

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam bidang pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi tidak lagi sekadar menjadi pelengkap, melainkan telah menjadi kebutuhan utama dalam mendukung efektivitas dan efisiensi kerja birokrasi. Pemerintah dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan tersebut guna mewujudkan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel.

Dalam konteks pelayanan keagamaan, Kementerian Agama Republik Indonesia turut melakukan berbagai inovasi sebagai bagian dari modernisasi administrasi. Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki urgensi tinggi adalah pelayanan administrasi pernikahan yang dilaksanakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA). Pernikahan bukan hanya peristiwa sosial dan keagamaan, tetapi juga merupakan peristiwa hukum yang menimbulkan akibat hukum bagi para pihak yang terlibat. Oleh karena itu, pencatatan pernikahan menjadi aspek yang sangat penting dalam memberikan kepastian hukum dan perlindungan hak bagi suami, istri, maupun anak.

Secara yuridis, kewajiban pencatatan perkawinan di Indonesia berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 yang telah mengalami perubahan melalui Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019. Dalam ketentuan tersebut ditegaskan bahwa setiap perkawinan wajib dicatat

sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ketentuan ini menunjukkan bahwa pencatatan perkawinan bukan hanya sekadar kewajiban administratif, melainkan juga merupakan bentuk pengakuan dan jaminan kepastian hukum dari negara terhadap suatu peristiwa perkawinan. Melalui pencatatan yang sah, status hukum suami, istri, dan anak menjadi jelas serta memperoleh perlindungan hukum dalam berbagai aspek kehidupan.

Pengaturan lebih lanjut mengenai tata cara dan mekanisme pencatatan perkawinan diatur dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 yang memberikan pedoman teknis terkait prosedur, persyaratan, serta pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA). Seiring dengan perkembangan teknologi dan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik, regulasi tersebut kemudian disempurnakan melalui Peraturan Menteri Agama Nomor 22 Tahun 2024. Peraturan terbaru ini menekankan pentingnya digitalisasi layanan, integrasi data, serta transparansi dalam proses pencatatan perkawinan guna mewujudkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, diterapkan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) sebagai sistem berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk mendukung proses pendaftaran, pencatatan, pelaporan, serta pengarsipan data pernikahan secara terintegrasi. Kebijakan penerapan SIMKAH ditegaskan melalui Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/369 Tahun 2013 yang menjadi dasar resmi penggunaan SIMKAH pada KUA di seluruh Indonesia. Melalui sistem ini, data pernikahan diharapkan dapat tersimpan secara digital

dan terintegrasi secara nasional, sehingga meminimalkan risiko kehilangan dokumen, kesalahan pencatatan manual, serta duplikasi data.

Seiring dengan perkembangan teknologi, SIMKAH yang sebelumnya berbasis desktop kemudian dikembangkan menjadi berbasis *website* (SIMKAH Web). Transformasi ini merupakan bagian dari upaya adaptasi terhadap kebutuhan pelayanan yang lebih fleksibel dan terhubung secara nasional. Sistem berbasis *website* memungkinkan akses yang lebih luas, baik oleh petugas KUA maupun oleh masyarakat yang akan mendaftarkan pernikahan secara daring. Integrasi data secara real time juga diharapkan mampu meningkatkan akurasi dan validitas informasi, serta mempercepat proses pelayanan administrasi pernikahan. Selain itu, penggunaan sistem berbasis *website* dinilai lebih efektif dalam mendukung transparansi dan pengawasan, karena seluruh data tersimpan dalam sistem terpusat yang dapat dipantau secara berjenjang.

Secara konseptual, implementasi kebijakan publik seperti SIMKAH tidak hanya berbicara mengenai keberadaan regulasi dan sistem yang telah dirancang, tetapi juga menyangkut bagaimana kebijakan tersebut dijalankan dalam praktik. Implementasi kebijakan merupakan proses yang kompleks, karena melibatkan berbagai unsur seperti komunikasi kebijakan kepada pelaksana, ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, dukungan sarana dan prasarana, kesiapan infrastruktur teknologi, serta struktur birokrasi yang mendukung. Keberhasilan implementasi sangat ditentukan oleh sinergi antara faktor-faktor tersebut. Apabila salah satu unsur tidak berjalan optimal,

maka tujuan kebijakan yang telah dirumuskan berpotensi tidak tercapai secara maksimal.

Dalam praktiknya, pelaksanaan SIMKAH di tingkat KUA tentu menghadapi dinamika dan tantangan tersendiri. Meskipun secara normatif sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, realitas di lapangan tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong, masih ditemukan beberapa fenomena yang menunjukkan adanya kendala dalam implementasi SIMKAH berbasis *website*, yaitu:

1. Ketergantungan pada jaringan internet dan sistem terpusat menjadi kendala dalam layanan administrasi pernikahan berbasis digital. Gangguan koneksi dan *error* sistem menyebabkan akses terhambat, seperti gagal login, lambatnya proses, hingga data tidak tersimpan dengan baik. Akibatnya, pelayanan menjadi kurang optimal, mulai dari pendaftaran, verifikasi, hingga penjadwalan akad nikah, bahkan calon pengantin terkadang harus datang langsung ke kantor. Hal ini mengindikasikan bahwa dukungan sumber daya dan infrastruktur teknologi yang digunakan masih belum memadai, terutama dari sisi kapasitas sistem, kecepatan akses, dan keterpaduan antar sistem, sehingga diperlukan perbaikan agar pelayanan dapat berlangsung lebih optimal dan efisien.
2. Proses pembaruan (*update*) data yang sering berjalan lambat menjadi hambatan dalam pelayanan administrasi pernikahan berbasis digital,

karena setiap tahapan mulai dari input, verifikasi, hingga sinkronisasi data bergantung pada kecepatan sistem. Ketika update terlambat, data tidak segera tervalidasi sehingga menghambat proses selanjutnya dan berpotensi menyebabkan penumpukan pekerjaan maupun pengulangan input, yang pada akhirnya berdampak pada keterlambatan penyelesaian administrasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa dari aspek sumber daya dan infrastruktur teknologi, sistem yang digunakan belum optimal, baik dari segi kapasitas, kecepatan, maupun integrasi, sehingga perlu adanya peningkatan agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

3. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur penggunaan SIMKAH masih menjadi hambatan dalam proses pendaftaran pernikahan. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam penggunaan layanan berbasis online, seperti pengisian data dan kelengkapan persyaratan, sehingga masih memerlukan bantuan dan pendampingan dari petugas KUA.
4. Keterbatasan sarana dan prasarana pendukung juga menjadi salah satu faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pernikahan berbasis digital. Fasilitas seperti ketersediaan perangkat komputer yang memadai, jaringan internet yang stabil, serta infrastruktur pendukung lainnya di Kantor Urusan Agama (KUA) belum sepenuhnya optimal. Selain itu, belum meratanya akses teknologi di kalangan masyarakat juga memperburuk kondisi tersebut. Permasalahan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SIMKAH tidak hanya bergantung pada

sistem, tetapi juga pada kesiapan sarana dan prasarana yang mendukungnya.

Berdasarkan fenomena masalah tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Pelayanan Administrasi Pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong”**

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Pelayanan Administrasi Pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong dengan menggunakan teori implementasi kebijakan dari George C. Edwards III dalam Agustino (2022:154). Fokus penelitian diarahkan pada empat variabel utama, yaitu:

1. Komunikasi
2. Sumber Daya
3. Disposisi
4. Struktur Birokrasi

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Pelayanan Administrasi Pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong?

2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Pelayanan Administrasi Pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, adapun tujuan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Untuk mengetahui Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Pelayanan Administrasi Pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Pelayanan Administrasi Pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian ilmu administrasi publik, khususnya terkait Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Pelayanan Administrasi Pernikahan di lingkungan Kantor Urusan Agama.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kelua dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pernikahan berbasis digital. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan pemahaman kepada masyarakat mengenai pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam proses pencatatan perkawinan.

