

## **Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pencatatan Pernikahan melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)**

**Purwati Setianingsih,<sup>1</sup>✉ Purwanto,<sup>2</sup> Laili Syarifah<sup>3</sup>**

<sup>1,3</sup>Prodi Manajemen Pendidikan Islam, STAI Syubbanul Wathon Magelang

<sup>2</sup>Prodi Ekonomi Syariah STAI Syubbanul Wathon Magelang

### **Abstrak**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya beberapa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pencatatan pernikahan melalui SIMKAH di KUA Kecamatan Kajoran. SIMKAH adalah kebijakan pemerintah yang diterapkan di Kantor Urusan Agama yang dapat membantu proses pelayanan pencatatan pernikahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan pencatatan pernikahan serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di KUA Kecamatan Kajoran. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Narasumber penelitian terdiri atas Kepala KUA, staf dan masyarakat. Data penelitian kemudian di analisis dengan menggunakan teknik analisis model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Pelayanan pencatatan pernikahan di KUA Kecamatan Kajoran masih belum maksimal sehingga beberapa masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. (2) Produk pelayanan pencatatan pernikahan seperti buku nikah terlambat diberikan. (3) Terdapat beberapa masalah atau faktor penghambat dalam pelayanan pencatatan nikah melalui SIMKAH seperti kurangnya sumber daya manusia, kurangnya pengetahuan IPTEK dari sebagian penyuluh agama Islam, sarana dan prasarana yang kurang memadai, serta gangguan jaringan internet.

**Kata Kunci:** SIMKAH; *Pelayanan Pencatatan Pernikahan*; KUA.

### **Abstract**

This research was motivated by public dissatisfaction with the marriage registration service through SIMKAH at the KUA, Kajoran District. SIMKAH is a government policy implemented at the Office of Religious Affairs that can assist in the process of marriage registration services. This research aims to find out how the marriage registration service is and the community's satisfaction with the service at the KUA Kajoran District. The research method used is qualitative descriptive research. The data collection techniques used were interviews, observation and documentation. Research sources consisted of the Head of KUA, staff and the community. The research data was then analyzed using interactive model analysis techniques. The research results show that (1) Marriage registration services at the Kajoran District KUA are still not optimal, so some people are not satisfied with the services provided. (2) Marriage registration service products such as marriage books are given late. (3) several problems hamper marriage registration services through SIMKAH, such as lack of human resources, lack of science and technology knowledge from some Islamic religious counsellors, inadequate facilities and infrastructure, and internet network problems.

**Keywords:** SIMKAH; *Marriage Recording Service*; KUA

---

✉ Corresponding author : Purwati Setianingsih

Email Address : [purwatisetia20@gmail.com](mailto:purwatisetia20@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Pelayanan menjadi kebutuhan esensial bagi setiap individu, dan mutu pelayanan merupakan suatu keharusan untuk mencapai hasil yang diinginkan oleh semua pengguna layanan. Mutu pelayanan yang tinggi akan menghasilkan kepuasan bagi para pengguna layanan atau anggota masyarakat. Sebagai anggota masyarakat, harapannya adalah agar penyelenggara layanan publik dapat menjalankan tanggung jawab dan tugas mereka dengan profesional dalam menyediakan pelayanan (Paulina, 2021). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat (1) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk. Pelayanan tersebut mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik (Rahmatia, 2023). Dengan demikian, pelayanan publik diharapkan dapat memenuhi standar hukum dan kebutuhan masyarakat dengan memberikan solusi yang efektif dan efisien.

Pelayanan publik adalah upaya memberikan layanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan tertentu pada suatu organisasi, sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan (Hendrawan, Rakhmat, & Nara, 2020). Kualitas pelayanan publik menjadi indikator kinerja pemerintah yang paling mencolok dan dapat langsung dinilai oleh Masyarakat (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Evaluasi kinerja pemerintah oleh masyarakat dapat dilakukan dengan memperhatikan sejauh mana kualitas pelayanan publik terpenuhi, karena dampaknya dirasakan secara langsung oleh berbagai lapisan masyarakat. Masyarakat, sebagai penerima layanan publik, memiliki harapan yang tinggi terhadap kinerja penyelenggara pelayanan yang bersifat profesional (Hurriyah, 2018).

Salah satu entitas pemerintah yang secara langsung menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Urusan Agama (KUA) (Lestari, Alyas, & Parawangi, 2021). KUA merupakan bagian integral dari struktur pemerintahan Indonesia yang berada di bawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia dan memiliki mandat khusus di bidang agama Islam, yang berlaku di wilayah Kecamatan. Tugas pokok dan fungsi Kantor Urusan Agama mencakup sejumlah aspek yang mendukung pelaksanaan tugas Kantor Departemen Agama. KUA memainkan peran kunci dalam menyediakan layanan publik di berbagai ranah, termasuk pelayanan pencatatan nikah dan rujuk, pelaksanaan kursus calon pengantin, fasilitasi kegiatan Badan Penasehat Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP-4), pelaksanaan bimbingan keluarga sakinah, pengurusan wakaf, fasilitasi kegiatan Pembinaan dan Pengamalan Agama (P2A), kegiatan lintas sektoral dan hubungan kemitraan umat, pendataan kependudukan terkait urusan agama Islam, pembinaan kemasjidan, pembinaan tilawah Al-Qur'an, manasik haji, pembinaan lembaga zakat dan baitul mal, serta pembinaan produk halal/haram (Sabara, 2018). Dengan menjalankan berbagai tugas pokok dan fungsi tersebut, KUA berperan dalam memastikan terselenggaranya berbagai aspek kehidupan beragama di tingkat Kecamatan. Sebagai lembaga penyelenggara pelayanan publik, KUA menjadi tulang punggung dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dengan aspek agama Islam dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap harmoni dan pembangunan di tingkat lokal.

Dari sejumlah tugas dan fungsi yang diemban oleh Kantor Urusan Agama (KUA), salah satu yang paling menonjol adalah perannya di bidang administrasi pencatatan pernikahan. Khususnya di KUA Kecamatan Kajoran, mayoritas layanan yang disediakan berkaitan dengan pernikahan. Proses pencatatan pernikahan kini telah ditingkatkan melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). SIMKAH merupakan sebuah aplikasi yang dirancang untuk memudahkan proses pencatatan pernikahan di KUA secara daring. Aplikasi ini, yang merupakan program aplikasi komputer berbasis Windows, digunakan untuk mengumpulkan data-data pernikahan di seluruh KUA di wilayah Republik Indonesia. Penggunaan SIMKAH dapat dilakukan secara daring atau luring, dengan data yang terkumpul disimpan dengan aman di KUA setempat (Al Yasa' dan Purnama, 2019).

Penerapan SIMKAH ini mencerminkan upaya modernisasi dan peningkatan efisiensi dalam pelaksanaan tugas KUA, khususnya dalam hal pencatatan pernikahan. Dengan menggunakan teknologi informasi, SIMKAH memungkinkan proses administrasi menjadi lebih cepat, akurat, dan dapat diakses secara online. Hal ini tidak hanya memberikan kemudahan bagi petugas KUA dalam mengelola data, tetapi juga memberikan kenyamanan dan aksesibilitas bagi masyarakat yang akan melakukan pencatatan pernikahan. Dengan adanya SIMKAH, diharapkan bahwa pelayanan administrasi pencatatan pernikahan dapat berjalan lebih efisien dan transparan. Penerapan teknologi ini juga dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat Kecamatan, menciptakan proses yang lebih modern, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat terkait pernikahan.

Kehadiran SIMKAH membawa dampak positif signifikan bagi masyarakat, terutama dalam proses pencatatan pernikahan. Dengan menggunakan SIMKAH, masyarakat dapat dengan mudah mencatatkan pernikahannya, memastikan bahwa pernikahan tersebut sah secara agama, dan diakui secara resmi oleh negara melalui pencatatan di Kantor Urusan Agama (KUA) setempat. Di KUA Kecamatan Kajoran, implementasi SIMKAH telah membantu mengurangi potensi kesalahan penulisan dalam akta nikah atau buku nikah. Manfaat lain yang diperoleh melalui SIMKAH antara lain 1) Membangun Infrastruktur Database yang Tepat. 2) Infrastruktur Jaringan Terintegrasi. 3) Terbentuknya Sistem Informasi Pengurusan Pencatatan Nikah. 4) Pelayanan Cepat dan Tepat. 5) Memudahkan Pelayanan, Pengendalian, dan Pengawasan (Riyadi, 2018). Dengan implementasi SIMKAH, diharapkan bahwa pelayanan pencatatan pernikahan dapat menjadi lebih cepat, akurat, dan transparan. Dalam jangka panjang, meningkatnya efisiensi dan kualitas pelayanan ini diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap proses pencatatan akta nikah di KUA Kecamatan Kajoran.

SIMKAH sebagai salah satu bentuk pelayanan publik telah banyak dikaji oleh para peneliti, seperti Arfah (2022) yang mengkaji tentang optimalisasi pencatatan nikah melalui SIMKAH di KUA kecamatan Bua Kabupaten Luwu. Kartika & Supardin, (2020) melakukan penelitian tentang efektifitas pendaftaran dan pencatatan nikah berbasis aplikasi SIMKAH di KUA Kec. Ma'rang Kab. Pangkep. Selanjutnya Juneldi & Sururie (2020) yang mengkaji tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. Rahmasari, Talli, & Anis (2023) mengkaji tentang implementasi Pelayanan Administrasi Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Ujung Bulu Bulukumba Melalui Website SIMKAH. Sementara itu Hamidah & Salma (2021) menyoroti problematika Pencatatan Pernikahan di KUA Kecamatan Koto Parik Gadang Diarah

kabupaten Solok Selatan Pasca Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah Berbasis Website. Adapun Hady et al. (2021) menyoroti penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Studi Kasus Kua Nanga Pinoh Perspektif PMA Nomor 20 Tahun 2019.

Dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan, belum banyak penelitian yang mengkaji bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Untuk itu penelitian ini bertujuan untuk menggali dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pencatatan pernikahan melalui SIMKAH di KUA Kecamatan Kajoran. Dengan mengevaluasi pengalaman masyarakat dalam menggunakan sistem ini, dapat diidentifikasi potensi perbaikan dan peningkatan layanan yang dapat dilakukan oleh pihak terkait. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administratif terkait pernikahan, serta memberikan masukan bagi pengembangan lebih lanjut pada sistem serupa di masa depan.

Penelitian ini memiliki signifikansi yang besar karena menjadi langkah penting dalam menilai dampak implementasi teknologi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajoran. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, penerapan sistem ini diharapkan dapat membawa perubahan positif dalam proses pencatatan pernikahan dan memberikan dampak positif pada kepuasan masyarakat yang menjadi pengguna layanan SIMKAH. Dengan mengeksplorasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan ini, penelitian memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai pengalaman pengguna dalam menggunakan SIMKAH. Temuan dari penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pemerintah daerah dan penyelenggara layanan, termasuk KUA Kecamatan Kajoran, untuk merancang strategi perbaikan dan pengembangan yang lebih baik. Hasil evaluasi tingkat kepuasan masyarakat dapat menjadi panduan dalam mengidentifikasi kelemahan atau hambatan yang dihadapi oleh SIMKAH, dan kemudian mengambil tindakan korektif yang diperlukan. Strategi perbaikan ini tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga mencakup penyempurnaan dalam hal prosedur administratif, pelatihan petugas, dan komunikasi kepada masyarakat.

## METODOLOGI

Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu suatu pendekatan penelitian untuk menghasilkan data berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diamati. Objek dari penelitian ini adalah pelayanan pencatatan pernikahan melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Kajoran. Lokasi penelitian ini di KUA Kecamatan Kajoran yang dilaksanakan dari Bulan April sampai Mei tahun 2023. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara terhadap kepala KUA Kecamatan Kajoran, Staf KUA Kecamatan Kajoran dan Masyarakat. Selain itu data penelitian juga dikumpulkan melalui dokumentasi dan observasi.

Data penelitian yang telah terkumpul, kemudian dianalisis dengan menggunakan model interaktif yang terdiri atas reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Moleong, 2018). Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dan tertulis di lapangan (Rijali, 2018; Syarifah, Latifah, & Puspitasari, 2021). Penyajian data yaitu sekumpulan informasi yang memungkinkan dapat membantu penulis untuk menarik

kesimpulan. Adapun penyajian data ini berisi tentang sekumpulan informasi tentang pelayanan pencatatan pernikahan melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) (Suaida, 2023). Tahap selanjutnya dalam analisis interaktif adalah penarikan kesimpulan, yaitu tahap dimana data yang telah dikumpulkan ditarik kesimpulannya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Proses Pencatatan Pernikahan di KUA melalui SIMKAH

Ada beberapa tahapan Pencatatan Pernikahan di KUA melalui SIMKAH di KUA Kecamatan Kajoran, yaitu

#### Pendaftaran Kehendak Nikah

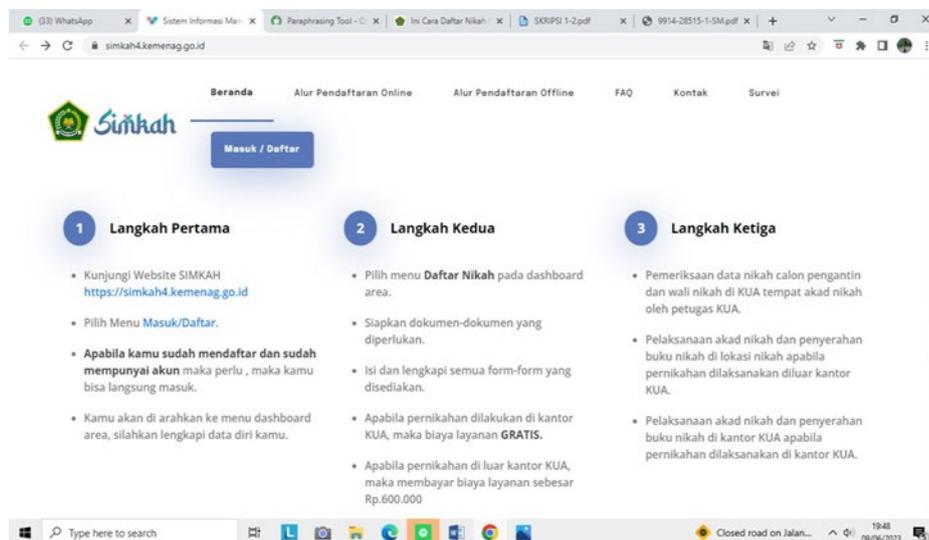
Menurut Peraturan Menteri Agama No. 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan Bab II Pasal 3 Ayat (1) bahwa pendaftaran kehendak nikah dilakukan kurang dari 10 hari sebelum dilaksanakan pernikahan. Seperti yang telah dikatakan oleh Bapak Arqom Irawanto selaku Kepala KUA Kecamatan Kajoran bahwa:

*“Jika ada yang mau mendaftar nikah, harus 10 hari sebelum pernikahan berlangsung. Apabila kurang dari 10 hari maka harus minta surat dispensasi ke Kantor Kecamatan. Dan kalau ada yang nikah dadakan misalnya H-3, itu bisa saja asalkan nikahnya dilaksanakan di luar kantor dengan istilah lain yaitu bedol. Kalau nikahnya dilaksanakan di KUA tidak bisa dadakan karena harus daftar nikah secara online supaya tidak bertabrakan dengan calon pengantin lain.”*

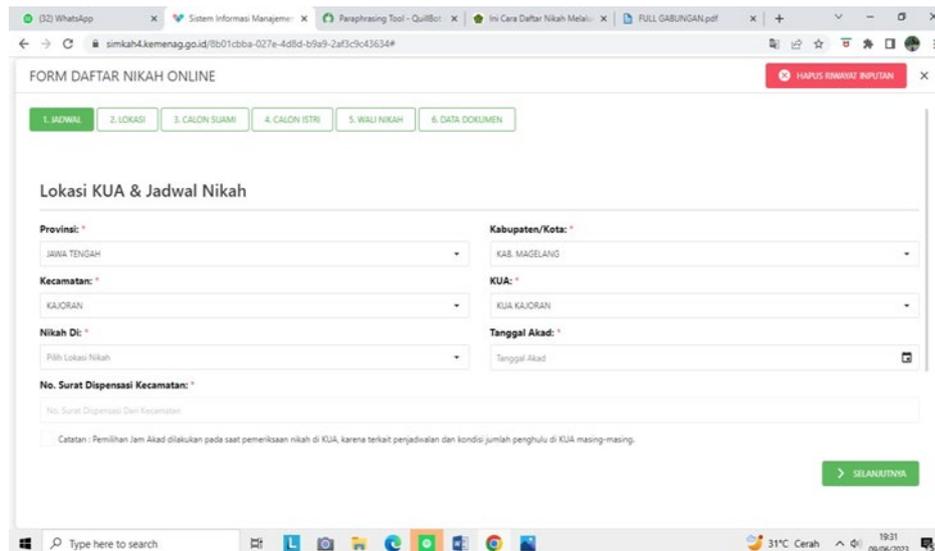
Selanjutnya pendaftaran pernikahan dilakukan dengan mengisi formulir pendaftaran dan melampirkan berkas-berkas yang dibutuhkan. Prosedur pencatatan pernikahan yang dilakukan di KUA Kecamatan Kajoran yaitu:

- 1) Sebelum mendaftarkan pernikahan di KUA, calon pengantin harus melakukan pendaftaran via online terlebih dahulu melalui link yang sudah ditempelkan di papan informasi KUA Kecamatan Kajoran (<https://simkah4.kemenag.go.id>).

Adapun tata cara pendaftaran nikah online adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Alur Pendaftaran Nikah Online



Gambar 2. Form Daftar Nikah Online

- 2) Setelah melakukan pendaftaran pernikahan online, Calon pengantin mendaftarkan rencana pernikahannya di KUA dengan membawa berkas-berkas dari desa.
- 3) Petugas menerima berkas tersebut kemudian memasukan identitas calon pengantin ke dalam buku agenda pendaftaran dan memberikan nomor urut pada berkas calon pengantin tersebut.
- 4) Setelah berkas terdaftar, berkas kemudian diberikan kepada operator SIMKAH untuk dibuatkan slip pembayaran pernikahan (Bi-ling) apabila calon pengantin ingin melaksanakan pernikahan di luar kantor. Kemudian operator SIMKAH melakukan entri data lalu dikeluarkan print-out lembar pemeriksaan calon pengantin (Model NB).
- 5) Calon pengantin mendapatkan slip pembayaran (Bi-ling) untuk dibayarkan di bank atau kantor pos. Kemudian bukti pembayaran tersebut diserahkan ke KUA.
- 6) Calon pengantin wanita melakukan suntik TT (suntik Tetanus Toxoid), kemudian calon pengantin beserta wali melaksanakan pemeriksaan. Dan saat itu pula diadakan simulasi akad nikah.
- 7) Setelah melakukan pemeriksaan, berkas calon pengantin diserahkan kepada penghulu untuk diagendakan dalam pengeluaran buku nikah dan berkas diberikan lagi ke operator SIMKAH satu minggu sebelum akad nikah berlangsung.
- 8) Mencetak data calon pengantin dalam buku nikah. Operator SIMKAH harus teliti agar tidak terjadi kekeliruan dalam pencetakan buku nikah.
- 9) Setelah buku nikah dicetak, berkas diberikan lagi ke penghulu yang bertugas melaksanakan pernikahan.
- 10) Akad nikah berlangsung, buku nikah diserahkan kepada masing-masing mempelai. Penghulu kembali ke kantor dan menyerahkan berkas tadi ke operator SIMKAH untuk dicetak model N (register pernikahan).
- 11) Semua model N kemudian dijadikan satu bendel dan data pernikahan pengantin yang ada di SIMKAH kemudian dikirim secara online ke server pusat.

### **Pemeriksaan dan Pengumuman Kehendak Nikah**

Setelah semua persyaratan lengkap, Kepala KUA atau penghulu melakukan pemeriksaan dokumen di hadapan calon pengantin beserta wali untuk memastikan ada

atau tidaknya halangan untuk menikah. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Arqom Irawanto, bahwa:

*“Pemeriksaan itu wajib dilaksanakan sebelum dilaksanakannya pernikahan. Pemeriksaan dilaksanakan paling lambat satu hari sebelum pernikahan. Pelaksanaan pencatatan pernikahan dilaksanakan setelah akad dilaksanakan. Apabila pemeriksaan dokumen telah terpenuhi maka penghulu mengumumkan kehendak perkawinan.”*

Dari pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa pemeriksaan dokumen menjadi langkah yang diwajibkan sebelum pelaksanaan pernikahan. Hal ini menunjukkan adanya prosedur yang harus dipatuhi oleh calon pengantin untuk memastikan kelengkapan dokumen sehari sebelum pernikahan dilaksanakan. Pemeriksaan dokumen dijadwalkan paling lambat satu hari sebelum pernikahan berlangsung. Selain itu, pencatatan pernikahan dilakukan setelah pelaksanaan akad pernikahan. Dengan penjadwalan ini, terdapat kejelasan waktu yang harus diikuti oleh calon pengantin dan pihak terkait. Pemeriksaan dokumen memiliki peran penting dalam proses pencatatan pernikahan. Jika dokumen terpenuhi, penghulu mengumumkan kehendak perkawinan. Ini menandakan bahwa kelengkapan dokumen calon pengantin menjadi faktor kunci dalam menentukan kelangsungan proses pernikahan. Setelah pemeriksaan dokumen terpenuhi, penghulu memiliki tanggung jawab untuk mengumumkan kehendak perkawinan. Hal ini bisa diartikan sebagai persetujuan resmi dan publik terhadap pernikahan yang akan dilaksanakan.

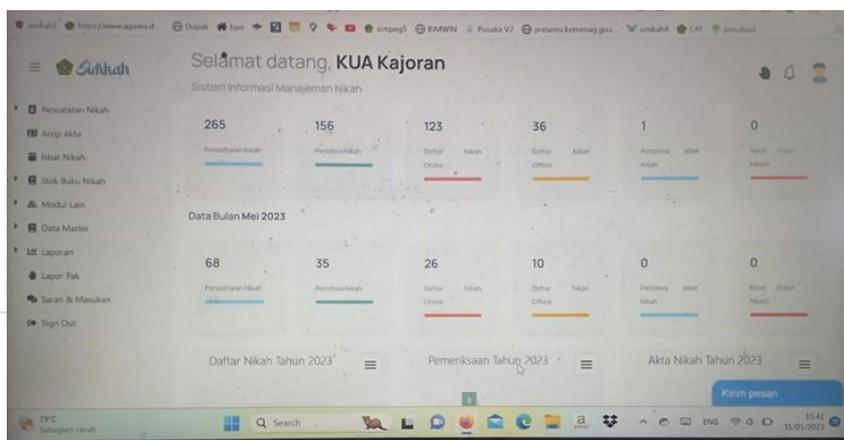
Adanya pemeriksaan dan Pengumuman Kehendak Nikah di KUA Kajoran mencerminkan adanya tahapan yang terstruktur dalam proses pernikahan, di mana pemeriksaan dokumen menjadi langkah awal yang penting sebelum pelaksanaan pernikahan dan pengumuman resmi dari pihak berwenang. Dengan adanya prosedur ini, diharapkan proses pernikahan dapat berlangsung dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### Penyerahan Buku Nikah

Buku pencatatan pernikahan diberikan setelah akad nikah dilaksanakan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Khuzaini bahwa:

*“Buku nikah bisa diberikan langsung setelah akad selesai. Namun tidak semua pasangan yang menikah bisa mendapatkan buku nikah di hari pernikahannya, dikarenakan banyaknya berkas/peristiwa nikah yang mendaftar dan belum selesai ditulis oleh pegawai KUA. Bagi buku nikah yang belum diberikan, KUA menjadwalkan pengambilan buku nikah pada hari Rabu bersamaan dengan penataran atau bimbingan keluarga sakinah.”*

Berikut ini jumlah pencatatan pernikahan di KUA Kecamatan Kajoran:



Gambar 3. Data Pencatatan Pernikahan Tahun 2023

Dari data di atas dapat dilihat bahwa terdapat sebanyak 155 pasang pengantin yang menikah dari Bulan Januari sampai Mei tahun 2023. Sebanyak 101 pasang pengantin yang menikah di luar KUA, 54 pasang pengantin yang menikah di KUA, dan 1 pasang pengantin yang melakukan isbat.

## 2. Kepuasan Masyarakat terhadap Pencatatan Pernikahan di KUA melalui SIMKAH

Penelitian ini mengungkap bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) melalui Sistem Informasi Manajemen Kehidupan Akhir (SIMKAH) di Kecamatan Kajoran masih belum maksimal. Salah satu permasalahan utama yang teridentifikasi adalah keterlambatan dalam penyediaan buku nikah kepada calon pengantin. Keterlambatan ini menunjukkan adanya hambatan dalam proses administratif dan dapat merugikan pihak yang bersangkutan secara langsung. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Khuzaini bahwa:

*"Buku nikah bisa diberikan langsung setelah akad selesai. Namun tidak semua pasangan yang menikah bisa mendapatkan buku nikah di hari pernikahannya, dikarenakan banyaknya berkas/peristiwa nikah yang mendaftar dan belum selesai ditulis oleh pegawai KUA. Bagi buku nikah yang belum diberikan, KUA menjadwalkan pengambilan buku nikah pada hari Rabu bersamaan dengan penataran atau bimbingan keluarga sakinah."*

Buku nikah bukan hanya sekadar dokumen formal yang mencatat ikatan pernikahan, tetapi juga memiliki peran penting dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari. Keterlambatan dalam pemberian buku nikah dapat memberikan dampak negatif pada proses administrasi kependudukan, di mana dokumen ini seringkali menjadi syarat utama untuk pendaftaran berbagai layanan dan hak-hak sipil.

Selain itu, ketidaktepatan waktu dalam pemberian buku nikah juga dapat berpotensi merugikan pihak yang bersangkutan dalam aspek keuangan. Dokumen ini seringkali dibutuhkan untuk klaim asuransi, penyelesaian hak waris, dan berbagai transaksi keuangan lainnya yang memerlukan validasi resmi dari ikatan pernikahan. Dalam konteks ini, penelitian mencatat bahwa perbaikan dalam manajemen proses administratif, terutama yang terkait dengan pencatatan pernikahan, perlu menjadi prioritas. Penyelenggaraan yang efisien dan tepat waktu dari Sistem Informasi Manajemen Kehidupan Akhir (SIMKAH) di KUA Kecamatan Kajoran menjadi krusial untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Sebuah sistem yang dapat memastikan kelancaran dan kecepatan dalam penyediaan buku nikah akan secara signifikan meningkatkan kualitas layanan administratif dan mengurangi potensi dampak negatif pada kehidupan sehari-hari para calon pengantin. Oleh karena itu, pembenahan dalam infrastruktur dan manajemen proses di tingkat KUA perlu dilakukan untuk memastikan bahwa pencatatan pernikahan dapat berjalan dengan efisien dan memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat. Dengan demikian, tidak hanya

kelancaran administratif yang terjamin, tetapi juga hak-hak masyarakat terlindungi, dan pelayanan publik dapat memberikan kontribusi positif pada kesejahteraan sosial di Kecamatan Kajoran.

### 3. Kendala dalam Pelayanan Pencatatan Pernikahan Melalui SIMKAH

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan dengan para narasumber penelitian, ada beberapa kendala mengenai pelayanan pencatatan pernikahan melalui SIMKAH diantaranya yaitu:

#### **Kurangnya Sumber Daya Manusia**

KUA Kecamatan Kajoran hanya memiliki 3 staf administrasi umum, hal itu menyebabkan kurangnya kecepatan dalam melakukan pelayanan pencatatan pernikahan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Kepala KUA bahwa:

*“Di KUA sini dalam hal pelayanan memang masih kurang optimal karena operatornya saja hanya ada 3 orang. Sedangkan penyuluh saja kurang bisa memahami tentang administrasi, banyak yang hanya duduk-duduk rapi di depan meja piket. Ketika banyak tamu yang datang di KUA Kecamatan Kajoran, mereka harus mengantri lama untuk mendapatkan pelayanannya. Setidaknya para penyuluh dapat membantu melayani administrasi yang ada di KUA. Itu tidak bisa dibiarkan, tahun depan harus ada perubahan biar pelayanan di KUA ini bisa optimal.”*

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Kajoran masih belum optimal, terutama karena keterbatasan jumlah operator yang hanya mencapai 3 orang. Selain itu, rendahnya pemahaman tentang administrasi dari pihak penyuluh juga menjadi salah satu hambatan utama dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Faktor keterbatasan jumlah operator tampaknya menjadi kendala utama dalam menghadapi volume tamu yang datang. Kondisi ini menyebabkan antrian panjang dan menambah waktu tunggu bagi masyarakat yang datang untuk mendapatkan layanan administratif pernikahan. Pihak penyuluh, yang seharusnya dapat membantu dalam proses administratif, juga terlihat kurang proaktif dan tidak memiliki pemahaman yang memadai terkait tugas mereka.

Keterlambatan dalam pelayanan tersebut pada akhirnya menyebabkan ketidakpuasan masyarakat, yang pada gilirannya dapat merugikan pihak yang bersangkutan, terutama calon pengantin. Dalam konteks ini, perubahan perlu dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di KUA Kecamatan Kajoran. Peningkatan jumlah operator, pelatihan yang lebih baik bagi penyuluh terkait administrasi pernikahan, dan peningkatan koordinasi antara tim pelayanan dapat menjadi solusi untuk mengatasi kendala-kendala tersebut.

#### **Kurangnya Pengetahuan IPTEK**

Berdasarkan hasil wawancara, Bapak Kepala KUA mengatakan bahwa:

*“ada beberapa orang yang kurang begitu mahir dalam menggunakan komputer, jika beberapa dari mereka bisa menggunakan komputer, setidaknya sedikit membantu operator dalam hal administrasi pelayanan di kantor.”*

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa orang yang kurang mahir dalam menggunakan komputer di lingkungan kantor. Keberadaan individu-individu ini memunculkan potensi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pelayanan di kantor dengan memberikan kontribusi dalam hal administrasi. Terlihat bahwa sebagian orang di kantor tidak begitu mahir dalam menggunakan komputer. Hal ini dapat menjadi kendala dalam penggunaan sistem informasi atau perangkat lunak yang mungkin digunakan dalam administrasi pelayanan di kantor, seperti SIMKAH (Observasi penulis, 2023).

### **Sarana dan Prasarana yang kurang memadai**

Pelayanan di KUA Kecamatan Kajoran masih kurang memuaskan, hal itu disebabkan karena sarana dan prasarana yang kurang memadai. Terdapat beberapa komputer yang tidak bisa berfungsi, sehingga komputer tersebut tidak bisa digunakan untuk pelayanan administrasi. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Arqom Irawanto bahwa:

*"Komputer yang ada disini pun kurang, ada 2 komputer yang rusak di ruang pelayanan administrasi. Hal itu membuat kinerja pelayanan juga berkurang. Penyuluh pun masih ada beberapa yang kurang paham mengenai komputer, maka semua pelayanan yang berhubungan dengan komputer ditangani oleh operator dan para pegawai, penyuluh hanya mengarahkan apa yang sekiranya mereka tahu."*

Berdasarkan informasi yang diberikan, dapat disimpulkan beberapa hal terkait dengan kondisi komputer dan peran penyuluh dalam pelayanan administrasi di Kantor Urusan Agama (KUA). Terdapat keterbatasan jumlah komputer di ruang pelayanan administrasi, dengan bahkan terdapat dua komputer yang rusak (Observasi Penulis, 2023). Kondisi ini secara langsung mempengaruhi kinerja pelayanan karena penggunaan komputer mungkin sangat penting dalam menjalankan administrasi sehari-hari. Rusaknya komputer di ruang pelayanan administrasi menyebabkan penurunan kinerja pelayanan. Komputer yang berfungsi dengan baik merupakan aspek krusial dalam pemrosesan administrasi, dan keberadaan komputer yang rusak dapat memperlambat proses pelayanan.

### **Gangguan Jaringan Internet**

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, hambatan utama pada aplikasi SIMKAH yaitu persoalan jaringan internet yang mengalami gangguan. Apabila listrik dalam keadaan padam maka signal wifi pun mati, otomatis SIMKAH tidak bisa digunakan karena harus tersambung dengan koneksi internet. Sehingga pelayanan pun akan terhambat dan masyarakat harus menunggu hingga listrik hidup kembali. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Musdi selaklu operator di KUA Kajoran mengatakan bahwa:

*"Jika di kantor terjadi listrik padam sehingga koneksi internet terganggu (wifi mati) maka SIMKAH yang seharusnya bisa diakses menggunakan internet menjadi terganggu. Otomatis ketika kita akan melakukan pelayanan administrasi pun juga terhambat. Apalagi di KUA ini tidak mempunyai genset sehingga tidak bisa"*

*membantu dalam melaksanakan pelayanan tersebut. Mau tidak mau pengunjung harus menunggu sampai listrik kembali menyala, jika listriknya padam sampai waktu yang lama pengunjung harus kembali ke KUA di keesokan harinya."*

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat diambil beberapa kesimpulan terkait kondisi Kantor Urusan Agama (KUA) terkait dengan listrik dan konektivitas internet. KUA mengalami kendala ketika terjadi pemadaman listrik yang mengakibatkan gangguan pada koneksi internet, sehingga akses ke SIMKAH yang seharusnya melalui internet menjadi terhambat. Kondisi ini langsung berdampak pada proses pelayanan administrasi, karena sebagian besar tugas terkait dengan SIMKAH membutuhkan akses internet. Kurangnya peralatan cadangan seperti genset menjadi kendala tambahan. Tanpa genset, KUA tidak dapat melanjutkan pelayanan administrasi saat terjadi pemadaman listrik. Hal ini menciptakan ketidakpastian bagi pengunjung, dan mereka harus menunggu hingga listrik kembali menyala. Gangguan listrik dan koneksi internet menyebabkan terhambatnya proses pelayanan administrasi di KUA. Masyarakat diharuskan menyesuaikan jadwal mereka atau bahkan harus kembali ke KUA pada hari berikutnya jika pemadaman listrik berlanjut.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen Kehidupan Akhir (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kajoran telah berjalan, namun terdapat beberapa kendala yang berpotensi menghambat pencapaian tingkat kepuasan masyarakat yang maksimal. Penggunaan SIMKAH sebagai sistem pencatatan pernikahan di KUA Kajoran dinilai sudah berjalan dengan baik. Namun, meskipun telah ada kemajuan dalam penerapannya, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut belum mencapai puncaknya. Salah satu masalah utama yang muncul adalah keterlambatan dalam penyerahan buku nikah kepada calon pengantin. Keterlambatan ini memiliki dampak signifikan terhadap proses administratif dan merugikan pihak yang bersangkutan. Buku nikah bukan hanya sebagai dokumentasi resmi pernikahan, tetapi juga memiliki peran penting dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari, seperti administrasi kependudukan, klaim asuransi, dan lain sebagainya.

Adapun faktor-faktor yang dapat diidentifikasi sebagai penyebab ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan SIMKAH melibatkan aspek sumber daya manusia, pengetahuan IPTEK, sarana dan prasarana, serta gangguan koneksi internet. Kurangnya jumlah sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan SIMKAH dapat memperlambat proses pelayanan, sedangkan kurangnya pengetahuan IPTEK di kalangan penyuluh dan operator dapat menjadi hambatan dalam optimalisasi penggunaan sistem. Sarana dan prasarana yang kurang memadai, termasuk kemungkinan gangguan koneksi internet, turut berkontribusi terhadap ketidakmaksimalan layanan. Hal ini menciptakan kebutuhan untuk peningkatan infrastruktur teknologi dan ketersediaan sumber daya agar pelayanan SIMKAH dapat berjalan dengan lebih efisien.

Berdasarkan hasil penelitian serta kesimpulan, peneliti memberi saran yaitu agar memaksimalkan pelayanan di KUA Kecamatan Kajoran, pihak KUA seharusnya memerhatikan beberapa faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan KUA seperti

meningkatkan kualitas SDM dan sarana dan prasarana sehingga pelayanan di KUA Kecamatan Kajoran menjadi lebih maksimal.

## Referensi :

- Al Yasa', M. I., & Purnama. (2019). Efektivitas Penerapan SIMKAH di KUA Syiah Kuala Kota. *Samarah: Jurnal Hukum Keluarga Dan Hukum Islam Volume*, 3(1), 1–31.
- Arfah, A. (2022). Optimalisasi Pencatatan Nikah Melalui SIMKAH di KUA Kecamatan Bua Kabupaten Luwu. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(3), 6153–6166.
- Hady, S., Marluwi, & Ardiansyah. (2021). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Studi Kasus Kua Nanga Pinoh Perspektif PMA Nomor 20 Tahun 2019. *Al-Usroh*, 1(2), 160–170. <https://doi.org/10.24260/al-usroh.v1i2.405>
- Hamidah, N., & Salma. (2021). Problematika Pencatatan Pernikahan di KUA Kecamatan Koto Parik Gadang Diatesh kabupaten Solok Selatan Pasca Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah Berbasis Website. *Jurnal AL-AHKAM*, 22(2), 143–161.
- Hendrawan, Rakhmat, & Nara, N. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 162–175.
- Hurriyah, N. F. (2018). Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. *Jurnal Algoritma, Makassar, Vol. 1 No.*, 319.
- Juneldi, R., & Sururie, R. W. (2020). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Di Kua Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. *Al-Ahwal Al-Syakhsiyyah: Jurnal Hukum Keluarga Dan Peradilan Islam*, 1(2), 179–194. <https://doi.org/10.15575/as.v1i2.9914>
- Kartika, & Supardin. (2020). Efektifitas pendaftaran dan pencatatan nikah berbasis aplikasi simkah di Kkua Kec. Ma'rang Kab. Pangkep. *QADAUNA: Jurnal Ilmiah Madasiswa Hukum Keluarga Islam*, 1(3), 129–142.
- Lestari, N. A., Alyas, & Parawangi, A. (2021). Pelayanan pencatatan pernikahan di kantor urusan agama kecamatan mariso Kota Makasar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(5), 1798–1812.
- Moleong, L. J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Paulina, S. (2021). Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Paringin Pada Masa Pandemi Covid 19. *Al Iidara Balad*, 7(2), 107–115.
- Rahmasari, A. N., Talli, A. H., & Anis, M. (2023). Implementasi Pelayanan Administrasi Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Ujung Bulu Bulukumba Melalui Website SIMKAH. *QADAUNA: Jurnal Ilmiah Madasiswa Hukum Keluarga Islam*, 5(1), 296–308.
- Rahmatia, R. N. (2023). Tinjauan Yuridis Terhadap Pelayanan Aparatur Sipil Negara Pada Instansi Daerah Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi Lex*, 12(2), 1–13.
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Riyadi, F. (2018). Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 di KUA Kecamatan Mejobo Kudus. *Jurnal Pemikiran Hukum Dan Hukum Islam*, 9(2), 211–230.
- Sabara. (2018). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pernikahan oleh kua di kawasan timur indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, XIV No.2, 109–118.

- Suaida, S. (2023). Analisis Manajemen Pengendalian Kualitas Layanan Sirkulasi dengan Perspektif Total Quality Management (TQM) di Perpustakaan Umum Kota Solok. *JIPIS: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam*, 2(1), 31–40. <https://doi.org/10.31958/jipis.v2i1.8828>
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Syarifah, L., Latifah, N., & Puspitasari, D. (2021). Keteladanan Pengasuh dan Peran Orang Tua dalam Pembentukan Karakter Santri Tarbiyatul Athfal Tegalrejo Magelang. *DWIJA CENDEKIA: Jurnal Riset Pedagogik*, 5(2), 97–107.