

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia pada dasarnya telah memiliki landasan hukum yang jelas, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Regulasi ini menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan barang, jasa, maupun pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Undang-undang tersebut menempatkan kualitas pelayanan sebagai aspek penting yang harus diwujudkan melalui prinsip transparansi, akuntabilitas, serta orientasi pada kepentingan dan kepuasan masyarakat.

Sejalan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah juga mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Kebijakan ini diarahkan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, bersih, dan transparan, sekaligus memperluas akses serta meningkatkan mutu pelayanan publik melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

Dalam lingkup pelayanan administrasi keagamaan, khususnya pada pelayanan pencatatan nikah, Kementerian Agama Republik Indonesia menetapkan kebijakan penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) sebagaimana tertuang dalam Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/369 Tahun 2013 tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan. Kebijakan tersebut mengharuskan setiap Kantor Urusan Agama untuk memanfaatkan SIMKAH sebagai sarana pendukung pelayanan pencatatan nikah, dengan tujuan menciptakan tertib administrasi, meningkatkan akurasi data, serta memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi pada era globalisasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Kemajuan teknologi informasi mendorong terjadinya transformasi birokrasi dari sistem pelayanan konvensional menuju sistem pelayanan berbasis digital. Perubahan ini menuntut pemerintah untuk mampu beradaptasi dan berinovasi agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Dalam konteks administrasi publik, pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang secara langsung dirasakan oleh

masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan administratif, tetapi juga mencerminkan kualitas kinerja aparatur pemerintah. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, karena pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan dan inovasi.

Salah satu bentuk inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah pemanfaatan sistem informasi manajemen. Sistem informasi manajemen berperan sebagai alat pendukung dalam pengelolaan data dan informasi yang dibutuhkan oleh organisasi pemerintah. Dengan adanya sistem informasi manajemen, proses pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan penyajian data dapat dilakukan secara lebih cepat dan akurat. Penerapan sistem informasi manajemen diharapkan mampu meningkatkan efisiensi kerja aparatur serta memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi, pemerintah Indonesia mulai mengembangkan dan menerapkan konsep pelayanan publik berbasis elektronik atau e-government. Penerapan e-government bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperluas akses informasi, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Melalui e-government, proses pelayanan

publik diharapkan dapat dilakukan secara lebih sederhana, cepat, dan terintegrasi, sehingga mampu mengurangi praktik-praktik birokrasi yang berbelit-belit.

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan salah satu instansi pemerintah yang memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya di bidang urusan keagamaan Islam. KUA sebagai unit pelaksana teknis di tingkat kecamatan memiliki tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan, pembinaan, serta administrasi yang berkaitan dengan kehidupan keagamaan masyarakat. Salah satu pelayanan utama yang diselenggarakan oleh KUA adalah pelayanan pencatatan nikah.

Pelayanan pencatatan nikah memiliki arti penting karena berkaitan langsung dengan kepastian hukum suatu peristiwa perkawinan. Pencatatan nikah bertujuan untuk memberikan pengakuan hukum terhadap perkawinan yang dilaksanakan oleh masyarakat serta menjamin hak dan kewajiban suami istri secara sah. Akta nikah yang diterbitkan oleh KUA menjadi dokumen resmi yang memiliki kekuatan hukum dan digunakan sebagai dasar dalam pengurusan berbagai administrasi kependudukan lainnya, seperti kartu keluarga, akta kelahiran anak, dan keperluan hukum lainnya.

Pada masa sebelumnya, proses pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama masih dilakukan secara manual. Proses tersebut melibatkan pencatatan data calon pengantin dalam buku administrasi serta penyimpanan arsip secara fisik. Sistem manual ini memiliki berbagai

kelemahan, antara lain membutuhkan waktu pelayanan yang relatif lama, berisiko terjadi kesalahan pencatatan data, serta menyulitkan dalam proses pencarian dan pengelolaan arsip. Selain itu, sistem manual juga rentan terhadap kehilangan atau kerusakan data yang dapat berdampak pada tertib administrasi pencatatan nikah.

Sebagai upaya untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut, Kementerian Agama Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam mengembangkan dan menerapkan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). SIMKAH merupakan sistem informasi berbasis teknologi yang dirancang untuk mendukung proses pendaftaran, pencatatan, dan pengelolaan data pernikahan secara terintegrasi dan berbasis daring. Penerapan SIMKAH bertujuan untuk meningkatkan akurasi data pernikahan, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan pencatatan nikah.

Penerapan SIMKAH juga diharapkan mampu mencegah terjadinya berbagai penyimpangan dalam pencatatan nikah, seperti pemalsuan data dan ketidaksesuaian status perkawinan. Dengan sistem yang terintegrasi secara nasional, data pernikahan dapat diverifikasi secara lebih akurat dan dapat diakses oleh instansi terkait sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pencatatan nikah.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung merupakan salah satu instansi yang telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam pelayanan pencatatan nikah. Penerapan SIMKAH di KUA Kecamatan Tanjung diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam proses pendaftaran pernikahan serta mempercepat pelayanan yang diberikan. Melalui sistem ini, proses pencatatan nikah tidak hanya dilakukan secara administratif, tetapi juga didukung oleh teknologi informasi yang memungkinkan pengelolaan data dilakukan secara lebih sistematis dan terintegrasi.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya penerapan SIMKAH di KUA Kecamatan Tanjung masih menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, masih terdapat masyarakat yang belum sepenuhnya memahami prosedur dan mekanisme pencatatan nikah melalui SIMKAH. Keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi informasi menyebabkan sebagian masyarakat masih sangat bergantung pada bantuan petugas dalam proses pendaftaran dan penginputan data pernikahan.

Selain itu, kendala teknis seperti gangguan jaringan internet dan keterbatasan sarana pendukung juga memengaruhi kelancaran pelayanan pencatatan nikah melalui SIMKAH. Pada kondisi tertentu, proses penginputan data pernikahan harus tertunda akibat jaringan yang tidak stabil, sehingga berdampak pada waktu pelayanan yang dirasakan oleh

masyarakat. Situasi tersebut dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Tanjung.

Dari sisi sumber daya manusia, aparatur KUA Kecamatan Tanjung telah berupaya memberikan pelayanan pencatatan nikah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun, tingginya beban pelayanan pada waktu-waktu tertentu serta keterbatasan jumlah petugas berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pencatatan nikah melalui SIMKAH tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem informasi, tetapi juga oleh kesiapan aparatur, ketersediaan sarana dan prasarana, serta tingkat pemahaman masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) memiliki peran yang penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung. Namun, efektivitas penerapan sistem tersebut masih perlu dikaji secara lebih mendalam untuk mengetahui sejauh mana SIMKAH mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik dalam penerapan SIMKAH di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.” Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan

pencatatan nikah melalui SIMKAH serta menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi peningkatan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas, maka dapat di rumuskan permasalahannya yaitu, : “ Bagaimanakah kualitas pelayanan publik dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong?”

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.

D. Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan, adapun manfaat yang dapat diperoleh oleh penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis

- a. Menambah wawasan serta memperkaya kajian dalam bidang administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dan penerapan sistem informasi dalam pelayanan pencatatan nikah.
- b. Memperkuat pemahaman terhadap konsep kualitas pelayanan publik melalui pendekatan teori SERVQUAL yang meliputi lima dimensi, yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati), dalam konteks pelayanan berbasis digital.
- c. Menjadi referensi akademik dan bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang memiliki keterkaitan dengan topik kualitas pelayanan publik, khususnya dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di instansi pemerintah.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan bahan evaluasi bagi Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan nikah melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH).
- b. Untuk menambah penelitian dan menjadi bahan referensi bagi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong khususnya pada Program Administrasi Publik.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang berminat melakukan penelitian sejenis, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH).