

Keberwujudan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di KUA Kecamatan Kuranji

Ummu Hanifa Al Wazna¹, Artha Dini Akmal²

^{1,2} Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

e-mail: hanifaalwazna@gmail.com¹, arthadiniakmal@fis.unp.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keberwujudan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di KUA Kuranji. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan pengisian kuisioner oleh 91 responden yang pernah menggunakan layanan SIMKAH di KUA Kuranji. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa keberwujudan SIMKAH secara signifikan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Hasil tersebut diperoleh dari satu indikator yang berasal dari model SERVQUAL yaitu indikator *tangibles*. Kemudian indikator tersebut dikembangkan menjadi tiga sub-indikator yaitu: desain antarmuka yang menarik dan mudah digunakan, kemudahan akses informasi melalui *platform digital* dan fasilitas pendukung dalam penerapan SIMKAH. Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa SIMKAH tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat namun mampu meningkatkan efisiensi pelayanan di KUA Kecamatan Kuranji.

Kata kunci: Keberwujudan, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, SIMKAH

Abstract

This study aims to determine the realization of the Nikah Management Information System (SIMKAH) in increasing public satisfaction at the Kuranji KUA. The method used in this research is descriptive quantitative method. Data collection techniques through interviews, observations and filling out questionnaires by 91 respondents who have used SIMKAH services at Kuranji KUA. The results of this study state that the realization of SIMKAH is significantly able to increase public satisfaction. These results were obtained from one indicator derived from the SERVQUAL model, namely the *tangibles* indicator. Then the indicator was developed into three sub-indicators namely: attractive and easy-to-use interface design, easy access to information through digital platforms and supporting facilities in the application of SIMKAH. Thus, this study concludes that SIMKAH not only increases community satisfaction but is able to improve service efficiency at the KUA of Kuranji District.

Keywords: *Tangibles, Public Service, Public Satisfaction, SIMKAH*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan sebuah upaya yang memberikan layanan kepada masyarakat terkait sebuah kepentingan pada suatu instansi sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan (Setianingsih dkk., 2024). Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah Indonesia telah menerapkan pelaksanaan *e-government*, yaitu penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat, menyederhanakan, dan memodernisasi berbagai layanan publik. Hal ini juga sehubungan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 23 ayat 5 tentang Sistem Informasi Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk menyajikan sistem informasi kemudian penyelenggara juga bertanggungjawab dalam hal pengelolaan sistem informasi yang tersusun atas sistem informasi elektronik dan non elektronik (Yanti, 2022).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki dampak yang signifikan bagi masyarakat ialah pelayanan administratif, seperti pencatatan pernikahan. Pernikahan merupakan sebuah

momen penting dalam kehidupan individu yang mana tidak hanya melibatkan dua orang saja tetapi juga melibatkan berbagai aspek seperti aspek sosial, budaya dan hukum. Di Indonesia proses pencatatan pernikahan ini diatur oleh Kementerian Agama melalui Kantor Urusan Agama dengan diterbitkannya Instruksi Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam No II/369 tentang penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama (KUA).

KUA Kecamatan Kuranji menjadi satu-satunya KUA di Kota Padang yang akan menjalani proses revitalisasi. Proses revitalisasi ini menjadikan KUA Kecamatan Kuranji memiliki tanggung jawab yang besar dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Akan tetapi, tantangan dalam memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan transparan menjadi isu yang perlu di atasi mengingat Sumber Daya Manusia yang ada di KUA Kecamatan Kuranji ini belum sebanding dengan jumlah Sumber Daya Manusia yang telah ditetapkan oleh KMA Nomor 73 tahun 1996 tentang nama dan uraian tugas pada Kantor Agama Kecamatan. Maka dengan adanya revitalisasi ini diharapkan mampu mengoptimalkan pelayanan yang diberikan oleh petugas KUA Kecamatan Kuranji.

Penerapan SIMKAH muncul sebagai inovasi yang dapat meningkatkan kualitas layanan di KUA. SIMKAH ini sendiri dirancang untuk menyederhanakan proses administrasi pernikahan, mulai dari pendaftaran hingga pencatatannya yang semula dilakukan secara manual langsung datang ke KUA, setelah adanya SIMKAH ini masyarakat pun dapat mengakses layanan dengan lebih mudah dan cepat. Harapannya dengan adanya penerapan SIMKAH ini mampu mengurangi waktu tunggu, meningkatkan efisiensi dan memberikan transparansi dalam setiap proses pencatatan pernikahan di KUA Kecamatan Kuranji.

Kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama dari pelaksanaan pelayanan publik. Dalam konteks ini hakikat pelayanan itu sendiri haruslah memiliki kualitas yang baik agar tujuan dari penyelenggara pelayanan publik dapat tercapai dengan baik (Sulistiyowati, 2022). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula lah Tingkat kepuasan masyarakatnya. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan.

Menurut Parasuraman dkk., (1988) untuk mengukur kualitas sebuah layanan dapat dilakukan dengan indikator-indikator yang termuat dalam model SERVQUAL. Salah satu indikator yang akan digunakan pada penelitian ini ialah indikator *tangibles* atau keberwujudan, yaitu mencakup bukti fisik dari layanan seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas. Dalam hal SIMKAH, indikator *tangibles* (keberwujudan) ini akan ditinjau dari kemudahan akses informasi melalui *platform digital*, desain antarmuka yang menarik dan mudah digunakan, serta fasilitas pendukung yang ada di KUA Kuranji. Sehubungan dengan adanya revitalisasi KUA Kuranji, pembahasan ini pun menjadi sangat relevan dikarenakan adanya pembaharuan infrastruktur dan peningkatan fasilitas di KUA Kuranji yang diharapkan bisa mendukung pelaksanaan SIMKAH secara efektif. Pelaksanaan revitalisasi ini tidak hanya akan memperbaiki aspek fisik, namun juga memberikan peluang untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pelatihan bagi petugas dan pengembangan sistem yang lebih baik.

Penelitian tentang SIMKAH ini telah cukup banyak dibahas oleh para peneliti, seperti Yullang (2020) yang mengkaji tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang. Rozak dkk., (2023) yang meneliti tentang Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Web Perspektif Teori Efektivitas Budiani. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Rizadian Mayangsari & Hany Fanida (2016) yang mengkaji tentang Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sawahan Kota Surabaya. Selanjutnya Resmiati Sari (2021) mengkaji tentang Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada masa *covid-19* Studi deskriptif di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Haurwangi Kabupaten Cianjur.

Dari penelitian-penelitian diatas, belum banyak peneliti yang melakukan penelitian terkait bagaimana keberwujudan SIMKAH dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana keberwujudan SIMKAH dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di KUA Kuranji yang akan berfokus pada indikator *tangibles* dari model SERVQUAL. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam

mengenai efektivitas SIMKAH dan kontribusinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang pencatatan pernikahan serta memberikan rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut dalam konteks revitalisasi KUA.

METODE

Jenis metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data akan disajikan dalam bentuk angka untuk mengkaji bagaimana keberwujudan SIMKAH dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di KUA Kecamatan Kuranji. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian ilmiah yang disusun secara sistematis untuk menemukan kausalitas keterkaitan (Hermawan dkk., 2022). Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data primer dan data sekunder. Dimana data primer merupakan data yang diperoleh dari hasil pengisian kuisioner oleh masyarakat Kuranji yang telah mendaftarkan pernikahannya melalui SIMKAH. Sedangkan data sekunder penelitian ini diperoleh dari KUA Kecamatan Kuranji dan berbagai sumber literatur serta tinjauan pustaka yang relevan dengan penelitian ini.

Lokasi penelitian ini adalah di KUA Kecamatan Kuranji dengan jumlah sampel 91 yang merupakan masyarakat yang telah mendaftarkan pernikahannya melalui SIMKAH. Untuk pengumpulan data, penelitian ini menggunakan tiga teknik yaitu wawancara, observasi dan penyebaran kuisioner melalui *google form*. Analisis data nantinya dilakukan dengan cara analisis data kuantitatif dan analisis data deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan kuisioner melalui *google form* yang disebarakan kepada 91 orang responden dengan kriteria responden yang telah menggunakan layanan SIMKAH di KUA Kecamatan Kuranji. Kuisioner tersebut dirancang untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap SIMKAH dengan berfokus pada indikator *tangibles* (keberwujudan) dari model SERVQUAL yang dipaparkan oleh (Parasuraman dkk., 1988). Adapun sub-indikator dari *tangibles* ini meliputi desain antarmuka yang menarik dan mudah digunakan, kemudahan akses informasi melalui *platform digital* dan fasilitas pendukung dalam penerapan SIMKAH. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam pengkategorian jawaban responden adalah sebagai berikut:

- 1,00 – 1,80 = Sangat Rendah atau Sangat Tidak Baik
- 1,81 – 2,60 = Rendah atau Tidak Baik
- 2,61 – 3,40 = Sedang atau Cukup
- 3,41 – 4,20 = Tinggi atau Baik
- 4,21 – 5,00 = Sangat Tinggi atau Sangat Baik

Sub-indikator ini kemudian di rumuskan menjadi beberapa pertanyaan yang hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Pengukuran Skor Jawaban Responden Tiap Sub Variabel.

No	Sub-Indikator	N	Indeks	Kategori
1.	Desain antarmuka yang menarik dan mudah digunakan	91	4,19	Baik
2.	Kemudahan akses informasi melalui <i>platform digital</i>	91	4,22	Sangat Baik
3.	Fasilitas pendukung dalam penerapan SIMKAH	91	4,11	Baik
Rata-Rata		91	4,17	Baik

Sumber: Data primer yang telah diolah, 2025.

Berdasarkan tabel tersebut dapat kita lihat hasil penelitian yang diperoleh dari 91 orang responden dan menghasilkan penilaian untuk tiap tiap sub-indikator yang telah kita tetapkan sebelumnya. Pada sub-indikator desain antarmuka yang menarik dan mudah digunakan mendapatkan indeks sebesar 4,19 yang dikategorikan baik. Hal ini menunjukkan bahwa desain antarmuka SIMKAH dinilai menarik dan mudah untuk digunakan. Tampilan antarmuka yang menarik dan mudah digunakan ini menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan desain yang menarik dan mudah digunakan masyarakat akan nyaman dalam

mengakses layanan, sehingga mengurangi kemungkinan kesalahan dalam penginputan data saat proses pendaftaran pernikahan.

Kemudian pada sub-indikator Kemudahan akses informasi melalui platform digital memperoleh nilai indeks sebesar 4,22 yang dikategorikan sangat baik. Artinya, akses informasi mengenai SIMKAH melalui platform digital dapat diakses dengan sangat mudah oleh masyarakat. Kemudahan akses informasi melalui platform digital yang sangat baik menunjukkan bahwa SIMKAH dapat menjawab kebutuhan masyarakat terkait transparansi dan kecepatan dalam mendapatkan informasi seputar pernikahan. Tentunya ini juga sejalan dengan tujuan revitalisasi KUA Kecamatan Kuranji yaitu untuk meningkatkan kualitas layanan publik dalam hal ini konteksnya ialah layanan SIMKAH.

Selanjutnya pada sub-indikator fasilitas pendukung dalam penerapan SIMKAH memperoleh nilai indeks sebesar 4,11 yang dapat dikategorikan baik. Artinya, fasilitas pendukung seperti adanya layanan bantuan berupa *whatsapp* atau email petugas, daftar pertanyaan yang sering diajukan (FAQ) dan fasilitas seperti komputer/*smartphone* yang dapat digunakan untuk mengakses SIMKAH dinilai sangat baik dan membantu masyarakat terhubung dengan SIMKAH. Ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai ini menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat yang menggunakan SIMKAH sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap KUA Kecamatan Kuranji.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperoleh nilai indeks 4,17 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan keberwujudan pelayanan SIMKAH telah berperan dengan baik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di KUA Kecamatan Kuranji. Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa selain meningkatkan kepuasan masyarakat, SIMKAH juga mampu meningkatkan efisiensi administrasi pernikahan. Terbukti dengan mudahnya akses dan desain antarmuka SIMKAH menarik dan mudah untuk digunakan. Karena semakin mudah untuk digunakan dan diakses, maka semakin cepat pula proses pendaftaran pernikahan melalui SIMKAH ini.

SIMPULAN

Berdasarkan tujuan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui keberwujudan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di KUA Kuranji, maka telah diperoleh nilai indeks sebesar 4,17 dan termasuk kepada kategori 3,41 – 4,20 yang berarti masuk ke dalam kategori baik. Hal ini didasarkan pada hasil perhitungan pada masing-masing sub-indikator dari tangibles, dimana sub-indikator desain antarmuka yang menarik dan mudah digunakan memperoleh nilai indeks 4,19 dengan kategori baik. Sub-indikator kemudahan akses informasi melalui *platform digital* memperoleh nilai indeks 4,22 dengan kategori sangat baik dan untuk sub-indikator terakhir yaitu fasilitas pendukung dalam penerapan SIMKAH memperoleh nilai indeks sebesar 4,11 yang berarti termasuk ke dalam kategori baik. Penelitian ini juga menggambarkan bahwa keberwujudan SIMKAH di KUA Kecamatan Kuranji telah meningkatkan kepuasan masyarakatnya, hal ini juga diindikasikan karena efisiennya penerapan pelayanan administratif melalui SIMKAH ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Hermawan, E., Degdo Suprayitno, M., Resista Vikaliana, M., & Rudianto Hermawan, Ss. M. (2022). *Buku Ajar Penelitian Kuantitatif*. CV.Eureka Media Aksara.
- Instruksi Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam No II/369 tentang Pelaksanaan SIMKAH di KUA, Pub. L. No. No II 369.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring CONsumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rizadian Mayangsari, R., & Hany Fanida, E. (2016). Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sawahan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara Unesa*, 4(10). www.tempo.com
- Rozak, A., Difa, G., & Rochim, N. (2023). Penerapan Aplikasi Simkah Web Perspektif Teori Efektifitas Budiani. *Jurnal Penelitian Agama* -, 24(1), 109–124.

- Setianingsih, P., Purwanto, & Syarifah, L. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pencatatan Pernikahan melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). *YUME: Journal of Management*, 7(1), 561–573.
- Sulistyowati, S. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pulik di Disdukcapil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII (117).
- UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yanti, N. (2022). Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerapan SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) di KUA Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(12).
- Yullang. (2020). *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nikah di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang*.