
EVALUASI KEBIJAKAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA KOTA BANDUNG

Oleh:

Anisya Safitriany¹, Khaerul Umam², Mohamad Ichsana Nur³
^{1,2,3}UIN Sunan Gunung Djati Bandung;

Email: ¹anisyasafitriany18@gmail.com, ²umam@uinsgd.ac.id,
³mohamadichsana22@uinsgd.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sebuah kebijakan yang dikeluarkan oleh Dirjen Bimas Islam DJ.II / 369 Tahun 2013 Tentang penerapan Sistem informasi Manajemen Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan. Adapun rumusan masalah yang peneliti kaji yaitu bagaimana implementasi Keputusan Direktorat Jenderal Umat Islam Nomor DJ.II/369 Tahun 2013 tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama di Kota Bandung, dan faktor pendukung serta faktor penghambat di dalamnya yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama di Kota Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian mengungkap bahwa penerapan aplikasi Simkah berbasis Web di KUA Kota Bandung belum sepenuhnya optimal, masih banyak masyarakat yang belum paham tata cara mengakses aplikasi tersebut sehingga memerlukan bantuan dari operator Simkah di KUA setempat. Sarana dan prasarana yang kurang memadai di setiap KUA membuat pelayanan yang diberikan tidak dapat dilakukan secara maksimal, sehingga hal ini perlu menjadi perhatian khusus bagi Kementerian Agama Pusat untuk memberikan fasilitas yang memadai pada setiap KUA.

Kata Kunci: Efektivitas, SIMKAH, Kantor Urusan Agama.

PENDAHULUAN

Saat ini Indonesia telah memasuki era dimana bentuk pelayanan publik yang diperlukan adalah pelayanan yang cepat, terbuka, efisien dan efektif kepada masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi juga membawa perubahan pola pikir dan persepsi yang berkembang di masyarakat, yang memaksa semua pihak, baik swasta maupun publik, untuk menggunakan teknologi sebagai sarana dan prasarana untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan. (Widaningrum, 2007)

Kemajuan teknologi dan informasi juga dapat menciptakan konsep manajemen yang efektif. Yang dimaksud dengan good governance di sini adalah pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), yang menganut prinsip pemerintahan yang transparan, akuntabel, menegakkan hukum, dan menjamin partisipasi masyarakat dalam pembentukan pemerintahan.

Menyadari prinsip ini, pemerintah telah mengambil langkah politik untuk memperkenalkan perubahan sistem dan manajemen melalui pemanfaatan teknologi atau yang bisa disebut e-government. (Nasrullah, 2016).

Ratminto dan Winarsih, pada buku manajemen pelayanan publik yang dikutip dalam tulisan (Jauhari, 2022) menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh penyedia jasa suatu organisasi sebagai bentuk pemenuhan keinginan pengguna atau pengguna jasa, atau pemberian sesuai dengan keputusan yang ditetapkan oleh undang-undang, sebagai standar pelayanan dalam suatu organisasi atau kesetiaan kepada penerima layanan. Kualitas pelayanan menurut Sampara adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan.

Kantor Urusan Agama yakni bagian dari instansi pemerintah daerah yang bertanggung jawab melayani masyarakat di bidang keagamaan. Kantor Urusan Agama (KUA) ialah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Pembinaan Umat Islam Kementerian Agama Republik Indonesia yang berkedudukan di tingkat kecamatan. KUA memiliki tugas pokok dan fungsi melakukan sebagian tugas Kementerian Agama Kota/Kabupaten di bidang Agama Islam dan membantu pembangunan pemerintahan umum di tingkat kecamatan pada bidang agama. Tugas pokok KUA Kecamatan itu tertulis pada Keputusan Menteri Agama Nomor 517 Tahun 2001 tentang penatan organisasi KUA Kecamatan dan juga tertuang dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pembentukan dan Penyempurnaan Organisasi Instansi Vertikal dan Unit Pelaksana Teknis Kementerian Agama yang menyatakan bahwa Kantor Urusan Agama ialah unit pelaksana teknis Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam pada tingkat Kecamatan. KUA mempunyai peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan, antara lain administrasi pernikahan, pembinaan kemasjidan, penerbitan akta wakaf, penyelenggaraan bimbingan manasik haji, dsb. (Juneldi & Sururie, 2020).

Berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Umat Islam Nomor DJ.II/369-Tahun 2013 tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Perkawinan (SIMKAH) (Islam, 2013) di Kantor Urusan Agama Kecamatan, Sistem-Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) merupakan aplikasi komputer yang berbasis windows, yang berguna untuk mengumpulkan data-data dari KUA yang ada di seluruh wilayah Indonesia secara online, data yang akan tersimpan dengan aman di Kementerian agama baik di pusat maupun di tingkat wilayah, kabupaten/kota, bahkan pada level KUA. Data ini sangat berguna di setiap Kantor Urusan Agama untuk berbagai analisis dan laporan yang diperlukan. SIMKAH diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pernikahan dan memudahkan pemerintah dalam memantau

acara pernikahan. Pengelolaan aplikasi SIMKAH yang diterapkan Dirjen Kantor Umat Islam semakin menciptakan sistem perkantoran yang lebih modern di Kantor Urusan Agama. Tujuan dari aplikasi ini adalah untuk membantu memverifikasi beberapa nomor urut, mengurangi kesalahan pemalsuan dan dapat memverifikasi identitas calon pengantin melalui berbagai kemungkinan.

SIMKAH dinilai perlu untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan pengurusan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan. Program SIMKAH merupakan salah satu aplikasi yang dapat digunakan khusus untuk pencatatan pernikahan di kabupaten KUA seluruh Indonesia. Program ini menggunakan alat Internet yang dianggap lebih akurat, lebih cepat, dan lebih aman. (Maritasari, 2021)

Penerapan PSBB di masa pandemi Covid-19 tentunya membawa beberapa konsekuensi bagi perubahan aktivitas kehidupan masyarakat, termasuk munculnya istilah Work From Home (WFH). Dalam (Syamsir, Nur, Wahidah, & Alia, 2019) dijelaskan bahwa WFH sendiri merupakan hasil dari kebijakan penyesuaian sistem kerja alutsista nasional yang ditetapkan oleh Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 di lingkungan instansi pemerintah. Kebijakan ini menjadi acuan bagi seluruh instansi pemerintah. Tak terkecuali Kementerian Agama Republik Indonesia. Kemenag juga menetapkan Surat Edaran 3 Kementerian Agama Nomor SE.4 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Surat Edaran Menteri Agama Nomor SE. 3 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Tenaga Kerja Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease (COVID-19) di Kementerian Agama. Dimana Surat Edaran ini pada akhirnya mengamanatkan setiap ASN untuk dapat menjalankan tugas dan kewajibannya dalam melayani masyarakat secara online. Hal ini terlihat dari penjelasan Surat Edaran tersebut, yang mana salah satu tujuan utama yang ingin

dicapai dari WFH adalah untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan publik di instansi pemerintah tetap berjalan efektif sehingga kinerja setiap unit organisasi dapat tercapai dengan benar dan optimal.

Pada Peraturan Menteri Agama Nomor. 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Pernikahan, yang tertulis pada Bab VII Pengadministrasian Peristiwa Nikah Pasal 24 yang berisi: a) Administrasi pencatatan nikah menggunakan aplikasi SIMKAH berbasis web, dan b) dalam hal KUA Kecamatan belum terhubung dengan jaringan internet, administrasi pencatatan nikah dilakukan secara manual. Maka masyarakat yang ingin melakukan pernikahan wajib mendaftarkannya di aplikasi SIMKAH berbasis web yang telah disediakan oleh Kementerian Agama pada setiap Kecamatan. (Kementerian Agama, 2019)

Data-data yang dikumpulkan melalui SIMKAH akan berguna untuk membuat berbagai analisa dan laporan yang sesuai dengan keperluan. Dalam perkembangannya, program SIMKAH ini banyak mendapat respon dari berbagai pihak. Beberapa diantaranya memberikan tanggapan yang positif seperti dari operator SIMKAH pada Kantor Urusan Agama (internal) maupun dari masyarakat umum (eksternal). Respon yang membangun ini tentunya sangat diperlukan para pengelola SIMKAH karena pada akhirnya dapat menjadi bahan evaluasi untuk pengembangan sistem informasi nikah itu sendiri. Program ini dipandang perlu untuk meningkatkan kualitas serta kinerja pelayanan administrasi nikah pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan, maka sejak tahun 2007 Dirjen Bimas Islam telah berkomitmen meningkatkan kapasitas KUA melalui perbaikan pelayanan berbasis IT (Teknologi dan informasi). Hal tersebut berlaku bagi pelayanan nikah mengenai pencatatan pernikahan yang dilakukan secara manual. (Thoemmes, 2005)

Sistem informasi manajemen nikah ini hanya diterapkan pada sebagian Kantor Urusan Agama yang letaknya di kota-kota besar. Salah satu Kantor Urusan Agama yang telah menerapkan sistem informasi manajemen nikah secara online adalah Kantor Urusan Agama

(KUA) Kec. Cibiru, KUA Kec. Gede Bage, KUA Kec. Panyileukan Kota Bandung. KUA tersebut memanfaatkan informasi secara online dalam melakukan manajemen nikah, seperti merekap data-data pernikahan yang telah dilaksanakan, menerima pengajuan permohonan dan pendaftaran calon pasangan nikah. Selain itu, dimanfaatkan dalam mendata kasus-kasus talak, rujuk dan wakaf. Semua penelitian mengenai pelayanan publik berupa program Simkah yang sudah diterapkan di KUA Kota Bandung yang memiliki topik menarik untuk peneliti tuangkan dalam tulisan ini. Tulisan ini memfokuskan pada menjawab dua pertanyaan: (1) Bagaimana implementasi Keputusan Direktorat Jenderal Umat Islam Nomor DJ.II/369 Tahun 2013 tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama di Kota Bandung? Dan (2) Apa faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan aplikasi SIMKAH di Kantor Urusan Agama Kota Bandung? (Devi, Permana, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan di KUA Kec. Gede Bage, menurut penuturan Ibu Kamariah (Wawancara: Rabu 09 Maret 2022 bertempat di KUA Kec. Gede Bage) KUA Kec. Gede Bage masih melayani sebagian pendaftaran pernikahannya secara manual. Hal itu dilakukan karena banyaknya masyarakat yang masih belum paham akan tata cara mengakses SIMKAH Web tersebut guna mendaftarkan pernikahan mereka. Jadi sebagian besar masyarakat di kecamatan tersebut mendaftarkan langsung ke KUA Kec. Gede Bage untuk dibantu mendaftarkan pernikahannya oleh operator SIMKAH di KUA tersebut. Hal tersebut juga membuat peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian pada KUA sekitar Kecamatan Gede Bage, yakni KUA Kecamatan Panyileukan dan KUA Kecamatan Cibiru, untuk mengetahui apakah masyarakat setempat masih banyak yang belum paham tata cara mengakses aplikasi SIMKAH Web ini.

Tabel 1. Data Jumlah Peristiwa Nikah di Kantor Urusan Agama Kota Bandung

KUA	2019	2020	2021
Gede	274	272	297



Bage	Pendaftar	Pendaftar	Pendaftar
Cibiru	Belum berjalan	-	524 Pendaftar
Panyileukan	218 Pendaftar	322 Pendaftar	269 Pendaftar

Sumber : Hasil Penelitian, Maret 2022 (diolah peneliti)

Pada tabel tersebut terlihat bahwa Kantor Urusan Agama di Kota Bandung sudah melaksanakan kebijakan SIMKAH yang telah ditetapkan oleh Dirjen Bimas Islam tahun 2013. Walaupun masih banyak masyarakat yang belum bisa mendaftarkan sendiri pernikahannya melalui SIMKAH Web seperti masyarakat di Kecamatan Gede Bage. Sedangkan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cibiru baru melaksanakan Kebijakan Dirjen Bimas Islam pada tahun 2019, dua tahun setelah diadakannya sosialisasi terkait SIMKAH Web oleh Kementerian Agama di Jakarta, tahun 2019 baru bisa dilakukannya pendaftaran pernikahan melalui SIMKAH Web di KUA Kec. Cibiru. Namun untuk Kecamatan Cibiru sudah 100% masyarakatnya mendaftarkan pernikahan melalui SIMKAH Web secara mandiri, berdasarkan penuturan dari Kepala KUA Kecamatan Cibiru bahwa Masyarakat sekitar khususnya di Kecamatan Cibiru sudah bisa mengakses SIMKAH Web untuk melakukan pendaftaran nikah. Jika ada kendala maka akan dibantu oleh Operator Simkah disini. (Wawancara Kepala KUA Kec. Cibiru, 2022).

LANDASAN TEORI

Setelah melihat banyaknya keluhan masyarakat terkait proses pendaftaran nikah pada Aplikasi SIMKAH, untuk melihat bagaimana proses pelaksanaan Keputusan Direktorat Jendral Umat Islam Nomor DJ.II/36 Tahun 2013 tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama Kecamatan, yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kota Bandung, penulis menggunakan teori evaluasi yang

dikemukakan oleh William N. Dunn : “Secara umum istilah 'evaluasi bisa disamakan dengan penaksiran, pemberian angka (*rating*), dan Penilaian. Sebuah kata yang mengungkapkan upaya untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi dikaitkan dengan pemberian informasi tentang nilai atau manfaat hasil kebijakan.” (Rachman, 2018). Hal ini karena hasil tersebut memberi sumbangan terhadap tujuan dan sasaran kebijakan. Hal ini berarti pula, bahwa suatu kebijakan atau program telah mencapai kinerja yang bermakna, berarti masalah-masalah kebijakan yang dibuat telah jelas dan dapat diatasi. (Kiwang, Pandie, & Gana, 2015) Kriteria evaluasi menurut Dunn yang dikutip dalam tulisan (Solichin, 1997) ada enam, yakni; efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan.

1. Efektivitas

Di dalam bukunya, dengan Judul Pengantar Analisis Kebijakan Publik: Edisi Kedua, Dunn mengatakan jika efektivitas (*effectiveness*) berkaitan dengan pilihan apa yang dapat menjangkau hasil yang pas atau sasaran untuk membuat suatu langkah. Terkait erat dengan alasan khusus, umumnya diperkirakan oleh unit barang atau administrasi atau nilai keuangannya. Hal ini berkaitan dengan nilai target kebijakan SIMKAH di Kantor Urusan Agama Kota Bandung yang menjadi salah satu dimensi dalam penelitian ini.

2. Efisiensi

Sehubungan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk meningkatkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi yang identik dengan rasionitas ekonomi adalah hubungan antara efektivitas dan usaha, yang terakhir ini umumnya diukur dengan biaya finansial. Efisiensi biasanya ditentukan dengan menghitung biaya satuan suatu produk atau jasa. Kebijakan yang mencapai efektivitas tertinggi dengan biaya terendah disebut efisien. Berkaitan dengan ketersediaan biaya dan kualitas jaringan serta layanan sarana dan prasarana yang tersedia di

Kantor Urusan Agama Kecamatan, dimensi ini juga menjadi faktor penting dalam penelitian.

3. Kecukupan

William N. Dunn menyatakan jika kecukupan berkaitan pada sejauh mana kualitas efektivitas untuk memenuhi suatu penilaian atau peluang yang menimbulkan permasalahan. Seperti pemantauan kinerja sumber daya manusia di Kantor Urusan Agama yang dilakukan oleh masing-masing Kepala KUA di Kota Bandung.

4. Perataan

Perataan dalam kebijakan publik dapat dikatakan memiliki arti yang sama dengan keadilan yang diberikan dan diperoleh oleh sasaran kebijakan publik. Ia menyatakan bahwa kriteria persamaan (*equity*) berkaitan erat dengan rasionalitas hukum dan sosial yang mengacu pada pembagian akibat dan upaya anatar berbagai kelompok dalam masyarakat. Hal ini berkaitan dengan sosialisasi kebijakan SIMKAH serta biaya dan manfaat yang ditawarkan kepada masyarakat, yang dapat menilai apakah kebijakan tersebut sudah terlaksana secara merata kepada sasaran kebijakan.

5. Responsivitas

Responsivitas dalam kebijakan publik berarti respon sasaran kebijakan publik terhadap implementasi kebijakan. *Responsiveness* berkaitan dengan sejauh mana suatu kebijakan dapat memenuhi kebutuhan, preferensi, atau nilai-nilai suatu kelompok masyarakat tertentu. Berkaitan dengan respon sejumlah masyarakat sekitar mengenai pelayanan dan kebijakan yang diberikan oleh KUA tersebut, menjadi salah satu faktor penting dalam penelitian ini.

6. Ketepatan

Ketepatan mengacu pada nilai atau harga dari tujuan program dan kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Untuk melihat bagaimana ketepatan sasaran kebijakan SIMKAH ini.

Dengan keenam dimensi tersebut, semuanya merupakan faktor penting yang menjadi pembahasan dalam penelitian Evaluasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Kota Bandung, guna mengevaluasi hasil implementasi kebijakan di kantor KUA tersebut.

Adapun hasil dari observasi yang dilakukan peneliti bersama dengan Kepala KUA di Kota Bandung, diantaranya KUA Kec. Cibiru, KUA Kec. Panyileukan, dan KUA Kec. Gede Bage. Melihat sarana dan prasarana pendukung aplikasi SIMKAH ini memang masih kurang memadai untuk pelayanan publik, sehingga hal ini dianggap perlu untuk dilakukan evaluasi guna memberikan saran untuk proses penerapan aplikasi SIMKAH ini.

Tabel 2. Data sarana dan prasarana pendukung aplikasi Simkah di KUA Kota Bandung

No	Kantor Urusan Agama	Nama Barang	Jumlah
1.	Kecamatan Panyileukan	Komputer WiFi	3 Unit 1 Unit
2.	Kecamatan Gede Bage	Komputer WiFi	3 Unit 1 Unit
3.	Kecamatan Cibiru	Laptop Komputer WiFi	1 Unit 1 Unit 1 Unit Star Net

Sumber : Hasil Penelitian, Maret 2022 (diolah peneliti)

Peneliti menjadikan penelitian yang dilakukan oleh Ayu Oktavia Nita (Nita, 2018) dengan judul “Penerapan SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nikah di Kantor Urusan Agama Kota Cimahi Selatan. Dengan tujuan penelitian mengetahui realitas penerapan SIMKAH dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pernikahan di KUA Cimahi Selatan. Dan hasil penelitiannya yakni bahwa aplikasi SIMKAH

di KUA Cimahi Selatan yang dilihat dari segi Mekanisme SIMKAH, proses transaksi pendaftaran nikah oleh SIMKAH dapat menghasilkan beberapa output yaitu pencetakan buku nikah. Efektivitas program SIMKAH proses pencatatan pendaftaran nikah ataupun rujuk terdokumentasi dengan baik dan dapat dilakukan secara online. Evaluasi program SIMKAH yang dilakukan KUA Cimahi Selatan berdasarkan periode waktu tertentu dan dilihat dari bulanan, triwulan, enam bulan, dan satu tahun.

Selain itu, peneliti juga menjadikan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ilham Purnama (Abubakar, 2019) dengan judul “ Efektivitas Penerapan SIMKAH di KUA Syiah Kuala Kota Banda Aceh” Adapun hasil dalam penelitiannya yaitu ada tiga. Pertama, penerapan SIMKAH di Kantor Urusan Agama Syiah Kuala Kota Banda Aceh berkenaan dengan sarana penerapan hukum keluarga. Penerapan hukum keluarga yang dimaksud meliputi memberi kemudahan bagi sebuah keluarga dalam mengakses data dan mengurus pernikahan, menghindari pemalsuan buku nikah, serta menghindari terjadinya praktik poligami yang tidak sejalan dengan ketentuan undang-undang. Kedua, penerapan SIMKAH di Kantor Urusan Agama Syiah Kuala Kota Banda Aceh cenderung telah efektif dilaksanakan. Ketiga, hambatan dan tantangan dalam penerapan SIMKAH yaitu berkenaan dengan pola birokrasi yang terus berganti pimpinan sehingga kebijakan SIMKAH dimungkinkan terjadi stagnan atau tidak dikembangkan. Selain itu, server pusat juga terkadang tidak siap menampung data yang banyak dari bawah sehingga pengiriman data tidak bisa dilakukan. (Abubakar, 2019)

Dan penelitian yang dilakukan oleh Sofi Hidayat (Hidayat, 2021) yang berjudul “Urgensi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pada Kantor Urusan Agama Gunungjati Kabupaten Cirebon”. Adapun hasil dari penelitian ini ialah Urgensi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pada Kantor Urusan Agama Gunungjati Kabupaten Cirebon. Problematika SIMKAH pada KUA

Gunungjati masih sering ditemukan pada saat proses pendaftaran nikah menggunakan SIMKAH. Urgensi Penerapan SIMKAH yang berbasis IT sudah berjalan dengan lancar dan baik pada Kantor Urusan Agama Gunungjati, dapat dikatakan program SIMKAH ini telah sukses digunakan dalam hal pelayanan administrasi nikah pada KUA.

Penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui bagaimana implementasi Keputusan Direktorat Jenderal Umat Islam Nomor DJ.II/369 Tahun 2013 tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama di Kota Bandung, dan faktor pendukung serta faktor penghambat di dalamnya yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama di Kota Bandung. Sekaligus menjadi bahan evaluasi dari proses yang telah dilaksanakan sebelumnya. Sehingga permasalahan yang ada dimasyarakat terkait keluhan-keluhan pada Kantor Urusan Agama di Kota Bandung ini dapat terselesaikan dengan baik.

Adapun novelty penelitian yang menjadi pembeda antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu ialah dalam penelitian ini penulis melakukan analisis terhadap proses implementasi kebijakan Dirjen Bimas Islam tentang penerapan Aplikasi SIMKAH berbasis web pada tiap kecamatan. Yang dimana KUA berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam bidang agama, seperti pendaftaran pernikahan, pembuatan akta wakaf, dsb. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan oleh Staf Kantor Urusan Agama di Kota Bandung khususnya di Kecamatan Gede Bage, Kecamatan Panyileukan, dan Kecamatan Cibiru dalam mengimplementasikan Keputusan Dirjen Bimas Islam tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip dalam sebuah tulisan (Ma'ruf, 2017) adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata

tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sedangkan metode deskriptif menurut Etna Widodo dan Mukhtar dalam (Iii & Penelitian, 2016) kebanyakan tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, melainkan lebih pada menggambarkan apa adanya suatu gejala, variabel, atau keadaan. Namun demikian, tidak berarti semua metode deskriptif tidak menggunakan hipotesis. Penggunaan hipotesis dalam metode deskriptif bukan dimaksudkan untuk diuji melainkan bagaimana berusaha menemukan sesuatu yang berarti sebagai alternatif dalam mengatasi masalah penelitian melalui prosedur ilmiah.

Penelitian ini dilakukan di Kota Bandung, observasi dari penelitian ini pada bulan oktober 2021 hingga bulan maret 2022 di KUA Kec.Panyileukan, KUA Kec. Gede Bage, dan KUA Kec. Cibiru Kota Bandung. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dilakukan dengan wawancara terstruktur terhadap para pegawai di KUA tersebut. Informan di dalam penelitian ini yaitu Kepala KUA dan Staf Operator SIMKAH di KUA tersebut. Serta studi dokumentasi pada penelitian ini dimaksudkan sebagai upaya untuk memperkuat data yang penulis peroleh dari narasumber dilapangan ataupun media elektronik.

Adapun teknik sampling yang akan digunakan dalam penelitian ini untuk melakukan wawancara dan memilih informan yaitu menggunakan teknik sampling acak sederhana atau *simple random sampling*. Menurut Sugiyono bahwa “teknik simple random sampling adalah suatu teknik pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.”

Tabel 3. Informan Penelitian

No	Nama	Pekerjaan / Jabatan	Jumlah
1	Aa	Kepala KUA Kec.Payileukan, Kec. Gede Bage, Kec. Cibiru	3 orang
2	Bb	Operator SIMKAH Kec. Panyileukan, Kec. Gede Bage, Kec.Cibiru	3 orang
3	Cc	Masyarakat Kota Bandung (2 orang/ Kecamatan)	6 orang

Sumber : Hasil Penelitian (Diolah Peneliti), 2021

Teknik analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan membuat kesimpulan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Panyileukan Kota Bandung, dengan subjek penelitian Satuan Kerja KUA Kec. Panyileukan, KUA Kec. Gede Bage, dan KUA Kec. Cibiru.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penggunaan aplikasi SIMKAH di KUA Wilayah Kerja Kementerian Agama Kota Bandung berangkat dari keputusan Dirjen Bimas Islam No. DJ.II/369 Tahun 2013 tentang Penerapan SIMKAH pada KUA Kecamatan di seluruh Indonesia yang menyatakan bahwa : 1) Penerapan SIMKAH pada KUA Kecamatan merupakan suatu tuntutan yang mesti dilakukan pada era globalisasi dan transformasi saat ini dalam rangka meningkatkan pelayanan publik; 2) Pelayanan yang mudah dan murah sebagai lembaga pemerintah dalam mengayomi masyarakat mengharuskan adanya upaya perubahan paradigma agar semua layanan dapat diakses melalui media teknologi informasi; dan 3) Aplikasi SIMKAH merupakan sarana pencarian data pencatatann nikah pada KUA Kecamatan yang dapat menghasilkan data dan informasi secara elektronik menuju penerapan e-nikah.

Dalam evaluasi kebijakan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Kota Bandung ada 6 dimensi yang dikemukakan oleh William N.



Dunn, yakni : Efektivitas, Efisiensi, Perataan, kecukupan, Responsivitas, dan Ketepatan. Setelah penelusuran lebih lanjut peneliti kemudian menggali informasi-informasi terhadap para narasumber untuk dimintai keterangan mengenai penerapan kebijakan Simkah di Kantor Urusan Agama Kota Bandung.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Kepala KUA Kota Bandung dan staff operator SIMKAH di KUA tersebut, ditemukan bahwa KUA Kota Bandung khususnya di Kecamatan Cibiru, Kecamatan Panyileukan, dan Kecamatan Gede Bage, sudah menggunakan Sistem Informasi Manajemen Nikah semenjak Simkah itu sendiri diberlakukan, karena diharapkan agar membantu memudahkan dalam mengolah data nikah di KUA Kota Bandung dengan sistematis, aman dan akurat. Perkembangan teknologi informasi yang semakin cepat dan canggih secara tidak langsung memaksa setiap instansi dan lembaga negara untuk mengikuti arus perkembangan tersebut dengan cara memanfaatkan sistem informasi berbasis digital. Kehadiran Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama (KUA) dinilai sangat penting untuk diterapkan di tiap-tiap KUA Kecamatan, khususnya di KUA Kota Bandung.

Efektivitas

Menurut (Gibson & Donnelly, 2001) dalam (Siagian, 2002) efektivitas ialah tercapainya suatu sasaran yang telah ditentukan pada waktu yang tepat dengan menggunakan sumber-sumber data tertentu yang dialokasikan untuk menjalankan kegiatan-kegiatan organisasi tertentu. Dalam hal ini menilai target kebijakan SIMKAH di Kantor Urusan Agama Kota Bandung.

Bagaimana proses pelayanan pendaftaran pernikahan melalui Aplikasi SIMKAH yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kota Bandung, dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Kantor Urusan Agama Kota Bandung dapat dikatakan bahwa pelayanan publik saat ini dituntut untuk mengikuti jaman digitalisasi, seperti yang dikatakan oleh Kepala Kantor Urusan Agama

Kecamatan Cibiru :

“semua pelayanan mengarah pada digitalisasi, dan pendaftaran nikah diwajibkan mendaftarkan secara online. Termasuk menginput data diri, identitas orang tua, serta data pendukung lainnya. Cibiru sudah 100% untuk pendaftaran online. Untuk berkas yang telah di daftarkan melalui Simkah Web harus mengumpulkan atau menyerahkan berkas fisiknya kepada KUA sebagai laporan. Sesuai dengan juknis pencatatan pernikahan, bila ada kekurangan persyaratan kami akan mengingatkan by phone atau email ke catin. “

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa pelayanan pendaftaran nikah saat ini dapat dilakukan secara mandiri melalui Aplikasi SIMKAH Web, namun karena masih banyak masyarakat yang kurang paham akan tata cara mengakses aplikasi tersebut, jadi masih banyak juga yang datang langsung ke KUA untuk didaftarkan langsung oleh Operator SIMKAH di Kantor Urusan Agama tersebut, khususnya di KUA Kecamatan Gede Bage.

Pernikahan sebelum terjadinya pandemi Covid-19 yaitu calon pengantin bisa melaksanakan pernikahannya di KUA maupun di luar KUA. Prosedur pelayanan pernikahan sebelum pandemi Covid-19 yaitu calon pengantin datang ke KUA dengan membawa dokumen yang disyaratkan seperti surat pengantar nikah dari kantor desa/ kelurahan, fotokopi KTP, KK, Akta kelahiran, pas foto 2x3 latar biru, dan surat rekomendasi nikah dari KUA asal (bagi catin yang menikah diluar kecamatan tempat tinggal), kemudian berkas nikah tersebut di verifikasi dan diperiksa kelengkapannya oleh petugas KUA, setelah itu catin mengikuti bimbingan perkawinan secara langsung di KUA. Jika pernikahan dilangsungkan di KUA maka biayanya gratis, namun jika diluar KUA maka biaya pernikahannya sebesar Rp. 600.000,- dibayarkan langsung melalui Bank dengan membawa kode pembayaran dari KUA. Setelah itu catin melaksanakan akad nikah di tempat yang sudah disepakati tanpa ada batasan orang yang akan menghadiri prosesi akad nikah.

Berbeda dengan pernikahan sebelum pandemi Covid-19, pernikahan saat pandemi

Covid-19 ini berpengaruh pada pelayanan nikah di KUA, terutama saat Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Pada saat itu pelaksanaan akad nikah hanya diizinkan bagi catin yang telah mendaftar sampai dengan tanggal 23 April 2020. Pelaksanaan akad nikah pada saat PSBB itu harus dilakukan di KUA setempat. Selain itu, KUA wajib mengatur hal-hal yang berhubungan dengan petugas, pihak calon pengantin, waktu dan tempat agar pelaksanaan akad nikah dan protokol kesehatan dapat berjalan dengan lancar. Untuk menghindari kerumunan, pelaksanaan akan nika di KUA dibatasi sebanyak-banyaknya 8 pasang catin yang menikah dalam satu hari (Maritasari, 2021)

Efisiensi

Efisiensi Kebijakan SIMKAH di Kantor Urusan Agama Kota Bandung menggambarkan perbandingan antara biaya yang dikeluarkan dengan hasil yang didapatkan. Yang menjadi hambatan dalam proses pelaksanaan kebijakan SIMKAH di Kantor Urusan Agama Kota Bandung, khususnya di Kecamatan Cibiru dan Kecamatan Gede Bage ialah sarana dan prasarana yang kurang memadai untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Kepala KUA Kec. Gede Bage “dalam hal sarana dan prasarana di KUA ini memang masih kurang sekali, dari infrastruktur telekomunikasi yang kurang memadai hingga mesin komputer yang kurang pada KUA ini, tetapi kami tetap memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada untuk melakukan pelayanan yang prima kepada masyarakat”. Hal itu juga disampaikan oleh Kepala KUA Kec. Cibiru, sarana dan prasarana yang kurang memadai tersebut membuat mereka tetap memaksimalkan dalam melayani kebutuhan masyarakat khususnya pada pendaftaran nikah.

Masyarakat dan operator SIMKAH di Kantor Urusan Agama ini pun memiliki kemudahan dalam mengakses aplikasi SIMKAH Web, namun untuk Tenaga ahli dalam pengoperasian SIMKAH ini masih sangat terbatas, seperti di KUA Kecamatan Cibiru, hanya ada 2 orang yang bertugas untuk

menjadi operator SIMKAH. Selain itu operator SIMKAH di setiap KUA pun dituntut untuk bisa mengoperasikan aplikasi ini dengan baik. Disamping itu, ada juga peningkatan atau pembinaan pada operator Simkah yang dilakukan oleh Kementerian Agama Pusat dalam setahun sekali sampai dua kali.

Dari hasil penelitian juga dapat dikatakan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kantor Urusan Agama Kota Bandung ini masih sangat minim dan dibawah standar. Seperti yang dikatakan oleh Kepala KUA Kecamatan Cibiru, bahwa dana yang dibutuhkan untuk kebutuhan IT di KUA seluruh Indonesia ini sangat besar, namun biaya yang diberikan masih sangat minim pada setiap Kantor Urusan Agama, seharusnya untuk kecepatan Wifi itu bisa menggunakan Mbps yang lebih tinggi agar pelayanan yang diberikan bisa dilakukan dengan cepat. Namun karena biaya yang diberikan sangat minim, jadi Kantor Urusan Agama ini hanya bisa menggunakan Mbps yang paling rendah. Hal ini juga dapat menjadi masukan untuk Kementerian Agama Pusat, agar bisa memenuhi kebutuhan-kebutuhan pada setiap Kantor Urusan Agama di tiap Kecamatan.

Penerapan Teknologi informasi (TI) dilingkungan instansi pemerintah memiliki peran penting dalam memberikan kemudahan pada berbagai aspek kegiatan pelayanan publik. Implementasi TI dianggap mampu merombak sebuah sistem kerja yang lebih baik, akuntabel, dan transparan. (Meyrisca, Sasmita, & Maulida, 2022)

Kecukupan

Kecukupan berarti seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah. Dalam hasil wawancara terkait Pemantauan dan pengendalian kinerja sumber daya manusia yang dilakukan di Kantor Urusan Agama Kota Bandung.

Dalam lingkup organisasi, kinerja individu pegawai merupakan salah satu bentuk pencapaian. Namun, seringkali tidak jelas kriteria mana yang digunakan. Dalam hal ini, kriteria kinerja berbeda dengan komponen kinerja. Organisasi pada umumnya memiliki lebih dari satu tujuan dan tidak jarang tujuan



tersebut saling bertentangan. Tujuan organisasi dalam jangka panjang mungkin tunggal, tetapi dalam jangka pendek organisasi dapat memiliki serangkaian tujuan. Misalnya, suatu instansi pemerintah memiliki tujuan untuk mencapai pelayanan prima. Tujuan sulit diukur. Namun dalam jangka pendek, organisasi juga bertujuan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawannya. Tentu bukan pekerjaan mudah mengingat sumber daya yang terbatas. Pencapaian keduanya dapat membentuk konflik tujuan. Pemimpin agensi tidak dapat memaksimalkan keduanya secara bersamaan. (Ishak, Maolani, & Engkus, 2017)

Seashore (1965) yang dikutip pada tulisan (Ishak et al., 2017) mengemukakan bahwa kalkulasi mengenai kinerja organisasi membutuhkan tiga pertimbangan yaitu (a) pencapaian tujuan utama organisasi dalam rentang waktu jangka panjang tertentu; (b) kinerja dalam jangka yang lebih pendek, yang menentukan pencapaian kinerja jangka panjang; dan (c) kinerja untuk masing-masing sejumlah kriteria yang bersifat immediate.

Yang disampaikan oleh kepala KUA Kota Bandung bahwa kedisiplinan dan kehadiran itu faktor penting dalam hal pemantauan kinerja SDM di Kantor Urusan Agama ini. Setiap 3 bulan sekali juga ada penilaian kinerja yang dilaporkan dari pusat dalam Rapat Kinerja. Evaluasi biasanya dilakukan setiap akhir minggu ketika pencetakan buku nikah, jadi bisa dilihat apakah kinerja SDM dalam pelayanan nikah sudah sesuai target atau belum.

Sependapat juga dengan yang disampaikan oleh Kepala KUA Kec. Gede bage bahwa proses pengawasan (Wawancara: Rabu 09 Maret 2022 bertempat di KUA Kec. Gede Bage) "Evaluasi kinerja itu pasti ada dan dilakukan pada setiap akhir minggu, bulan, bahkan tahunan. Dalam memberikan pelayanan ke masyarakat juga kami harus semaksimal mungkin agar kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik. Biasanya dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang bersangkutan seperti penyuluh, staff, dan lain sebagainya".

Jadi dalam pengawasan dan pengendalian yang dilakukan oleh Kepala KUA Kota Bandung itu sama. Kepala KUA Kota Bandung

berusaha untuk memastikan bahwa kinerja yang dilakukan oleh Staff ataupun operator SIMKAH itu berjalan dengan semestinya. Langkah yang akan dilakukan jika terjadi penyimpangan yang dialami oleh para pegawai yakni akan tetap membacakan nomor seri ganda pada setiap masyarakat yang hendak menikah namun masih ada kemungkinan terjadi kecurangan. Manusia tidak luput dari kesalahan, begitupun dengan para Operator SIMKAH yang mengoperasikan aplikasi SIMKAH di Kantor Urusan Agama ini, namun hal tersebut akan langsung di tindak lanjuti oleh Kepala KUA apabila ada tugas yang menyimpang maka hal tersebut

Mengenai hal ini, peneliti melihat bahwa para pegawai ataupun operator SIMKAH di Kantor Urusan Agama Kota Bandung sudah melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagai pegawai KUA.

Perataan

Berkaitan dengan faktor perataan yang merupakan sesuatu yang seharusnya bisa dilakukan dengan benar, jika suatu peraturan tidak dapat tersebar secara merata kepada setiap kelompok sasaran, maka semestinya pembagian kelompok itu harus dibagi secara adil dan merata. Indikator yang terdapat dalam dimensi ini antara lain; sosialisasi kebijakan Simkah serta biaya dan manfaat yang ditawarkan kepada masyarakat.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap Operator Simkah di Kantor Urusan Agama Kota Bandung, disampaikan oleh operator Simkah KUA Kec. Cibiru & KUA Kec. Panyileukan (Wawancara: Rabu 09 Maret 2022, bertempat di KUA Kec. Gede Bage dan KUA Kec. Panyileukan) sebagian besar masyarakat sudah mengetahui aplikasi SIMKAH dan sudah bisa mengakses secara mandiri. Namun untuk sosialisasi mengenai aplikasi SIMKAH itu sendiri memang belum ada. Sosialisasi hanya dilakukan kepada masyarakat yang bersangkutan melalui pemberitahuan informasi secara *face to face*.

Berbeda dengan yang dikatakan Operator SIMKAH KUA Kec. Gede Bage, (Wawancara: Rabu 09 Maret 2022, bertempat di KUA Kec. Gede Bage) bahwa masyarakat di sekitar

kecamatan Gede Bage masih sangat minim yang mengetahui aplikasi SIMKAH tersebut, sehingga untuk mengakses aplikasi tersebut membutuhkan bantuan dari Operator SIMKAH itu sendiri. Sependapat dengan Operator SIMKAH KUA Kec. Cibiru, bahwa sosialisasi yang dilakukan hanya sebatas pemberian informasi secara *Face to Face* ataupun menempelkan pamflet pada papan informasi agar bisa dibaca oleh masyarakat yang datang ke KUA tersebut.

Yang disampaikan oleh Staf Operator SIMKAH KUA Kec. Cibiru mengenai mekanisme program Aplikasi ini sangat mudah, sehingga masyarakat pun bisa dengan mudah mengakses aplikasi ini secara mandiri (Wawancara: Rabu 09 Maret 2022, bertempat di KUA Kec. Cibiru. Untuk melakukan pendaftaran nikah, langkah-langkahnya yakni: **Menentukan Jadwal Akad** kemudian **Isi Form Pendaftaran** dan **Bukti Pendaftaran**.

Menentukan Jadwal Akad

- Login ke Simkah Online kemudian pilih menu **Input Data Nikah > Daftar Nikah > Tambah Daftar Nikah > Isi Form Jadwal Nikah >** Jika jadwal tersedia **klik OK >** Akhiri dengan klik **Lanjut**.

Isi Form Pendaftaran

- Setelah mengakhiri langkah membuat jadwal akad dengan mengklik **Lanjut**, maka kemudian akan muncul **form isian pendaftaran**.
- Yang perlu diperhatikan *pertama* adalah NIK wajib ada dan tervalidasi dengan mengklik tombol validasi, dan hasilnya sesuai dengan data catin. *Kedua*, siapkan foto catin yang sudah dalam bentuk file (format .JPG atau .PNG). *Ketiga*, Nomor Handphone salah satu catin atau wali atau keluarga catin.
- Bila data terisi dengan benar sesaat setelah **Klik Lanjut**, akan terbuka halaman **bukti pendaftaran**.
- Jika ingin mencetak **bukti pendaftaran** klik **Cetak > Print**.
- Sampai disini langkah-langkah pendaftaran sudah selesai, dan di dalam list daftar nikah akan bertambah jumlah list pendaftaran nikahnya.

- Semua proses pendaftaran nikah ini dapat dilakukan secara mandiri oleh catin atau pendaftar kehendak nikah secara online tanpa login. (Juneldi & Sururie, 2020)

Formulir tersebut harus diisi sebenarnya sesuai data yang telah tervalidasi, data tersebut meliputi data Calon pengantin Pria, Calon pengantin wanita, Wali Nikah, dan masing-masing kedua orang tua. Jika ada yang tidak terisi maka pengajuan pendaftaran akan gagal dan tidak dapat diterima. Jadi calon pengantin harus betul-betul teliti dalam mengisi formulir tersebut. Jika sudah mendapatkan Billing untuk pembayaran pernikahan, maka calon pengantin bisa langsung membayarkannya ke Bank terkait lalu melaporkan dan memberinya kepada KUA setempat untuk pemberkasan.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti (Wawancara: Rabu, 09 Maret 2022, bertempat di KUA Kec. Gede Bage, KUA Kec. Cibiru dan KUA Kec. Panyileukan) pada KUA di Kota Bandung, manfaat kebijakan Simkah ini tidak hanya dirasakan oleh masyarakat. Namun Staf operator SIMKAH pada KUA setempat pun merasa sangat terbantu dengan adanya Aplikasi SIMKAH berbasis Web ini. Masyarakat tidak perlu merasa khawatir pada kesalahan penulisan dalam buku Nikah karena semuanya sudah otomatis mengikuti data yang diinput oleh pendaftar melalui aplikasi Simkah, tidak ditulis secara manual seperti dulu sebelum adanya aplikasi Simkah Web ini. Operator Simkah pada KUA setempat juga tidak perlu menulis secara manual data yang diberikan oleh pasangan calon pengantin yang ingin mendaftarkan pernikahannya.

Responsivitas

Dari hasil penelitian berupa wawancara yang peneliti lakukan ke masyarakat kota Bandung di sekitar KUA setempat, respon masyarakat terkait pelayanan pendaftaran pernikahan di KUA sudah cukup baik. Pelayanan yang diberikan oleh Pegawai KUA juga sudah semaksimal mungkin dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan pendaftaran nikah. Namun semenjak adanya Covid-19 kegiatan pelayanan diminimalisir dan masyarakat di



haruskan untuk memanfaatkan teknologi yang sudah ada, seperti mendaftarkan pernikahannya melalui aplikasi SIMKAH Web secara mandiri. Padahal masih banyak masyarakat yang kurang paham dalam menggunakan aplikasi Simkah tersebut. Sehingga tidak menutup kemungkinan masih banyak masyarakat yang datang langsung ke Kantor Urusan Agama setempat untuk mendaftarkan pernikahannya dengan dibantu oleh Operator SIMKAH di KUA tersebut.

Salah satu masyarakat sekitar (Wawancara: Rabu 09 Maret 2022, bertempat di wilayah Kec. Cibiru) juga memberikan tanggapan mengenai penerapan aplikasi SIMKAH web ini, “pengalaman saya dalam menggunakan aplikasi ini antara lain lebih tertib administrasi, dimana hal itu tidak bisa dilakukan jika mendaftarkan pernikahannya secara manual tidak melalui aplikasi Simkah. karena jika melalui aplikasi SIMKAH, masyarakat harus benar-benar melengkapi persyaratan yang diminta pada aplikasi tersebut, dan calon pengantin yang ingin mendaftarkan pernikahannya namun masih dibawah umur pun akan tertolak pada sistem aplikasi tersebut. Selain itu, setelah aplikasi ini diterapkan maka pencatatan nikah menjadi lebih modern, lebih keren, lebih baik dan terjamin keamanannya”.

Sependapat dengan Willy Noufal, yang disampaikan oleh Sopian terkait penerapan aplikasi Simkah di KUA “pelayanan nikah melalui aplikasi Simkah ini sangat tertib administrasi dan sangat membantu kinerja petugas, dimana program ini sangat bagus dan memuaskan masyarakat”.

Dari uraian hasil wawancara dengan sejumlah informan di atas, masyarakat sendiri selaku pengguna aplikasi SIMKAH tersebut memberikan respon yang baik terkait dengan penerapan aplikasi SIMKAH berbasis Web atau online, dimana pelayanan administrasi menjadi lebih tertib, terbentuknya juga kesadaran masyarakat agar taat hukum negara dalam melaksanakan pernikahan, serta meningkatnya kepuasan masyarakat atas pelayanan pernikahan seperti pencetakan buku atau akta nikah menggunakan printer, sehingga

meminimalisir kesalahan dalam penulisan ataupun coretan dibandingkan dengan pencatatan dan pencetakan yang dilakukan secara manual yang seringkali terjadi kesalahan.

Faktor responsivitas juga merupakan hal penting dalam Evaluasi Kebijakan SIMKAH ini. Jika kebijakan memiliki skala respon masyarakat yang tidak baik, maka kebijakan itu tidak dijalankan dengan semestinya. Dan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, masyarakat seringkali mengalami kendala server down pada aplikasi SIMKAH Web. Karena banyaknya masyarakat yang mengakses aplikasi tersebut, sehingga sistem tersebut mengalami hambatan dalam koneksinya. Hal ini perlu diperhatikan oleh Kementerian Agama pusat khususnya, untuk memperbaiki atau mengupgrade sistem aplikasi Simkah itu sendiri, agar masyarakat tidak perlu merasa khawatir saat mengakses aplikasi tersebut. Hal tersebut sangat berdampak pada mereka yang ingin mendaftarkan pernikahannya, karena jika server sedang mengalami hambatan, maka pendaftaran tidak bisa dilakukan bahkan bisa mengalami kegagalan.

Disamping itu, hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SIMKAH ini sangat positif dan efektif dalam mendukung program-program pemerintah di bidang upaya penegakan dan taat hukum pernikahan.

Ketepatan

Berkaitan dengan faktor ketepatan, kebijakan yang tepat adalah kebijakan yang bisa sejalan dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu indikator dalam dimensi ini ialah, siapa sasaran dari Kebijakan SIMKAH ini dan apakah sudah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti bersama dengan Kepala KUA di Kota Bandung (Wawancara: Rabu, 09 Maret 2022, bertempat di KUA Kec. Gede Bage, KUA Kec. Panyileukan dan KUA Kec. Cibiru), bahwa sasaran dari kebijakan ini tidak lain adalah masyarakat khususnya para Calon pengantin yang ingin mendaftarkan pernikahannya di Kantor Urusan Agama

setempat. Masyarakat yang mendaftarkan pernikahannya melalui aplikasi Simkah ini pun cukup banyak, seperti yang dijelaskan pada data di Latar Belakang, bahwa Kantor Urusan Agama sudah memaksimalkan penggunaan digitalisasi dalam pelayanan publik. Namun, jika masih ada masyarakat yang tidak bisa mengakses Aplikasi SIMKAH web ini secara mandiri, maka akan dibantu sepenuhnya oleh Operator SIMKAH di KUA setempat untuk pengisian data sampai dengan pengumpulan berkasnya.

PENUTUP

Kesimpulan

Penerapan kebijakan Simkah pada Kantor Urusan Agama Kota Bandung umumnya sudah berjalan dengan baik, akan tetapi dalam pelaksanaannya masih belum optimal. Dilihat dari segi sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Urusan Agama itu masih sangat terbatas, sehingga para pegawai KUA tersebut harus memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat dengan sarana dan prasarana yang tersedia. Dalam evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn, ada enam dimensi yaitu:

1. **Efektivitas**, dalam penerapan aplikasi SIMKAH pada Kantor Urusan Agama di Kota Bandung ini sudah berjalan dengan baik, namun salah satunya yakni KUA Kecamatan Gede Bage masih belum berjalan dengan optimal, dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang datang langsung ke tempat untuk mendaftarkan pernikahannya, hal tersebut disebabkan kurangnya pemahaman masyarakat dalam mengakses aplikasi SIMKAH Web ini.
2. **Efisiensi**, dalam mengukur dan membandingkan keluaran dan masukan pelaksanaan kebijakan SIMKAH ini diperlukan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung penerapan aplikasi tersebut. Sedangkan sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Urusan Agama Kota Bandung masih sangat minim dan jauh dari standar mereka. Hal ini dikarenakan anggaran yang diberikan oleh Kementerian Agama Pusat tidak sesuai dengan yang diajukan oleh Kantor Urusan Agama setempat, sehingga dalam proses pelayanan kepada masyarakat pun hanya menggunakan fasilitas yang ada. Namun itu tidak membuat para pegawai KUA lalai dalam menjalankan tugasnya, mereka tetap melaksanakan kewajiban untuk melayani masyarakat dengan semaksimal mungkin.
3. **Kecukupan**, pada penerapan kebijakan SIMKAH pada KUA di Kecamatan diperlukan sumber daya manusia yang mumpuni dalam mengoperasikan aplikasi SIMKAH ini. Dalam hal ini, KUA di Kota Bandung sudah mempersiapkan SDM yang berdaya guna untuk membantu mengoperasikan aplikasi tersebut. Namun kurangnya pengetahuan terhadap teknologi informatika yang membuat para pegawai khususnya Operator SIMKAH ini memerlukan pelatihan dan pengembangan diri untuk mengaplikasikan Aplikasi SIMKAH Web ini. Agar seterusnya para pegawai bisa memberikan pelayanan publik secara maksimal.
4. **Perataan**, dalam proses pelayanan pendaftaran nikah yang diberikan oleh pegawai KUA kepada masyarakat ini sudah dapat dikatakan baik dan merata. Namun memang masih banyak sekali masyarakat yang belum paham tata cara mengakses aplikasi Simkah Web ini, sehingga hal ini harus diperhatikan kembali oleh KUA setempat untuk melakukan sosialisasi secara menyeluruh. Agar kedepannya seluruh masyarakat di Kota Bandung bisa secara mandiri mengakses aplikasi SIMKAH Web ini.
5. **Responsivitas**, Kebijakan SIMKAH ini mengundang cukup banyak perhatian dari masyarakat, yang semula pendaftaran nikah dilakukan secara manual dengan datang langsung ke KUA, kini masyarakat dituntut untuk mendaftarkan pernikahannya secara mandiri melalui aplikasi SIMKAH berbasis Web ini. Sebagian besar masyarakat Kota Bandung sudah merasa sangat terbantu dengan adanya kebijakan SIMKAH pada KUA di Kecamatan ini, selain bisa tertib administrasi hal ini juga bisa meminimalisir kesalahan-kesalahan dalam penulisan atau



pencatatan yang dilakukan oleh pegawai KUA. Tidak hanya masyarakat, Para pegawai KUA pun merasa sangat terbantu dengan adanya Aplikasi SIMKAH ini. Karena bisa membuat pekerjaan lebih mudah dilakukan tanpa harus banyak membuat catata secara manual.

6. **Ketepatan**, Kebijakan SIMKAH yang dikeluarkan oleh Dirjen Bimas Islam ini sudah tepat untuk situasi dan kondisi pada saat ini, yang mengharuskan semua pelayanan menggunakan digitalisasi untuk memudahkan masyarakat maupun para pegawai di Kantor Urusan Agama setempat. Namun memang perlu dilakukan sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran serta kemampuan masyarakat untuk menggunakan aplikasi digital ini.

Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada diatas, maka peneliti menyimpulkan saran yaitu:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh peneliti, maka diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan lebih lanjut mengenai teori evaluasi kebijakan. Khususnya pada penelitian tentang pelayanan kepada masyarakat dan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah, diharapkan peneliti selanjutnya bisa lebih banyak mendapatkan data dan mengkombinasikan teori-teori yang lainnya.

2. Bagi Umum

Peneliti berharap bahwa penelitian ini bisa menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi pembaca mengenai Evaluasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Nikah di Kantor Urusan Agama. Peneliti juga berharap penelitian ini bisa bermanfaat bagi berbagai pihak yang memiliki kepentingan materi dan fenomena yang ada dalam penelitian ini.

3. Bagi Instansi Kantor Urusan Agama di Kota Bandung

Diharapkan dengan adanya penelitian ini pemerintah bisa lebih berfokus pada masalah yang ada didalam masyarkat, mengenai kurangnya pemahaman dalam menggunakan aplikasi SIMKAH berbasis Web ini dengan

cara mengadakan sosialisasi menyeluruh kepada masyarakat setempat atau membagikan sebuah brosur yang berisi juknis penggunaan aplikasi SIMKAH. Agar masyarakat dapat lebih mudah dalam mengakses aplikasi tersebut.

4. Bagi Intansi Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat

Kantor Urusan Agama di Kota Bandung ini perlu mendapatkan perhatian lebih dari Kementerian Agama Pusat, khususnya sarana dan prasarana yang disediakan. Agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pun dapat dilakukan secara maksimal. Terlebih lagi sistem aplikasi yang kerap kali mengalami *down server* atau penurunan kualitas, itu perlu menjadi perhatian pula untuk ditingkatkan kembali sistemnya. Agar tidak menghambat masyarakat yang ingin melakukan pendaftaran nikah melalui aplikasi SIMKAH berbasis Web ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abubakar, A. Y. (2019). <http://jurnal.arraniry.ac.id/index.php/sam> arah 1. 3(1), 1-31.
- [2] Ahmad Syamsir, M. I. (2020). Kualitas pelayanan publik dalam pembelajaran berbasis daring di tengah pandemi Coronavirus Disease 2019. *Sosial dan Budaya*, 1-12.
- [3] E, T. (2005). *Public policy*. Aerospace America.
- [4] Hamurwani, N. H. (2022). PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN KEDAMAIAN BANDAR LAMPUNG.
- [5] Hidayat, S. (2021). Urgensi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pada Kantor Urusan Agama Gunungjati Kabupaten Cirebon
- [6] Islam, D. B. (2013). Keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/369 tahun 2013 tentang penerapan SIMKAH pada KUA 53(9), 1689–1699. *Journal of Chemical*

- Information and Modeling, 53(9), 1689–1699.
- [7] Ishak, D., Maolani, D. Y., & Engkus. (2017). Konsep kinerja dalam studi organisasi publik. *Jispo*, 7(2), 101–120.
- [8] Kiwang, A. S., Pandie, D. B., & Gana, F. (2015). Analisis Kebijakan dan Efektivitas Organisasi. *JKAP. Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 71, 19(1).
doi:<https://jurnal.ugm.ac.id/jkap/article/view/7535>
- [9] MARITASAR, I. (2021). IMPLEMENTASI REGULASI PELAYANAN PERNIKAHAN PADA ERA NEW NORMAL DI KUA KECAMATAN PADAMARA KABUPATEN PURBALINGGA.
- [10] MA'RUF, M. (2017). TINGKAT BERPIKIR KREATIF SISWA BERDASARKAN GENDER DALAM MEMECAHKAN MASALAH MATEMATIKA MATERI LINGKARAN KELAS VIII-J SMPN 1 POGALAN TRENGGALEK TAHUN PELAJARAN 2016/2017. *Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan > Tadris Matematika*, 37-54.
- [11] Meyrisca, W., Sasmita, J., & Maulida, Y. (2022). Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan dan Pelatihan Terhadap Penerapan Teknologi Informasi dan Kinerja Pegawai Pada Kementerian Agama Provinsi Riau.
- [12] Nasrullah, M. (2016). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Teknologi Informasi Di Universitas Negeri Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 53.
- [13] Newstrom, Keith, & Dharma, A. (1996). *Perilaku dalam organisasi*. Jilid 2 Keith Davis and John W. Newstrom;terjemahan Agus Dharma. Jakarta.
- [14] Nita, A. oktavia. (2018). penerapan sistem informasi menejemen nikah SIMKAH dalam peningkatan mutu pelayanan nikah di KUA cimahi selatan. *Diploma Thesis UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, 53(9), 1689–1699.
- [15] Peraturan Menteri Agama. (2019). Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No 20 Tahun 2019 Mengenai Pencatatan Pernikahan. From Menteri Agama.
- [16] Permana, D. (2021). Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis Digital Government (Studi Kasus pada Pengadilan Agama Kota Malang). *Respon Publik*, 15(1) 32-40.
- [17] Rachman, T. (2018). No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 10-27.
- [18] Reno, A. (2012).
- [19] Rizel Juneldi, R. W. (2020). PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) DI KUA KECAMATAN JATINANGOR KABUPATEN SUMEDANG. *JURNAL HUKUM KELUARGA DAN PERADILAN ISLAM*, 179-194.
- [20] Solichin, A. W. (1997). Evaluasi Kebijakan Publik.
- [21] Widaningrum, A. (2007). Bekerjanya Desentralisasi Pada Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik*, 43-60.
- [22] Yulawati, S. (2016). PROFIL MISKONSEPSI SISWA SMA DI KOTA BANDUNG PADA MATERI GAYA ANTARMOLEKUL MENGGUNAKAN TES DIAGNOSTIK BERBASIS PIKTORIAL. *TES DIAGNOSTIK BERBASIS PIKTORIAL*, 30-

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN