

**Evaluasi Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama (KUA) Melalui Sistem
Informasi Manajemen Nikah**

**Evaluation of Public Services at the Office of Religious Affairs (KUA) Through the
Marriage Management Information System**

Oleh : Siti Hasanah

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu

Politik, Universitas Wiraraja

Email : hasanaana187@gmail.com

Abstract

Untuk memaksimalkan pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) melalui sistem informasi berbasis teknologi dalam mendata pasangan nikah, pemerintah mengeluarkan program pada tahun 2013 diturunkan aturan Intruksi Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam No II/369 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) pada Kantor Urusan Agama (KUA). Metode pada. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Subyek penelitian ini adalah informan utama yaitu operator SIMKAH KUA Kecamatan Arjasa dan kepala KUA Kecamatan Arjasa, informan pendukung yaitu masyarakat selaku pengguna jasa. Hasil penelitian ini adalah penerapan program SIMKAH di KUA Kecamatan Arjasa berawal dari pelayanan KUA yang mendaftar nikah dilakukan secara offline, maka diadakanlah SIMKAH yang membantu dalam pengarsipan, kelengkapan data, inputmentasi dan pengaturan sortir. implementasi program SIMKAH pada KUA Kecamatan Arjasa masih terdapat kendala akses masyarakat terbatas, karena kurangnya sosialisasi dan tidak semua pegawai bisa mengetahui program SIMKAH. Maka dalam hal ini pihak KUA harus melakukan sebuah tindakan agar program SIMKAH dapat di terapkan dengan baik di KUA Kecamatan Arjasa.

Kata Kunci : SIMKAH dan Evaluasi

Abstrak

In maximizing the services of the Office of Religious Affairs (KUA) through a technology-based information system in recording married couples, the government issued a program in 2013 that issued the Director General Instruction for Islamic Community Guidance No. II/369 of 2013 concerning the Implementation of Marriage Management Information Systems (Simkah) in Offices Religious Affairs (KUA). method on. The method used in this study is a qualitative research method by collecting data through observation, interviews and documentation. The subjects of this study were the main informants, namely SIMKAH KUA operators in Arjasa District and the head of KUA in Arjasa District, supporting informants namely the community as service users. The results of this study are that the application of the SIMKAH program at KUA in Arjasa Sub-District began with KUA services that registered marriages offline, so SIMKAH was held which assisted in archiving, data completion, input and sorting arrangements. the implementation of the SIMKAH program at the KUA of Arjasa Sub-District, there are still constraints on limited community access, due to a lack of socialization and not all employees are aware of the SIMKAH program. So in this case the KUA must take action so that the SIMKAH program can be implemented properly in the KUA of Arjasa District.

Keywords: SIMKAH and Evalaition

1. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi perhatian banyak pihak dan menjadi objek penting, strategis dan karakteristik yang terus berkembang ke arah demokrasi supaya hak – haknya untuk dilayani. Oleh karena itu peningkatan kualitas terhadap penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan oleh pemerintah, yaitu dengan mengeluarkan suatu Standar Operasional pelayanan (SOP) pada setiap instansi pemerintah yang bertujuan supaya pelayanan publik memiliki yang jelas dalam implementasinya, sehingga akan dapat memudahkan dalam melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik. Berdasarkan data dari ORI diketahui bahwa ada 272 instansi masuk zona hijau yaitu kepatuhan tinggi, zona kuning sebanyak 250 instansi yaitu yang menunjukkan kualitas sedang, dan zona merah sebanyak 64 instansi yaitu menandakan kualitas rendah (Ombudsman RI, 2022). hasil penilaian telah diserahkan dalam seremoni oleh Ombudsman RI di Jakarta pada 29 Desember 2021. Hasil penilaian menyimpulkan pada tiga kategorisasi predikat, yakni zona hijau (kepatuhan tinggi), zona kuning (kepatuhan sedang), dan zona merah (kepatuhan rendah). Untuk zona kuning meliputi 28 Pemkab/Pemkot dan Pemprov Jawa Timur. Sedang yang zona merah yakni Pemkab. Nganjuk (45,01) dan Pemkab Malang (44,82). Berdasarkan dari hasil Ombudsman RI (ORI) tahun 2022 dan melalui standar pelayanan publik dan

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Provinsi Surabaya terkait hasil penilaian atau raport kepatuhan standar pelayanan publik 2021, kualitas pelayanan sudah meningkatkan zona hijau (Zona kepatuhan tinggi) artinya dalam kepuasan kualitas pelayanan publik sudah menunjukkan hasil perbaikan (Jatim Insan Ombudsman, 2022).

Pengaduan dan keluhan tersebut juga mewarnai penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pencatatan nikah yang diselenggarakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA). Item-item pelayanan pencatatan nikah di KUA Indonesia yang masih menjadi masalah meliputi komponen penanganan aduan (*complaint handling*) dan komponen sarana dan prasarana. Jika para pembuat kebijakan ingin meningkatkan kualitas variabel penanganan aduan maka perlu memprioritaskan pada indikator kotak pengaduan/saran dan lebih banyaknya informasi terkait aduan hotline (SMS/telepon/WhatsApp).

Pada komponen sarana dan prasarana, jika para pembuat kebijakan ingin meningkatkan kualitas variabel/komponen ini maka perlu memprioritaskan pada indikator komputer dan jaringan internet, area parkir, alat pemadam kebakaran, ruang menyusui, dan toilet. Disamping kedua komponen tersebut, komponen biaya/tarif pun masih menjadi masalah, yakni terkait kesesuaian biaya calon mempelai. Kesesuaian biaya calon pengantin adalah sebagai berikut: (a) untuk Biaya Pencatatan Nikah sebesar Rp 600.000 adalah 39,88%, (b) Rp 600.001- Rp 1.000.000 adalah 31,52%. (c) Rp 0 adalah 16,97%, (d) Rp 1.000.001-Rp 1.500.000 adalah 5,85%, (e) Rp 1.500.001-Rp. 2.000.000 adalah 0,25%, (f) >Rp 2.000.000 sebanyak 1 responden (0,08%). Kesesuaian Biaya Calon Pengantin, secara nasional skornya adalah

39,88. Adapun berdasarkan tipologi KUA dari yang paling tinggi sampai paling rendah adalah: (a) Tipologi B yaitu 44,76, (b) Tipologi C yaitu 42,01, (c) Tipologi A dengan skor 41,11, (d) Tipologi D2 sebesar 36,67 dan (e) D1 sebesar 30,00 (Radenninta, 2020) .

Berdasarkan dari wawancara tanggal 12 November 2022 kepada Bapak Surep warga dari desa kalikatak mengatakan dalam pelayanan di KUA Arjasa mengalami permasalahan yaitu lambatnya pengurusan surat cerai, sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti jumlah komputer yang terbatas dan pembuatan dokumen yang sangat lambat, kurang responsif pegawai dalam melayani klien.

Untuk memaksimalkan pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) melalui sistem informasi berbasis teknologi dalam mendata pasangan nikah, pemerintah mengeluarkan program pada tahun 2013 diturunkan aturan Intruksi Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam No II/369 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama (KUA). SIMKAH ini merupakan singkatan dari Sistem Informasi Manajemen nikah yang merupakan kebijakan strategis Ditjen Bimas sejak beberapa terakhir untuk memperbarui pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) di era digital. SIMKAH adalah sebuah program aplikasi komputer berbasis Windows yang berguna untuk menyimpan dan mengumpulkan data – data nikah dari Kantor urusan Agama (KUA)

di seluruh wilayah Indonesia baik secara online maupun offline. Data akan menjadi aman di KUA setempat, Kabupaten/Kota di Kantor Wilayah Provinsi. Kehadiran program SIMKAH yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk diterapkan di berbagai KUA di Indonesia diharapkan dapat mengolah data secara cepat dan terkini, sehingga bisa secara tepat, akurat dan efisien ketika dianalisa. Program SIMKAH memang dirancang agar dapat digunakan dengan mudah oleh semua pegawai KUA di seluruh Indonesia agar terbiasa dengan komputer dan Ilmu Teknologi lain. Dalam perkembangannya, program SIMKAH banyak mendapatkan respon dari berbagai pihak. Beberapa di antaranya tanggapan positif baik dari operator SIMKAH pada KUA (internal) maupun masyarakat umum (Eksternal). Respon yang membangun ini sangat dibutuhkan oleh pengelola SIMKAH karena pada akhirnya menjadi bahan evaluasi kebijakan pengembangan sistem informasi nikah. .

Simkah ini merupakan inovasi terbaru dalam mengoptimalkan kinerja Kantor Urusan Agama dalam menangani pernikahan, baik pernikahan dini maupun pernikahan kedua serta pemberitahuan/pengumuman kehendak nikah secara luas dan rekomendasi pindah nikah dengan memanfaatkan fungsi dari internet. SIMKAH sejatinya sudah di diterapkan di seluruh Kecamatan mulai dari kota besar hingga kecil terutama pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Arjasa yang sudah menggunakan program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) sejak tahun 2021. Namun dalam implementasi program SIMKAH pada KUA Kecamatan Arjasa masih terdapat kendala akses masyarakat terbatas, karena kurangnya sosialisasi dan tidak semua pegawai bisa mengetahui program SIMKAH. Maka dalam hal ini pihak KUA harus melakukan sebuah

tindakan agar program SIMKAH dapat di terapkan dengan baik di KUA Kecamatan Arjasa.

Berdasarkan kenyataan dan permasalahan terkait maka penulis tertarik untuk meneliti secara mendalam terkait bagaimanakah evaluasi pelayanan publik pada pencatatan nikah melalui Simtem Informasi Manajemen (SIMKAH) pada KUA Kecamatan Arjasa. Tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah mengkaji dan menjelaskan evaluasi pelayanan publik di KUA Kecamatan Arjasa melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH).

1. TINJAUAN TEORITIS

a. Administrasi Publik
Administrasi diartikan sebagai serangkaian kegiatan penataan dalam suatu usaha kerja. Administrasi juga diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan dua orang atau lebih yang bekerja sama secara teratur dan terencana untuk mencapai tujuan tertentu (Lailul & Ilmi, 2020). Dapat disimpulkan administrasi publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Negara/publik untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat untuk kepentingan umum. Seperti kepentingan pelayanan yang berbasis teknologi dalam pelayanan publik pencatatan nikah. Untuk memudahkan pelayanan publik dalam pencatatan nikah maka pemerintah mengeluarkan Program Sistem Informasi

Nikah (SIMKAH).

b. Teori Evaluasi

Menurut (Wina et al.,2021) evaluasi merupakan satu rangkaian kegiatan/usaha atau proses dalam menentukan nilai-nilai. meingkatkan kualitas, kinerja atau produktivitas suatu lembaga dalam melaksanakan programnya.. Berdasarkan pendapat diatas evaluasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh lembaga/kelompok/organisasi untuk menilai hasil pencapaian kinerjanya.

1. Metode Evaluasi

Menurut (Subarsono, 2005) Untuk melakukan metode evaluasi yaitu

- 1. *Single Program after-only*
- 2. *Single program before-after*
- 3. *Comporative after-only*
- 4. *Compore-tive before-after*

c. Pelayanan Publik

Sedangkan menurut (Lailul & Ilmi, 2020) pelayanan publik merupakan pemberian layanan melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan pendapat diatas peneliti menyimpulkan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat untuk pemberian jasa/layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat .

d. Sistem Informasi Manajemen

Menurut (Danu Wira, 2022) pengertian sistem informasi manajemen adalah kumpulan dari interaksi sistem-sistem informasi yang berwenang dalam mengumpulkan dan mengolah data guna menyediakan informasi yang bermanfaat bagi semua tingkatan manajemen di dalam kegiatan perencanaan dan pengendalian.

Dari penadapat diatas dapat disimpulkan pengertian sistem informasi manajemen adalah sistem yang mengolah data menjadi informasi untuk para pengaambil keputusan dan menjalankan fungsi-fungsi manajemen.

1. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)

Sistem informasi manajemen nikah merupakan suatu program yang pengoperasiannya tentu menggunakan langkah-langkah yang perlu dipelajari dan berbeda dengan cara manual ketika melakukan kegiatan pendaftaran nikah. SIMKAH ini mempunyai beberapa fitur aplikasi untuk melengkapi fungsinya, yaitu: Data master (meliputi tempat KUA, petugas dan jugapassword ID), rekap (meliputi data berupa jumlah bilangan peristiwa pernikahan pertahun dan melihat rekap peristiwa pernikahan KUA-KUA seluruh Indonesia), grafik (meliputi gambaran grafik pertahun peristiwa pernikahan), detail (meliputi daftar pernikahan mulai dari no. register, nama calon pengantin, tanggal dan tempat pernikahan), entry data (meliputi pengisian berkas-berkas peristiwa pernikahan atau akta cerai (Mayangsari 2016)). Jadi SIMKAH adalah sebuah program dari pemerintah yang berbasis windows untuk menyimpan data secara offline maupun online,data akan tersimpan di seluruh KUA Indonesia.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandasan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara tringulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalasi (Sugiyono, 2019:18)

Penelitian ini berlokasi di KUA Kecamatan Arjasa Desa Kalinganyar yang sudah menerapkan program sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) sebagai fungsi pelaksanaan pelayanan, pencatatan dan pelaporan nikah. Sumber data adalah didefinisikan sebagai segala fakta dan yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi (Rahmadi, 2011).Sumber data yang digunakan penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

- a) Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang diperoleh dari peneliti adalah hasil wawancara dan observasi langsung dengan pihak terkait yaitu pegawai KUA Kecamatan Arjasa.
- b) Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku, jurnal, artikel, dll.

penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, dengan demikian peneliti bisa menjadi instrument atau alat penelitian yang nantinya akan diuji validasi terhadap peneliti sebagai

instrument meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki objek penelitian baik secara akademik maupun secara logistiknya. Peneliti sebagai instrument penelitian memilih informan sebagai sumber data, melakukan wawancara dan dokumentasi. (Sugiyono, 2019:294) memaparkan dalam penelitian kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data sehingga pada akhirnya peneliti menarik kesimpulan mengenai evaluasi pelayanan sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH).

(Sugiyono, 2019:397:399) subyek penelitian adalah pihak yang berkaitan dengan yang diteliti (informan atau narasumber) untuk mendapatkan informasi terkait data penelitian yang merupakan sampel dari sebuah penelitian. Subyek penelitian pada penelitian kualitatif, disebut juga sebagai informan. Oleh karena itu, yang menjadi informan peneliti dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

a) Informan kunci

Adapun yang menjadi informan kunci pada penelitian ini adalah operator SIMKAH KUA Kecamatan Arjasa bapak Akhmad

Syahrullah Fadli,S.HI

b) Informan utama

Informan utama dalam penelitian ini seorang yang memimpin KUA Kecamatan Arjasa. Adapun yang menjadi informan utama dalam penelitian ini Kepala KUA Kecamatan Arjasa bapak Muh.

Anip,S.Ag.Msy

c) Informan pendukung

Informan pendukung dalam penelitian ini dianggap membarikan informasi pendukung dan mereka dianggap berperan dalam memberikan informasi. Adapun yang menjadi informan pendukung dalam penelitian ini Hairum mida selaku masyarakat Kecamatan Arjasa, Rina selaku masyarakat Arjasa yang tinggal di Kota Sumenep dan Yayan merupakan masyarakat Arjasa yang tinggal di Kota Sumenep.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Dalam teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, dokumentasi (Sugiyono, 2019:296-297)

a) Observasi

Menurut (Nasition, 1988) Sugiyono Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Peneliti melakukan pengamatan langsung di KUA Kecamatan Arjasa Desa Kalinganyar, sehingga peneliti melihat gejala-gejala yang terjadi.

b) Wawancara Mendalam

(Estegbeg, 2002) dalam sugiyono menfisinikan wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Jenis wawancara yang digunakan oleh peneliti yaitu

wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Dan orang yang di wawancarai yaitu informan kunci yaitu bapak Akhmat Syahrullah Fadli,S.HI selaku oprator SIMKAH KUA Kecamatan Arjasa wawancara, 17 april 2023 pukul 12.32 WIB di KUA Kecamatan Arjasa. Informan utama yaitu bapak Muh.Anip,S.HI selaku Kepala KUA Kecamatan Arjasa wawancara, 16 mei 2023 pukul 06.30 WIB, wawancara online melalui media sosial yaitu WhatsApp. Informan pendukung Hairum mida selaku masyarakat Kecamatan Arjasa wawancara, 18 april 2023 pukul 10.28 WIB wawancara dilakukan di rumah Hairum Mida, Rina selaku masyarakat Arjasa yang tinggal di Kota Sumenep wawancara,21 juni 2023 pukul 15.06 WIB, wawancara dilakukan di rumah Rina dan Yayan merupakan masyarakat Arjasa yang tinggal di Kota Sumenep wawancara 21 juni 2023 pukul 15.30 WIB. Wawancara dilakukan di rumah Yayan.

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2019:312). Dokumentasi sifatnya sebagai bukti bahwa peneliti benar-benar melakukan pengamatan secara langsung ke obyek penelitian bisa berbentuk tulisan, gambar dan table. Dokumentasi dalam penelitian ini adalah objek penelitian. Dokumentasi yang diambil untuk mendukung peneliti mengenai

evaluasi pelayanan. publik melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Arjasa.

Tiga alur dalam analisis data yaitu pemadatan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Miles, 2014)

a. Konsendasi Data

Pemadatan data mengacu pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan tranformasi data yang muncul dalam korpus (badan) lengkap catatan lapangan tertulis, transkrip wawancara, dokumen, dan bahan empiris lainnya. Dengan memadatkan data membuat data lebih kuat. Berdasarkan data yang dimiliki, peneliti akan mencari data, tema, dan pola mana yang penting, sedangkan data yang dianggap tidak penting akan dibuang.

Pada penelitian ini dilakukan dengan wawancara dan observasi langsung pada masyarakat dan pegawai KUA, kepala KUA mengenai pelayanan publik dalam pencatatan nikah melalui SIMKAH.

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data yang di sajikan peniliti yaitu laporan yang sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh yaitu evaluasi pelayanan publik melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Arjasa.

c. Menggambar dan Penarikan Kesimpulan

Alur kegiatan analisis yang ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dari awal pengumpulan data, analis kualitatif menginterpretasikan apa yang dimaksud dengan mencatat pola, penjelasan, alur sebab akibat, dan proposisi. Penarikan kesimpulan dilakukan

peneliti secara terus menerus selama berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian ini ditangani secara longgar, tetap terbuka dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan. Kesimpulan merupakan upaya untuk mencari arti, makna, penjelasan terhadap data yang diperoleh dan telah dianalisis untuk mencari hal-hal yang dianggap penting. Kesimpulan ini disusun dalam bentuk utaian kalimat yang singkat dan mudah dipahami. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal, tetapi bisa juga tidak, karena seperti yang sudah dikemukakan di atas bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan. Penarikan kesimpulan pada penelitian ini terkait dengan evaluasi pelayanan publik melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Arjasa.

Menurut (Sugiyono, 2019:364) keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi *credibility* (Validasi internal), *transferability* (validasi eksternal), *dependability* (reabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas).

1. Uji kredibilitas

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan triangulasi diantaranya triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu. Penelitian ini dilakukan uji

kredibilitas dengan cara pengecekan, observasi, wawancara dan teknik lainnya dalam waktu yang berbeda.

2. Uji *Transferability*

Uji *transferability* merupakan validasi eksternal dalam penelitian kuantitatif. Validasi eksternal menunjukkan derajat ketetapan atau diterapkannya hasil penelitian. Laporan penelitian ini dibuat serinci mungkin, jelas, sistematis dan dapat dipercaya, sehingga pembaca memperoleh gambaran secara jelas. Dengan demikian, pembaca dapat menentukan dapat atau tidaknya penelitian diaplikasikan di tempat lain.

3. Uji *Dependability*

Dependability atau Reliabilitas adalah suatu penelitian apabila orang lain dapat mengulangi atau mereplikasi proses penelitian tersebut. Uji ini dilakukan karena banyaknya peluang se peneliti mempunyai data tanpa turun ke lapangan secara langsung, maka penelitian ini tidak reliabel atau *dependable*. Penelitian ini uji *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian dengan pembimbing untuk dapat menerangkan seluruh kegiatan data sampai analisisnya dan pengambilan keputusan.

4. Pengujian *Confirmability*

Penelitian kualitatif itu bersifat subyektif, oleh karena itu supaya menjadi lebih obyektif, maka diperlukan uji obyektivitas atau disebut uji *confirmability*. Apabila penelitian ini sudah disepakati banyak orang, dengan serangkaian yang dilakukan peneliti sejak ujian proposal hingga ujian skripsi. Apabila hasil penelitian sudah memenuhi keseluruhan proses penelitian yang dimaksudkan maka penelitian yang peneliti lakukan dianggap sudah memenuhi standar *confirmability*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pada fokus penelitian dengan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dokumentasi dan triangulasi dari beberapa subyek penelitian. Dalam mendeskripsikan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti menggunakan beberapa indikator yang dijadikan fokus penelitian fokus yang digunakan adalah menggunakan teori evaluasi (Subarsono, 2005) yang menyebutkan ada beberapa metode evaluasi yaitu *Single Program after-only*, *Single program before – after*, *Comporative after- only*, *Comporative before-after*. Berikut ini adalah hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut :

1. Single Program After Only

Menurut (Dina, 2021) *single program after- only* adalah jenis evaluasi yang melakukan pengukuran kondisi atau penilaian terhadap program setelah meneliti setiap variable yang dijadikan kriteria program, sehingga analisis tidak mengetahui baik atau respon kelompok sasaran terhadap program. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) merupakan tuntunan pada era digitalisasi dalam meningkatkan pelayanan publik di KUA. Begitu pula dengan penerapan program SIMKAH di KUA Kecamatan Arjasa berawal dari pelayanan KUA yang mendaftar nikah dilakukan secara offline, maka diadakanlah SIMKAH yang membantu dalam pengarsipan, kelengkapan data, inputmentasi dan pengaturan sortir.

SIMKAH di KUA Kecamatan Arjasa baru di Implementasikan pada Januari 2021.

Implementasi SIMKAH di KUA Kecamatan Arjasa mengalami kemajuan yang sangat cepat dan mudah diakses oleh internal KUA maupun masyarakat. Dampak yang diberikan SIMKAH terhadap internal KUA yaitu penerapan SIMKAH di KUA Kecamatan Arjasa membantu penghulu dalam pemeriksaan awal berkas permohonan kehendak nikah dengan menggunakan fitur *link-data* pada SIMKAH penghulu melakukan pengecekan status perkawinan calon pengantin pada aplikasi SIADPA (Sistem Informasi dan Administrasi Peradilan Agama) sehingga dapat diketahui jelas apakah calon pengantin benar – benar perjaka atau duda dan janda. Jika telah duda atau janda karena sebab penceraian atau kematian, kalau duda atau janda karena penceraian apakah sudah ada putusan pengadilan dan sebagainya. Sehingga tidak akan lagi pemalsuan data atau identitas calon pengantin, wali nikah maupun data lainnya. Dengan begitu melalui PPN/ penghulu dapat langsung menetapkan permohonan kehendaknya diterima atau ditolak. Selain itu SIMKAH juga memudahkan pendataan dan pelaporan peristiwa nikah-rujuk yang sudah terinput dalam SIMKAH pada KUA akan terkoneksi dengan server SIMKAH pada Bidang Bimas Islam Kanwil Kementerian Agama, sampai pada SIMKAH kementerian Agama Pusat. Dengan demikian memudahkan pimpinan KUA Kecamatan Arjasa dalam melakukan pengawasan dan pemeriksaan nikah.

2. Single Program Before- After

Menurut (Yunnir,2018) *singel program before- after* adalah informasi yang diperoleh berdasarkan perubahan keadaan sasaran sebelum dan sesudah program dijalankan. Sebelum Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) diberlakukan seluruh KUA di Indonesi terutama di KUA Kecamatan Arjasa pelayanan pencatatan nikah menggunakan sistem manual. Akibatnya ketika dilakukan dengan cara manual pegawai yang mencatat data perkawinan harus melakukannya satu persatu – satu dengan hati- hati dan teliti, supaya tidak terjadi kesalahan penulisan. Selain itu pegawai harus beberapa kali mencatat data yang sama pada buku register, buku nikah dan kutipan akta nikah dan akta nikah.

Sistem kerja program SIMKAH ini memanfaatkan internet yang lebih cepat, tepat, praktis dan aman. Pegawai hanya tinggal memasukkan data – data ke dalam komputer yang terhubung ke jaringan internet. Pendataan ini merupakan suatu aktivitas yang harus diperhatikan untuk kesuksesan dan keberhasilan pada suatu program kerja, untuk mencapai kesuksesan dan keberhasilan dalam implementasi SIMKAH di butuhkan sumber saya manusia yaitu operator SIMKAH. Operator SIMKAH harus memiliki kompetensi,

kredibilitas dan kapabilitas agar SIMKAH dapat diaplikasikan dengan baik.

Pengelolaan SIMKAH di KUA Kecamatan Arjasa di kelolah oleh user KUA yaitu opetor SIMKAH, ada dua pembagian bagian tugas tertentu yaitu pak Syamsul bertugas sebagai mencatat pendaftaran dan pak Fadli sebagai finishing. Implementasi program SIMKAH di KUA Kecamatan Arjasa dapat mempercepat pelayanan di KUA Kecamatan Arjasa dan juga masyarakat yang ingin melakukan pendaftaran nikah melalui online. Untuk memperkenalkan program SIMKAH ini kepada masyarakat Kecamatan Arjasa Kepala KUA bisa melakukan sosialisasi update dan juga melalui brosur- brosur, melalui beberapa informasi dan setiap pertemuan di sampaikan bahwa di KUA Kecamatan Arjasa sudah ada program SIMKAH.

3. Comperatif After Only

Menurut (Heni,2022:17) *comperatif after only* adalah membandingkan kelompok sasaran dengan bukan kelompok sasaran, pada evaluasi jenis efek ini program terhadap kelompok sasaran tidak diketahui. Menbandingkan yang di maksud adalah perbandingan setelah penerapan SIMKAH di KUA Kecamatan, baik dari pelayanan pendaftaran nikah dan cerai rujuk. Setelah implementasi SIMKAH sekarang di KUA Kecamatan Arjasa mengalami beberapa perubahan dalam pendaftaran nikah sudah bisa dilakukan secara online. Masyarakat Kecamatan arjasa dapat mengabdut data secara langsung melalui SIMKAH dengan dibantu oleh opetrator SIMKAH.

Ada sebagian masyarakat Kecamatan Arjasa yang tidak dapat mengabdikan data di SIMKAH karena terkendala sinyal yaitu bisa mendatangi KUA untuk melakukan pengabdikan data dengan di bantu oleh para pegawai. Para pegawai harus sabar dan teliti dalam memberikan arahan kepada masyarakat yang ingin mengabdikan data. Karena tidak semua masyarakat mengerti dengan SIMKAH terlebih lagi dengan masyarakat awam yang tidak tahu penggunaan teknologi, sehingga sangat sulit untuk mengarahkan pendaftaran nikah melalui SIMKAH. Untuk generasi z yang sudah mengetahui teknologi akan lebih mudah mengerti tatacara pendaftaran nikah di SIMKAH. Dengan penggunaan SIMKAH di KUA Kecamatan Arjasa pelaksanaan dan pencatatan pernikahan sudah terinput dan tersimpan aman di dalam data base di Kementrian Agama, terlebih lagi SIMKAH KUA Kecamatan Arjasa sudah memiliki username dan password sendiri sehingga aman tidak akan mengalami kebocoran data.

4. Comparative Before-After

(Fifi, 2020:14)
comparative before-after adalah suatu jenis evaluasi yang menilai keadaan kelompok sasaran dan bukan

kelompok sasaran sebelum dan sesudah program dilaksanakan dengan suatu kelompok kontrol. Keadaan sebelum dan sesudah program SIMKAH di KUA Kecamatan Arjasa diterapkan mengalami perbedaan sebelum dan sesudah diterapkannya SIMKAH. KUA Kecamatan Arjasa merupakan suatu lembaga yang menangani surat kebutuhan pernikahan, rujuk maupun surat rekomendasi pernikahan bagi warga yang akan melangsungkan didaerah lain. KUA Kecamatan arjasa sebelum penerapan SIMKAH untuk pengelola data yang dilakukan pada KUA Kecamatan Arjasa dilakukan secara manual akibatnya pelayanan kepada masyarakat kurang optimal. Disamping itu masih diperlukannya waktu untuk melakukan pengolahan data, terutama dalam pembuatan laporan yang mengalami keterlambatan dalam pembuatannya.

Setelah diterapkannya SIMKAH di KUA Kecamatan Arjasa pelayanan pencatatan nikah, cerai rujuk lebih tertip karena berbasis komputer. Karena dengan SIMKAH dapat menjaga identitas calon pengantin yang mendaftar pernikahannya. Seperti tidak adanya pemalsuan data, serta memudahkan masyarakat Kecamatan Arjasa dalam melakukan pendaftaran nikah secara mandiri. Seluruh data akan tersimpan rapi dan aman di KUA Kecamatan, Kabupaten/Kota, di Kanwil Provinsi dan lingkungan Bimas Islam. Menurut Hairum Mida selaku warga Kecamatan Arjasa yang menjadi salah satu

pengguna SIMKAH di KUA Kecamatan Arjasa menurutnya dengan adanya program SIMKAH di KUA Kecamatan Arjasa pelayanan dalam mendaftar nikah menjadi cepat.

Meskipun SIMKAH dapat meningkatkan pelayanan pencatatan nikah, cerai rujuk SIMKAH masih mempunyai Namun SIMKAH mempunyai kekurangan tersendiri. Begitu pula yang terjadi dengan SIMKAH KUA Kecamatan Arjasa mengalami masalah selama implementasinya. Yang menjadi kendala selama program SIMKAH ini diimplementasikan sinyal dan jika terjadi pemadaman lampu aktivitas pelayanan administrasi melalui media online menjadi terganggu. Untuk mengatasi pemadaman lampu KUA Kecamatan Arjasa menggunakan alat pengganti litrik yaitu jenset. Permasalahan lain yang terjadi yaitu kepala KUA Kecamatan Arjasa yang terkadang ke luar kota akibatnya tidak adanya sosialisasi kepada masyarakat Kecamatan Arjasa dan pelatihan SIMKAH yang diberikan oleh KUA Kecamatan Arjasa kepada para pegawai sehingga sebagian pegawai tertentu yang mengetahui implementasi SIMKAH

yaitu operator SIMKAH. Persediaan sarana dan prasarana dalam mendukung jalannya implementasi program SIMKAH adalah bentuk tanggung jawab para pegawai kepada masyarakat memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang ingin melakukan pendaftaran nikah.

3. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan peneliti mengenai metode evaluasi *single program after-only*, *single program before-after*, *comparative after-only*, *comparative before-after* maka di peroleh kesimpulan sebagai berikut :

a. *Single program after-only*

Single program after-only adalah jenis evaluasi yang melakukan pengukuran kondisi atau penilaian terhadap program setelah meneliti setiap variable yang dijadikan kriteria program, sehingga analisis tidak mengetahui baik atau respon kelompok sasaran terhadap program.. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) merupakan tuntunan pada era digitalisasi dalam meningkatkan pelayanan publik di KUA. Begitu pula dengan penerapan program SIMKAH di KUA Kecamatan Arjasa berawal dari pelayanan KUA yang mendaftar nikah dilakukan secara offline, maka diadakanlah SIMKAH yang membantu dalam pengarsipan, kelengkapan data, inputmentasi dan pengaturan sortir.

b. *Single program before-after*

Singel program before-after adalah informasi yang diperoleh berdasarkan perubahan keadaan sasaran sebelum dan sesudah program dijalankan. Sebelum Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) diberlakukan seluruh KUA di Indonesia

terutama di KUA Kecamatan Arjasa pelayanan pencatatan nikah menggunakan sistem manual. Akibatnya ketika dilakukan dengan cara manual pegawai yang mencatat data perkawinan harus melakukannya satu persatu –satu dengan hati-hati dan teliti, supaya tidak terjadi kesalahan penulisan. Implementasi program SIMKAH di KUA Kecamatan Arjasa dapat mempercepat pelayanan di KUA Kecamatan Arjasa dan juga masyarakat yang ingin melakukan pendaftaran nikah melalui online.

c. *Comperatif after only*

Comperatif after only adalah membandingkan kelompok sasaran dengan bukan kelompok sasaran, pada evaluasi jenis efek ini program terhadap kelompok sasaran tidak diketahui. Menbandingkan yang di maksud adalah perbandingan setelah penerapan SIMKAH di KUA Kecamatan, baik dari pelayanan pendaftaran nikah dan cerai rujuk. Setelah implementasi SIMKAH sekarang di KUA Kecamatan Arjasa mengalami beberapa perubahan dalam pendaftaran nikah sudah bisa dilakukan secara online. Masyarakat Kecamatan arjasa dapat mengabdut data secara langsung melalui SIMKAH dengan dibantu oleh opetrator SIMKAH.

d. *Comprative before-after*
Comprative before-after

adalah suatu jenis evaluasi yang menilai keadaan kelompok sasaran dan bukan kelompok sasaran sebelum dan sesudah

program dilaksanakan dengan suatu kelompok kontrol. Keadaan sebelum dan sesudah program SIMKAH di KUA Kecamatan Arjasa diterapkan mengalami perbedaan sebelum dan sesudah diterapkannya SIMKAH. KUA Kecamatan arjasa sebelum penerapan SIMKAH untuk pengelola data yang dilakukan pada KUA Kecamatan Arjasa dilakukan secara manual akibatnya pelayanan kepada masyarakat kurang optimal. Setelah diterapkannya SIMKAH di KUA Kecamatan Arjasa pelayanan pencatatan nikah, cerai rujuk lebih tertip karena berbasis komputer.

B. Saran

- a. Para pegawai KUA Kecamatan Arjasa diharapkan dapat memberikan edukasi dan sosialiasasi tentang program SIMKAH kepada masyaraka agar penggunaan SIMKAH di KUA Kecamatan masyarakat semakin meningkat.
- b. Seharusnya para pegawai teliti dan responsive selama melayani masyarakat yang melakukan pelayanan pendaftaran nikah, cerai rujuk, dengan begitu masyarakat akan mudah mengerti dan nyaman.
- c. Pihak KUA Kecamatan Arjasa diharapkan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk meningkatkan program SIMKAH dalam implementasinya.
- d. Dengan adanya SIMKAH di KUA Kecamatan Arjasa diharapkan para pegawai dapat menambahkan kualitas kinerjanya supaya pelayanan menjadi cepat dan tidak ada kendala dalam implementasinya.

DAFTAR PUSTAKA

Fifi, E. D. (2020). *Evaluasi Program Generasi Berencana Melalui Pusat Informasi Konseling Remaja Di Sekolah*

Menengah Pertama (SMPN) Kota Makassar. Universitas Hasanuddin.

Dina, E. S. (2021). *Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Kinerja Aparatur Secara Elektronik (e- SIKAP) Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau* [Universitas Islam Riau].
<https://doi.org/1614875545>

Lailul, M., & Ilmi, U. C. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik* (R. Isnaini (ed.)). September 2020.

Mayangsari, R. R., Fanida, E. H., Ap, S., & Ap, M. (2016). *KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN SAWAHAN KOTA SURABAYA*. 1204067424 (June).

Nuriyanto. (2014). *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia , Sudahkah Berlandaskan Konsep “ Welfare State ”?* Ombudsman RI. (2022).

Ombudsman RI 2022. <https://ombudsman.go.id/pengumuman?tag=Seleksi+Calon+Asisten++2022>

Radenninta. (2020). *Indeks Pelayanan Kua*

Rahmadi. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian*.

Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif* (Sutopo (ed.)). alfabeta.

Subarsono. (2005). *Analisis Kebijakan Publik*. Pustaka Belajar.

Wina, W., Mohammad, M., Mardiana, & Suwahono. (2021). *Model Model Evaluasi Aplikasi Dan Kombinasinya* (N. Shofiyu (ed.)).

Yunnir, M. K. (2018). *Evaluasi Dampak Program Dana Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat di Kelurahan Kayu Putih Kota Kupang*. *Analisis Kebijakan Publik*, 4 No. 2, D, 100–112.

Wina, W., Mohammad, M., Mardiana, & Suwahono. (2021). *Model Model Evaluasi Aplikasi Dan Kombinasinya* (N. Shofiyu (ed.)). *Reading Association*, 366-376.