

---

---

**PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH  
(SIMKAH) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KANTOR  
URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN BANGKALA  
KABUPATEN JENEPONTO**

**ANDI HASRUL HARIS, IDAH SUAIDAH, SUARGA, ST. IBRAH MUSTAFA  
KAMAL, BAHARUDDIN**

Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Indonesia

Email: andihasrulharis5@gmail.com, idah.saidah08@gmail.com, suargabk@gmail.com,  
stibrahmk@gmail.com, baharuddin.abbas@gmail.com,

***Abstract: Implementation of the Marriage Management Information System (Simkah) in Administrative Services at the Office of Religious Affairs (KUA) of Bangkala, Jeneponto Regency.***

*This study examines the implementation of the Marriage Management Information System (Simkah) in administration, focusing on the description of its application, challenges, and solutions related to Simkah and administrative services. The methodology used is qualitative with a phenomenological approach, with primary data sources from the Head of KUA, Simkah operators, administrative staff, and service users, as well as secondary data from books and journals. Data were collected through observation, interviews, and documentation, and analyzed through data reduction, presentation, and conclusion drawing. The results indicate that although Simkah faces challenges such as signal disruptions and a lack of public understanding, administrative services received a positive response. Proposed solutions include system updates and staff training. The study also found that factors hindering the implementation of Simkah include insufficient socialization by law enforcement and server instability*

***Keywords: Marriage Management Information System, Administrative Services***

**Abstrak: Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) dalam Pelayanan Administrasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.**

Penelitian ini mengkaji penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) dalam administrasi, dengan fokus pada deskripsi penerapan, kendala, dan solusi terkait Simkah dan pelayanan administrasi. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan fenomenologis, dengan sumber data primer dari Kepala KUA, operator Simkah, staf administrasi, dan pengguna layanan, serta data sekunder dari buku dan jurnal. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dan dianalisis dengan reduksi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun Simkah memiliki kendala seperti gangguan sinyal dan kurangnya pemahaman masyarakat, pelayanan administrasi mendapat respon positif. Solusi yang diusulkan termasuk pembaruan sistem dan pelatihan pegawai. Penelitian ini juga menemukan bahwa faktor

penghambat implementasi Simkah meliputi kurangnya sosialisasi oleh penegak hukum dan ketidakstabilan server.

**Kata Kunci:** Sistem Informasi Manajemen Nikah, Pelayanan Administrasi

## PENDAHULUAN

Pencatatan pernikahan tidak dimaksudkan untuk menghambat atau menyulitkan setiap warga negara untuk membangun keluarga. Tetapi pencatatan tersebut tujuan utamanya adalah untuk melindungi hak setiap individu dalam membangun keluarga, menjamin adanya keturunan, dan adanya kepastian hukum mengenai hak suami, istri, hingga anak. Oleh karena itu, anggapan bahwa pernikahan hanya perlu memenuhi syarat-syarat agama tanpa perlu dicatatkan di lembaga pemerintah adalah sebuah kekeliruan. (Hady, Marluwi, and Ardiansyah 2021).

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi dan informasi, kita menyaksikan bahwa setiap inovasi teknologi memiliki peran krusial. Kemajuan teknologi ini tentunya mendorong semangat di berbagai sektor untuk memperlancar proses kerja dengan dukungan teknologi. Khususnya dalam bidang pelayanan publik, sangat penting untuk memperbarui sistem pelayanan yang sebelumnya rumit agar menjadi lebih cepat dan efisien dengan memanfaatkan inovasi teknologi informasi dan komunikasi.

Sejalan dengan kemajuan yang terjadi, diperlukan peningkatan dalam pengorganisasian, keselarasan, dan kualitas pelayanan sebagai bagian dari pengelolaan yang mendasari sistem manajemen terpadu. Hal ini melibatkan peran pimpinan, pengelola, pelaksana, serta masyarakat. Proses yang dijalankan memerlukan dukungan optimal dari berbagai jenis informasi yang akurat, dapat dipercaya, dan tersedia. Dalam dengan upaya meningkatkan integritas sistem informasi serta pemanfaatannya untuk pengembangan sumber daya manusia dan penerapan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam sistem komunikasi, peran informasi menjadi semakin luas, kompleks, dan beragam (Rahmanda 2022). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa "jika sistem manajemen informasinya baik, maka akan mendukung proses manajemen yang efektif.

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan lembaga pemerintah yang berfungsi sebagai penyedia layanan publik, khususnya dalam konteks agama Islam. KUA memiliki peranan yang sangat penting dalam struktur pemerintahan Indonesia, di mana lembaga ini berada di bawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia dan beroperasi di tingkat kecamatan. Dengan demikian, KUA berfungsi sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat dalam hal pelayanan yang berkaitan dengan urusan agama. tugas dan fungsi utama KUA sangat beragam dan mencakup berbagai aspek yang mendukung pelaksanaan tugas-tugas yang diemban oleh Kementerian Agama. Beberapa layanan yang disediakan oleh KUA meliputi pencatatan nikah dan rujuk, pelaksanaan kursus bagi pengantin, serta fasilitasi kegiatan Badan Penasehat Pembinaan dan Pelestarian Calon Perkawinan (BP-4). Selain itu, KUA juga berperan dalam memberikan

bimbingan untuk menciptakan keluarga sakinah, mengurus wakaf, serta memfasilitasi kegiatan Pembinaan dan Pengamalan Agama (P2A). KUA tidak hanya fokus pada layanan individu, tetapi juga terlibat dalam kegiatan lintas sektoral dan menjalin kemitraan dengan umat, melakukan pendataan kependudukan yang berkaitan dengan urusan agama Islam, serta membina masjid dan lembaga zakat. (Setianingsih and Syarifah 2024). Salah satu tugas yang paling krusial yang diemban oleh KUA adalah administrasi pencatatan pernikahan. Di KUA Kecamatan Bangkala, sebagian besar layanan yang diberikan fokus pada aspek pernikahan. Untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan data pernikahan, KUA telah mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Sistem ini dirancang untuk memperlancar proses pencatatan pernikahan, sehingga diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan pernikahan dan memastikan bahwa semua data yang dicatat adalah akurat dan diselenggarakan dengan baik. Dengan adanya SIMKAH, diharapkan pelayanan di KUA dapat lebih responsif dan transparan, serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pencatatan pernikahan secara lebih efektif.

Sistem Informasi Manajemen Nikah, atau yang lebih dikenal dengan nama Simkah, merupakan sebuah program komputer berbasis web yang dirancang untuk mengumpulkan dan mengelola data pernikahan dari seluruh Kantor Urusan Agama (KUA) di Indonesia secara online. Dengan kemajuan teknologi informasi yang pesat, terutama dalam konteks globalisasi yang semakin berkembang, Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam berkomitmen untuk mengikuti perkembangan tersebut dengan melakukan modernisasi dalam sistem pencatatan pernikahan melalui implementasi Simkah online (Juneldi and Sururie 2020). Inisiatif untuk memodernisasi sistem pencatatan pernikahan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja KUA dalam memberikan layanan kepada masyarakat, khususnya dalam setiap tahapan proses pencatatan pernikahan. Dengan menggunakan Simkah, KUA dapat melakukan berbagai aktivitas, mulai dari pendaftaran hingga pencatatan pernikahan, dengan lebih cepat dan akurat. Hal ini tidak hanya mengurangi kemungkinan kesalahan dalam pencatatan data, tetapi juga mempercepat proses administrasi yang sering memakan waktu.

Sistem ini memungkinkan KUA untuk mengakses dan berbagi informasi dengan lebih mudah, sehingga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan data pernikahan. Dengan adanya Simkah, masyarakat juga akan mendapatkan kemudahan dalam mengakses informasi terkait pernikahan mereka, seperti status pencatatan dan dokumen yang diperlukan. Secara keseluruhan, penerapan Simkah diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan publik di bidang pencatatan pernikahan, serta mendukung upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Simkah merupakan inovasi terbaru yang dikembangkan oleh Bimbingan Masyarakat Islam, yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja

Kantor Urusan Agama (KUA) dalam mengelola berbagai aspek pernikahan. Inovasi ini mencakup berbagai jenis pernikahan, termasuk pernikahan dini, pernikahan kedua, serta pemberitahuan dan pengumuman niat untuk menikah secara luas, semua itu dilakukan dengan memanfaatkan teknologi internet. Dengan adanya Simkah, KUA dapat lebih mudah mengelola dan mendokumentasikan pernikahan yang terjadi di wilayah mereka. Salah satu manfaat utama dari Simkah adalah kemampuannya untuk berkontribusi dalam pendaftaran pernikahan di seluruh Indonesia. Sistem ini memungkinkan pengumpulan data yang lebih terstruktur dan sistematis, sehingga memberikan gambaran yang jelas mengenai grafik tingkat pencatatan pernikahan di berbagai daerah. Dengan informasi ini, pemerintah dan pihak terkait dapat lebih mudah melakukan analisis dan evaluasi terhadap tren pernikahan di masyarakat, serta mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan. Selain itu, Simkah juga memberikan kemudahan bagi KUA dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai data pernikahan melalui platform online. Masyarakat dapat mengakses informasi terkait status pencatatan nikah mereka dengan lebih mudah, sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses administrasi pernikahan. Dengan sistem ini, masyarakat tidak hanya mendapatkan informasi yang dibutuhkan, tetapi juga dapat melakukan pendaftaran dan pengajuan layanan nikah dengan lebih efisien. (Ningtiara, Pasha, and Damayanti 2023).

Tujuan utama dari penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) di Kantor Urusan Agama (KUA) di tingkat kecamatan adalah untuk membangun sebuah sistem yang konsisten dan terstandarisasi dalam pengelolaan data pernikahan. Dengan adanya sistem yang seragam, pengelolaan data yang diharapkan dapat dilakukan secara lebih efisien dan efektif, serta meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahan atau inkonsistensi dalam pencatatan informasi. Selain itu, Simkah juga dirancang untuk menyediakan backup data yang terintegrasi, yang berarti bahwa semua informasi terkait pernikahan akan tersimpan dalam satu sistem yang aman dan mudah diakses. Hal ini penting untuk memastikan bahwa data tidak hilang atau rusak, serta dapat diakses dengan cepat ketika dibutuhkan. Kementerian Agama, sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan urusan keagamaan di Indonesia, menunjukkan komitmennya untuk terus meningkatkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi. Hal ini mencakup tidak hanya pencatatan pernikahan, tetapi juga berbagai tugas lain yang diberikan oleh KUA. Dengan demikian, penerapan Simkah merupakan bagian dari upaya yang lebih besar untuk modernisasi layanan publik di bidang keagamaan, yang diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat secara keseluruhan. Melalui sistem yang lebih baik dan terintegrasi, diharapkan KUA dapat memberikan layanan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel, serta memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas. (Ramlah and Hayati 2024)

Penyeragaman data merupakan aspek yang sangat krusial dalam pengelolaan informasi, karena diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam proses penanganan data. Dengan adanya sistem yang seragam, pengelolaan data akan menjadi

lebih terstruktur dan sistematis, sehingga memudahkan dalam proses pencatatan dan pelaporan. Dalam konteks ini, Program Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) hadir sebagai solusi untuk mengatasi berbagai tantangan yang berkaitan dengan pencatatan data pernikahan. Program ini dirancang khusus untuk mencapai tujuan tersebut, sebagaimana diungkapkan oleh (Mayangsari et al. 2016). Salah satu keunggulan dari Simkah adalah pemanfaatan teknologi internet, yang dianggap sebagai metode yang lebih tepat, cepat, dan aman dalam pengelolaan data. Dengan menggunakan internet, proses pencatatan dan pengolahan data dapat dilakukan secara real-time, sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dan meningkatkan keamanan data. Penyajian data yang baik dan akurat tidak hanya penting untuk efisiensi operasional, tetapi juga berkontribusi terhadap pembangunan agama di masa depan. Data yang terkelola dengan baik dapat memberikan informasi yang berguna untuk pengambilan keputusan dan perencanaan program-program keagamaan yang lebih baik.

Simkah sebagai program yang dijalankan memerlukan pemahaman dan langkah-langkah tertentu yang berbeda dari metode manual yang selama ini digunakan dalam proses pendaftaran nikah. Oleh karena itu, pelatihan dan sosialisasi kepada petugas KUA sangat penting agar mereka dapat mengoperasikan sistem ini dengan baik. Program ini dilengkapi dengan berbagai fitur aplikasi yang mendukung fungsi kerja. Beberapa fitur tersebut mencakup: Data Master: Fitur ini mencakup informasi penting seperti lokasi KUA, petugas yang bertanggung jawab, dan *password* ID untuk mengakses sistem. Rekap: Fitur ini menyediakan data mengenai jumlah acara pernikahan yang terjadi setiap tahun, serta rekapitulasi acara pernikahan dari seluruh KUA di Indonesia. Ini memungkinkan analisis tren pernikahan secara nasional. Grafik: Fitur ini menyajikan grafik yang menunjukkan tingkat pencatatan acara pernikahan setiap tahun, sehingga memudahkan dalam melihat perkembangan dan pola pernikahan di suatu daerah. Detail: Fitur ini mencakup informasi rinci mengenai pernikahan, termasuk nomor pendaftaran, calon nama pengantin, serta tanggal dan tempat pernikahan. Informasi ini sangat penting untuk keperluan administrasi dan hukum. Entri Data: Fitur ini memungkinkan pengisian dokumen-dokumen yang terkait dengan acara pernikahan atau akta cerai, sehingga semua informasi dicatat dengan baik dalam sistem. Dengan adanya fitur-fitur ini, Simkah diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan kecepatan layanan yang diberikan oleh KUA, serta menjamin akurasi dan keamanan data yang dikelola. Hal ini sejalan dengan tujuan untuk memodernisasi pelayanan publik di bidang keagamaan dan menciptakan sistem yang lebih transparan dan akuntabel (Anisa V. et al. 2023).

Berdasarkan hasil observasi awal pada tanggal 20 November 2023 diperoleh informasi dari wawancara Kepala KUA Bapak Rostam, Staf Pengadministrasian Bapak Joa, dan Bapak Muh. Ilham salah satu masyarakat yang sudah pernah menggunakan Simkah di KUA Kecamatan Bangkala, masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi, seperti kurangnya tenaga ahli dalam pengoperasian komputer serta masyarakat yang ingin menikah/calon pengantin belum seluruhnya mengetahui adanya kebijakan

Simkah online karena kurangnya sosialisasi dan penyuluhan oleh pemerintah kepada masyarakat. Akibatnya masih banyak calon pengantin yang datang langsung ke KUA untuk mengurus pendaftaran pernikahan atau bahkan menitipkan dokumen-dokumen pernikahan kepada RT atau Kelurahan dan Desa. Kenyataan tersebut terlihat bahwa pentingnya pegawai KUA, penguasaan dan pemahaman Simkah seperti dalam pengelolaan data nikah, proses pencatatan nikah, pengawasan nikah, dan pelayanan terhadap masyarakat. Berdasarkan latar belakang secara ideal dan realitasnya observasi awal/pra-riset Peneliti tertarik untuk meneliti program ini dalam bentuk Proposal Skripsi yang berjudul “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) dalam Pelayanan Administrasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto.

## **METODE PENELITIAN**

Penulisan metode penelitian setidaknya memuat teknik, langkah-langkah penyelesaian penelitian dan menjelaskan metode yang digunakan. Metode penelitian menguraikan dengan jelas tentang jenis kajian/penelitian yang dilakukan, teknik pengumpulan data, sumber data atau instrumen penelitian, populasi dan sampel penelitian, dan metode analisis data. Metodologi dipaparkan dalam bentuk paragraf mengalir dan tidak dibuat *numbering*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sebagai metode utama untuk menggali informasi yang mendalam mengenai topik yang diteliti. Dalam konteks ini, sumber data yang digunakan terdiri dari dua kategori, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari lapangan melalui teknik observasi dan wawancara. Wawancara dilakukan dengan berbagai informan yang relevan, termasuk kepala Kantor Urusan Agama (KUA), operator sistem Simkah, staf administrasi, serta masyarakat yang merupakan pengguna layanan Simkah. Pemilihan informan dilakukan dengan mempertimbangkan kesesuaian mereka terhadap fokus dan karakteristik penelitian, sehingga diharapkan informasi yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan akurat. Di sisi lain, data sekunder diperoleh dari sumber-sumber yang tidak langsung, seperti dokumen, foto, buku, atau arsip yang dapat mendukung informasi yang telah dikumpulkan dari data primer. Sumber-sumber ini berfungsi sebagai pelengkap dan memberikan konteks tambahan yang diperlukan untuk menyuburkan analisis dalam penelitian. Setelah data terkumpul melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, langkah selanjutnya adalah mengolah data tersebut dalam bentuk narasi. Proses analisis dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif yang mencakup beberapa tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan analisis. Tahap reduksi data meliputi penyaringan dan pemilihan yang relevan, sedangkan penyajian data bertujuan untuk menyajikan informasi yang telah dipilih dalam format yang sistematis dan informasi yang mudah dipahami. Akhirnya, kesimpulan kesimpulan dilakukan untuk merangkum temuan-temuan penting dari penelitian. Untuk memastikan

keabsahan data yang diperoleh, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi, yang melibatkan penggunaan berbagai sumber data, metode pengumpulan data, dan waktu pengumpulan data yang berbeda. Dengan cara ini, diharapkan hasil penelitian akan lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan, serta memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai fenomena yang diteliti.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Penerapan Simkah dalam Pelayanan Administrasi KUA Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto**

Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bangkala, Kabupaten Jeneponto, merupakan sebuah langkah strategi yang dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam administrasi pencatatan pernikahan. Langkah ini diambil dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang memerlukan bantuan dalam proses pengurusan yang berkaitan dengan pencatatan pernikahan. Dalam konteks ini, Simkah tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk mempermudah proses pendaftaran, tetapi juga sebagai sarana untuk menilai dan mengukur keberhasilan organisasi atau instansi dalam memenuhi harapan masyarakat. Dengan adanya sistem Simkah yang berbasis online, masyarakat kini memiliki akses yang jauh lebih mudah untuk mendapatkan layanan terkait pernikahan. Proses yang sebelumnya mungkin memakan waktu dan tenaga kini dapat dilakukan dengan lebih efisien. Selain itu, sistem ini juga memungkinkan pemerintah untuk menyatukan dan menyatukan data pernikahan secara lebih terintegrasi. Hal ini sangat penting karena dapat mengurangi risiko manipulasi data yang sering terjadi, misalnya, tindakan yang dilakukan untuk melangsungkan pernikahan kedua atau seterusnya tanpa catatan yang sah.

Kehadiran Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) telah memberikan dampak positif yang sangat signifikan bagi masyarakat, khususnya dalam proses pencatatan pernikahan. Melalui sistem ini, masyarakat kini dapat dengan mudah mendaftarkan pernikahan mereka, yang memastikan bahwa pernikahan tersebut diakui secara sah baik dalam konteks agama maupun oleh negara melalui pencatatan yang dilakukan di Kantor Urusan Agama (KUA) setempat. Di KUA Kecamatan Jeneponto, penerapan Simkah telah terbukti efektif dalam mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam penulisan akta nikah atau buku nikah, yang sebelumnya sering kali menjadi masalah dalam proses administrasi manual. Sistem Simkah menawarkan berbagai manfaat tambahan yang tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga kualitas pelayanan yang diberikan. Beberapa manfaat tersebut antara lain: 1. Membangun Infrastruktur Database yang Efektif : Dengan memanfaatkan teknologi modern, Simkah mampu menciptakan sistem database yang terstruktur dan efisien, yang dapat memenuhi kebutuhan manajemen dan eksekutif dalam pengelolaan data pernikahan. 2. Mengintegrasikan Infrastruktur Jaringan: Simkah menghubungkan KUA di tingkat daerah hingga ke kantor pusat, sehingga memudahkan aliran informasi dan koordinasi

antar berbagai instansi. Ini membantu dalam memastikan bahwa semua data terkait pernikahan dapat diakses secara cepat dan akurat. 3. Memfasilitasi Pengelolaan Data Informasi Pencatatan Nikah: Sistem ini menyebabkan proses pengelolaan data pernikahan, memungkinkan petugas dengan mudah mengakses dan memperbarui informasi yang diperlukan, sehingga mengurangi beban kerja dan meningkatkan produktivitas. 4. Pelayanan Cepat dan Tepat: Dengan adanya sistem yang terintegrasi, proses pencatatan pernikahan dan pengeluaran dokumen menjadi lebih cepat, yang tentunya meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat yang menggunakan layanan ini. 5. Meningkatkan Kemudahan dalam Pelayanan, Pengendalian, dan Pengawasan: Simkah juga meningkatkan transparansi dan akurasi data, yang penting untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada masyarakat adalah benar dan dapat dipercaya.

Penggunaan Simkah, diharapkan pelayanan pencatatan pernikahan dapat berlangsung lebih cepat, akurat, dan transparan. Dalam jangka panjang, peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap proses pencatatan akta nikah di KUA Kecamatan Jeneponto. Pembaruan dalam pengadministrasian acara pernikahan melalui Simkah tidak hanya membuat proses menjadi lebih mudah dan efisien, tetapi juga menciptakan kepercayaan yang lebih besar dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Oleh karena itu, Simkah berkontribusi pada penciptaan sistem yang lebih baik dalam pengelolaan pernikahan, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada stabilitas sosial dan hukum dalam masyarakat. (Fani 2023). Dengan adanya pembaharuan dalam pengadministrasian acara pernikahan dapat membuat proses menjadi lebih mudah dan efisien.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan kepala KUA, dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan pendaftaran dan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Bangkala saat ini telah mengalami kemajuan yang signifikan, dengan pelaksanaan yang sepenuhnya dilakukan secara online melalui aplikasi Simkah. Sebelumnya, proses pendaftaran dan pencatatan nikah di KUA Kecamatan Bangkala dilakukan secara manual, di mana petugas KUA harus menulis tangan semua data yang diperlukan. Metode manual ini tentu saja memiliki berbagai keterbatasan, seperti potensi kesalahan penulisan, waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses, serta kemungkinan hilangnya dokumen yang telah dicatat. Secara keseluruhan, transisi dari sistem manual ke sistem online melalui Simkah mencerminkan upaya KUA Kecamatan Bangkala untuk beradaptasi dengan perkembangan zaman dan teknologi. Ini adalah langkah penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, serta menunjukkan komitmen instansi terhadap pelayanan yang lebih baik. Dengan sistem yang lebih modern, diharapkan masyarakat akan merasakan manfaat yang lebih besar dalam proses pendaftaran dan pencatatan nikah, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Proses pelaksanaan kebijakan penerapan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) semakin berperan penting dalam membangun sistem perkantoran

modern di Kantor Urusan Agama (KUA) dan bagi masyarakat. Seiring dengan kemajuan dan terus dilakukannya pembaruan pada aplikasi ini, Simkah mendapatkan berbagai tanggapan dari berbagai kalangan. Namun, meskipun akses yang ditawarkan oleh Simkah cukup mudah, implementasinya di masyarakat masih menghadapi tantangan. Sebelum adanya Simkah, masyarakat tidak mengalami kesulitan karena proses pencatatan dilakukan secara manual. Namun, pegawai KUA harus bekerja lebih keras karena perlu memasukkan data calon pengantin secara manual ke dalam sistem. Setelah Simkah diterapkan, meskipun ada kemudahan dalam memasukkan data menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK), beberapa masyarakat masih merasa kesulitan dalam proses pendaftaran. Data yang harus sinkron menjadi kendala; jika data tidak sesuai, pendaftaran akan gagal dan harus diulang. Di sisi lain, bagi pegawai KUA, Simkah mempermudah pekerjaan mereka karena tidak perlu menginput data yang sama berulang, cukup dengan memasukkan NIK peserta, yang akan langsung tervalidasi. Tanggapan dari operator Simkah di KUA dan masyarakat sangat penting untuk pengembangan aplikasi ini. Tanggapan positif dan masukan dari pengguna dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola Simkah dalam meningkatkan sistem informasi pernikahan sebelumnya. (Aprilisma 2021)

Tanggapan dan keluhan masyarakat mengenai pelayanan pencatatan pernikahan dapat menciptakan berbagai persepsi, baik yang positif maupun respon negatif. Persepsi negatif sering kali fokus pada cara pemerintah menjalin hubungan dengan masyarakat, sehingga pemerintah berusaha memperbaiki keadaan ini dengan menerapkan aplikasi Simkah berbasis web. Untuk meningkatkan apresiasi masyarakat terhadap pembangunan, dukungan dari masyarakat di berbagai sektor sangat diperlukan. Namun, dalam konteks pernikahan, masih terdapat beberapa keluhan yang muncul. Tujuan pemerintah dalam menerapkan aplikasi Simkah adalah agar pelayanan disemua sektor pembangunan dan pelayanan menjadi lebih baik dan mudah di akses oleh masyarakat serta meningkatkan citra pemerintah dengan mempermudah terkhusus pada pengelolaan administrasi pernikahan.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kepala KUA dan pegawai KUA Bangkala, ditemukan bahwa Simkah ini masih jarang diketahui oleh masyarakat. Hal ini disebabkan oleh kurang optimalnya tugas dari KUA dan Modin, sehingga banyak masyarakat yang kurang mendapatkan informasi mengenai Simkah apalagi cara mengaksesnya. Karena kurangnya pengetahuan tentang Simkah, masyarakat sering meminta bantuan kepada Modin. Penduduk desa biasanya meminta bantuan untuk mengurus pernikahan anak mereka, atau setidaknya berkonsultasi. Pernikahan yang terjadi di desa sering kali melibatkan peran seorang Modin. Meskipun pencatatan pernikahan bukan tanggung jawabnya. Namun petugas KUA tetap membutuhkan bantuan untuk mempermudah proses pernikahan maupun pencatatnya. Karena Modin dianggap lebih memahami situasi dan kondisi masyarakat setempat. (Yullang 2020). Selain itu, hasil wawancara dengan masyarakat wilayah di Kecamatan Bangkala menunjukkan

bahwa mereka lebih memilih untuk meminta bantuan Modin dalam mengurus pernikahannya daripada melakukannya sendiri. Banyak dari mereka yang sibuk bekerja dan tidak memiliki waktu untuk mengurusnya, sehingga memilih cara yang lebih praktis. Menurut informasi yang didapat, biasanya, ketika Modin membantu mengurus pernikahan, masyarakat akan memberikan uang sebagai imbalan atau dikenal dengan istilah “sangu”. Umumnya sangu ini berkisar antara Rp. 100.000,- (Seratus Ribu Rupiah) hingga Rp. 200.000 (Dua Ratus Ribu Rupiah). Dalam hal ini, Modin tidak pernah menetapkan tarif untuk jasanya, melainkan masyarakat yang berinisiatif memberikan imbalan tersebut karena memang sudah menjadi kebiasaan.

Pendaftaran nikah berbasis web masih belum terlaksana dengan maksimal karena masih banyak di temukan kendala pada masyarakat. Kebiasaan masyarakat dalam meminta bantuan pada Modin dan menganggap Modin sebagai solusi dari ketidakfahaman pendaftaran nikah online menjadikan masyarakat bergantung pada Modin, namun juga ada beberapa Modin yang belum terlalu faham mengenai Simkah dikarenakan alasan usia. Selain itu juga ada kendala lain dari masyarakat mengenai susah sinyal dimana masyarakat memiliki kendala dalam mengakses internet. Karena tidak semua daerah memiliki sinyal yang baik. Upaya optimalisasi penerapan Simkah dalam pendaftaran nikah online bagi masyarakat di Kecamatan Bangkala Diperlukan adanya sosialisasi kepada seluruh masyarakat yang akan melaksanakan pendaftaran nikah online. Sosialisasi yang dilakukan secara menyeluruh kepada masyarakat diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai tata cara pendaftaran nikah online melalui Simkah berbasis web. Selain itu sosialisasi juga dapat dilakukan langsung dari pihak KUA kepada calon pengantin yang akan melakukan pendaftaran nikah online.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala KUA dan pegawai KUA Bangkala bahwa Agar masyarakat dapat dengan mudah mengetahui adanya sistem Simkah kami akan membagi korwil setiap Penyuluh Agama dan bekerja sama dengan Modin Desa untuk melakukan sosialisasi di korwil masing-masing dan membuat pamflet alur pendaftaran nikah untuk memaksimalkan fungsi dari simkah itu sendiri yang dapat di akses oleh setiap individu yang membutuhkan. Selain itu masyarakat dapat mengakses melalui media sosial yang ada seperti website KUA Kecamatan Bangkala, akun media sosial resmi yang di kelola oleh pihak KUA , dan akun lainnya. Selain sosialisasi secara langsung media sosial memiliki peran yang krusial dalam penyampaian komunikasi dan informasi, media sosial sangat berperan dalam mendukung pengetahuan dan informasi dengan cara menggantikan peran manusia menjadi isi pesan dari pencipta itu sendiri. Oleh karena itu KUA harus memanfaatkan media sosial yang ada agar dapat di manfaatkan oleh masyarakat sehingga petugas KUA harus lebih memperhatikan pengelolaan media sosial agar masyarakat dapat mengakses informasi tentang KUA lebih mudah.

### **Pelayanan Administrasi KUA Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto**

Pelayanan berkualitas saat ini menjadi salah satu kebutuhan yang sangat penting bagi setiap individu dalam masyarakat. Setiap instansi publik, termasuk lembaga pemerintah, memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Di KUA Kecamatan Bangkala, Kabupaten Jeneponto, terdapat beberapa aspek dalam pencatatan pernikahan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan, terutama mengingat perkembangan teknologi di era digital saat ini (Satispi and Si 2018). Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di KUA menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan agar proses Pencatatan Nikah dapat berjalan lebih efektif dan efisien, serta memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat setempat. Untuk memahami dan mengukur kualitas pelayanan publik di KUA Kecamatan Bangkala, penelitian ini melibatkan beberapa aspek penting yang perlu dianalisis, seperti:

Pertama bidang berwujud (*tangible*), bidang berwujud Merujuk pada aspek fisik yang terkait dengan pelayanan publik, yang mencakup tampilan fasilitas, peralatan yang digunakan oleh staf, serta media komunikasi yang tersedia dalam proses pelayanan. Aspek ini sangat penting karena dapat langsung dirasakan oleh masyarakat Kecamatan Bangkala yang memanfaatkan layanan tersebut. Dengan kata lain, masyarakat dapat menilai kualitas pelayanan berdasarkan bagaimana fasilitas tersebut terlihat dan berfungsi. Jika fasilitas dan peralatan dalam kondisi baik, serta media komunikasi yang mudah diakses dan digunakan, maka masyarakat cenderung merasa puas dan menganggap pelayanan yang mereka terima berkualitas. Kepala KUA Kecamatan Bangkala, dalam keterangannya pada 15 Juli 2024, menekankan bahwa proses pelayanan yang mudah di kantor mereka sering kali dirasakan oleh masyarakat yang menggunakan layanan, dengan catatan bahwa masyarakat tersebut sudah memahami apa yang diperlukan saat ingin meminta pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat tentang prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi sangat berpengaruh terhadap pengalaman mereka dalam mendapatkan layanan. Dengan kata lain, meskipun fasilitas dan pelayanan sudah baik, jika masyarakat tidak mengetahui langkah-langkah yang harus diambil, mereka mungkin masih mengalami kesulitan.

Kedua bidang *Kehendak (Reliability)*, *kehendak* dalam konteks pelayanan publik mengacu pada instansi pemerintah untuk melaksanakan pelayanan yang telah menjanjikan kepada masyarakat dalam waktu yang tepat. Aspek ini sangat penting karena berfungsi sebagai indikator utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap instansi tersebut. Ketika masyarakat merasa bahwa pelayanan yang mereka terima sesuai dengan janji yang diberikan dan diberikan tepat waktu, kepercayaan mereka terhadap instansi tersebut akan meningkat. Hal ini juga menciptakan konsistensi dalam pelayanan, dimana masyarakat dapat mengandalkan instansi untuk memenuhi komitmen yang telah disepakati sebelumnya. *Kehandalan* ini juga mencakup kemampuan staf untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya cepat, tetapi juga tepat dan akurat. Artinya, staf tidak hanya dituntut untuk menyelesaikan tugas dengan cepat, tetapi juga harus memastikan bahwa setiap langkah yang diambil dalam proses pelayanan sesuai dengan

standar yang diharapkan. Hal ini mencakup kecepatan dalam menyelesaikan tugas dan ketelitian dalam setiap detail pekerjaan yang dilakukan. Dalam konteks KUA Kecamatan Bangkala, staf menunjukkan kehandalan mereka melalui waktu yang tepat dalam proses pelayanan yang mereka berikan. Hal serupa diungkapkan oleh Bapak Rostam, salah satu staf di KUA, jika mereka tidak dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat tepat waktu, khususnya dalam menyelesaikan pencatatan nikah menggunakan aplikasi Simkah, mereka akan menghadapi konsekuensi. Data pencatatan nikah harus segera diinput ke dalam sistem, dan jika tidak dilakukan tepat waktu, akan ada sanksi yang harus diterima. Sanksi ini dapat berupa teguran yang bersifat langsung, seperti panggilan telepon atau teguran saat rapat dari pihak Kementerian Agama di tingkat kota atau kantor wilayah. Selain itu, sanksi juga bisa bersifat tidak langsung, seperti mutasi tugas ke orang lain atau bahkan terhenti dalam pembayaran dana operasional kantor.

Pentingnya kemauan dalam pelayanan publik tidak hanya berdampak pada kepercayaan masyarakat, namun juga pada motivasi dan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan dalam memenuhi kehendak ini akan menciptakan suatu siklus positif yang meningkatkan kepuasan masyarakat dan, pada gilirannya, meningkatkan kredibilitas serta kredibilitas instansi publik itu sendiri.

Ketiga bidang ketanggapan/respon, ketanggapan dalam konteks pelayanan publik mengacu pada kemampuan petugas untuk memberikan layanan kepada masyarakat dengan cepat dan efisien. Aspek ini sangat penting karena mencerminkan sejauh mana baik instansi dapat merespons kebutuhan dan harapan masyarakat. Ketanggapan tidak hanya berkaitan dengan kecepatan dalam memberikan layanan, tetapi juga mencakup perhatian yang diberikan terhadap keinginan dan kebutuhan masyarakat. Hal ini berarti bahwa petugas harus mampu mendengarkan dan memahami apa yang diinginkan masyarakat, serta siap menerima keluhan dan kritik yang mungkin muncul. Dalam praktiknya, ketanggapan juga melibatkan upaya untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat dengan cara yang efektif. Setiap staf di instansi publik, termasuk di KUA Kecamatan Bangkala, diharapkan dapat menerapkan prinsip ketanggapan ini agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima. Kepala KUA Kecamatan Bangkala menekankan pentingnya peningkatan pelayanan kepada masyarakat, yang mencakup beberapa langkah konkret. Di antaranya adalah penyelesaian data yang diperlukan oleh masyarakat, pelaksanaan bimbingan nikah sesuai dengan waktu yang telah disepakati oleh kedua mempelai, serta penanganan segala bentuk keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait kehidupan berumah tangga. Khususnya di masa pandemi Covid-19, pemerintah telah mengambil langkah-langkah inovatif untuk meningkatkan akses pelayanan masyarakat, salah satunya melalui penggunaan aplikasi Simkah. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran nikah dari rumah masing-masing, yang sangat membantu dalam situasi di mana mobilitas terbatas dan interaksi fisik harus diminimalkan. Langkah ini tidak hanya menunjukkan tanggung

jawab pemerintah terhadap situasi yang dihadapi masyarakat, tetapi juga merupakan bagian dari upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Keempat bidang Empati (emphaty), empati merupakan salah satu aspek yang sangat penting dan tidak dapat diabaikan oleh setiap instansi dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Secara lebih mendalam, empati dapat dipahami sebagai sikap peduli dan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan dan perasaan masyarakat yang ingin menerima layanan. Dalam konteks pelayanan publik, seperti yang diungkapkan oleh (Lolyta and Prabowo 2019). Empati empati berperan penting dalam menciptakan hubungan yang harmonis antara petugas dan masyarakat. Ketika petugas menunjukkan empati, mereka tidak hanya menjalankan tugas mereka, tetapi juga membangun koneksi emosional yang dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan staf administrasi KUA Kecamatan Bangkala. Dalam wawancara tersebut, staf KUA menegaskan komitmen mereka untuk memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada seluruh masyarakat, tanpa membedakan latar belakang atau kondisi tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa staf KUA tidak hanya fokus pada prosedur administratif, tetapi juga berusaha memahami situasi dan kebutuhan masing-masing individu yang datang untuk mendapatkan layanan. Staf KUA menjelaskan bahwa mereka menggunakan aplikasi Simkah untuk mencatat proses pernikahan, dan mereka berupaya memastikan bahwa semua masyarakat memiliki akses yang sama terhadap layanan tersebut. Namun mereka juga menyadari bahwa terkadang masyarakat menghadapi kendala dalam memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan. Dalam situasi seperti ini, staf KUA tidak tinggal diam; mereka aktif berkomunikasi dengan masyarakat. Misalnya, mereka menghubungi masyarakat melalui telepon untuk memberitahukan adanya kendala terkait persyaratan yang harus dipenuhi. Dengan demikian, empati berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan petugas dengan masyarakat. Ketika petugas mampu merasakan dan memahami tantangan yang dihadapi masyarakat, mereka dapat memberikan solusi yang lebih tepat dan relevan. Hal ini tidak hanya meningkatkan pengalaman pelayanan, tetapi juga menciptakan lingkungan di mana masyarakat merasa dihargai dan didengarkan. Dalam konteks pelayanan publik, empati bukan sekedar sikap, tetapi merupakan elemen kunci yang dapat menentukan keberhasilan pelayanan yang diberikan.

### **Kendala dan Solusi Penerapan Simkah dalam Pelayanan Administrasi KUA Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto**

Sebuah sistem selalu berhadapan dengan faktor kendala dalam pelaksanaannya, termasuk dalam konteks pelayanan Simkah di KUA Kecamatan Bangkala. Terdapat dua kategori utama hambatan yang sering dihadapi dalam pelayanan Simkah di KUA Kecamatan Bangkala: hambatan dari sistem Simkah itu sendiri dan hambatan yang berasal dari calon pengantin yang ingin mendaftarkan pernikahan mereka. Kendala dari

sistem Simkah meliputi masalah teknis seperti kecepatan akses website yang lambat, terutama saat jam-jam sibuk, sehingga mengganggu proses pendaftaran dan penerbitan dokumen pernikahan. Selain itu, kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi ini di kalangan masyarakat juga menjadi kendala, membuat banyak calon pengantin tidak memanfaatkan fitur pendaftaran mandiri yang tersedia. Di sisi lain, kendala dari calon pengantin sering kali terkait dengan kurangnya pemahaman tentang prosedur pendaftaran dan penggunaan aplikasi. Hal ini menyebabkan mereka kesulitan dalam melengkapi dokumen yang diperlukan untuk pencatatan pernikahan. (Wahyudi 2023)

Kemudian ditambahkan Mengenai kendala dalam penerapan Simkah di KUA Kecamatan Bangkala dijelaskan oleh Bapak Abu Bakar sebagai Operator KUA Kecamatan Bangkala 15 Juli 2024 bahwa : Aplikasi Simkah menurut saya sudah bagus akan tetapi semua teknologi itu mempunyai kekurangan dan kelebihan masing-masing. Kendala dalam pelayanan menggunakan Simkah yang terjadi itu kendala internal dari Simkah itu sendiri yaitu aplikasi Simkah sangat bergantung pada koneksi internet, dan sering kali mengalami masalah teknis yang dapat mengganggu fungsinya. Salah satu kendala yang sering dihadapi adalah ketika terjadi pemadaman listrik, yang secara otomatis menyebabkan jaringan wifi tidak berfungsi. Dalam situasi seperti ini akses ke aplikasi Simkah menjadi tidak mungkin, sehingga petugas tidak dapat melakukan entri data yang diperlukan. Selain itu, ada kalanya aplikasi Simkah mengalami gangguan teknis, yang dikenal sebagai trouble. Ketika hal ini terjadi, data yang telah dimasukkan ke dalam sistem bisa tiba tiba hilang tanpa peringatan. Situasi ini tentu sangat merepotkan, karena petugas harus memulai proses pengisian data dari awal, yang tidak hanya memakan waktu tetapi juga dapat menyebabkan frustrasi bagi pengguna yang sedang menunggu layanan. Kendala-kendala ini menunjukkan bahwa meskipun Simkah dirancang untuk mempermudah proses pencatatan nikah, ketergantungan pada infrastruktur teknologi yang stabil dan handal sangat penting untuk memastikan kelancaran operasionalnya. Oleh karena itu, penting bagi pihak pengelola melakukan pemeliharaan dan perbaikan sistem, serta mencari solusi alternatif untuk mengatasi masalah, yang mungkin timbul akibat gangguan jaringan atau aplikasi. Dengan demikian, pengguna dapat merasa lebih aman dan nyaman saat menggunakan aplikasi ini untuk keperluan pendaftaran nikah mereka. Selaras dengan keterangan Bapak Abu Bakar hal ini juga disampaikan oleh Ibu Nuraeni sebagai staff administrasi di KUA Bangkala dalam keterangannya, bahwa : Kendala yang sering terjadi biasanya server mengalami overload sehingga untuk mengakses serta mengentri data itu prosesnya lumayan lambat, jaringan juga harus kuat soalnya tidak semua KUA di Indonesai kekuatan sinyalnya sama dan juga hanya 1 server yang digunakan KUA seluruh Indonesia.

Solusi yang diharapkan dalam penerapan Simkah di KUA Kecamatan Bangkala seperti yang di kemukakan oleh bapak Abu Bakar sebagai Operator KUA Kecamatan Bangkala sebagai berikut: Kami berharap pembaharuan terus dilakukan dan menjadi solusi dari permasalahan internal yang sering terjadi pada sistem Simkah, seperti halnya

server down, kami berharap penambahan server di pusat atau bahkan bisa punya server setiap wilayah Provinsi sehingga dalam mengakses sistem Simkah tidak membutuhkan waktu yang lama dan proses pelayanan administrasi bisa berjalan dengan cepat. Dan juga kami berharap aplikasi Simkah ini memiliki potensi untuk disempurnakan dan diintegrasikan dengan aplikasi lain, termasuk yang berasal dari instansi pemerintah seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) serta pengadilan agama. Dengan melakukan integrasi semacam ini, data kependudukan yang terkait dengan status pernikahan, perceraian atau rujuk dapat diperbarui secara real time. Proses integrasi ini sangat penting karena dapat menciptakan sistem yang lebih efisien dan terkoordinasi. Misalnya, ketika seseorang menikah, data yang tercatat dalam aplikasi Simkah dapat langsung terhubung dengan database Disdukcapil, sehingga informasi tentang perubahan status pernikahan dapat langsung diperbarui di seluruh sistem. Hal yang sama juga berlaku untuk kasus perceraian atau rujuk, dimana data yang terkait dapat diperbarui dengan cepat dan akurat. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, tidak hanya akan mengurangi kemungkinan kesalahan dalam pencatatan data, tetapi juga akan mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi terkait status hukum mereka. Selain itu kolaborasi antar instansi ini dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan data kependudukan, serta memberikan kemudahan kepada masyarakat. Berdasarkan analisis hasil wawancara 15 Juli 2024 tentang kendala dan solusi penerapan Simkah dalam pelayanan administrasi KUA Kecamatan Bangkala peneliti dapat menyimpulkan bahwa harapannya kepada Bimas Islam dan Kemenag penyempurnaan sistem Simkah dapat cepat di atasi sehingga dalam pelayanan administrasi pencatatan pernikahan khususnya di KUA Kecamatan Bangkala dapat beroperasi dengan baik.

### **Kendala dan Solusi Pelayanan Administrasi KUA Kecamatan Bangkala Kabupaten Jeneponto**

Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik dan spesifik, karena dimensi serta indikatornya dapat berbeda antara satu individu dengan yang lainnya yang terlibat dalam pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan merujuk pada tingkat kesempurnaan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan dan harapan tersebut, pelayanan harus terus diperbaiki dan diperbarui agar sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan berkaitan dengan tingkat kesempurnaan dalam penyampaian layanan yang pada akhirnya menciptakan kepuasan bagi setiap pengguna jasa (Yanti 2022).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala KUA dan pegawai KUA bahwa Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pendaftaran nikah secara online maupun offline, karena sudah terbiasanya pendaftaran nikah melalui Modin di desa setempat. Masyarakat tidak memanfaatkan pendaftaran secara mandiri dan ini menjadi kendala dalam pelayanan di KUA menjadi lebih lama dan membutuhkan tenaga yang

ekstra karena pengimputan data secara manual. Kemudian Sumber Daya Manusia menjadi salah satu faktor kendala dalam pelayanan administrasi yaitu rendahnya kompetensi pegawai dalam hal pengoperasian alat bantu pelayanan administrasi di KUA Kecamatan Bangkala. Saya sebagai operator cukup kewalahan apabila banyak berkas yang mau di daftarkan.

Solusi yang diharapkan dalam pelayanan administrasi KUA Kecamatan Bangkala bahwa : Dalam konteks pelayanan administrasi di KUA Kecamatan Bangkala, terdapat beberapa solusi yang diharapkan untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan yang diberikan. Pertama-tama, penting untuk diakui bahwa KUA tidak dapat menangani semua masalah yang berkaitan dengan kehidupan keagamaan secara menyeluruh, terutama yang berkaitan dengan tanggung jawab pelayanan kepada masyarakat. Meskipun KUA memiliki peran utama dalam pencatatan nikah, banyak tugas lain yang sering kali diemban oleh tokoh-tokoh agama, terutama dalam hal pembinaan masjid dan kegiatan keagamaan lainnya. Dalam hal ini, KUA seharusnya berfungsi dalam dua kapasitas: sebagai instansi pemerintah dan sebagai lembaga yang berorientasi pada masyarakat. Sebagai instansi pemerintah, KUA harus mampu memberikan pelayanan pencatatan nikah dengan cara yang optimal dan efisien. Namun, sebagai lembaga yang berorientasi pada masyarakat, KUA juga perlu aktif dalam memberikan pembinaan kepada masyarakat Muslim secara lebih luas. Ini bisa dilakukan melalui kegiatan dakwah Islamiyah dan pendidikan agama yang efektif, yang pada gilirannya dapat memperkuat pemahaman masyarakat tentang nilai-nilai agama. Idealnya, KUA harus menjalin kedekatan dengan umat Islam, masjid, dan institusi pendidikan agama. Hal ini akan membantu menciptakan hubungan yang lebih baik antara KUA dan masyarakat, sehingga KUA dapat lebih responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi umat. Lebih lanjut, Bapak Rostam menekankan pentingnya peningkatan wawasan kinerja KUA melalui partisipasi dalam berbagai workshop, lokakarya, dan orientasi yang berkaitan dengan tugas dan fungsi KUA. Dengan demikian, pegawai KUA dapat memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang lebih baik dalam menjalankan tugas mereka. Selain itu, Ibu Nuraeni juga mengemukakan kendala lain yang berkaitan dengan peningkatan dana operasional. Dia menyarankan agar pemerintah meningkatkan bantuan dana operasional untuk KUA, sehingga dapat mendukung tertib administrasi dan mempermudah pelaksanaan tugas-tugas pelayanan KUA kepada masyarakat. Dengan adanya peningkatan dana ini, KUA akan lebih mampu menjalankan fungsinya dengan baik, memberikan pelayanan yang lebih baik, serta memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih efektif.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) di KUA Kecamatan Bangkala, Kabupaten Jeneponto, masih menghadapi berbagai hambatan yang cukup serius. Kendala utama terletak pada rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan sistem daring ini, sehingga proses

pendaftaran pernikahan masih sangat bergantung pada peran Modin. Selain itu, faktor teknis seperti gangguan jaringan internet dan sistem aplikasi Simkah yang belum stabil turut memperlambat proses pelayanan. Meski demikian, KUA tetap berusaha memberikan pelayanan terbaik selama dokumen administrasi lengkap. Layanan seperti bimbingan nikah, tanggapan terhadap keluhan rumah tangga, dan penyelesaian data administrasi terus diupayakan secara maksimal, meski terkendala sinyal dan gangguan server nasional yang menyebabkan perlunya pencatatan manual sebagai cadangan.

Selain kendala teknis dan eksternal, tantangan dalam implementasi Simkah juga bersumber dari faktor internal, terutama rendahnya kapasitas sumber daya manusia. Hanya satu pegawai yang memiliki kemampuan mengoperasikan sistem, sehingga ketidakhadirannya berdampak langsung pada kelancaran pelayanan. Di sisi lain, masyarakat belum terbiasa dengan sistem digital dan masih mengandalkan metode lama melalui bantuan Modin. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan pelatihan dan peningkatan kompetensi pegawai melalui workshop teknologi informasi. Dengan penguatan kapasitas SDM, diharapkan pelayanan administrasi di KUA Bangkala dapat lebih efisien, akurat, dan adaptif terhadap tuntutan era digital.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anisa V., Lituhayu D. .. Priyadi B. P. dan Afrizal T., Sistem Informasi, Manajemen Nikah, Kantor Urusan, Agama Kecamatan, Johan Pahlawan, Aceh Barat, Via Anisa, Dyah Lituhayu, Budi Puspo Priyadi, and Teuku Afrizal. 2023. "Marriage Management Information System Service Innovation at the Religious Affairs Office of Johan Pahlawan District, West Aceh." *Perspektif* 2(2):1-7. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v12i2.8577>
- Aprilisma, Elfiandri. 2021. "Penerapan Aplikasi Simkah Web Kementrian Agama Dan Hubungan Terhadap Apresiasi Masyarakat Mengenai Pelayanan Pernikahan Di KUA Kecamatan Tualang." *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah Dan Komunikasi* 3(4):1-21. DOI: <http://dx.doi.org/10.24014/jrmdk.v3i4.12745>
- Fani, Andini Trio. 2023. "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pencatatan Perkawinan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember." <http://digilib.uinkhas.ac.id/id/eprint/29870>
- Hady, Syukron, Marluwi Marluwi, and Ardiansyah Ardiansyah. 2021. "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Studi Kasus Kua Nanga Pinoh Perspektif Pma Nomor 20 Tahun 2019." *Al-Usroh* 1(2):160-70. doi: 10.24260/al-usroh.v1i2.405.
- Juneldi, Rizel, and Ramdani Wahyu Sururie. 2020. "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Di Kua Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang." *Al-Ahwal Al-Syakhsyiyah: Jurnal Hukum Keluarga Dan Peradilan Islam* 1(2):179-94. doi: 10.15575/as.v1i2.9914.
- Lolyta, Indri Cahya, and Prayudi Setiawan Prabowo. 2019. "Analisis Efisiensi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sidoarjo." *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam* 2(3):1-8.

- <http://journal.unesa.ac.id/index.php/jie/article/view/26482/10138>
- Mayangsari, Rr Rizadian, Eva Hany Fanida, S. Ap, and M. Ap. 2016. "Kantor Urusan Agama Kecamatan Sawahan Kota Surabaya." 1204067424(June). <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/17005/15453>
- Ningtiara, Ayu, Donaya Pasha, and Damayanti. 2023. "Sistem Informasi Layanan Kantor Urusan Agama (Kua) Berbasis Web (Studi Kasus: Kua Kecamatan Natar Lampung Selatan)." *Telefortech: Journal of Telematics and Information* 4(1):2. DOI: <https://doi.org/10.33365/tft.v4i1.3390>
- Rahmanda, Safira. 2022. "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Terhadap Pencatatan Pernikahan (Studi Kasus Di KUA Kecamatan Delanggu)." 9:356–63. <https://eprints.iain-surakarta.ac.id/4035/>
- Ramlah, Siti, and Rahmi Hayati. 2024. "Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Dalam Pecatatan Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong." *JAPB* 7(2):2132–46. <Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB>
- Satispi, Evi, and S. P. M. Si. 2018. *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ Press. <https://www.researchgate.net/profile/Taufiqurokhman-Taufiqurokhman/publication/362733431>
- Setianingsih, Purwati, and Laili Syarifah. 2024. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pencatatan Pernikahan Melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah ( SIMKAH )." 7(1):561–73. <https://doi.org/10.46339/ijjs.v4i2.144>
- Wahyudi, Razif Imam. 2023. "Optimalisasi Peran SIMKAH Dalam Pendaftaran Nikah Di KUA Pada Masa Pandemi (Studi Komparatif KUA Kecamatan Sukmajaya Dan KUA Kecamatan Tapos Kota Depok." Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/70997>
- Yanti, Neng. 2022. "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) Di KUA Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung." *Jurnal Inovasi Penelitian* 2(12):3957–70. <https://digilib.uinsgd.ac.id/view/doctype/article.html>
- Yullang, Yullang. 2020. "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang." IAIN Parepare. <https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/1797/>