

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan administrasi pernikahan merupakan salah satu tugas pokok Kantor Urusan Agama (KUA) yang memiliki peran penting dalam memastikan tertibnya pencatatan perkawinan sesuai ketentuan hukum nasional. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan akuntabel, Kementerian Agama mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) sebagai instrumen digitalisasi administrasi pernikahan untuk meningkatkan kualitas layanan di seluruh KUA di Indonesia. Keberadaan SIMKAH diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan bebas dari praktik maladministrasi (Sutopo, 2020).

Fenomena efektivitas pelayanan administrasi pernikahan melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) juga tercermin dari hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan di Kecamatan Muara Harus. Berdasarkan pemberitaan resmi dari Kementerian Agama Kalimantan Selatan, kegiatan supervisi administrasi nikah menunjukkan bahwa pelayanan pencatatan nikah di KUA masih memerlukan peningkatan kualitas, khususnya dalam hal kesesuaian dengan standar operasional prosedur serta optimalisasi penggunaan SIMKAH dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat. Evaluasi tersebut menekankan pentingnya peningkatan kinerja pelayanan agar lebih efektif, baik dari aspek ketepatan waktu, ketepatan administrasi, maupun kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil supervisi juga menunjukkan adanya sejumlah catatan yang perlu ditindaklanjuti oleh pihak

KUA guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pernikahan secara berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun SIMKAH telah diterapkan sebagai sistem pelayanan berbasis digital, efektivitasnya dalam mendukung proses administrasi pernikahan masih perlu dioptimalkan agar mampu memenuhi standar pelayanan publik yang diharapkan (Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan, 2023).

Berdasarkan hasil observasi awal mengenai efektivitas pelayanan SIMKAH di Kecamatan Muara Harus fenomena masalah yang terjadi adalah sebagai berikut:

1. Tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) masih tergolong rendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat belum memahami secara komprehensif tahapan dan mekanisme yang harus dilalui dalam proses pelayanan pernikahan berbasis SIMKAH. Dalam satu bulan, jumlah pasangan yang mendaftar nikah melalui SIMKAH diperkirakan mencapai 18 hingga 25 pasangan, atau sekitar 220 hingga 300 pasangan per tahun. Namun, dari jumlah tersebut, sekitar 20% hingga 30% berkas mengalami penundaan akibat kesalahan administrasi, seperti ketidaklengkapan dokumen atau ketidaksesuaian data. Rendahnya pemahaman tersebut berdampak pada kurang optimalnya pemanfaatan sistem serta berpotensi menimbulkan kendala dalam proses administrasi.
2. Kurangnya sosialisasi mengenai persyaratan dan alur SIMKAH turut memperkuat permasalahan tersebut. Informasi yang belum tersampaikan secara merata menyebabkan masyarakat kesulitan dalam memenuhi

ketentuan yang berlaku. Diperkirakan sekitar 45% hingga 60% masyarakat masih belum memahami secara menyeluruh prosedur penggunaan SIMKAH. Rendahnya pemahaman ini berkaitan dengan terbatasnya sosialisasi yang dilakukan pihak KUA, yang rata-rata hanya dilaksanakan 2 hingga 4 kali dalam setahun. Kondisi tersebut menyebabkan informasi terkait persyaratan dan alur pelayanan belum tersampaikan secara optimal kepada seluruh masyarakat.

3. Belum adanya evaluasi yang sistematis terhadap efektivitas pelayanan SIMKAH juga menjadi hambatan dalam upaya peningkatan kualitas layanan. Di sisi internal, jumlah petugas/operator SIMKAH di KUA Kecamatan Muara Harus umumnya hanya berkisar 2 orang. Keterbatasan sumber daya manusia ini berpotensi memengaruhi kecepatan pelayanan, terutama saat terjadi lonjakan pendaftaran seperti sebelum lebaran idul fitri. Selain itu, gangguan sistem dan kendala jaringan internet terjadi 3 hingga 5 kali dalam sebulan, sehingga menghambat kelancaran proses administrasi berbasis digital. Tanpa evaluasi yang terstruktur, sulit untuk mengidentifikasi kelemahan sistem serta merumuskan langkah perbaikan yang tepat guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kurangnya sosialisasi resmi mengenai alur pendaftaran nikah melalui SIMKAH menjadi penyebab utama rendahnya pemahaman tersebut. Banyak masyarakat belum mengetahui tahapan pendaftaran, dokumen digital yang diperlukan, hingga proses verifikasi online (Wahyuni, 2020). Akibatnya, proses administrasi menjadi lebih lambat dan pelayanan tidak efektif. Selain

itu, belum adanya evaluasi berbasis data mengenai efektivitas layanan SIMKAH menyebabkan KUA tidak memiliki gambaran akurat mengenai kendala sistem maupun kendala pengguna (Firmansyah, 2019). Minimnya evaluasi sistematis membuat perbaikan layanan menjadi tidak terarah.

Pelayanan berbasis digital seperti SIMKAH membutuhkan kesiapan infrastruktur, kemampuan operator, serta literasi digital masyarakat. Tanpa tiga komponen tersebut, proses pelayanan tidak akan berjalan optimal meskipun sistemnya sudah baik (Sari, 2021). Di daerah pedesaan, tantangan digitalisasi dapat lebih besar. SIMKAH merupakan aturan hukum yang mengatur kewajiban pencatatan pernikahan seperti yang tertuang dalam UU No. 1 Tahun 1974 dan PP No. 9 Tahun 1975 mengenai pentingnya pencatatan untuk kepastian hukum (Rahman, 2022). Digitalisasi pencatatan mendukung tujuan hukum tersebut.

Selain kemampuan aparat, faktor eksternal seperti akses internet yang terbatas, perangkat teknologi yang belum memadai, dan kurangnya pemahaman masyarakat membuat layanan SIMKAH belum berjalan maksimal (Suryani, 2021). Konteks daerah seperti Muara Harus juga mempengaruhi efektivitas layanan. Digitalisasi pelayanan menuntut adanya keamanan data yang tinggi karena data pernikahan merupakan dokumen hukum. Jika keamanan tidak terjaga, masyarakat akan meragukan kualitas layanan KUA (Pratama, 2020). Oleh sebab itu, aspek keamanan wajib menjadi prioritas.

Evaluasi efektivitas SIMKAH juga penting untuk memastikan kesesuaiannya dengan prinsip pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009, termasuk kepastian prosedur, kecepatan, dan aksesibilitas (Mustafa,

2019). Selain itu, penelitian ini diharapkan membantu merancang strategi sosialisasi SIMKAH yang lebih tepat sasaran. Dengan sosialisasi yang efektif, masyarakat dapat memahami proses administrasi nikah dengan lebih mudah (Yunita, 2021). Secara keseluruhan, penelitian mengenai efektivitas SIMKAH di KUA Kecamatan Muara Harus diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang transparan, akuntabel, dan modern sesuai amanat peraturan perundang-undangan (Fauzi, 2022).

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kendala yang dialami masyarakat saat menggunakan SIMKAH, sehingga KUA dapat merancang strategi sosialisasi yang lebih efektif. Strategi sosialisasi yang terstruktur dapat meningkatkan literasi digital masyarakat dan mempermudah proses administrasi pernikahan. Dengan demikian, proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Secara keseluruhan, penelitian mengenai efektivitas pelayanan SIMKAH di KUA Kecamatan Muara Harus menjadi penting dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik yang akuntabel, transparan, dan tepat sasaran. Temuan penelitian dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem administrasi pernikahan yang lebih modern dan inklusif sesuai amanat peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan meningkatnya efektivitas layanan, diharapkan masyarakat dapat memperoleh hak layanan administrasi pernikahan secara optimal.

B. Fokus Penelitian

Untuk mempermudah dalam menganalisa hasil penelitian maka penelitian ini akan dipersempit sehingga fokus penelitian pada penelitian ini

hanya meliputi atau hanya tertuju pada teori Shukree (Aditya Wardhana, 2024 : 61-65) sebagai berikut :

1. Kepemimpinan
2. Perencanaan
3. Strategi Organisasi
4. Desain Program
5. Evaluasi

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Muara Harus dalam mendukung proses administrasi pernikahan?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Muara Harus dalam mendukung proses administrasi pernikahan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Muara Harus dalam mendukung proses administrasi pernikahan.
 - b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Muara Harus dalam mendukung proses administrasi pernikahan.

2. Manfaat Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai efektivitas pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Muara Harus dalam mendukung proses administrasi pernikahan.

b. Kegunaan Praktis

1) Bagi pemerintah daerah, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital, khususnya dalam penerapan SIMKAH di Kantor Urusan Agama. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi masukan dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif terkait peningkatan sumber daya manusia, sosialisasi layanan, serta penguatan infrastruktur teknologi informasi guna mendukung pelayanan administrasi pernikahan yang lebih optimal.

2) Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur dan manfaat penggunaan SIMKAH dalam proses administrasi pernikahan.

Dengan meningkatnya pemahaman masyarakat, diharapkan proses pendaftaran nikah dapat dilakukan dengan lebih mudah, cepat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga mengurangi kebingungan dalam mengakses layanan di KUA.

3) Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat

menjadi referensi dan bahan perbandingan untuk penelitian yang sejenis, khususnya yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan publik berbasis digital di lingkungan KUA atau instansi pemerintahan lainnya. Penelitian ini juga dapat menjadi dasar pengembangan kajian lebih lanjut dengan variabel, lokasi, atau pendekatan yang berbeda sehingga dapat memperkaya literatur ilmiah di bidang administrasi publik dan pelayanan publik berbasis teknologi.

