

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH
(SIMKAH) PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN
BANJARMASIN TIMUR KOTA BANJARMASIN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
pada Program Studi Administrasi Publik**



MUHAMMAD ZIKRI FADILLAH

NIM. 2010411210031

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BANJARMASIN TIMUR KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Muhammad Zikri Fadillah NIM : 2010411210031
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 18 Juni 2026
- C. Tim Penguji

a. Ketua

(Sugiannor, S.Sos., M.AP.)

NIP. 198903062022031005

(.....)

b. Sekretaris

(Widyakanti, S.Sos., M.AP.)

NIP. 196811021994032001

(.....)

c. Anggota

(Aulia, S.Sos., M.AP.)

NIP. 197912262003122001

(.....)

Mengetahui

Dekan FISIP ULM



Dr. Idris Syah, S.Sos., M.Si.

NIP. 197104201999031001

Banjarmasin, 07 Juli 2026

Koordinator Program Studi

Administrasi Publik

(Signature of Aulia, S.Sos., M.AP.)

Aulia, S.Sos., M.AP.

NIP. 197912262003122001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

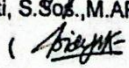
Pada hari ini Rabu tanggal Tujuh Belas bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan Surat Tugas Nomor: 1952/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 17 Juni 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Muhammad Zikri Fadillah
NIM : 2010411210031
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah)
Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Timur
Kota Banjarmasin.
Tempat Ujian : Ruang Seminar Gd. Lama FISIP ULM
Waktu Ujian : 11.00 Wita s/d selesai
Nilai : 80 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

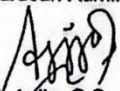
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : Banjarmasin
Pada Tanggal : 17 Juni 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji, 1. Ketua : Sugiannor, S.Sos., M.AP
()
2. Sekretaris : Widyakanti, S.Sos., M.AP
()
3. Anggota : Hj. Aulia, S.Sos., M.AP
()
Muhammad Zikri Fadillah

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Ketua Jurusan Administrasi Publik,

()
Hj. Aulia, S.Sos., M.AP
NIP. 197912262003122001

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Zikri Fadillah
Tempat/ Tanggal Lahir : Banjarmasin, 19 Mei 2002
NIM : 2010411210031
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jalan Manarap Gang Mentari No.4, RT.4, RW.2,
Simpang Empat, Kertak Hanyar, Kabupaten
Banjar, Kalimantan Selatan, 70654

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 13 Juli 2026

Mahasiswa yang bersangkutan,



Muhammad Zikri Fadillah

NIM. 2010411210031

ABSTRAK

Muhammad Zikri Fadillah, 2010411210031, 2026. Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin. Di bawah bimbingan Sugianor

Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) merupakan salah satu bentuk transformasi digital pelayanan publik yang dikembangkan oleh Kementerian Agama untuk meningkatkan efektivitas administrasi pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA). Melalui sistem berbasis web, proses pendaftaran, pencatatan, dan pengelolaan data pernikahan dilakukan secara terintegrasi sehingga diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan efisien. Namun, pemanfaatan SIMKAH di KUA Kecamatan Banjarmasin Timur belum sepenuhnya bisa sepenuhnya dioptimalkan karena masyarakat masih memilih melakukan pendaftaran nikah secara langsung (offline). Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan penerapan SIMKAH dengan pelaksanaannya di lapangan, sehingga perlu dikaji efektivitas penerapan sistem tersebut beserta faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman. Analisis efektivitas mengacu pada indikator Sondang P. Siagian, yaitu faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor gaya pemberian pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran nikah melalui SIMKAH di KUA Kecamatan Banjarmasin Timur tergolong sudah efektif. SIMKAH mampu mempercepat proses administrasi, meningkatkan ketepatan data melalui integrasi dengan sistem kependudukan, serta didukung oleh pelayanan petugas yang ramah, komunikatif, dan responsif. Meskipun demikian, efektivitas masih dihadapkan pada beberapa kendala, yaitu rendahnya literasi digital masyarakat, gangguan server dan jaringan internet, kecenderungan masyarakat yang lebih memilih pendaftaran secara langsung, serta tampilan website SIMKAH yang belum sepenuhnya ramah bagi pengguna awam. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, pengembangan sistem, serta penyederhanaan antarmuka SIMKAH agar pemanfaatannya semakin optimal.

Kata Kunci: Efektivitas, SIMKAH, Kantor Urusan Agama.

ABSTRACT

Muhammad Zikri Fadillah, 2010411210031, 2026. Effectiveness of SIMKAH (Marriage Management Information System) at the Religious Affairs Office of East Banjarmasin District, Banjarmasin City. Under the guidance of Sugiannor.

The implementation of the Marriage Management Information System (SIMKAH) is a form of digital transformation of public services developed by the Ministry of Religious Affairs to improve the effectiveness of marriage administration services at the Religious Affairs Office (KUA). Through a web-based system, the process of marriage registration, recording, and data management is integrated, expected to provide faster, more accurate, and more efficient services. However, the utilization of SIMKAH at the KUA of East Banjarmasin District is not yet fully optimal because the majority of people still prefer to register their marriages in person (offline). This situation indicates a gap between the objectives of SIMKAH implementation and its implementation in the field, necessitating an assessment of the system's effectiveness and the factors influencing its implementation.

This study used a qualitative approach with a descriptive research style. Data were obtained through interviews, observations, and documentation, then analyzed using the Miles and Huberman model. The effectiveness analysis refers to Sondang P. Siagian's indicators, namely time, accuracy, and service delivery style.

The results indicate that marriage registration services through SIMKAH at the Office of Religious Affairs (KUA) in East Banjarmasin District are effective. SIMKAH accelerates the administrative process, improves data accuracy through integration with the population system, and is supported by friendly, communicative, and responsive staff. However, service effectiveness still faces several challenges, including low digital literacy among the public, server and internet network disruptions, a tendency for people to prefer in-person registration, and a SIMKAH website that is not yet fully user-friendly. Therefore, increased outreach, system development, and simplification of the SIMKAH interface are needed to optimize its use.

Keywords: *Effectiveness, SIMKAH, Office of Religious Affairs.*

KATA PENGANTAR

Penulis menyampaikan rasa syukur yang tulus kepada Allah SWT atas karunia, petunjuk, dan hidayah yang telah diberikan-Nya. Berkat anugerah-Nya, penulis mampu menjalani seluruh proses penyusunan hingga menyelesaikan penelitian yang berjudul “Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin”.

Adapun penelitian ini ditujukan sebagai pemenuhan syarat mendapat gelar sarjana tingkat 1 (S1) pada Jurusan Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis ingin menggunakan kesempatan ini untuk menyampaikan rasa terima kasihnya yang mendalam kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
3. Ibu Aulia. S.Sos M.AP selaku Koordinator Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Sekaligus sebagai Dosen Penguji 2 yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun untuk penulis.

4. Bapak Sugiannor, S.Sos M.AP. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan serta memberikan masukan/saran-saran selama peneliti menyelesaikan penelitian ini;
5. Ibu Widyakanti. S.Sos M.AP. selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun untuk penulis.
6. Seluruh Dosen dan Staf pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
7. Seluruh Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
8. Seluruh pegawai KUA Kecamatan Banjarmasin Timur;
9. Teristimewa kepada kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan doa dan semangat yang besar kepada peneliti selama penulisan penelitian ini;
10. Kawan-kawan Jurusan Administrasi Publik angkatan 2020 yang mendukung dalam penyusunan penelitian ini.

Penulis mengakui bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, setiap komentar dan rekomendasi yang membangun sangat saya hargai. Akhirnya, saya menyampaikan terima kasih.

Banjarmasin, 18 Juni 2026

Penulis,

Muhammad Zikri Fadillah

NIM. 2010411210031

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.4.1.Aspek Teoritis	10
1.4.2. Aspek Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Konsep Pelayanan Publik.....	18
2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	18
2.2.2 Asas Pelayan Publik.....	20
2.2.3. Prinsip Pelayanan Publik	22
2.3. Konsep Efektivitas	25
2.3.1. Pengertian Efektifitas	25
2.3.2. Indikator Efektivitas.....	28
2.3.3. Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas.....	32
2.4. SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah)	34
2.5. Kerangka Pemikiran.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1. Pendekatan Penelitian	41
3.2. Tipe Penelitian.....	41

3.3.	Lokasi Penelitian.....	43
3.4.	Sumber Data dan Instrumen.....	44
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	45
3.6.	Pengolahan Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN		53
4.1.	Gambaran Umum Penelitian	53
4.1.1.	Gambaran Umum Kecamatan Banjarmasin Timur	53
4.1.2.	Profil Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Timur.....	55
4.2	Hasil Penelitian	62
4.2.1	Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin...62	
4.2.2	Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan SIMKAH	82
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		89
5.1.	Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin.....	89
5.1.1	Pendaftaran pada Website SIMKAH oleh Calon Pengantin	90
5.1.2	Pembayaran	106
5.1.3	Verifikasi Data oleh Operator SIMKAH.....	115
5.2	Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan SIMKAH	125
5.2.1	Keterbatasan Literasi Digital Masyarakat	126
5.2.2	Gangguan Server SIMKAH Pusat	126
5.2.3	Masyarakat yang Lebih Mempercayai Pendaftaran Langsung	127
5.2.4	Portal SIMKAH Yang Masih Kurang User-Friendly Bagi Pengguna Awam	127
BAB VI PENUTUP		130
6.1.	Kesimpulan	130
6.2.	Saran.....	131
DAFTAR PUSTAKA.....		134
LAMPIRAN.....		137

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pernikahan Kecamatan Kota Banjarmasin Tahun 2022–2025	6
Tabel 1. 2 Perbandingan Pendaftaran Nikah Online dan Offline di KUA Kecamatan Banjarmasin Timur.....	7
Tabel 2. 1 Matriks Penelitian Terhadulu	11
Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Menurut Kelurahan di Kecamatan Banjarmasin Timur Tahun 2025	544
Tabel 4.2 Daftar Pegawai KUA Kecamatan Banjarmasin Timur Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.3 Daftar Pegawai KUA Kecamatan Banjarmasin Timur Berdasarkan Pendidikan.....	61
Tabel 4.4 Daftar Pegawai KUA Kecamatan Banjarmasin Timur Berdasarkan Jabatan.....	61
Tabel 4.5 Daftar Pegawai KUA Kecamatan Banjarmasin Timur sebagai Operator SIMKAH.....	62
Tabel 5.1 Matriks Pembahasan Hasil Temuan Penelitian.....	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Website Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH).....	4
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 3.1 Analisis Data Menurut Miles dan Huberman.....	49
Gambar 4.1 Tampak Depan KUA Kec. Banjarmasin Timur.....	55
Gambar 4. 2 Standar Pelayanan Publik Kantor Urusan Agama Kecamatan Banjarmasin Timur.....	57
Gambar 4. 3 Prosedur Pengurusan Berkas Nikah	58
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi KUA Banjarmasin Timur	60