agar disesuaikan pada situasi pada setiap KUA karena tiap KUA terdapat masalah yang berbeda sehingga kita selalu SOP sebagai panduan kami untuk membuat layanan pencatatan nikah online ini”. Pernyataan di atas diperkuat oleh Bapak pengelola data mengatakan bahwa: “kita telah launching sejak 2021 sehingga terbilang cukup lama sih untuk membuat SOP dan jika berdasarkan saya SOP saat ini sudah baik” Adapaun prosedur operasi standar dalam implementasi kebijakan transformasi digital layanan nikah yang disampaikan oleh Bapak pengelola data sebagai berikut.

**Tabel 1.**  
**Prosedur Operasi Standar dalam Implementasi Kebijakan**  
**Transformasi Digital Layanan Nikah**

No	Jenis Pelayanan Proses Nikah	Ukuran	Standar	Kondisi Sekarang	Kondisi Yang Diinginkan
1	Daftar	Menit	10	10	5
2	Pemeriksaan	Menit	30	30	20
3	Cetak buku	Menit	5/1	5/1	5/1
4	Akad nikah	Menit	45	45	30

Dari hasil wawancara di atas bahwa menjadi pedoman penyelenggara layanan nikah berbasis digital. Implementasi kebijakan transformasi digital layanan nikah maupun menjalin kerjasama melalui banyak pihak yang berhubungan misalnya pihak kelurahan dan jejaringannya. Serta SOP yang digunakan sudah baik dan efisien.

b) Kewenangan

Kewenangan pengguna dalam struktur birokrasi pelayanan nikah digital menjelaskan bahwa pengguna memiliki sejumlah hak dan tanggung jawab penting dalam proses administrasi pernikahan melalui platform digital. Pertama, pengguna memiliki kewenangan untuk mengakses dan memanfaatkan platform digital nikah untuk mendaftar dan mengisi data pernikahan secara online. Mereka bertanggung jawab untuk memastikan bahwa informasi yang disediakan adalah akurat, lengkap, dan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh sistem. Selain itu, pengguna dapat memantau status pendaftaran mereka secara real-time melalui platform digital, memungkinkan mereka untuk mengikuti perkembangan proses administrasi pernikahan dan menerima notifikasi tentang langkah-langkah berikutnya, seperti verifikasi dokumen dan penjadwalan pernikahan. Dalam hal penjadwalan, pengguna berwenang untuk memilih tanggal dan waktu pernikahan yang diinginkan berdasarkan ketersediaan yang ditawarkan oleh sistem dan petugas Kantor Urusan Agama (KUA).

Hal ini juga disebutkan oleh Ibu pengelola surat yang menyebutkan bahwasanya: “Pada implementasi layanan online ini pelaksananya yaitu KUA Kecamatan Selebar”. Di samping itu, Kepala KUA Kecamatan Selebar juga mengatakan bahwa: “Badan dan unit-unit pelaksana yang telah disiapkan dalam rangka melaksanakan kebijakan transformasi digital layanan nikah yaitu front office, penghulu,

pengelola surat, pengelola data, bendahara pembantu, tenaga keamanan dan pramusaji”. Berdasarkan wawancara di atas memperlihatkan bahwa segi kewenangan yang dilaksanakan KUA Kecamatan Selebar bertujuan agar mempermudah supaya mengatasi permasalahan melalui cepat. Dan unit-unit pelaksana yang melaksanakan kebijakan transformasi digital layanan nikah yaitu front office, penghulu, pengelolah surat, pengelolah data, bendahara pembantu, tenaga keamanan dan pramusaji. Jalur otoritas dan tata-kerja yang digunakan dalam rangka melaksanakan kebijakan transformasi digital layanan nikah adalah Kepala KUA. Berdasarkan pernyataan diatas dapat di simpulkan birokrasi KUA Kecamatan Selebar dalam implementasi transformasi digital layanan nikah berjalan melalui baik, ini dilihat dari SOP dan kewenangannya yang dijalankan sesuai melalui yang diharapkan.

### **Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelaksanaan Keputusan jenderal bimbingan Masyarakat islam No DJ/369 Tahun 2013 tentang System Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Selebar Kota Bengkulu**

#### **Faktor Pendukung**

Dalam mengimplementasikan kebijakan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Selebar Kota Bnegkulu, tentu tak terlepas dari faktor pendukungnya. Adapun factor pendukung dalam mengimplementasikan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Selebar Kota Bnegkulu. Sama halnya dengan pendapat ibu pengelola surat, beliau mengatakan : “Faktor pendukung dalam implementasi transformasi digital layanan nikah adalah koordinasi dan komunikasi yang baik antar kepala dan staf sehingga di pelaksanaan berjalan melalui baik dan lancar. Meskipun ada kendala baik itu di system ataupun manajemen langsung difollow up oleh atasan kita”. Menurut Kepala KUA Kecamatan Selebar, sistem leadership dan koordinasi yang baik serta komunikasi yang baik antara kepala dan staf merupakan faktor pendukung dalam penerapan kebijakan transformasi digital layanan nikah.

#### **Faktor Penghambat**

Implementasi kebijakan adalah tugas yang sulit dan mencakup banyak elemen yang berhubungan satu sama lain, dan itu bisa berjalan sesuai dengan perencanaan atau sebaliknya. Faktor-faktor yang ada pada tahap implementasi ini juga dapat termasuk faktor yang mempengaruhi kegagalan implementasi. Faktor-faktor ini disebut sebagai faktor penghambat. Pada implementasi kebijakan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yang pengguna temui adalah kendala pada bidang koneksi jaringan. Adapun factor penghambatnya yang disampaikan oleh bapak pengelola data yaitu : “Kalau faktor penghambat pasti ditemui mbak, adapun tujuannya adanya layanan nikah berbasis digital memudahkan masyarakat supaya melakukannya. Terus kendalanya yaitu lambatnya pengadaan/peremajaan perangkat, aplikasi yang bergonta-ganti sehingga butuh bayak penyesuaian dan belum ada back up aplikasi sebagai solusi di saat aplikasi utama error secara masal, disebabkan data terpusat di Kementerian Agama RI.” erdasarkan wawancara, ada sejumlah masalah yang disebabkan oleh keterlambatan dalam pengadaan dan perbaikan perangkat; aplikasi yang bergontaganti, yang memerlukan banyak penyesuaian; dan tidak adanya back up aplikasi untuk mengatasi kegagalan aplikasi utama secara tiba-tiba. Dari hasil wawancara diatas dapat di tarik

Kesimpulan bahwa factor penghambat yang terjadi bukan karena datang dari pihak KUA melainkan memang dari pusat nya yang error seluruh wilayah.

Beberapa faktor penting yang mendukung implementasi transformasi digital dalam layanan nikah, salah satunya adalah komunikasi dan koordinasi yang baik antara kepala dan staf di lapangan. Hubungan kerja yang kuat ini memastikan bahwa atasan dapat menangani masalah yang muncul di tingkat sistem maupun manajemen dengan cepat, memastikan pelaksanaan layanan tetap berjalan lancar. Namun, beberapa hambatan menghalangi proses ini. Salah satunya adalah pengadaan atau peremajaan perangkat teknologi yang digunakan yang lambat, yang berpotensi memperlambat kinerja sistem. Selain itu, petugas dan masyarakat harus banyak berubah karena perubahan aplikasi yang sering, yang berdampak pada kinerja layanan. Tidak adanya sistem cadangan, atau back-up, yang siap digunakan ketika aplikasi utama mengalami gangguan besar merupakan masalah tambahan. Karena semua data berada di Kementerian Agama RI, jika ada masalah dengan aplikasi utama, layanan dapat dihentikan secara permanen. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya mengelola infrastruktur teknologi yang lebih baik dan mengambil tindakan pencegahan untuk memastikan layanan tetap lancar.

### **Apakah Keputusan ini sudah sesuai dengan Keputusan jenderal bimbingan Masyarakat islam No DJ/369 Tahun 2013 tentang System Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Selebar Kota Bengkulu**

Penerapan Keputusan Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam nomor DJ 11 / 369 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Selebar, Kota Bengkulu telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Semua aspek yang diatur dalam Keputusan tersebut, mulai dari prosedur operasional, kelengkapan fitur aplikasi, kesiapan sumber daya manusia, hingga sosialisasi kepada masyarakat, telah terlaksana secara efektif. Dengan demikian, implementasi SIMKAH di KUA Kecamatan Selebar mendukung tujuan utama Keputusan ini, yaitu meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pelayanan pernikahan melalui teknologi informasi. Pernyataan di atas diperkuat dengan pernyataan kepala KUA Kecamatan selebar kota Bengkulu, yaitu : “ iya mbak, pelaksanaannya sudah sesuai dengan Keputusan dari jenderal bimbingan Masyarakat islam No DJ/369 Tahun 2013 semuanya sudah dijalankan sesuai dengan prosedurnya,”. Implementasi adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok pejabat dengan adanya tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dengan melakukan tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Dalam mengimplementasikan kebijakan transformasi digital layanan nikah di Kantor Urusan Agama, KUA Kecamatan selebar kota Bengkulu khususnya disambut dengan baik oleh masyarakat sebagaimana wawancara yang telah dilakukan dengan Bapak Taufiq, beliau adalah masyarakat yang telah menikmati pelayanan nikah secara digital. Bapak Taufiq menyampaikan kepada kami sebagai berikut “Menurut saya Kantor Urusan Agama Kecamatan Blimbing sudah melayani masyarakat dengan sangat baik, dengan adanya pelayanan digitalisasi nikah atau biasa disebut SIMKAH di era perkembangan teknologi ini sangat membantu karena dalam pendaftaran nikah tidak perlu lama jika semua persyaratan sudah lengkap untuk diproses, keperluan lainnya juga dapat diproses dengan cepat dan jadwal pelaksanaannya juga tidak terjadi bentrok antara satu pasangan catin dengan pasangan lainnya”. Menurut Observasi dan temuan

orang yang di wawancarai, Kantor Urusan Agama Kecamatan Blimbing telah melakukan pencatatan nikah melalui aplikasi digital SIMKAH yang dapat diakses secara online sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP) yang berlaku dan ditetapkan di KUA tersebut. Menurut peneliti, Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan selebar kota Bengkulu telah memenuhi salah satu nilai atau standar yang terkandung dalam Standar Operasi Prosedur (SOP), serta salah satu prinsip dari teori George C Edward III tentang pelaksanaan kebijakan. Dan sesuai dengan Keputusan jenderal bimbingan Masyarakat islam No DJ/369 Tahun 2013 tentang System Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA.

Di era pesatnya perkembangan teknologi saat ini, dibutuhkan akses yang praktis dan efisien oleh masyarakat, dengan membuat terobosan dan inovasi baru yang salah satunya adalah dokumen pribadi sangat penting untuk dimiliki oleh setiap orang, dalam upaya melakukan pendataan yang membutuhkan identifikasi atas data diri, Ibu Domi selaku informan kedua/atau masyarakat penerima layanan digitalisasi nikah SIMKAH yang kami wawancarai menjelaskan bahwa: "Kartu nikah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dan prima, seperti legalisasi, dokumen surat keterangan, kebutuhan dalam syarat perbankan, kemudahan dalam melakukan check-in atau pemesanan hotel. Adanya digitalisasi layanan nikah SIMKAH sangat membantu karena pada zaman sebelumnya buku nikah masih menggunakan manual, adanya kartu nikah digital dengan ukuran yang praktis dan simpel memberikan efisiensi kepada pemilikinya, sehingga sangat praktis untuk dibawa kemana-mana, yang terpenting mencegah pemalsuan buku nikah".

Berdasarkan observasi dan hasil wawancara dengan Ibu Ariza selaku informan kedua, peneliti dapat menyimpulkan bahwa dengan adanya digitalisasi layanan nikah SIMKAH sangat membantu masyarakat, yang mana buku nikah sebelum diterapkan digitalisasi masih menggunakan buku nikah manual dan dirasa tidak praktis serta dikhawatirkan mudah untuk dipalsukan. Tetapi dengan diterapkannya digitalisasi layanan nikah SIMKAH dirasa dapat meminimalisir pemalsuan buku nikah dengan adanya QR/atau barcode yang dapat terhubung langsung dengan website SIMKAH.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pencatatan nikah online di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Selebar Kota Bengkulu telah sesuai dengan Keputusan Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam No. DJ/369 Tahun 2013 tentang penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Implementasi kebijakan ini menggunakan teori George C. Edward III, yang mencakup empat aspek: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Komunikasi yang dilakukan oleh KUA telah berjalan dengan baik, sumber daya yang diperlukan seperti informasi, manusia, dan sarana prasarana sudah memadai, disposisi pelaksana menunjukkan sikap yang mendukung, dan struktur birokrasi mendukung pelaksanaan kebijakan. Meskipun terdapat faktor pendukung seperti kemudahan akses bagi masyarakat, masih ada kendala berupa kurangnya pengetahuan masyarakat tentang SIMKAH, sehingga diperlukan sosialisasi lebih lanjut untuk meningkatkan pemahaman dan pemanfaatan sistem ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aprilianda, O., & Slamet, L. (2022). Rancang Bangun Sistem Manajemen Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama Berbasis Web Menggunakan Framework Codeigniter (Studi Kasus: Kec. Koto Baru KUA Kab. Dharmasraya). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12677–12688.
- GFallis, A. (2013). Teori Kebijakan Implementasi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Hapsari, R. L. (2016). Sistem Informasi Manajemen Berbasis Teknologi Informasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 1(6), 1152–1164.
- Hartono, B. (2021). Efektifitas penggunaan layanan sistem informasi nikah (simkah) terhadap pemeriksaan dan pengawasan perkawinan di kantor urusan agama kecamatan kajen kab.pekalongan.
- Juwita, M., Mariza Qadarsih, A., & Nebi, O. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Bidang Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Sungai Penuh. *Suparyanto Dan Rosad* (2015, 3(9), 248–253.
- Parsaorantua, P. humisar, Pasoreh, Y., & Rondonuwu, sintje A. (2017). Implementasi teknologi informasi dan komunikasi. *Acta Diurna*, VI(3), 1–14.
- Rizadian Mayangsari, R. (2016). Ekeftivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Di KUA Kecamatan Sawahan Kota Surabaya. 1204067424(June), 9.
- Rohrig, K. (Hrsg. ), Tan, E., Rackwitz, F., Glasenapp, R., Rudolph, C., Grabe, J., Bienen, B., Boulanger, R. W., Khosravifar, A., Haiderali, A. E., Madabhusi, G., Li, W., Zhu, B., Yang, M., Sampieri, R. H., Schroyens, W. J., Schaecken, W., D'Ydewalle, G., Fitzgerald, B., ... Vanneste, G. (2013). *Bautechnik*, 34(5), 1–6. [http://ascelibrary.org/doi/pdf/10.1061/\(ASCE\)0733-9410\(1994\)120:1\(225\)%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.conbuildmat.2013.07.024%0Ahttp://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF%0Ahttp://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:windenergie+report+](http://ascelibrary.org/doi/pdf/10.1061/(ASCE)0733-9410(1994)120:1(225)%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.conbuildmat.2013.07.024%0Ahttp://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF%0Ahttp://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:windenergie+report+)
- Siregar, N. (2022). Menentukan Model Implementasi Kebijakan dalam Menganalisis Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA). *JISOS: Jurnal Ilmu Sosial*, 1(7), 713–722. <https://bajangjournal.com/index.php/JISOS/article/view/3320/2430>
- Sukma, N. (2024). Efektivitas Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Pemberkasan Di Kantor Urusan Agama Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pernikahan. *S1 Hukum Keluarga Islam (Al-Ahwal Al-Syahsiyyah) IAIN SNJ*.
- Supawanhar; Rudi Hartono;Romdana. (2021). THE EFFECT OF COMPLEXITY, SERVICE AUTHORITY AND TAX ADMINISTRATION APPLICATIONS ON TAXPAYER COMPLIANCE WITH INTERNET UNDERSTANDING AS A MODERATING VARIABEL. *Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Tekonologi Informasi Akuntans*, 2(2), 72–87.
- Wijaya, N. Y., Hakim, L., & Martadinata, A. T. (2023). Implementasi Sistem Informasi Pendaftaran Calon Pengantin Berbasis Website. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 4(3), 998–1004.