

**PELAYANAN SISTEM INFORMASIMANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) DI KANTOR  
URUSAN AGAMA KECAMATAN PANGKALAN LESUNG KABUPATEN  
PELALAWAN TAHUN 2020**

**Oleh: Sandra**

**Dosen Pembimbing : Sofyan Hadi, S.Sos., M.Si.**

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Tel/Fax. 0761-63277

**ABSTRACT**

*Basically, the marriage card management service of the marriage management information system (SIMKAH) is in order to improve services to the community by using an online-based application. The problem in this study is that there are often network disruptions when inputting data for prospective investors so that they experience delays in inputting data and make KUA operators input data outside of working hours.*

*The purpose of this study is to determine the management of marriage card services using the online SIMKAH application in KUA Pangkalan Lesung District, Pelalawan Regency by referring to the theory of public services according to menpan decree No. 63/2003, namely Transparency, Accountability, Conditional, Participatory, Equal Rights and Balance of Rights and Obligations and also using electronic government theory by Richardus Eko Indrijit, namely support ( Support ), ability (Capacity), and benefits (Value). This research method is qualitative with analytical techniques and research informants, namely the Head of the Ministry of Religion Office, Employee Staff of the Ministry of Religion, Head of the Religious Affairs Office, Staff of the Religious Affairs Office, Lurah Office, and the People of Pangkalan Lesung District. Data were collected by the authors using interview and documentation techniques. These Data Analysis techniques are Data Reduction, Data Presentation and Conclusion Drawing.*

*The results of this study are not optimal because there are still shortcomings such as the lack of supporting infrastructure such as marriage card printing printers, the lack of staffing staff only five people and operators who understand technology only one person and there are factors that become obstacles in online SIMKAH services.*

**Keywords : E-Government, Support, Capabilities, Benefits.**

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Pemerintah di Indonesia merasa perlu untuk mengatur persoalan perkawinan dalam sebuah undang-undang yang pasti dan harus dipatuhi oleh seluruh rakyatnya. Maka dikeluarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan dan juga diterbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1974 Pelaksanaan Undang-Undang No 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.

*E-government* secara sederhana adalah salah satu upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Teknologi informasi yang berperan sebagai alat yang mendorong efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Semakin berkembangnya teknologi, pelayanan nikah juga semakin berinovasi. Maka, pada tahun 2013 diluncurkan Aturan Intruksi Direktur Bimas masyarakat Islam Nomor DJ.II/369 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dan kembali menghadirkan informasi layanan publik berbasis Informasi Teknologi (IT), khususnya di Kantor Urusan Agama.

Layanan elektronik itu adalah Sistem Informasi Manajemen Nikah berbasis *Web* (*Simkah Web*) aplikasi ini telah dirilis oleh Menteri Agama pada tahun 2018. SIMKAH merupakan sebuah program Aplikasi Komputer yang berguna untuk mengumpulkan data-data Nikah dari seluruh Kantor Urusan Agama (KUA) di Wilayah Republik Indonesia secara online, data tersimpan dengan aman di KUA setempat, di Kabupaten/Kota di Kantor Wilayah Provinsi dan Bimas Islam. Data-data tersebut berguna untuk membuat berb

Pelayanan publik dapat diartikan, menurut Agus Dwiyanto (2017 : 14) pelayanan publik dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Penyelenggara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah

dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan masyarakat. Sesungguhnya yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (*public service*), kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga Negara ataupun yang memberikan pelayanan kepada warga Negara yang memenuhi kewajibannya terhadap Negara salah satunya bentuk pelayanan dalam bidang pencatatan kartu nikah.

Berikut asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 (dalam Hardiyansyah 2011 : 24) sebagai berikut :

1. Transaparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lainnya.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Fenomena yang terjadi dalam proses pelayanan SIMKAH online di KUA Kecamatan Pangkalan Lesung, adanya faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pengurusan pelayanan dengan menggunakan Aplikasi SIMKAH online tersebut. Yang menjadi kendalanya yaitu :

1. Tidak memiliki printer percetakan untuk kartu nikah dan keterbatasan sarana prasarana yaitu hanya memiliki unit laptop saja dan tidak memiliki layanan Wi-Fi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pangkalan Lesung;
- 2.
3. Aplikasi SIMKAH onlinenya pada jam kerja lamban karena servernya lemah dan jaringan internet memakai kuota sendiri;
4. Kurangnya ketelitian dalam bekerja seperti kesalahan dalam pencatatan nama Desanya; dan
5. Masyarakat tidak terbiasa dengan cara online.

Kementrian Agama RI meluncurkan Aplikasi SIMKAH *web* pada 8 November 2018. Aplikasi ini merupakan pengembangan dari aplikasi pertama yang berbasis desktop pada tahun 2007. SIMKAH yang mendapatkan perhatian serius dari Bimas Islam terutama dalam pemoderan pencatatan nikah berbasis IT pada KUA Kecamatan seluruh Indonesia, dan pada tahun 2013 diturunkan aturan Intruksi Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam No DJ./369 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah ( SIMKAH ) pada KUA Kecamatan. Berdasarkan permasalahan kurangnya sarana dan prasaran yang terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Pangkalan Lesung, maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul *“Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan Tahun 2020”*.

## 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang

masalah tersebut adapun rumusan masalahnya yaitu:

1. Bagaimana Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan?.
2. Apa saja faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan pengurusan kartu nikah?.

## 3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 3.1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.

### 3.2. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Secara Praktis
  - a. Diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi Kantor Urusan Agama Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan dan untuk memperbaiki pelayanan terhadap pengurusan kartu nikah;
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dan pelajaran yang berguna bagi peneliti maupun mahasiswa untuk mengetahui pelayanan terhadap pengurusan kartu nikah berbasis teknologi sistem informasi manajemen nikah (Simkah) online di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan.
2. Secara Akademis, hasil penelitian ini juga diharapkan sebagai bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis lainnya yang akan melaksanakan penelitian dibidang yang sama dengan yang ini.

## 4. Kerangka Teori

Kerangka pemikiran adalah butir-butir pendapat, teori tesis mengenai suatu

kasus atau permasalahan yang menjadi bahan perbandingan atau pegangan teoritis dalam penelitian Teori-teori dalam penulisan ini diketengahkan adalah teori yang mendasari praktek hukum yang ada untuk mencapai suatu tujuan hukum adalah.

### 1. E-Government

Pengembangan *E-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan Teknologi informasi. Menurut (Sedarmayanti, 2018) aplikasi *e-government* idealnya harus memiliki sistem data yang sudah terstruktur dengan baik, memiliki dasar hukum, memiliki kualitas SDM pengelola yang baik, kepemimpinan dan pemikiran strategi yang baik, infrastruktur teknologi yang sudah memadai dan sistem kelembagaan yang terkoordinasi.

Suksesnya pengembangan *e-government* bergantung kepada sejumlah faktor yang dikenal dengan istilah elemen sukses (Indrajit, 2006). Elemen-elemen sukses dalam konteks *e-government* tersebut sebagai berikut:

#### 1) Dukungan/Support

Kata *support* adalah dukungan yang merupakan dukungan dari unsur pimpinan. Pimpinan harus memiliki *political will* (keinginan politis) untuk mengembangkan *e-government*, karena hal ini akan menyangkut seluruh proses dari *e-government*. Artinya, pemimpin tidak saja harus pintar dalam hal penyusunan konsep, tetapi harus juga menjadi motivator pada fase pelaksanaan. Dukungan yang dimaksud disini yaitu dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk:

- a. Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses Negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, financial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain);
- b. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung.

c. Disosialisasikan konsep *e-government* secara merata.

2) Kemampuan/*Capacity* Kemampuan (*capacity*) adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan *e-government*. Dalam hal ini ada tiga minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh suatu pemerintahan dalam rangka mengimplentasikan dan membangun *e-government*, yaitu:

- 3) Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*;
  - a. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50 % dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-government*; dan
  - b. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian.
- 4) Manfaat/*Value*  
Elemen pertama dan kedua merupakan dua aspek yang dilihat

dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Karena itu pemerintah dituntut agar bertindak teliti dan bisa memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan value (manfaat) secara signifikan yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakatnya.

Perpaduan antara ketiga elemen di atas akan membentuk sebuah nexus (pusat syaraf jaringan *e-government*) yang akan menjadikan kunci sukses penjamin keberhasilan penerapan *e-government*.

## 2. Pelayanan Publik

Menurut Nina Rahmayanti (2010 :

85), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu membutuhkan asas-asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 ( dalam Hardiyansyah 2011 : 24 ) sebagai berikut : Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dandapat diakses.

- 1) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan.
- 2) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dankemampuan.
- 3) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraanpelayanan.
- 4) Kesamaan Hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi.
- 5) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang empertimbangkan aspek keadilan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan dalam *setting* tertentu yang ada dalam kehidupan riil ( alamiah ) dengan maksud menginvestasi dan memahami fenomena. Lokasi penelitian yaitu Kantor Urusan Agama Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh dari penelitian ini berasal dari dua sumber, yaitu primer dan sekunder. Adapun yang menjadi data primer dalam penelitian ini yaitu: Kepala Kantor Kementerian Agama, Staff Pegawai Kantor Kementerian Agama, Kepala Kantor KUA, Staff Pegawai KUA, Lurah Pangkalan Lesung dan masyarakat Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan. Dalam penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang berupa dokumentasi atau yang lebih spesifik lagi dengan membuka *website* kantor yang terkait dengan informasi yang dibutuhkan dalam.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Pelayanan ( SIMKAH ) Online di KUA Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan

2.

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada bab terdahulu bahwa Sistem Informasi Manajemen Nikah ( SIMKAH ) online merupakan program aplikasikomputer yang berbasis *windows* yang berguna untuk mempercepat, mempermudah, dan menghasilkanpekerjaan rapi. Berdasarkan Intruksi Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam No DJ II/369 Tahun 2013 Tentang Penerapan ( Sistem Informasi Manajemen Nikah ) SIMKAH pada KUA Kecamatan yang diturunkan tahun 2013 yang mengintruksikan kepala kantor wilayahKementrian Agama Provinsi seluruh Indonesia, pada tahun 2018 memerintah untuk menerapkan Aplikasi SIMKAH dalam setiap pelayanan nikah dan rujuk di KUA Kecamatan.

Untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh aperatur pemerintah perlu disusun suatu pedoman. Pedoman umum penyelenggara pelayanan publik merupakan acuan bagi instansi pemerintah dalam meyelenggara pelayanan publik. Berikut asas-asas dalam pelayanan publik yang menjadi pedoman umum dalam penyelenggaraan pelayanan menurut Keputusan Menpan Nomor 63 / 2003 yaitu:

- 1) Transparansi

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN.7/2003

Transparansi adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dandapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti sehingga pihak tersebut dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas yang meliputi informasi tata cara, pernyataan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan

dalam transparansi Bapak Reka Saputra, S.Pd selaku operator SIMKAH di KUA Kecamatan Pagkalan Lesung mengatakan :

*“Pegawai dengan catin terbukamisalnya mengenai biaya adapbedaan nikah di kantor dengan luar kantor, luar kantor tetap di sampaikan setor di bank sebanyak Rp 600.000 dengan menyetor sendiri dan sedangkan nikah di kantor gratis sebagaimana dari undang-undang pemerintah utamadari kementrian agama tidak boleh memungut biaya apapun”*

*Wawancara, Kamis, 5 Januari 2023).*

Transparansi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pangkalan Lesung dalam pelayanan pegawai dengan calon pengantin terbuka dan dari pegawai selalu menginformasikan mengenai seperti biaya nikah di dalam kantor dan di luar kantor.

## 2) Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan hal-hal yang diatur dalam pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan. Adapun menurut Mardiasmo dalam bukunya “ Akuntabilitas Sektor Publik” menyatakan bahwa Akuntabilitas publik adalah kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggung jawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggung jawaban tersebut ( Mardiasmo 2002 : 21 ).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik mengenai SIMKAH harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepadapelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam halnya dari Peraturan Menteri Agama (PMA ) No 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan dari PMA tersebut Kantor Urusan Agama Kecamatan Pagkalan Lesung dapat mempertanggungjawabkan sesuai ketentuan undang-undang yang

berlaku .

## 3) Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Kemampuan aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi yang ada pada saat itu. Kemampuan yang dimaksud adalah dalam menghadapi kendala- kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam halnya pada gambar berikut pelayanan yang diberikan dari Kantor Urusan Agama Kecamatan Pangkalan Lesung kepada calon pengantin atau masyarakatnya dengan kondisi pelayanan yang memadai. Pelayanan juga diberikan kepada semua lapisan masyarakat, tanpa membedakan status atau jenis kelamin, sehingga akan tercipta pelayanan yang adil yang di rasakan oleh penerima layanan.

bapak H. Kasbi selaku Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Pangkalan Lesung

*“Pelayana disini itu di sesuaikan selagi peralatan seadanya misalkan KUA Pangkalan Lesung hanya mampu sekarang itu mencetak buku nikah tetapi belum bisa mencetak kartu nikah karena keterbatasan sarana dan prasarana”*( Wawancara, Kamis, 5 Januari 2023 ).

Kondisi KUA Pangkalan Lesung dalam fasilitasnya tidak memadai.

## 4) Partisipatif

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN.7/2003

Partisipatif adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2003). Terutama pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pangkalan Lesung adanya BP 4 yaitu badan penasehat, pembinaan dan pelestarian perkawinan yang berfungsi sebagai

penasehat pasangan yang akan menikah, mencegah terjadinya perceraian dalam rumah tangga, menerima, mencatat dan menginformasikan atau mengumumkan kehendak nikah. Untuk mengetahui partisipatif dalam pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pangkalan Lesung wawancara peneliti dengan Bapak Reka Putra, S.Pd selaku operator SIMKAH

*“Kami selaku pegawai di Kantor Urusan Agama selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada catin dan sebisa mungkin pegawai ramah dan dari KUA Pangkalan Lesung adanya BP 4 yaitu badan penasehat untuk para calon pengantin yang membantu kendala-kendala calon pengantin dan tidak kami persulit asalkan persyaratan berkasnya lengkap dan dengan adanya program SIMKAH ini dapat mempermudah pegawai dalam menginput data” (Wawancara, Kamis, 5 Januari 2023).*

#### 5) Kesamaan Hak

Kesamaan hak merupakan pemberian hak pelayanan tidak boleh membedakan suku, ras, agama, golongan gender dan status ekonomi. Keadilan petugas atau aparat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik dimana telah menetapkan bahwa asas penyelenggara pelayanan publik harus mempertimbangkan kesamaan hak, perlakuan yang sama tidak diskriminatif serta fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban Merupakan pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang bersifat jelas dan terpercaya. Sebagai seorang warga Negara harus tahu hak dan kewajibannya. Seperti yang sudah tercantum dalam hukum dan aturan-aturan yang berlaku. Jika hak dan kewajiban seimbang dan terpenuhi, maka kehidupan masyarakat akan aman

sejahtera. Bapak H. Kasbi Kepala Kantor Urusan Agama Pangkalan Lesung mengatakan

*“dalam keseimbangan hak dan kewajiban seorang catin harus memiliki hak dan kewajiban yang seimbang dalam pengurusan pernikahan dan pegawai juga harus menjaga keseimbangan hak dan kewajiban agar berjalan dengan lancar” (Wawancara, Kamis, 5 Januari 2023).*

Kantor Urusan Agama sangat menjaga Keseimbangan hak dan kewajiban agar terjalin hubungan yang baik dalam pelayanan bagi pegawai maupun calon pengantin. Menjaga keseimbangan hak dan kewajiban sangat penting dalam keharmonisan.

Sehubungan dengan hal itu penelitian ini membantu dalam penelitian ini peneliti juga mengguna referensi elektronik *Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital* oleh Indrajit 2006 dengan Eleman dalam konteks *E- Government* yang menentukan faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan *E-government*.

#### 1) Dukungan/Support

Merupakan elemen pertama yang paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah karena dalam menerapkan konsep *e-government* bukan hanya sekedar mengikuti trend. Tanpa adanya unsur dukungan mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat berjalan dengan mulus. Untuk berjalan dengan baik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Pangkalan Lesung adanya Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Kesiapan dari KUA Kecamatan Pangkalan Lesung merupakan salah satu kunci suksesnya dalam pelaksanaan pengurusan kartu nikah berbasis teknologi SIMKAH online. Bapak H. Kasbi selaku Kepala KUA Kecamatan Pangkalan Lesung mengatakan bahwa:

*“Saya selaku Kepala KUA dan bersama pegawai sudah ada kesiapan mengenai SIMKAH Online seperti pelayanannya dan Alhamdulillah jika tidak ada gangguan*

*jaringan semua berjalan dengan lancar dan tidak ada kendalanya. ( wawancara, Rabu, 31 Agustus 2022 )”.*

Sumber daya adalah segala sesuatu yang merupakan aset sebuah organisasi untuk mencapai

tujuannya. Sumber daya finansial merupakan salah satu unsur penting dalam rangka membentuk perusahaan yang maju dan terus berkembang karena berhubungan dengan dana yang merupakan modal utama dalam membangun sebuah organisasi dan mengembangkan serta melanjutkan organisasi tersebut. Bapak Reka Putra, S.Pd selaku operator SIMKAH Online di KUA yang mengatakan:

*“sumber daya manusia (SDM) sejauh ini tidak ada kendala, pada tahun kemaren sebelum covid ada pelatihan di Pekanbaru dan pada Kecamatan Pangkalan Lesung ini merupakan Kecamatan yang pertama sekali di Kabupaten Pelalawan menggunakan Aplikasi SIMKAH Online”* ( wawancara, Jum'at, 12 Agustus 2022 ).

Dasar hukum yang mendasari penerapan SIMKAH online tersebut melalui Intruksi Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/369 Tahun 2013 tentang Penerapan SIMKAH pada KUA Kecamatan memang di haruskan dalam penerapan setiap KUA Kecamatan, sebelumnya adanya aturan penggunaan SIMKAH, prosedur Pencatatan di KUA berjalan mengikuti aturan yang terdapat di PP Nomor 9 Tahun 1974 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Pernikahan kemudian mengikuti aturan PMA Nomor 19 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan dan keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/369 Tahun 2013 mengatakan aplikasi SIMKAH adalah sarana pencarian data pencatatan nikah pada KUA Kecamatan yang dapat menghasilkan data dan informasi secara elektronik menuju e-nikah.

## 2) Kemampuan/Capacity

Yang dimaksud dengan elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau

keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan pelayanan SIMKAH Online menjadi kenyataan. Ketersediaan sarana teknologi yang ada yang di dapat dari hasil penelitian di Kantor Urusan Agama ( KUA ) Kecamatan Pangkalan Lesung dalam pelayanan nikah adalah ketersediaan komputer dan laptop satu. dengan operator SIMKAH di Kantor Urusan Agama ( KUA ) yaitu Bapak Reka Putra, S.Pd mengatakan bahwa:

*“Jika tidak ada gangguan jaringan semua berjalan dengan lancar, tetapi jika jaringan bermasalah di jam-jam kantor itu mempersulit untuk menginput data catin ke aplikasi SIMKAH. Sehingga menginputnya dilanjut di rumah di mana tidak banyak menggunakan aplikasi SIMKAH. Pada teknologinya yang kurang yaitu tidak memiliki mesin pencetak kartu nikah dan tidak mempunyai WI-FI”* ( Wawancara, Jum'at, 12 Agustus 2022 ).

Pelayanan SIMKAH Online sebagai aspek penting dalam menjalankan pengoperasian aplikasi SIMKAH tersebut, sebab ketika menjalankan tugas dengan baik maka akan terwujud pula pelayanan yang memuaskan.

## 3) Manfaat/Value

Value yang menjadi hal pertimbangan untuk melihat sukses atau tidak dijalankan sebab tidak ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya konsep ini. Pernyataan dari Ibu Ketri Wahyuni masyarakat Pangkalan Lesung

*“Saya sebagai masyarakat yang nikah pada tanggal 28 Februari 2022 dengan adanya SIMKAH Online ini dapat mempermudah kami untuk berpergian dan tidak perlu lagi membawah buku nikah, cukup dengan kartu nikah yang ada pada aplikasi SIMKAH Online tersebut”* ( wawancara, Selasa, 23 Agustus 2022 ).

Dari berkembangnya Aplikasi SIMKAH Online pada tahun 2019 Kabupaten Pelalawan dari Dinas Kementrian Agama (Kemenag) langsung mengsosialisasikan

kepada setiap KUA Kecamatan, memanfaatkan dengan kemajuan teknologi informasi sebagai basis pelayanan dari SIMKAH Online kepada masyarakat. Faktor-faktor Penghambat Pelayanan Pengurusan Kartu Nikah Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Online

1. Dari pegawainya cuma satu operator yang menggunakan Informasi Teknologi (IT) di KUA Kecamatan Pangkalan Lesung membuat belum optimal. Untuk sarana dan pra sarana masih belum memadai seperti terkendala jaringan dan mendaftarkan calon pengantin menggunakan android dan tidak menggunakan laptop atau komputer karena server terlalu lemah. Operator SIMKAH KUA mengatakan: *“Saya sebagai pegawai serta operator pada KUA Kecamatan Pangkalan Lesung. Alhamdulillah dalam menggunakan teknologi untuk menginput data catin berjalan dengan lancar, tetapi hanya saja terkadang gangguan jaringan serta laptop KUA yang lelet. sehingga menginput data catindengan HP ( Wawancara, Jum’at, 12 Agustus 2022 )”*.
2. Untuk sumber daya manusia di KUA Kecamatan Pangkalan Lesung hanya memiliki 5 ( lima ) pegawai sehingga pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat terbatas walaupun cepat dan pegawainya yang sopan serta ramah. Bapak Reka Putra, S.Pd selaku pegawai dan operator SIMKAH KUA mengatakan: *“Untuk sumber tenaga pegawainya hanya ada 5 orang walaupun kekurangan tenaga, tetapi pegawainya bekerja sangat baik. (Wawancara, Jum’at, 12 Agustus 2022)”*.
3. Dari pihak KUA selalu mengsosialisasikan kepada masyarakat mengenai SIMKAH Online, terutama kepala KUA yaitu Bapak H. Kasbih setiap selesai melaksanakan akad nikahtidak lupa memberi taukan kepada pengantin mengenai SIMKAH tersebut

tetapi ada juga yang lupa untuk memberi taukan kepada pengantin.

## PENUTUP

### 1. Kesimpulan

1. Transparansi dalam kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pangkalan Lesung pegawai dan calon pengantin saling terbuka mengenai pernikahan dan syarat-syarat pernikahan dan pegawai menginformasikan mengenai biaya.
2. Akuntabilitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pangkalan Lesung dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publiknya maupun kepada atasan unit pelayanan instansi pemerintah.
3. Kondisional pada Kantor Urusan Agama Kecamatan pangkalan Lesung memiliki keterbatasan pada fasilitasnya yang tidak memadai.
4. Partisipatif pada program SIMKAH di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pangkalan Lesung dalam proses pendaftaran pernikahan masih dilakukan dari pihak pegawai KUA Kecamatan Pangkalan Lesung yang disebut sebagai Operator SIMKAH.
5. Kesamaan Hak di Kantor Urusan Agama Kecamatan Pangkalan Lesung dalam pelayanan SIMKAH semua calon pengantin atau warga yang datang diperlakukan sama tidak ada yang memandang dari suku dan golongan.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Kantor Urusan Agama sangat menjaga keseimbangan agar terjalin hubungan yang baik dengan calon pengantin atau masyarakat dalam melayani.
7. Dukungan/support, dalam pelaksanaan SIMKAH Online di KUA Kecamatan pangkalan Lesung dapat disimpulkan bahwa kesiapan Kepala KUA dalam pelaksanaan pelayanan SIMKAH online sudah memberikan fokus terhadap penyelenggaraan *E- Government* dikarenakan dapat dilihat dari pegawainya yang berada di KUA

- menguasai teknologi SIMKAHOnline.
8. Kemampuan/*capacity*, bahwa kemampuan sumber daya manusia dalam menggunakan teknologi dalam kemampuan pelayanan SIMKAH online belum optimal jaringannya kurang memadai yang dapat menghambat administrasi pelayanan,
  9. Manfaat/value perubahan pelayanan dengan adanya SIMKAH online dan bagaimana respon serta adaptasidengan adanya SIMKAH Online sebenarnya dengan adanya perubahan pelayanan ini sudah baik dengan adanya aplikasi

## 2. Saran

Saran tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Kepada pihak KUA harus mempertahankan pegawainya yang andal dalam proses penginputan data catin dan tetap menjaga kesopanan dan keramahan terhadap catin yang mengurus nikah.
2. Diharapkan KUA Kecamatan mengusulkan pra sarana pendukung SIMKAH kepada pemerintah agar pelayanan SIMKAH Online bisa berjalan lebih optimal lagi dan sehingga data masyarakat yang menikah bisa terinput ke aplikasi SIMKAH yang di buat oleh pemerintah tanpa adanyakendala.

## Daftar Pustaka

### Buku :

- Ali, Zainudin.2018. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : Sinar Grafika
- Arkinto, Suharsimi.2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus.2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Indrajit, Richardus Eko.2006. *Elektronik Government : Strategi Pembagunan dan Pengembangan SistemPelayanan Publik Berbasis Teknologi Dgital*. Yogyakarta : Andi
- Hardiyansyah.2011. *Kualitas Pelayanan*

- Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi.2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Rahmahyanti, Nina.2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta :Graha Ilmu
- Rasyid, Anuar. 2019. *Metode Penelitian Komunikasi*. Gobah Pekanbaru : UR Press
- Sedarmayanti.2018. *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung : PT Refika Aditama
- Sinambela, Poltak, Lijen. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Sugiyono.2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Mardiasmo.2002. *Akuntabilitas Sektor Pelayanan*.Yogyakarta :Andi Offset
- Zamroni, M. 2018. *Prinsip-Prinsip Hukum Pencatatan Perkawinan DiIndonesia*. Surabaya : Media Sahabat Cendekia

### Jurnal :

- Annisaul,Hasanah.2022.*Urgensi Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah ( SIMKAH ) Online Terhadap Pencatatan Perkawinan di KUA Kecamatan Trawas*. Jurnal Pikir : Jurnal Studi Pendidikan dan Hukum Islam, Vol 8 ( 2 ), 130-120.
- Alfia, Nurun Ala Nur.2015.*Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukolilo Surabaya*. S1 Administrasi Negara, FISIP, UNESA
- Oktavia, Nita Ayu.2018. *Penerapan Simkah (Sistem Informasi Manajemen Nikah) dalamPeningkatan Mutu Pelayanan Nikah di Kantor Urusan Agama Cimahi Selatan*. Bandung : Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi
- Rahayu, Dwi,Dalillah Razan S, dkk.2017. *Desain Visual Antarmuka Website E-Kartu Nikah Visual Interface Of E-Marriage Card Website Design*.

- Yogyakarta : Magister Teknik Informatika Universitas AMIKOM. Vol. 7, No 2
- Nugraha, J, T. 2018. *Manajemen E-Government dan Pelayanan Publik ( Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman )*. Jurnal Komunikasi dan Kajian Media, 2 (1),32-42
- Fandi Alfiansyah Siregar. 2017. *Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik Studi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik E-KTP di Kelurahan Belawan II Kecamatan Medan Belawan*. Jurnal Publik UNDHAR MEDAN, Vol. 11 No. 2.
- Hawa Maha Putri. 2022. *Efektivitas Kinerja Pelayanan Publik pada Program Sistem Informasi Manajemen Nikah ( SIMKAH ) di Kantor Urusan Agama Medan Helvetia*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Hamuwarni, Ngesti Hayu. 2022. *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah ( SIMKAH ) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kedamaian Kota Bandar Lampung*. Skripsi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden intan Lampung.
- Hurriyah, Nurfadilah Fajri. 2016. *Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Telakar*. Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Makassar
- PMA No 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Perkawinan
- PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan
- Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

### **Peraturan Perundang-Undangan :**

- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Perkawinan
- Aturan Intruksi Direktur Bimas Islam Nomor DJ II/369 Tahun 2013 Tentang Penerapan SIMKAH