

Strategi Penguatan Sumber Daya Manusia Melalui Digitalisasi Pelayanan Publik: Studi Kasus KUA Kecamatan Camplong Kabupaten Sampang

Siti Fatima*, Hayat, Taufiq Rahman Ilyas

Universitas Islam Malang

DOI:

<https://doi.org/10.47134/villages.v7i2.514>

*Correspondence: Siti Fatima

Email: sitifatima3008@gmail.com

Received: 28-04-2026

Accepted: 07-05-2026

Published: 19-06-2026



Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi digitalisasi pelayanan publik serta strategi penguatan kapasitas aparatur dalam mendukung pelayanan berbasis digital di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Camplong, Kabupaten Sampang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi pelayanan publik melalui pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), Sistem Informasi Wakaf (SIWAK), serta berbagai aplikasi administrasi berbasis elektronik mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat proses administrasi, memperkuat transparansi informasi, meningkatkan akuntabilitas layanan, dan memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan keagamaan. Meskipun demikian, pelaksanaan digitalisasi masih menghadapi sejumlah kendala, terutama rendahnya literasi digital sebagian masyarakat serta keterbatasan kualitas infrastruktur jaringan internet yang belum merata. Untuk mengatasi hambatan tersebut, KUA Kecamatan Camplong menerapkan berbagai

strategi penguatan kapasitas aparatur, antara lain melalui pelatihan, bimbingan teknis, workshop, dan pembelajaran kolaboratif antarpegawai guna meningkatkan kompetensi digital dan kualitas pelayanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kompetensi aparatur memiliki peran yang lebih menentukan dibandingkan ketersediaan teknologi dalam mendukung keberhasilan transformasi pelayanan publik berbasis digital. Oleh karena itu, penguatan kapasitas sumber daya manusia menjadi faktor strategis dalam mewujudkan pelayanan publik digital yang efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Digitalisasi Pelayanan Publik, Kapasitas Aparatur, Transformasi Digital, Pelayanan Keagamaan, Kantor Urusan Agama (Kua)

Abstract: of civil servants in supporting digital-based services at the Office of Religious Affairs (Kantor Urusan Agama/KUA) of Camplong District, Sampang Regency. The study employed a descriptive qualitative approach, with data collected through in-depth interviews, observations, and documentation. Data were analyzed using an interactive model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that the implementation of public service digitalization through the utilization of the Marriage Management Information System (SIMKAH), the Waqf Information System (SIWAK), and various electronic administrative applications has improved service efficiency, accelerated administrative processes, enhanced information transparency, increased service accountability, and expanded public access to religious services. However, the implementation process still faces several challenges, particularly the limited digital literacy of some community members and the uneven quality of internet network infrastructure. To address these challenges, the KUA of Camplong District has implemented various capacity-building strategies for its personnel, including training programs, technical guidance, workshops, and collaborative learning among staff to improve digital

competencies and service quality. The findings reveal that the competence of public servants plays a more decisive role than the availability of technology in ensuring the success of digital public service transformation. Therefore, strengthening human resource capacity is a strategic factor in achieving effective, inclusive, and sustainable digital public services.

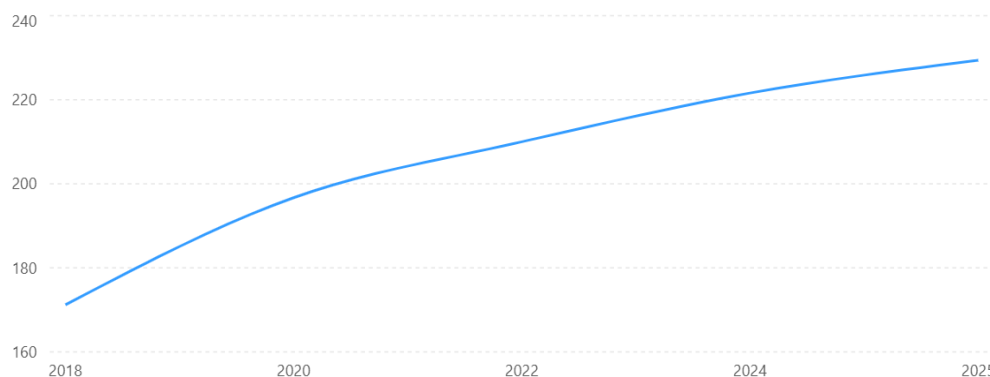
Keywords: Public Service Digitalization, Civil Servant Capacity, Digital Transformation, Religious Services, Office Of Religious Affairs (KUA)

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam beberapa dekade terakhir telah membawa perubahan yang cukup signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi digital kini tidak lagi dipandang sebagai sekadar alat bantu administratif, melainkan telah menjadi bagian penting dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sejalan dengan perkembangan tersebut, berbagai instansi pemerintah mulai bertransformasi dari sistem pelayanan konvensional menuju pelayanan berbasis digital yang mampu memberikan kemudahan akses serta mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat.

Perkembangan teknologi digital yang semakin pesat turut didukung oleh meningkatnya penggunaan internet di Indonesia. Tingginya tingkat pemanfaatan internet menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbiasa menggunakan teknologi digital dalam berbagai aktivitas sehari-hari, termasuk dalam mengakses informasi dan layanan publik. Kondisi tersebut menjadi salah satu faktor yang mendorong pemerintah untuk terus mengembangkan pelayanan publik berbasis digital guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis. Data mengenai perkembangan pengguna internet di Indonesia.

Peningkatan jumlah pengguna internet menunjukkan semakin tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan berbasis digital.



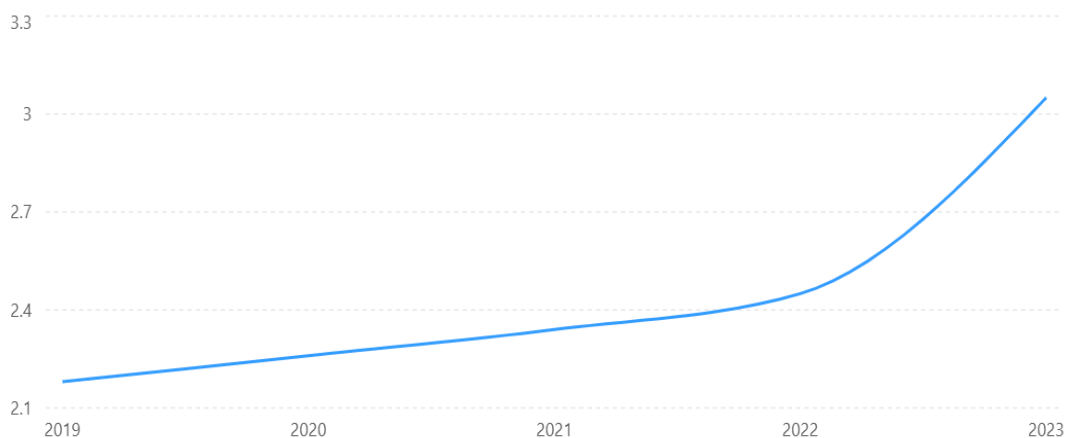
Gambar 1. Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2018-2025

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), data diolah peneliti, 2026

Data yang disajikan pada Gambar 1 memperlihatkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun.

Pada tahun 2018 jumlah pengguna internet tercatat sebanyak 171,2 juta jiwa, kemudian meningkat menjadi 229,4 juta jiwa pada tahun 2025. Selain itu, tingkat penetrasi internet nasional telah mencapai 80,66% dari total populasi penduduk Indonesia. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat telah terkoneksi dengan teknologi digital dan terbiasa memanfaatkan layanan elektronik dalam berbagai aspek kehidupan. Oleh sebab itu, pengembangan pelayanan publik berbasis digital menjadi kebutuhan yang semakin penting untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, serta kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Di Indonesia, upaya transformasi digital dalam sektor pemerintahan diperkuat melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Kebijakan ini menjadi pijakan bagi seluruh lembaga pemerintah untuk mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam berbagai proses administrasi dan pelayanan publik. Melalui penerapan SPBE, pemerintah berupaya menciptakan layanan yang lebih berkualitas, mudah diakses, serta mampu menjawab tuntutan masyarakat yang semakin dinamis di era digital.

Upaya transformasi digital di sektor pemerintahan Indonesia diperkuat melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Kebijakan tersebut menjadi landasan bagi seluruh instansi pemerintah dalam mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam proses administrasi dan penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui implementasi SPBE, pemerintah berupaya meningkatkan kualitas layanan publik agar lebih mudah diakses, cepat, transparan, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat di era digital.



Gambar 2. Perkembangan Indeks SPBE Nasional Tahun 2019-2024

Sumber: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB), data diolah peneliti, 2026

Perkembangan penerapan SPBE menunjukkan tren yang positif. Peningkatan indeks SPBE dari tahun ke tahun mencerminkan komitmen pemerintah dalam memperluas

pemanfaatan teknologi digital pada tata kelola pemerintahan. Sebagaimana terlihat pada Gambar 2, nilai indeks SPBE nasional meningkat dari 2,18 pada tahun 2019 menjadi 3,05 pada tahun 2023. Peningkatan tersebut mengindikasikan bahwa digitalisasi telah menjadi bagian penting dalam reformasi birokrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

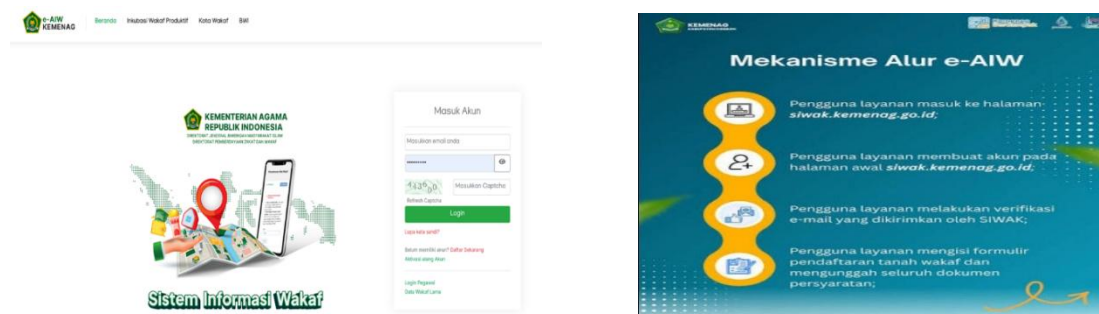
Sejalan dengan implementasi SPBE, berbagai instansi pemerintah terus mengembangkan pelayanan berbasis digital. Menurut Pandowo et al. (2023), digitalisasi pelayanan publik merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan layanan pemerintah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat. Melalui sistem digital, proses pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat diubah menjadi layanan elektronik yang lebih cepat, mudah diakses, dan mampu memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat.

Sebagai salah satu lembaga pemerintah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, Kementerian Agama juga melakukan berbagai inovasi dalam bidang pelayanan berbasis teknologi. Inovasi tersebut diwujudkan melalui pengembangan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), Sistem Informasi Wakaf (SIWAK), serta berbagai aplikasi administrasi digital lainnya. Kehadiran sistem tersebut memberikan manfaat dalam mempercepat proses administrasi, meningkatkan akurasi pengelolaan data, dan mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan serta informasi keagamaan. Selain itu, digitalisasi layanan juga berkontribusi dalam mengurangi kesalahan administrasi yang kerap terjadi pada sistem pelayanan manual.



Gambar 3. Tampilan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dan Alur Pendaftaran

Sumber: Screenshot dari website Kemenag RI, 2026



Gambar 4. Tampilan Sistem Informasi Wakaf (SIWAK) dan alur penggunaan
Sumber: Screenshot dari website Kemenag RI, 2026

Gambar 3 dan Gambar 4 menunjukkan implementasi digitalisasi pelayanan keagamaan melalui aplikasi SIMKAH dan SIWAK. SIMKAH digunakan untuk mendukung proses pencatatan pernikahan secara elektronik mulai dari tahap pendaftaran hingga penerbitan dokumen resmi, sedangkan SIWAK berfungsi sebagai sistem informasi yang mendukung pendataan dan pengelolaan aset wakaf secara digital. Kehadiran kedua aplikasi tersebut mencerminkan upaya transformasi digital yang dilakukan Kementerian Agama dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, serta akurasi pengelolaan data pelayanan keagamaan. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, masyarakat dapat memperoleh layanan yang lebih cepat, mudah diakses, dan terintegrasi.

Meskipun berbagai inovasi digital telah diterapkan, keberhasilan transformasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan. Faktor sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan implementasi layanan digital dapat berjalan secara optimal. Penelitian [Zaenal \(2021\)](#) menunjukkan bahwa rendahnya kompetensi digital aparatur dapat menjadi hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan elektronik. Temuan tersebut diperkuat oleh [Marfu'ah et al. \(2022\)](#) yang menyatakan bahwa kapasitas sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam keberhasilan digitalisasi pelayanan publik. Selain itu, [Aziz dan Safitri \(2023\)](#) menegaskan bahwa peningkatan kompetensi aparatur menjadi kebutuhan utama agar transformasi digital dapat berlangsung secara berkelanjutan dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu, kajian mengenai digitalisasi pelayanan publik masih didominasi oleh pembahasan mengenai aspek teknologi dan inovasi sistem pelayanan. Sementara itu, penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan antara digitalisasi pelayanan dan penguatan kapasitas aparatur, terutama pada lembaga pelayanan keagamaan di tingkat kecamatan, masih relatif terbatas. Padahal, aparatur memiliki peran strategis dalam memastikan pemanfaatan teknologi berjalan secara efektif

sekaligus membantu masyarakat yang masih menghadapi keterbatasan dalam penggunaan layanan digital. Oleh karena itu, kajian mengenai keterkaitan antara transformasi digital dan penguatan kapasitas sumber daya manusia menjadi penting untuk dilakukan.

Fenomena tersebut juga dapat ditemukan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Camplong, Kabupaten Sampang. Penerapan layanan digital di instansi ini telah memberikan dampak positif terhadap proses administrasi pelayanan keagamaan. Penggunaan aplikasi SIMKAH dan SIWAK terbukti mampu mempercepat proses pelayanan sekaligus meningkatkan akurasi pengelolaan data. Namun demikian, implementasi pelayanan digital masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Dalam kondisi tersebut, aparatur tidak hanya berperan sebagai penyelenggara layanan, tetapi juga sebagai fasilitator yang membantu masyarakat memahami dan memanfaatkan layanan digital secara optimal.

Keberhasilan implementasi pelayanan digital di KUA Kecamatan Camplong tidak hanya bergantung pada keberadaan teknologi yang digunakan, tetapi juga ditentukan oleh kualitas dan kompetensi aparatur yang mengoperasikannya. Untuk mendukung keberhasilan transformasi digital, berbagai program peningkatan kapasitas aparatur terus dilakukan melalui pelatihan, bimbingan teknis, seminar, workshop, serta pembelajaran kolaboratif antarpegawai. Upaya tersebut menjadi modal penting dalam meningkatkan kompetensi sumber daya manusia sekaligus menjaga kualitas pelayanan publik agar tetap adaptif terhadap perkembangan teknologi yang terus berlangsung.

Metodologi

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan tersebut digunakan karena penelitian berfokus pada pemahaman secara mendalam mengenai implementasi digitalisasi pelayanan publik serta strategi penguatan kapasitas sumber daya manusia aparatur dalam mendukung penyelenggaraan layanan berbasis digital. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat mengeksplorasi berbagai fenomena yang terjadi di lapangan secara komprehensif, termasuk proses pelaksanaan pelayanan digital, hambatan yang muncul selama implementasi, serta berbagai upaya yang dilakukan aparatur untuk meningkatkan kompetensi dan kapasitasnya dalam menghadapi transformasi digital. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Camplong, Kabupaten Sampang. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa KUA Kecamatan Camplong telah mengimplementasikan berbagai layanan digital, seperti Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dan Sistem Informasi Wakaf (SIWAK), sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Penentuan informan dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan yang terlibat meliputi Kepala KUA Kecamatan Camplong, pegawai yang terlibat secara langsung dalam penyelenggaraan pelayanan digital, serta masyarakat yang pernah menggunakan layanan berbasis digital di lingkungan KUA. Pemilihan informan tersebut bertujuan untuk memperoleh data dan informasi yang mendalam mengenai pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik serta berbagai strategi yang diterapkan dalam penguatan kapasitas aparatur.

Data penelitian dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi secara mendalam terkait implementasi pelayanan digital, pengalaman aparatur dalam menjalankan layanan, serta pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas pelayanan dan penggunaan teknologi digital dalam proses administrasi keagamaan. Adapun dokumentasi digunakan sebagai sumber data pendukung melalui pengumpulan berbagai dokumen, arsip, laporan kegiatan, foto, serta dokumen lain yang berkaitan dengan digitalisasi pelayanan publik dan pengembangan kapasitas aparatur.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana, yang terdiri atas tiga tahapan utama, yaitu kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Pada tahap kondensasi data, peneliti melakukan proses seleksi, penyederhanaan, dan pemfokusan data yang diperoleh dari lapangan sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data yang telah dikondensasi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan identifikasi pola, hubungan, dan makna dari temuan penelitian. Tahap terakhir dilakukan melalui proses penarikan serta verifikasi kesimpulan berdasarkan data yang telah dianalisis. Untuk memastikan validitas dan kredibilitas data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan cara membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan serta hasil yang diperoleh melalui beragam metode pengumpulan data, sehingga temuan penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Hasil dan Pembahasan

Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan

Implementasi digitalisasi pelayanan publik di KUA Kecamatan Camplong memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan layanan. Transformasi digital tersebut diwujudkan melalui pemanfaatan berbagai aplikasi berbasis teknologi informasi, antara lain Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), Sistem Informasi Wakaf (SIWAK), Tanda Tangan Elektronik (TTE), serta aplikasi Srikandi yang mendukung administrasi perkantoran dan pengelolaan arsip secara

elektronik. Penggunaan berbagai platform digital tersebut mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi administrasi, serta mendukung pengelolaan data yang lebih sistematis dan terintegrasi.

Hasil wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Camplong menunjukkan bahwa digitalisasi telah diterapkan pada berbagai jenis layanan administrasi yang tersedia. Implementasi tersebut diwujudkan melalui penggunaan SIMKAH dalam pelayanan pencatatan dan pendaftaran pernikahan serta SIWAK dalam pengelolaan layanan wakaf. Pemanfaatan kedua sistem tersebut menunjukkan adanya integrasi teknologi informasi ke dalam proses administrasi pelayanan. Dengan dukungan sistem digital, tahapan pelayanan mulai dari pendaftaran, verifikasi, hingga pengelolaan data dapat dilakukan secara lebih terstruktur sehingga meningkatkan efektivitas pelaksanaan layanan.

Temuan penelitian mengindikasikan bahwa teknologi digital tidak hanya berfungsi sebagai media penyimpanan data, tetapi juga telah menjadi bagian integral dari keseluruhan proses pelayanan. Sebelum penerapan sistem digital, pengelolaan administrasi dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang relatif lebih lama dan berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan. Setelah digitalisasi diterapkan, data masyarakat dapat tersimpan secara terorganisasi dan mudah diakses kembali ketika diperlukan.

Berdasarkan hasil observasi, penggunaan sistem digital turut mengurangi beban administratif aparaturnya serta meminimalkan risiko kesalahan dalam pengolahan data. Temuan ini sejalan dengan pandangan [Pandowo et al. \(2023\)](#) yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi melalui penghematan waktu, tenaga, dan biaya, serta meningkatkan efektivitas pelayanan melalui pencapaian tujuan organisasi secara lebih optimal. Dengan demikian, digitalisasi yang diterapkan di KUA Kecamatan Camplong terbukti memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan

Selain meningkatkan efisiensi, penerapan digitalisasi pelayanan juga berkontribusi terhadap penguatan transparansi dan akuntabilitas organisasi. Melalui sistem digital yang digunakan, masyarakat memperoleh kemudahan dalam mengakses informasi terkait prosedur, persyaratan, serta tahapan pelayanan. Kondisi tersebut sejalan dengan pendapat [Pandowo et al. \(2023\)](#) yang menegaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu mendorong keterbukaan informasi dan memperkuat akuntabilitas penyelenggara layanan.

Dari perspektif akuntabilitas, seluruh aktivitas pelayanan terdokumentasi secara elektronik sehingga memudahkan proses pengawasan, evaluasi, dan pelacakan data. Setiap tahapan pelayanan yang dilakukan dapat ditelusuri kembali melalui sistem yang tersedia. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya berperan sebagai instrumen administratif, tetapi

juga sebagai sarana untuk mewujudkan tata kelola pelayanan yang lebih transparan, tertib, dan bertanggung jawab.

Berdasarkan keterangan Kepala KUA Kecamatan Camplong, implementasi SIMKAH dan SIWAK telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan. Selain itu, seluruh aktivitas pelayanan yang dilakukan melalui aplikasi tersebut tersimpan dalam sistem sehingga memudahkan petugas dalam melakukan verifikasi, pengawasan, serta penelusuran data apabila diperlukan.

Hasil observasi memperkuat temuan tersebut. Peneliti menemukan bahwa layanan administrasi nikah dan wakaf telah memanfaatkan sistem digital dalam proses pengelolaan data, sementara informasi terkait prosedur pelayanan disampaikan secara terbuka kepada masyarakat. Dokumentasi penelitian juga menunjukkan bahwa seluruh data pelayanan tersimpan secara elektronik dalam sistem sehingga setiap proses memiliki rekam jejak administratif yang dapat dipertanggungjawabkan.

Temuan ini sejalan dengan indikator transparansi dan akuntabilitas yang dikemukakan oleh [Nggilu \(2023\)](#), yang menyatakan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan dapat dilihat dari keterbukaan informasi kepada masyarakat serta kemampuan sistem dalam mendokumentasikan seluruh proses pelayanan secara sistematis. Oleh karena itu, pemanfaatan SIMKAH dan SIWAK tidak hanya meningkatkan akses informasi publik, tetapi juga memperkuat akuntabilitas aparatur melalui pengelolaan data yang lebih tertib dan terstruktur.

Aksesibilitas Layanan Digital

Dari aspek aksesibilitas, digitalisasi pelayanan telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi maupun memanfaatkan berbagai layanan yang tersedia di KUA Kecamatan Camplong. Meskipun demikian, penelitian ini menemukan bahwa kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital masih beragam sehingga belum seluruh pengguna layanan dapat mengakses sistem secara optimal.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital masyarakat masih menjadi salah satu tantangan dalam implementasi pelayanan berbasis teknologi. Walaupun berbagai layanan telah didigitalisasi melalui SIMKAH dan aplikasi pendukung lainnya, sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan layanan secara mandiri. Kondisi ini mengindikasikan adanya perbedaan tingkat kemampuan digital di kalangan masyarakat yang membutuhkan pendampingan dari aparatur pelayanan.

Temuan tersebut didukung oleh hasil observasi yang memperlihatkan bahwa sebagian masyarakat lebih memilih meminta bantuan petugas dibandingkan melakukan pengisian data secara mandiri melalui sistem digital. Selain itu, kualitas jaringan internet

yang belum stabil di beberapa wilayah juga menjadi faktor yang memengaruhi kelancaran akses terhadap layanan digital.

Dokumentasi penelitian menunjukkan bahwa berbagai inovasi digital, seperti penggunaan SIMKAH dan Tanda Tangan Elektronik (TTE), telah diterapkan dalam proses administrasi pelayanan. Namun demikian, keterbatasan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi menyebabkan pendampingan oleh petugas masih diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga ditentukan oleh tingkat literasi digital masyarakat.

Kondisi tersebut sejalan dengan pendapat [Pandowo et al. \(2023\)](#) yang menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan tidak hanya diukur dari keberadaan sistem digital, tetapi juga dari kemampuan masyarakat untuk mengakses dan memanfaatkannya secara efektif. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital masyarakat menjadi aspek penting dalam mendukung optimalisasi pelayanan berbasis teknologi.

Responsivitas Aparatur

Responsivitas aparatur merupakan salah satu faktor utama yang mendukung keberhasilan implementasi pelayanan digital di KUA Kecamatan Camplong. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur memiliki kemampuan adaptasi yang baik terhadap perubahan sistem pelayanan berbasis teknologi. Selain menjalankan fungsi administratif, aparatur juga berperan aktif dalam memberikan informasi, arahan, dan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital.

Menurut hasil wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Camplong, aparatur secara aktif memberikan bantuan kepada masyarakat melalui penjelasan prosedur pelayanan, pendampingan pengisian data, serta pengarahan terkait penggunaan sistem digital. Langkah tersebut dilakukan untuk memastikan seluruh masyarakat tetap memperoleh layanan yang optimal tanpa terhambat oleh keterbatasan kemampuan teknologi.

Temuan observasi menunjukkan bahwa aparatur memberikan respons yang cepat ketika masyarakat mengalami kendala dalam penggunaan layanan digital. Petugas tidak hanya berfokus pada penyelesaian administrasi, tetapi juga memastikan pengguna layanan memahami tahapan dan prosedur yang harus dilakukan. Sikap responsif tersebut tercermin dari kesediaan aparatur untuk memberikan informasi dan solusi secara langsung kepada masyarakat.

Dokumentasi penelitian juga memperlihatkan keterlibatan aktif aparatur dalam mendukung penggunaan aplikasi SIMKAH dan Tanda Tangan Elektronik (TTE). Peran aparatur tidak hanya sebatas operator sistem, tetapi juga sebagai fasilitator yang membantu masyarakat dalam mengakses layanan digital secara efektif.

Temuan ini sejalan dengan pandangan [Pandowo et al. \(2023\)](#) yang menyatakan bahwa responsivitas aparatur merupakan kemampuan penyelenggara layanan dalam merespons kebutuhan, keluhan, dan permasalahan masyarakat secara cepat dan tepat. Dalam konteks digitalisasi pelayanan publik, keberadaan aparatur yang responsif menjadi faktor krusial karena teknologi yang tersedia memerlukan dukungan sumber daya manusia yang mampu memfasilitasi pengguna layanan. Dengan demikian, peran aparatur yang responsif dapat membantu mengurangi kesenjangan digital sekaligus meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan berbasis teknologi.

Secara keseluruhan, implementasi digitalisasi pelayanan publik di KUA Kecamatan Camplong telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Pemanfaatan teknologi informasi terbukti mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, aksesibilitas, serta responsivitas pelayanan. Meskipun masih dihadapkan pada sejumlah kendala, terutama terkait literasi digital masyarakat dan kualitas infrastruktur jaringan, penerapan pelayanan berbasis digital telah menjadi langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih modern, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Strategi Penguatan Sumber Daya Manusia Aparatur

Penguatan kapasitas sumber daya manusia aparatur merupakan elemen fundamental dalam mendukung keberhasilan transformasi digital pelayanan publik. Aparatur dituntut tidak hanya memiliki kompetensi teknis dalam pengoperasian teknologi, tetapi juga kemampuan beradaptasi terhadap perubahan serta keterampilan memberikan pelayanan yang profesional dan responsif kepada masyarakat. Dalam perspektif [Hayat \(2014\)](#), kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kapasitas sumber daya manusia yang menjalankan layanan tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KUA Kecamatan Camplong secara aktif melaksanakan berbagai program pengembangan kapasitas aparatur untuk mendukung pelayanan berbasis digital. Program tersebut meliputi pelatihan, seminar, workshop, bimbingan teknis (bimtek), serta kegiatan pembelajaran kolaboratif antarpegawai. Berbagai kegiatan tersebut bertujuan meningkatkan kompetensi aparatur dalam menghadapi perkembangan teknologi yang terus berubah.

Kepala KUA Kecamatan Camplong menjelaskan bahwa peningkatan kapasitas aparatur dilaksanakan secara berkelanjutan melalui berbagai program yang difasilitasi oleh Kementerian Agama. Program tersebut dirancang untuk memperbarui pengetahuan dan keterampilan aparatur, khususnya dalam pengoperasian aplikasi pelayanan digital dan pengelolaan administrasi berbasis teknologi.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelatihan dan bimbingan teknis tidak hanya meningkatkan kemampuan teknis aparatur dalam menggunakan aplikasi seperti SIMKAH

dan SIWAK, tetapi juga memperkuat kemampuan adaptasi terhadap perkembangan teknologi. Dengan kompetensi yang memadai, aparatur mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Selain melalui program formal, peningkatan kapasitas juga dilakukan melalui mekanisme pembelajaran informal berupa kolaborasi dan berbagi pengetahuan antarpegawai. Ketika menghadapi kendala teknis dalam penggunaan aplikasi, aparatur melakukan koordinasi dan diskusi bersama untuk menemukan solusi yang tepat. Pola pembelajaran kolaboratif tersebut menciptakan budaya kerja yang adaptif sekaligus mempercepat proses transfer pengetahuan di lingkungan organisasi.

Berbagai strategi penguatan kapasitas yang diterapkan terbukti memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi aparatur. Aparatur menjadi lebih mampu mengoperasikan sistem digital, mengatasi permasalahan teknis yang muncul, serta memberikan pendampingan kepada masyarakat yang masih mengalami keterbatasan dalam penggunaan layanan berbasis teknologi. Dengan demikian, penguatan sumber daya manusia tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan kualitas individu aparatur, tetapi juga berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Temuan ini mendukung pandangan [Hayat \(2014\)](#) yang menegaskan bahwa pendidikan, pelatihan, dan pengembangan kompetensi merupakan faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional, efektif, dan adaptif terhadap perubahan. Oleh karena itu, keberhasilan digitalisasi pelayanan publik di KUA Kecamatan Camplong tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kapasitas aparatur yang mampu mengelola dan memanfaatkan teknologi tersebut secara optimal. Teknologi dan sumber daya manusia merupakan dua komponen yang saling melengkapi dalam proses transformasi digital, sehingga pengembangan kompetensi aparatur perlu menjadi bagian integral dari setiap kebijakan digitalisasi pelayanan publik.

Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Camplong telah diimplementasikan secara optimal melalui pemanfaatan berbagai sistem layanan berbasis teknologi, khususnya Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dan Sistem Informasi Wakaf (SIWAK). Pemanfaatan teknologi tersebut memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan, yang ditunjukkan melalui meningkatnya efisiensi dan efektivitas proses pelayanan, penguatan aspek transparansi dan akuntabilitas administrasi, serta kemudahan akses masyarakat dalam memperoleh layanan keagamaan. Namun demikian, proses implementasi masih menghadapi sejumlah tantangan, terutama terkait dengan tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata serta kondisi infrastruktur jaringan internet yang masih terbatas di beberapa wilayah.

Lebih lanjut, keberhasilan penerapan pelayanan berbasis digital di KUA Kecamatan Camplong didukung oleh berbagai strategi pengembangan kapasitas sumber daya manusia aparatur yang dilaksanakan secara berkesinambungan. Strategi tersebut diwujudkan melalui penyelenggaraan pelatihan, seminar, workshop, bimbingan teknis, serta kegiatan pembelajaran kolaboratif antarpegawai. Berbagai upaya tersebut terbukti mampu meningkatkan kemampuan aparatur dalam mengoperasikan aplikasi digital, menangani kendala teknis yang muncul selama proses pelayanan, serta memberikan layanan yang lebih cepat, tepat, dan responsif kepada masyarakat. Dengan demikian, penguatan kompetensi aparatur perlu terus menjadi prioritas dalam mendukung pengembangan layanan digital, sehingga transformasi pelayanan publik dapat berjalan secara efektif, adaptif terhadap perubahan teknologi, dan berkelanjutan dalam jangka panjang.

Referensi

- Agustin, R. D., Suherman, A., & Firdiyani, F. (2024). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Informasi Pada Masyarakat Di KUA Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang, 10(4), 744–754.
- Ajeng, G. P., Cikusin, Y., & Hayat. (2020). Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis Good Governance. *Jurnal Respon Publik*, 14(1), 60–67. <http://riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/6052/4947>.
- Arifin, Z., Subagja, I. K., & Hakim, A. (2025). Digital Governance: Studi Kasus Digitalisasi Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Serang. *Jurnal Sosial Teknologi*, 5(1), 1105–1123. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v5i1.31861>.
- Dayar, M. B. et al. (2025). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Administrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Balung Kabupaten Jember, 7(1), 10.
- Hayat. (2014). Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Pelayanan Publik dalam Kerangka Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. *Civil Service: Jurnal Kebijakan Dan Manajemen PNS*, 8(1), 31–44. <http://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2014/06/Artikel-1.indd-New-18-8-14.pdf>.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Rajagrafindo Persada, Depok.
- Hayat. (2018). *Kebijakan Publik: Evaluasi, Reformasi, dan Formulasi*. Malang, Intrans Publishing.
- Hayat. (2020). *Jurnal Aristo (Social, Politic, Humaniora)*. Paradigma Good Government Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi Dan Inovasi Pelayanan Publik., Vol. 08(1), 1–23.
- Hayat. (2025). *Manajemen Pelayanan Publik: Inovasi, Kualitas, dan Kepuasan Masyarakat di Era Digital*. Kencana Jl. Tambora Raya No. 23 Rawamangun Jakarta.

-
- Izzatul Hasibah, Hayat, H. A. (2022). Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, 5(4), 1027–1040. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.47>.
- Leni Rohida, Siti Khumayah, & Hagies Ferdiansyah Akbar. (2025). Optimalisasi Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Era Digital 2045. *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Manajemen Kewirausahaan Dan Bisnis*, 2(2), 450–458. <https://doi.org/10.61132/prosemnasimkb.v2i2.213>.
- Mahanum, M. (2021). Tinjauan Kepustakaan. *ALACRITY: Journal of Education*, 1(2), 1–12. <https://doi.org/10.52121/alacrity.v1i2.20>.
- Marwiyah, S. (2023). Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi. CV. Mitra Ilmu.
- Maulidiah, Sri. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. CV. Indra Prahasta, Bandung.
- Milles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edisi 3*. United State Of America: SAGE Publications, Inc.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurdin, Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia Pondok Maritim Indah Blok PP-7, Balas Klumprik, Wiyung, Kota Surabaya 60222.
- Pandowo, Aditya et al.,. (2023). *Digitalisasi Pelayanan Publik*. PT. Adikarya Pratama Globalindo.
- Putri, M. C., & Yuliyana, W. (2023). Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik Dan Kompetensi Sdm Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. *Jurnal Pariwisata Bisnis Digital Dan Manajemen*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.33480/jasdim.v2i1.3926>.
- Safitri, R., & Susiani. (2020). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Berbasis Website Dilihat Dari Aspek Komunikasi Pada Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. <Http://Jurnal.Stiatabalong.Ac.Id/Index.Php/JAPB> ISSN: 2723-0937, 7,702–719.
- Safitri, R., & Susiani. (2023). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Berbasis Website Dilihat Dari Aspek Komunikasi Pada Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. <Http://Jurnal.Stiatabalong.Ac.Id/Index.Php/JAPB> ISSN: 2723-0937, 7, 702–719.
- Safitri, S. D., Cikusin, Y., & Hayat, H. (2022). Upaya Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(5), 784–792. <https://doi.org/10.36418/jiss.v3i5.582>.
-

-
- Sinta, Ziyadatu et al,. (2021). Pengembangan Sumber Daya Manusia. CV.Eureka Media Aksara, Anggota Ikap Jawa Tengah No. 225/JTE/2021.
- Siti Marfu'ah, Ana Kumalasari, & Ida Swasanti. (2024). Digitalisasi Pelayanan Publik: Ketidaksiapan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Bojonegoro. Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi, 15(02), 271–283. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v15i02.12309>.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). Metod e Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2000. Managamen Penelitian, Jakarta: Rineka Cipta.