

Efektivitas Pelayanan Melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tidore Utara Kota Tidore Kepulauan

Fajria Basra¹, Abdul Kadir Ali², Iriyani Abd. Kadir³
Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Nuku^{1,2,3}
rwinfilter@gmail.com¹, abdkadirali@gmail.com², iriyaniabdkadir@gmail.com³.

Informasi Artikel

Kata Kunci:

Efektivitas,
Kualitas Layanan
SIMKAH

ABSTRAK

Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) adalah sebuah aplikasi komputer. Simkah memungkinkan data statistik pernikahan dari seluruh Kantor Urusan Agama (KUA) di Republik Indonesia dikumpulkan secara online. Berdasarkan pengamatan di lapangan, ada banyak kesulitan termasuk masalah rutin dengan sistem internet saat ini dan terbatasnya ketersediaan komputer untuk pengisian data pernikahan secara online. Selain ketiadaan tenaga ahli pengoperasian komputer, ada beberapa masalah lain yang perlu mendapat perhatian, seperti kurangnya sosialisasi dan penyuluhan dari pemerintah kepada masyarakat tentang kebijakan SIMKAH online. Penelitian ini bermaksud untuk mengevaluasi, dengan menggunakan SIMKAH, kualitas layanan pernikahan yang disediakan oleh Kantor Urusan Agama di Kecamatan Tidore Utara, Kota Tidore Kepulauan. Dalam penelitian ini, tantangan yang dialami selama upacara pernikahan yang diselenggarakan di bawah SIMKAH di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tidore Utara, Kota Tidore Kepulauan, menggunakan pendekatan deskriptif dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan SIMKAH di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tidore Utara memberikan manfaat yang cukup besar dalam menangani masalah perkawinan di Kecamatan Tidore Utara. Selain itu, SIMKAH menjamin kualitas dan keandalan data, sehingga memungkinkan akses di masa depan ke informasi pengantin jika Akta Nikah hilang. Namun, banyak tantangan yang menghalangi kemajuan proyek ini: kegagalan server yang sering terjadi, koneksi internet yang tidak stabil, dan kurangnya sumber daya manusia di Kantor KUA Kecamatan Tidore. Beberapa pegawai hanya lulusan SMA atau sederajat.

© This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Penulis Korespondensi:

Fajria Basra
Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Universitas Nuku
Jalan Sultan Mansyur, Kota Tidore Kepulauan, Indonesia
Email: rwinfilter@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Dirancang untuk mengumpulkan data pernikahan secara online dari setiap Kantor Urusan Agama (KUA) di Republik Indonesia, Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) adalah sebuah aplikasi komputer. Beroperasi pada platform Windows, SIMKAH memiliki manfaat utama dalam pengelolaan data. Dengan menggunakan teknologi internet-yang dianggap lebih baik, lebih efisien, dan lebih aman daripada metode pencadangan tradisional-program ini berusaha menemukan nomor tanda terima duplikat, sehingga menurunkan kemungkinan kesalahan dan penipuan. Selain itu, SIMKAH dapat memverifikasi identitas calon pengantin melalui berbagai sumber. Karena elemen-elemen ini sangat penting untuk pengoperasian program, maka program ini sangat bergantung pada sistem keseragaman data dan integrasi data cadangan.

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dapat membantu meningkatkan efektivitas KUA. Dalam pandangan ini, efektivitas kerja adalah penyelesaian tugas yang diberikan secara tepat waktu dan efektif sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Bagi anggota staf KUA, memenuhi kewajiban mereka sangat bergantung pada tingkat efisiensi kerja yang tinggi. Entri data dan pembuatan output untuk kebutuhan pernikahan masyarakat menjadi tanggung jawab KUA. Penulis di lapangan mencatat bahwa penggunaan SIMKAH di KUA Kecamatan Tidore Utara-lebih-lebih di Kota Tidore Kepulauan-masih menghadapi berbagai kesulitan. Di antara tantangan-tantangan tersebut adalah jaringan internet yang sering mengalami gangguan dan kelangkaan komputer untuk menyelesaikan pencatatan nikah secara online. Selain itu, ada beberapa masalah yang sangat penting yang harus diselesaikan. Hal ini termasuk kurangnya sosialisasi dan penyuluhan dari pemerintah kepada masyarakat mengenai kebijakan SIMKAH online serta kurangnya tenaga ahli dalam pengoperasian komputer. Akibatnya, banyak calon pengantin yang masih datang ke KUA untuk menyelesaikan proses pendaftaran nikah atau mengirimkan berkas-berkas pernikahan mereka ke RT atau kelurahan.

Dengan menggunakan program komputer berbasis website, Sistem Informasi Manajemen Nikah atau SIMKAH memasukkan data pernikahan dari seluruh Kantor Urusan Agama atau KUA di Republik Indonesia (2015). Dengan menggunakan aplikasi SIMKAH berbasis web, Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 memberikan aturan penggunaan sistem online SIMKAH, sehingga dapat mengontrol proses pencatatan nikah Dioperasikan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan, SIMKAH merupakan program pemerintah. Aplikasi SIMKAH dapat meningkatkan pelayanan masyarakat dan merampingkan operasional administrasi (Salsabila, 2023). Lebih lanjut, Anwar (2020) berpendapat bahwa perangkat lunak aplikasi SIMKAH hanya memanfaatkan strategi jaringan dan internet yang handal. Dengan demikian, ini dianggap sebagai metode yang lebih cocok, efisien, dan dapat diandalkan. Selain itu, program ini bertujuan untuk mendapatkan data yang seragam. Penyederhanaan dan peningkatan manajemen data bergantung pada backup data yang terintegrasi.

Layanan publik pada dasarnya adalah layanan dasar yang dikelola di bawah kendali pemerintah daerah. Terlepas dari warna kulit, ras, agama, atau tingkat sosial mereka, layanan ini harus dapat diakses oleh orang-orang dari semua lapisan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa, sesuai dengan kerangka hukum dan peraturan perundang-undangan, pelayanan publik mencakup spektrum kegiatan yang ditargetkan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi warga negara dan penduduk. Penyedia layanan publik menyelenggarakan barang, jasa, dan/atau perangkat administratif yang termasuk dalam layanan ini. Kinerja layanan pemerintah sangat bergantung pada sumber daya manusia-sering disebut sebagai pekerja. Hal ini dikarenakan pegawai dipandang sebagai sumber daya yang penting bagi negara karena secara signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat (Daraba, 2019)

Selain itu, kebutuhan akan layanan yang jelas, transparan, dan responsif telah mendorong perbaikan administrasi yang menghasilkan perkembangan dalam distribusi data, informasi, dan platform komunikasi yang terbuka-lebih khusus lagi, E-Government. Sering disebut juga sebagai electronic government, e-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah pusat atau daerah untuk memberikan layanan dan mendistribusikan informasi kepada masyarakat umum melalui internet. Fondasi dasar dari e-government adalah penggunaan teknologi informasi yang canggih-khususnya internet-untuk memungkinkan pendekatan baru dalam menjalankan

fungsi-fungsi di dalam instansi pemerintah. Hal ini dilakukan dengan menyediakan layanan interaktif yang tersedia secara online dan informasi terbaik (Indrayani, 2013)

Seperti yang telah dijelaskan dalam kerangka pemikiran di atas, berikut ini adalah masalah yang diteliti dalam penelitian ini:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pernikahan melalui SIMKAH di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tidore Utara Kota Tidore Kepulauan”?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelayanan pernikahan melalui SIMKAH di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tidore Utara Kota Tidore Kepulauan”?

2. METODE PENELITIAN

Pada tanggal 19 Mei - 20 Juli 2024 penelitian dilakukan secara mendalam di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tidore Utara, Kota Tidore Kepulauan. Untuk memperjelas masalah penelitian, peneliti memutuskan untuk menggunakan penelitian kualitatif. Pengumpulan data langsung dari kejadian yang sebenarnya. Daripada ide-ide teoritis yang ditemukan dalam sumber-sumber tertulis, penelitian ini lebih menekankan pada kesulitan-kesulitan dunia nyata dan situasi pragmatis yang muncul di lapangan

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif untuk mencatat dan mengevaluasi secara menyeluruh semua tantangan yang ada dalam skala besar dalam perspektif umum. Penelitian ini berusaha mendokumentasikan dan memberikan penjelasan menyeluruh tentang kesulitan-kesulitan tersebut. Pendekatan ini melibatkan analisis, klasifikasi, dan upaya untuk mengidentifikasi berdasarkan data yang diperoleh solusi untuk masalah. Wawancara difokuskan pada informan yang disebutkan di bawah ini :

1. Kepala KUA Kecamatan Tidore Utara (1 orang)
2. Staf KUA Kecamatan Tidore Utara sebanyak 5 orang
3. Calon Pengantin Baru sebanyak 10 orang (5 pasangan)

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas layanan pernikahan yang disediakan oleh SIMKAH di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tidore Utara, Kota Tidore Kepulauan, dan untuk menunjukkan tantangan dalam menyediakan layanan ini. Khususnya teori Zeithaml et al. yang terdiri dari lima kategori: berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, data penelitian diperiksa sesuai dengan teori yang dijelaskan dalam tinjauan pustaka

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Pernikahan Melalui SIMKAH di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tidore Utara Kota Tidore Kepulauan

1. Bidang berwujud (*tangibel*)

Berdasarkan hasil wawancara, SIMKAH telah diterapkan di KUA Kecamatan Tidore Utara sesuai dengan instruksi Dirjen Bimas Islam tentang pelaksanaan SIMKAH di seluruh KUA di Indonesia. Dengan maksud untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas, penerapan tersebut telah dilakukan dan akan terus ditingkatkan untuk mengakomodir seluruh pelayanan, termasuk pelayanan nikah berbasis online.

Tiga indikator yang dibuat oleh KUA Kecamatan Tidore Utara dapat membantu untuk mengukur hal ini:

1. Tampilan staf/ aparaturnya ketika melayani Masyarakat
2. Kenyamannya tempat dalam melakukan pelayanan
3. Proses pelayanan yang mudah

2. Bidang Keandalan (*Realibility*)

Terkait keandalan, ada tiga langkah yang dapat dinilai:

1. Menyediakan barang dan jasa sesuai dengan standar yang ditetapkan
2. Karyawan menunjukkan kesederhanaan dalam menawarkan layanan kepada masyarakat.
3. Masyarakat harus dapat menggunakan instrumen jika mereka ingin melakukan pelayanan.

KUA Kecamatan Tidore Utara jelas telah membuktikan keandalannya dalam memberikan pelayanan, seperti yang ditunjukkan oleh data wawancara. Pengetahuan tentang persyaratan dasar oleh masyarakat mempercepat proses pelayanan. Selain itu, tahapan layanan yang sederhana membantu memperjelas hal-hal bagi mereka yang memiliki pengetahuan lebih sehingga memudahkan pemahaman.

3. Bidang Ketanggapan/respon (*Responsiviness*)

Semua anggota staf harus menunjukkan kapasitas ini jika kita ingin memastikan kepuasan masyarakat dengan respon cepat dari instansi. Kita dapat menilai kualitas layanan KUA Kecamatan Tidore Utara dengan menggunakan kriteria berikut:

1. Pemohon harus direspon cepat oleh pihak KUA.
Menurut hasil wawancara, staf KUA Kecamatan Tidore Utara ramah dan fleksibel dalam membantu masyarakat. Komunikasi yang efisien dan arahan yang tepat dari para pegawai membantu menyederhanakan proses layanan dan memastikan bahwa layanan tersebut memenuhi harapan masyarakat.
2. Bantuan yang efektif, tepat, dan komprehensif
3. Menanggapi keluhan yang disampaikan pemohon
Dalam rangka memperoleh kualitas pelayanan yang prima, hasil wawancara menunjukkan bahwa KUA Kecamatan Tidore Utara memberikan perhatian yang besar kepada setiap warga yang melakukan pengurusan dan secara aktif mengundang komentar dan saran dari warga terkait pelayanan yang diberikan.

4. Bidang Jaminan/ Asuransi (*Assurance*)

Standar berikut ini membantu untuk mengevaluasi tingkat pelayanan di bidang ini:

1. Jaminan tepat waktu dalam pelayanan
Komponen utama dari KUA Kecamatan Tidore Utara adalah menjamin pelayanan yang tepat waktu kepada masyarakat. Layanan yang berkualitas adalah layanan yang dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Persyaratan ini telah dipenuhi oleh KUA Kecamatan Tidore Utara.
2. Jaminan biaya dalam pelayanan
Kantor Urusan Agama (KUA) tidak memungut biaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Jaminan legalitas dalam pelayanan
Kantor Urusan Agama (KUA) memiliki warisan panjang dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.

5. Bidang Empati (*emphaty*)

Dalam hal ini, ukuran atau indikator berikut diperlukan untuk mengevaluasi tingkat kualitas layanan:

1. Mendahulukan kepentingan pemohon
Hasil wawancara dengan jelas mengungkapkan bahwa KUA Kecamatan Tidore Utara memiliki proses pelayanan yang sangat efektif. Kepala KUA dan setiap anggota stafnya memiliki sikap yang positif, termasuk memberikan bantuan yang tepat dan cepat. Hal ini sangat penting dalam sistem pelayanan yang mengutamakan pemohon atau masyarakat yang membutuhkan dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan di KUA.
2. Tidak diskriminatif
Layanan yang ditawarkan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) berlaku untuk setiap penduduk Kecamatan Tidore Utara. Terlepas dari posisi seseorang-kepala KUA, staf administrasi, penghulu, penyuluh, atau tenaga honorer-peneliti tidak melihat adanya bukti pelayanan yang diskriminatif. Setiap layanan dipandang sama dan tidak dapat dibedakan satu sama lain. Pegawai KUA sering kali menunjukkan keramahan dan kesopanan

B. Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelayanan Pernikahan Melalui SIMKAH Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tidore Utara Kota Tidore Kepulauan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tidore Utara kekurangan pegawai dengan latar belakang pendidikan yang berorientasi pada komputer. Sebagian besar staf di KUA hanya lulusan SMA atau memiliki tingkat pendidikan yang sama. Kadang-kadang staf di KUA merasa kesulitan untuk menggunakan komputer dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka karena kurangnya pengetahuan dan keterampilan dalam pengoperasian komputer secara spesifik. Hal ini dapat menurunkan produktivitas dan efisiensi departemen

Biasanya berjalan tanpa masalah yang serius, proses entri data SIMKAH di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tidore Utara cukup lancar. Namun, ada beberapa kendala yang biasa ditemui dalam proses tersebut. Hambatan-hambatan tersebut antara lain adalah gangguan pada server dan konektivitas internet yang kurang memadai. Ada juga hambatan kecil, termasuk perbedaan dalam Model N yang bertentangan dengan identitas calon pengantin. Terlepas dari tantangan-tantangan ini, upaya-upaya yang sedang berlangsung sedang dilakukan untuk mengatasinya dan menjamin keakuratan dan kegunaan entri data SIMKAH di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tidore Utara.

4. KESIMPULAN

Ada lima kriteria yang menjadi dasar evaluasi pelayanan nikah SIMKAH di Kecamatan Tidore Utara, Kota Tidore Kepulauan. Bidang pertama adalah bidang tangible, yang dinilai dengan menggunakan tiga indikator yang digunakan secara tepat. Ketiga indikasi tersebut adalah: 1). tampilan alat dan orang untuk pelayanan masyarakat. 2) Kesederhanaan lokasi dalam menawarkan layanan sangat membantu. Pendekatan layanan yang sederhana. Selain itu, ada tiga kriteria khusus dalam bidang ketergantungan yang dapat diukur: 1). Pastikan layanan mengikuti standar yang dinyatakan dengan jelas dan terdefinisi dengan baik. 2) Para karyawan berhati-hati dalam memberikan layanan kepada masyarakat. 3) Karyawan harus kompeten dalam menggunakan alat untuk melaksanakan layanan. Dari ketiga kriteria tersebut, manakah yang telah diterapkan oleh KUA Kecamatan Tidore Utara? Unsur ketiga dari responsivitas mensyaratkan adanya indikasi-indikasi yang mengukur tingkat keberhasilannya.

Ada tiga indikasi khusus yang ada: 1). KUA akan memberikan respon yang cepat kepada pemohon. 2) pelayanan yang teliti, tepat, dan kompeten. Kemudian tiga). Menanggapi keluhan apa pun yang disampaikan pemohon. Selain itu, pada area assurance menunjukkan perlunya jaminan pelayanan yang cepat, jaminan biaya, dan jaminan hukum. Bagi setiap orang atau calon pengantin yang ingin mengurus di Kantor KUA, KUA Kecamatan Tidore Utara telah mengikuti pedoman tersebut. Selain itu, domain empati menunjukkan bahwa diperlukan kriteria atau indikasi tertentu untuk menilai tingkat pelayanan dalam hal ini. Di antara langkah-langkah tersebut adalah mendahulukan kepentingan pemohon dan memastikan bahwa tidak ada prasangka buruk dalam melayani tamu Kantor KUA Kecamatan Tidore Utara.

Saat ini yang sedang dihadapi oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Tidore Utara, Kota Tidore Kepulauan adalah berbagai masalah kecil. Masalah-masalah tersebut antara lain keterlambatan dalam pengoperasian server, koneksi internet yang tidak menentu, dan tidak adanya staf yang berkomitmen dan memiliki pengalaman pendidikan komputer yang dapat menjalankan program SIMKAH secara efektif. Selain itu, kekurangan lain yang terdapat pada Model N adalah adanya kesalahan yang tidak sesuai dengan identitas calon pengantin

REFERENSI

- Anwar, Muhammad Khairil. 2020. Efektifitas Penggunaan Simkah Online Dalam Tertib Administrasi Pencatatan Pernikahan Di KUA Wilayah Kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Timur. *Tesis*, UIN Mataram.
- Budiman, Nasir. 2006. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Ar-Raniry. Banda Aceh.
- Daraba, Dahyar. 2019. *Reformasi Birokrasi & Pelayanan Publik*. Makassar: Penerbit Leisyah.
- Hasibuan, Melayu S.P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hendri. 2022. Efektivitas Pencatatan Nikah Berbasis Aplikasi SIMKAH di KUA Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. *Skripsi*. UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- Indrayani, Etin. 2013. *Sistem Informasi Manajemen Pemerintahan*. Bandung: IPDN Press.
- Iskandar, Jusman. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: GP Press.

- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Salsabila, Sania. 2023. Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Di Kantor Urusan Agama (KUA) Pakusari Kabupaten Jember. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Fakultas Syariah.
- Siagian, Sondang P. 2004. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor DJ.II/369 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan.
- Victoria, Ristin. 2015. Efektivitas Program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Pelayanan Administrasi Kantor Urusan Agama (KUA) di Kota Bengkulu, *Skripsi*, IAIN Bengkulu.