JURNAL
KEBIJAKAN PUBLIK
ISSN : 3063-3664
Vol. 3, No. 4, 2026

EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMAN NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN MUARA HARUS MENDUKUNG PROSES ADMINISTRASI PERNIKAHAN

Sintya Rahmida[1], Sugianor[2], Sri Agusmila Aneta Herlinda[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai
e-mail: sintiyakelua@gmail.com

ABSTRAK

Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Muara Harus merupakan langkah digitalisasi layanan publik yang krusial. Kajian ini dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana efektivitas sistem tersebut serta mengidentifikasi faktor penentu keberhasilannya melalui pendekatan kualitatif deskriptif. Dengan melibatkan 15 informan terpilih, data dikumpulkan melalui observasi mendalam serta wawancara. Hasil analisis menunjukkan bahwa layanan SIMKAH di KUA Muara Harus secara umum telah berjalan cukup efektif, didukung oleh kepemimpinan yang solid, manajemen sumber daya yang terorganisir, serta kompetensi pegawai yang mumpuni dalam mengoperasikan sistem. Kendati demikian, efektivitas ini masih menemui ganjalan pada aspek teknis, seperti ketidakstabilan jaringan internet dan server yang kerap terganggu. Selain itu, pemahaman masyarakat mengenai prosedur pendaftaran digital juga belum merata akibat kurangnya sosialisasi intensif. Oleh karena itu, agar sistem ini benar-benar optimal, pihak KUA perlu memprioritaskan penguatan infrastruktur teknologi, menjalin koordinasi yang lebih erat untuk mengatasi kendala sistem, serta meningkatkan strategi edukasi kepada calon pengantin. Upaya ini krusial dilakukan untuk memastikan bahwa transformasi digital dalam administrasi pernikahan tidak hanya sekadar formalitas, tetapi benar-benar memberikan kemudahan, kecepatan, dan kualitas layanan yang prima bagi seluruh masyarakat di wilayah Muara Harus.

Kata Kunci: Efektivitas, SIMKAH, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The implementation of the Marriage Management Information System (SIMKAH) at the Muara Harus District Office of Religious Affairs (KUA) is a crucial step in the digitalization of public services. This study was conducted to evaluate the system's effectiveness and identify the determining factors for its success through a descriptive qualitative approach. Involving 15 selected informants, data was collected through in-depth observation and interviews. The analysis showed that the SIMKAH service at the Muara Harus KUA has generally been quite effective, supported by solid leadership, organized resource management, and competent staff in operating the system. However, this effectiveness still faces technical challenges, such as internet network instability and frequent server disruptions. Furthermore, public understanding of digital registration procedures is still uneven due to a lack of intensive outreach. Therefore, for this system to be truly optimal, the KUA needs to prioritize strengthening its technological infrastructure, establishing closer coordination to address system challenges, and improving educational strategies for prospective brides and grooms. These efforts are crucial to ensure that the digital transformation in marriage administration is not merely a formality but truly provides convenience, speed, and excellent service quality for all residents of the Muara Harus area.

Keywords: *Effectiveness, SIMKAH, Public Services*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan administrasi pernikahan merupakan mandat krusial bagi Kantor Urusan Agama (KUA) untuk menjamin tertib hukum pencatatan perkawinan di Indonesia. Sejalan dengan tuntutan era modernisasi layanan publik yang mengedepankan kecepatan dan akuntabilitas, Kementerian Agama menginisiasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) sebagai transformasi digital untuk memperbarui kualitas layanan di seluruh wilayah. Pemanfaatan instrumen digital ini bukan sekadar pembaruan teknis, melainkan langkah strategis untuk menciptakan efisiensi, transparansi, serta meminimalisir praktik maladministrasi yang seringkali menghambat proses birokrasi di instansi pemerintah.

Namun, implementasi SIMKAH di lapangan, khususnya di KUA Kecamatan Muara Harus, masih menghadapi tantangan yang signifikan, sebagaimana terungkap dalam hasil supervisi Kementerian Agama Kalimantan Selatan. Meskipun sistem digital telah dioperasikan, evaluasi menunjukkan adanya diskrepansi antara ekspektasi standar operasional dengan realita pelayanan, yang mencakup aspek ketepatan waktu, administrasi, dan tingkat kepuasan publik. Persoalan ini diperburuk dengan minimnya literasi digital masyarakat serta kurangnya sosialisasi terkait alur pendaftaran, yang berujung pada tingginya kesalahan dokumen. Masalah ini dipertegas oleh temuan Firmansyah (2019) dan Wahyuni (2020) yang menyatakan bahwa tanpa evaluasi data yang sistematis, kendala pada sistem maupun pengguna akan terus menjadi hambatan dalam mencapai efektivitas pelayanan yang optimal.

Hambatan utama dalam optimalisasi SIMKAH di Muara Harus mencakup tiga dimensi krusial: keterbatasan infrastruktur, keterbatasan sumber daya manusia, dan rendahnya literasi digital masyarakat. Fenomena ini diperparah oleh keterbatasan tenaga operator yang hanya berjumlah dua orang, sehingga sulit menangani lonjakan pendaftaran pada momen tertentu, serta seringnya kendala teknis dan jaringan internet yang terjadi beberapa kali dalam satu bulan. Kondisi ini selaras dengan pandangan Sari (2021) yang menekankan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan tidak hanya bertumpu pada kecanggihan perangkat lunak, tetapi harus didukung oleh kesiapan infrastruktur, kapabilitas operator, dan pemahaman masyarakat. Selain itu, Suryani (2021) dan Pratama (2020) menyoroti pentingnya faktor eksternal seperti akses internet dan keamanan data, yang menjadi prasyarat mutlak agar kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan KUA tetap terjaga.

Secara hukum dan kebijakan, upaya peningkatan efektivitas SIMKAH merupakan implementasi nyata dari amanat perundang-undangan, seperti UU No. 1 Tahun 1974 dan PP No. 9 Tahun 1975 tentang pentingnya pencatatan perkawinan demi kepastian hukum. Sesuai dengan prinsip pelayanan publik dalam UU No. 25 Tahun 2009, digitalisasi ini ditujukan untuk menjamin kepastian prosedur dan aksesibilitas bagi masyarakat. Oleh karena itu, penelitian mengenai efektivitas SIMKAH menjadi esensial untuk merancang strategi sosialisasi yang lebih tepat sasaran, sehingga masyarakat tidak lagi terkendala dalam memahami tahapan administrasi, dokumen digital, maupun proses verifikasi daring yang kini diberlakukan. Fokus pada efektivitas ini penting guna memastikan layanan yang diberikan bersifat inklusif, modern, dan akuntabel sesuai dengan tuntutan zaman.

Dalam perspektif teoretis, efektivitas merupakan tolok ukur keberhasilan suatu organisasi dalam merealisasikan target yang telah ditetapkan. Berbagai pakar memberikan definisi yang saling melengkapi: Mahmudi (2018: 92) menekankan hubungan antara *output* dengan tujuan akhir, sementara Sedarmayanti (2018: 59) menyoroti aspek kualitas, kuantitas, dan waktu. Selain itu, Siagian (2017: 20) dan Pasolong (2017: 4) menggarisbawahi pentingnya manajemen sumber daya yang optimal, sedangkan Handoko (2018: 7) serta Hasibuan (2019: 95) menekankan pemilihan strategi yang tepat untuk mencapai target. Sementara itu, Kurniawan (2018: 109) menambahkan

bahwa efektivitas juga mencakup kemampuan organisasi dalam melaksanakan fungsi tanpa hambatan berarti, sehingga secara keseluruhan, efektivitas dipahami sebagai keberhasilan mencapai tujuan dengan memanfaatkan sumber daya secara tepat guna dan efisien.

Salah satu landasan teori utama dalam analisis ini merujuk pada pemikiran Gibson, Ivancevich, dan Donnelly, yang menyatakan bahwa efektivitas organisasi adalah keberhasilan mencapai tujuan melalui optimalisasi sumber daya. Teori ini kemudian dijabarkan melalui lima indikator utama sebagaimana dikutip oleh Mukhtar (2016: 30-31): pertama, *kepuasan*, yaitu perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dialami pengguna; kedua, *produktivitas*, yakni keselarasan antara *input* dan *output* dengan misi organisasi; ketiga, *efisiensi*, yaitu rasio antara biaya/waktu dengan hasil yang diperoleh; keempat, *kemampuan beradaptasi*, yakni kapasitas merespons perubahan lingkungan; dan kelima, *pengembangan*, yaitu peningkatan kapasitas organisasi melalui pelatihan karyawan. Indikator-indikator ini menjadi kerangka kerja yang komprehensif dalam menilai sejauh mana SIMKAH telah berperan bagi KUA.

Pendekatan efektivitas lainnya juga diperkuat oleh Campbell (dalam Mutiarin dan Zainudin, 2021: 96-97) yang meninjau efektivitas melalui keberhasilan program, pencapaian sasaran, kepuasan pengguna, rasio *input-output*, serta penilaian tujuan menyeluruh. Dalam konteks kebijakan publik, Agustino (2016: 138-140) menegaskan bahwa kebijakan dianggap efektif jika mampu memberikan manfaat nyata dan solusi bagi kebutuhan publik, bukan sekadar dijalankan. Perspektif ini didukung oleh model Shukree (dalam Wardhana, 2024: 61-65) yang menyoroti faktor kepemimpinan, perencanaan yang antisipatif, strategi yang terarah, desain program yang jelas, serta proses evaluasi berkala sebagai pilar utama yang mempengaruhi efektivitas organisasi dalam merespons tuntutan lingkungan.

Sebagai kesimpulan dari kerangka teoretis ini, efektivitas pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari model kualitas SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang mencakup dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian. Integrasi konsep ini dengan pemikiran Laudon dan Laudon (2016) mengenai sistem informasi, serta konsep *e-government* dari Indrajit (2016), menunjukkan bahwa SIMKAH adalah instrumen modernisasi birokrasi. Terakhir, selaras dengan teori birokrasi rasional Max Weber yang dikembangkan oleh Dwiyanto (2017), penerapan SIMKAH di KUA diharapkan dapat menciptakan tata kelola yang transparan dan akuntabel, sehingga mampu memenuhi prinsip pelayanan publik yang ideal bagi masyarakat luas.

METODE

Penelitian ilmiah ini mengambil lokus pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Muara Harus. Secara geografis dan administratif, instansi pelayanan publik ini bertempat di Jalan Pembangunan Nomor 1, wilayah Desa Murung Karangan, lingkungan RT 03, Kecamatan Muara Harus, Kabupaten Tabalong, Provinsi Kalimantan Selatan, dengan kode pos 71555. Pemilihan tempat ini didasarkan pada urgensi pengamatan langsung terhadap implementasi sistem digitalisasi administrasi perkawinan di tingkat kecamatan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat rural.

Dalam membedah fenomena yang diangkat, studi ini menerapkan pendekatan kualitatif yang berorientasi pada pemahaman mendalam secara alamiah. Orientasi metodologis ini dipilih lantaran peneliti beraspirasi untuk menelaah secara komprehensif, mendetail, dan substantif mengenai tingkat efektivitas layanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Muara Harus dalam mengoptimalisasi tata kelola administrasi pernikahan. Rujukan metodologis ini sejalan dengan pandangan Moleong (2017) yang menegaskan bahwa studi kualitatif merupakan ragam riset yang berupaya menangkap fenomena yang dialami subjek secara menyeluruh mulai dari perilaku, cara pandang, dorongan internal, hingga tindakan nyata yang diartikulasikan lewat deskripsi tekstual dan

kebahasaan pada sebuah konteks yang spesifik dan natural. Pendekatan ini secara sadar menghindari penalaran statistik berbasis angka demi mengutamakan pemaknaan riil di lapangan.

Memperkuat argumen di atas, Sugiyono (2022) mengemukakan bahwa tradisi penelitian kualitatif berakar kuat pada payung filsafat postpositivisme, yang digunakan untuk menelisik kondisi obyek yang orisinal dan apa adanya, di mana posisi peneliti ditempatkan sebagai instrumen kunci dalam mengumpulkan informasi di lapangan. Informasi empiris dalam ruang lingkup kualitatif ini dihimpun melalui kolaborasi ragam teknik, seperti wawancara mendalam, pengamatan langsung, serta penelusuran dokumen, yang kemudian diolah melalui penalaran induktif demi memunculkan makna esensial dari fenomena yang sedang ditelaah. Pola pendekatan seperti ini dipandang sangat kompatibel untuk memotret realitas pelayanan publik seperti SIMKAH, sebab mampu menguliti secara tajam pengalaman personal, persepsi publik, sekaligus problem teknis yang dirasakan oleh aparatur maupun warga. Melalui keterlibatan intensif ini, dinamika efektivitas regulasi serta faktor-faktor determinan di KUA Muara Harus dapat diurai secara utuh.

Tipe rancangan yang diaplikasikan dalam kajian ini adalah deskriptif analitis, yang bertujuan merinci secara runtut, riil, dan akurat mengenai fakta sekaligus karakteristik khusus dari objek yang diamati. Dalam penerapannya, riset deskriptif ini dikerahkan untuk memaparkan performa layanan SIMKAH di KUA Kecamatan Muara Harus dengan pisau analisis yang bersumber pada variabel standar dan tujuan kebijakan, ketersediaan sumber daya (*resources*), kapasitas agen pelaksana, kecenderungan atau sikap para birokrat, pola komunikasi antarinstansi, serta situasi lingkungan sosial, ekonomi, dan politik. Melalui potret deskriptif yang komprehensif ini, peneliti dapat menyajikan eksplanasi yang gamblang mengenai sejauh mana kontribusi digitalisasi administrasi ini dalam melancarkan pencatatan pernikahan.

Data yang dikumpulkan sepenuhnya berwujud data kualitatif yang merekam potret efektivitas operasional SIMKAH di KUA Kecamatan Muara Harus. Wujud data tersebut merangkum alur implementasi aplikasi, mekanisme pendaftaran perkawinan, aspek responsivitas serta akurasi pelayanan, hingga tingkat kepuasan pengoperasian sistem oleh publik. Di samping itu, peneliti juga menjaring narasi pengalaman langsung dari para pasangan calon pengantin selaku penerima manfaat serta petugas KUA selaku operator garis depan. Aspek kebendaan seperti fasilitas penunjang mencakup unit komputer, stabilitas koneksi internet, dan infrastruktur digital pelengkap turut didata demi mengidentifikasi kendala teknis maupun non-teknis, sekaligus merangkum langkah solutif yang ditempuh instansi dalam mengatasi hambatan tersebut.

Asal-usul data dalam riset ini dipilah ke dalam dua kategori utama, yakni sumber primer dan sumber sekunder. Data primer diproduksi secara langsung dari aktivitas lapangan melalui interaksi bersama para informan kunci di KUA Kecamatan Muara Harus, yang meliputi Kepala KUA, petugas operator aplikasi SIMKAH, serta masyarakat atau calon pengantin. Proses penggalian data primer ini mengandalkan teknik wawancara tatap muka, observasi partisipatif, dan interaksi persuasif demi menjaga validitas informasi. Di sisi lain, data sekunder dikumpulkan dari bahan pustaka formal, dokumen internal KUA seperti arsip tahunan pernikahan, regulasi hukum pernikahan, panduan teknis SIMKAH, serta referensi akademik berupa jurnal ilmiah. Terkait penentuan sampel, riset ini bersandar pada konsep *probability sampling*, di mana menurut Sugiyono (2022:94), teknik ini diartikan sebagai metode penarikan sampel yang memberikan probabilitas atau kesempatan yang setara bagi setiap elemen populasi untuk dipilih menjadi sampel, atau yang lazim dikenal dengan istilah *random sampling* (pengambilan acak).

Sebagai panduan terstruktur di lapangan, peneliti menyusun desain operasional yang diturunkan secara definitif berdasarkan karakteristik variabel yang dapat diobservasi secara konkret. Desain operasional ini memuat indikator-indikator spesifik, terperinci, dan tegas agar alat ukur yang digunakan tetap konsisten dan relevan dalam menjaring data riset. Mengacu pada konstruksi teori efektivitas yang dipaparkan oleh Shukree dalam Aditya Wardhana (2024: 61-65), instrumen ini membedah lima pilar utama organisasi, yaitu:

1. Kepemimpinan, yang diukur melalui indikator kemampuan menggerakkan/mempengaruhi orang lain, membangun relasi interpersonal yang solid, serta mengaplikasikan kekuasaan secara fungsional.

2. Perencanaan, yang ditinjau dari aspek antisipasi hambatan masa depan, efisiensi alokasi sumber daya, serta penguatan jalinan koordinasi.
3. Strategi Organisasi, yang menitikberatkan pada aspek ketepatan perencanaan strategis, kearifan pemanfaatan potensi, serta akselerasi efisiensi operasional.
4. Desain Program, yang dinilai lewat kejelasan pembagian tugas unit kerja, maksimalisasi efisiensi sistem kerja, dan ketepatan evaluasi kinerja.
5. Evaluasi, yang merujuk pada parameter tingkat pencapaian target organisasi, peningkatan produktivitas serta fleksibilitas kerja, hingga pencapaian kepuasan publik.

Aktivitas pengumpulan informasi di lapangan menerapkan metode triangulasi melalui interaksi wawancara mendalam (*in-depth interview*), pengamatan visual, dan dokumentasi tertulis secara simultan di KUA Kecamatan Muara Harus. Selanjutnya, data yang telah terkumpul dieksekusi dengan teknik analisis interaktif model Miles dan Huberman, yang melintasi tiga tahapan siklikal secara berkesinambungan: reduksi data (penyaringan dan pengelompokan informasi lapangan yang diselaraskan dengan basis teori Van Meter dan Van Horn), penyajian data (penyusunan narasi logis, tabel, atau matriks hubungan antar-variabel), serta penarikan kesimpulan berikut verifikasinya. Guna menjamin derajat keabsahan dan objektivitas temuan agar terhindar dari bias subjektif, peneliti menerapkan uji kredibilitas lewat triangulasi sumber (membandingkan kesaksian antar-informan), triangulasi teknik (menguji konsistensi antara hasil wawancara, temuan observasi, dan bukti dokumen), serta prosedur *member check* untuk mengonfirmasi ulang ketepatan interpretasi peneliti kepada para informan terkait.

PEMBAHASAN

A. Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Muara Harus dalam Mendukung Proses Administrasi Pernikahan

1. Kepemimpinan memainkan peran penting dalam mempengaruhi efektivitas organisasi
   a. Menggerakkan dan Mempengaruhi Orang Lain

      Kepemimpinan Kepala KUA Kecamatan Muara Harus terbukti memegang peranan krusial dalam menggerakkan serta memotivasi para pegawai demi mengoptimalkan implementasi layanan SIMKAH. Melalui pendekatan persuasif yang terstruktur, mencakup pengarahan berkala, edukasi sistem digital, serta pembinaan disiplin, seluruh staf dan operator dipandu untuk bekerja secara profesional sesuai tanggung jawab masing-masing guna memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Di lapangan, koordinasi aktif ini membuahkan hasil positif; pembagian kerja berjalan dinamis mulai dari pemeriksaan kelengkapan berkas pemohon hingga proses input data ke sistem, sehingga alur administrasi pernikahan berlangsung lancar dan tertib. Kendati demikian, efektivitas fungsi pengarahan tersebut nyatanya masih terkendala oleh lemahnya aspek pengarsipan administratif secara tertulis. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa bukti fisik pendukung dari berbagai kegiatan pembinaan dan *briefing* belum dikelola secara rapi dan konsisten. Mayoritas rekam jejak hanya disimpan dalam bentuk foto kegiatan tanpa disertai kelengkapan penting seperti notulen rapat, berita acara resmi, ataupun laporan tertulis. Celah pengarsipan ini membuat berbagai upaya manajerial yang telah dilakukan dengan baik oleh pimpinan belum sepenuhnya memiliki legitimasi yang kuat dan akuntabel sebagai bukti administratif formal dalam menunjang operasional sistem SIMKAH secara berkelanjutan.

   b. Membangun Hubungan yang Baik

      Optimalisasi layanan SIMKAH di KUA Kecamatan Muara Harus sangat bergantung pada harmonisasi hubungan antara pimpinan, staf, dan masyarakat. Idealnya, kepala KUA dituntut memperkuat sinergi internal sekaligus menghadirkan pelayanan yang inklusif dan solutif bagi warga. Namun, temuan di lapangan melalui observasi dan wawancara mengindikasikan bahwa efektivitas relasi kerja dalam pelayanan SIMKAH masih belum mencapai standar yang diharapkan. Kendati komunikasi telah terjalin, hambatan pada koordinasi teknis, arus informasi, serta kualitas pelayanan secara

keseluruhan masih menjadi catatan krusial. Kondisi ini menunjukkan urgensi perbaikan pola komunikasi agar proses administrasi pernikahan berjalan lebih tertib dan mampu memberikan kepuasan maksimal bagi publik. Refleksi ini selaras dengan teori efektivitas organisasi dari Shukree (dalam Aditya Wardhana, 2024: 61–65), yang menegaskan bahwa kualitas hubungan kerja dan komunikasi yang solid merupakan fondasi utama dalam meningkatkan efektivitas pelayanan serta memastikan tercapainya tujuan organisasi. Dengan demikian, penguatan aspek interpersonal di lingkungan KUA menjadi kunci fundamental untuk mentransformasi pelayanan agar lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di tengah tuntutan digitalisasi administrasi pernikahan saat ini.

c. Penggunaan Kekuasaan Secara Efektif

Keberhasilan seorang pemimpin dalam mengarahkan jalannya roda organisasi sangat ditentukan oleh ketepatannya dalam mendistribusikan peran, tugas, serta tanggung jawab kepada setiap bawahan berdasarkan keahlian spesifik yang mereka miliki. Di lingkungan KUA Kecamatan Muara Harus, pola pembagian kerja ini telah diimplementasikan dengan sangat baik oleh Kepala KUA, yang mana ia mendelegasikan penuh pengelolaan administrasi digital SIMKAH kepada operator khusus, sementara para penghulu dan jajaran staf lainnya tetap fokus menjalankan fungsi pelayanan publik masing-masing. Berdasarkan rangkaian data komprehensif yang dihimpun melalui wawancara mendalam, observasi langsung, serta penelaahan dokumen secara saksama, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan di instansi tersebut terbukti berjalan cukup efektif dalam memberikan arahan, melakukan pengawasan, dan mengambil keputusan penting. Meski demikian, masih terdapat ruang evaluasi minor di mana penguasaan teknis pimpinan terhadap sistem aplikasi SIMKAH belum sepenuhnya optimal, sehingga bantuan teknis dari operator masih sangat dibutuhkan. Fenomena ini sangat selaras dengan teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Shukree (dalam Aditya Wardhana, 2024:61–65), yang menegaskan bahwa penggunaan kekuasaan secara bijak melalui pembagian tugas dan wewenang yang proporsional merupakan kunci utama untuk mencapai tujuan lembaga secara terstruktur dan berdaya guna.

2. Perencanaan

a. Mengantisipasi Tantangan

Guna memaksimalkan efisiensi program SIMKAH, KUA Kecamatan Muara Harus secara aktif terus mengedukasi warga terkait regulasi administratif demi meminimalkan terjadinya kekeliruan pengisian berkas sebelum proses pendaftaran pernikahan resmi diproses oleh petugas. Melalui triangulasi data wawancara, observasi langsung, dan telaah dokumen secara mendalam, terlihat jelas bahwa pihak instansi sebenarnya telah menginisiasi berbagai langkah antisipatif, seperti menyosialisasikan prosedur pendaftaran secara intensif serta menyediakan arsip digital sebagai instrumen penunjang pencatatan sipil. Kendati demikian, kualitas pelayanan publik di lapangan masih kerap kali terbentur oleh kendala infrastruktur dan kapasitas masyarakat, seperti koneksi internet yang tidak stabil, gangguan server pusat, keterbatasan perangkat pendukung, hingga rendahnya literasi digital serta kurangnya kesadaran tertib administrasi warga setempat yang akhirnya memicu keterlambatan proses penyelesaian administrasi pernikahan. Fenomena ketidakselarasan ini memicu kesenjangan dengan teori efektivitas organisasi besutan Shukree (dalam Aditya Wardhana, 2024:61–65). Teori tersebut menegaskan bahwa kemampuan adaptif sebuah lembaga dalam mengidentifikasi, memitigasi, serta merespons tantangan teknis maupun nonteknis secara dinamis merupakan faktor penentu yang sangat krusial dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang prima, responsif, berdaya guna, dan optimal bagi seluruh lapisan masyarakat.

b. Mengalokasikan Sumber Daya Secara Efisien

Implementasi layanan SIMKAH di KUA Kecamatan Muara Harus menuntut pemanfaatan sumber daya yang optimal, baik dari aspek personel maupun sarana penunjang. Meskipun pembagian peran telah dilakukan dengan operator yang fokus pada

sistem digital dan staf pendukung yang menangani administrasi realita di lapangan menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya tersebut masih belum berjalan efektif. Berdasarkan temuan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kendala utama yang menghambat proses pelayanan pernikahan mencakup minimnya jumlah operator serta ketidakstabilan koneksi internet, meskipun perangkat keras seperti komputer dan printer telah tersedia. Kondisi ini secara implisit belum selaras dengan teori efektivitas organisasi menurut Shukree (Aditya Wardhana, 2024:61–65), yang menegaskan bahwa keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan pelayanan sangat bergantung pada kemampuan manajemen dalam mengelola serta mengoptimalkan sumber daya secara efisien. Oleh karena itu, penguatan kapasitas SDM dan perbaikan infrastruktur digital menjadi aspek krusial agar pelayanan publik yang diberikan dapat berjalan maksimal sesuai dengan standar yang diharapkan.

c. Meningkatkan Koordinasi dan Kolaborasi

Kelancaran operasional layanan SIMKAH di lingkungan KUA Kecamatan Muara Harus sangat bertumpu pada jalinan komunikasi dan kolaborasi yang harmonis antar-elemen internal, meliputi kepala kantor, operator sistem, penghulu, hingga jajaran staf administrasi. Sinergi ini tidak hanya terbatas di lingkup internal, melainkan juga diperluas melalui kemitraan aktif dengan aparat pemerintahan desa demi menjamin validitas dokumen persyaratan para calon pengantin. Merujuk pada hasil investigasi lapangan baik lewat sesi tanya jawab mendalam, observasi langsung, maupun verifikasi berkas alur kerja sama di instansi ini terbukti berjalan cukup sukses, meski masih dijumpai beberapa hambatan kecil dalam pengelolaan arsip yang perlu terus dibenahi. Kondisi riil ini sejalan dengan teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Shukree (dalam Aditya Wardhana, 2024:61–65), di mana ia menekankan bahwa penyelarasan kerja dan integrasi yang kokoh di dalam tubuh organisasi menjadi kunci utama untuk mendongkrak kualitas pelayanan sekaligus mempercepat ketercapaian target lembaga secara kolektif.

3. Strategi Organisasi

a. Perencanaan Strategis

Langkah KUA Kecamatan Muara Harus dalam mengadopsi SIMKAH bertujuan mentransformasi layanan administratif menjadi lebih modern, transparan, dan efisien dibandingkan sistem konvensional. Meski telah menyusun alur kerja, mendistribusikan tanggung jawab, serta menyediakan infrastruktur pendukung, realita di lapangan menunjukkan efektivitas implementasinya belum optimal. Temuan dari wawancara dan observasi mengonfirmasi bahwa kurangnya sosialisasi menyebabkan calon pengantin masih kesulitan memahami prosedur maupun persyaratan administrasi, sehingga mereka kerap meminta penjelasan berulang kepada staf. Keterbatasan media informasi menjadi hambatan utama dalam edukasi publik ini. Fenomena tersebut mencerminkan adanya ketimpangan antara perencanaan strategis dengan realisasi di lapangan, yang jika merujuk pada teori efektivitas organisasi dari Shukree (Aditya Wardhana, 2024: 61–65), menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik mutlak bergantung pada perencanaan strategis yang matang. Strategi yang terorganisasi dengan baik sangat krusial agar pengelolaan sistem kerja berjalan selaras dengan visi organisasi dalam mencapai tujuan pelayanan yang paripurna bagi masyarakat.

b. Penggunaan Sumber Daya dengan Bijak

Implementasi layanan SIMKAH di KUA Kecamatan Muara Harus pada dasarnya telah berupaya mengoptimalkan seluruh potensi yang ada, baik dari sisi kompetensi operator maupun pemanfaatan perangkat digital guna meningkatkan akurasi serta kecepatan administrasi pernikahan. Kendati pembagian tugas antarpegawai telah terdistribusi dengan baik dan didukung oleh kolaborasi tim yang solid, realitas di lapangan menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan ini belum mencapai titik optimal. Hasil observasi dan wawancara mengindikasikan bahwa kendala infrastruktur, terutama ketidakstabilan jaringan internet, menjadi hambatan utama yang kerap mengganggu

kelancaran proses kerja. Hal ini mengonfirmasi relevansi teori efektivitas organisasi menurut Shukree (Aditya Wardhana, 2024: 61–65), yang menegaskan bahwa pengelolaan sumber daya yang bijaksana dan memadai merupakan fondasi mutlak. Tanpa dukungan fasilitas yang mumpuni, tujuan pelayanan prima akan sulit terealisasi, sehingga integrasi antara sumber daya manusia yang cakap dan ketersediaan sarana pendukung yang stabil menjadi kunci vital bagi keberhasilan sebuah organisasi.

c. Peningkatan Efisiensi Operasional

Pemanfaatan aplikasi SIMKAH di KUA Kecamatan Muara Harus berhasil menghadirkan transformasi positif dengan mengalihkan sistem pencatatan administrasi nikah yang sebelumnya konvensional menjadi serba terkomputerisasi, sehingga alur pelayanan publik kini terasa jauh lebih lincah, tertib, serta mudah diakses masyarakat. Berdasarkan analisis data lapangan yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi langsung, efisiensi kerja yang dihasilkan lewat inovasi ini dinilai berada pada kategori cukup efektif. Walau demikian, optimalisasi sistem ini masih kerap terganjal oleh sejumlah kendala teknis, mulai dari jaringan internet yang tidak stabil, keterbatasan fasilitas pendukung, hingga minimnya jumlah staf operator di lapangan. Kondisi empiris tersebut sangat relevan dengan teori efektivitas organisasi besutan Shukree (dalam Aditya Wardhana, 2024:61–65) yang menegaskan bahwa pencapaian tujuan suatu lembaga pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh keselarasan antara pemanfaatan sistem kerja modern dengan ketersediaan sumber daya yang mumpuni agar seluruh proses birokrasi dapat terselenggara secara tangkas dan efisien.

4. Desain Program

a. Penentuan Tugas yang Jelas

Secara regulasi, alur kerja pelayanan SIMKAH di KUA Kecamatan Muara Harus telah diatur secara spesifik, di mana operator fokus pada verifikasi data, penghulu menangani pencatatan nikah, dan staf administrasi melayani kebutuhan masyarakat. Namun, realitas di lapangan yang dihimpun dari hasil wawancara, observasi, dan studi dokumen menunjukkan bahwa pembagian kerja ini belum berjalan efektif. Keterbatasan jumlah personel memaksa para pegawai sering kali merangkap jabatan atau saling bertukar peran secara kondisional, yang diperparah oleh absennya panduan pembagian tugas tertulis secara mendetail. Akibatnya, tata kelola pelayanan kerap kali kurang teratur dan membutuhkan pembenahan agar lebih efisien. Hambatan ini mengonfirmasi teori efektivitas organisasi dari Shukree (dalam Aditya Wardhana, 2024:61–65), yang menekankan bahwa kejelasan batasan tugas merupakan instrumen vital. Tanpa adanya pemetaan tanggung jawab yang presisi, organisasi akan kesulitan membangun koordinasi yang solid, menciptakan ketertiban kerja, serta menyelenggarakan pelayanan publik yang berjalan dengan mulus.

b. Peningkatan Efisiensi Operasional

Penerapan SIMKAH sejatinya diproyeksikan untuk mentransformasikan birokrasi manual menjadi sistem digital yang jauh lebih sistematis, sehingga mampu memangkas waktu tunggu serta mempermudah verifikasi berkas calon pengantin secara instan. Meski demikian, temuan riil di lapangan melalui teknik wawancara, observasi langsung, dan penelaahan dokumen di KUA Kecamatan Muara Harus justru memperlihatkan potret sebaliknya, di mana indikator efisiensi operasional dinilai masih belum berjalan secara optimal. Akselerasi administrasi tersebut kerap terganjal oleh persoalan klasik berupa koneksi jaringan internet yang lambat serta minimnya fasilitas pendukung yang memadai. Fenomena hambatan ini sangat sejalan dengan konsep efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Shukree (dalam Aditya Wardhana, 2024:61–65). Teori tersebut menegaskan bahwa keberhasilan pencapaian tujuan pelayanan publik yang prima sangat bergantung pada kesiapan sistem kerja yang terstruktur, yang mana tidak hanya mengandalkan kecanggihan teknologi semata melainkan juga harus ditopang oleh kesiapan infrastruktur fisik yang mumpuni.

ISSN : 3063-3664
Vol. 3, No. 4, 2026

c. Pengukuran Kinerja yang Akurat

Penerapan program SIMKAH sebenarnya memberikan peluang besar bagi KUA Kecamatan Muara Harus untuk mengukur performa kerja secara lebih akurat melalui rekaman data pendaftaran, kelengkapan berkas, serta berbagai hambatan operasional yang terjadi selama proses pelayanan berlangsung. Namun, berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi di lapangan, proses penilaian kinerja ini dinilai masih kurang efektif. Kendala utama bersumber dari keterbatasan kapasitas SDM, di mana sebagian pegawai belum sepenuhnya mahir mengoperasikan sistem digital tersebut sehingga menghambat optimalisasi pelayanan prima kepada masyarakat. Fenomena ini sangat relevan dengan teori efektivitas organisasi dari Shukree (dalam Aditya Wardhana, 2024:61–65) yang menekankan bahwa sistem pengukuran kinerja yang presisi merupakan aspek yang sangat krusial bagi sebuah organisasi. Melalui indikator penilaian yang jelas, instansi tidak hanya mampu melacak sejauh mana sasaran pelayanan publik telah terealisasi, tetapi juga memiliki landasan kuat untuk mengevaluasi sekaligus merancang peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan di masa mendatang.

5. Evaluasi

a. **Mengukur Pencapaian Tujuan**

Evaluasi terhadap sistem SIMKAH di KUA Kecamatan Muara Harus krusial untuk memastikan layanan administrasi pernikahan berjalan efisien dan akurat sesuai standar yang berlaku. Berdasarkan pengamatan dan wawancara, tingkat efektivitas pelayanan ini dinilai cukup baik karena mampu memangkas waktu serta merapikan pendataan. Namun, efektivitas tersebut belum optimal lantaran masih ditemukan hambatan di lapangan, seperti kurangnya literasi masyarakat mengenai prosedur, ketidaklengkapan berkas, hingga kesalahan teknis saat penginputan data. Kondisi ini menunjukkan adanya celah antara praktik di lapangan dengan teori efektivitas organisasi menurut Shukree (dalam Aditya Wardhana, 2024:61–65). Padahal, idealnya evaluasi harus menjadi instrumen untuk memetakan keberhasilan secara presisi sekaligus menjadi dasar perbaikan sistem yang sigap dalam mengatasi kendala. Dengan demikian, KUA dituntut tidak hanya sekadar mengukur capaian, tetapi harus proaktif dalam menyempurnakan alur pelayanan agar keselarasan antara tujuan organisasi dan ekspektasi publik dapat tercapai sepenuhnya.

b. Meningkatkan Produktivitas dan Fleksibilitas

Implementasi aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Muara Harus saat ini dirasa masih belum berjalan secara maksimal. Padahal, jika merujuk pada konsep efisiensi kerja, sistem digital seperti SIMKAH sejatinya dirancang untuk mendongkrak output kerja staf sekaligus menyederhanakan birokrasi pencatatan nikah secara terpadu—mulai dari input data, validasi berkas, hingga pengarsipan dokumen. Kemudahan akses data ini pun menawarkan keluwesan operasional yang signifikan bagi instansi. Namun kenyataannya, berbagai kendala teknis serta minimnya fasilitas penunjang di lapangan justru menghambat kecepatan layanan kepada masyarakat. Kondisi riil ini belum sejalan dengan teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Shukree dalam Aditya Wardhana (2024:61–65). Teori tersebut menegaskan bahwa keberhasilan suatu lembaga sangat dipengaruhi oleh tingkat produktivitas dan fleksibilitas kerja, di mana adopsi teknologi mutlak diperlukan untuk mempercepat alur kerja serta mempermudah pengelolaan basis data internal demi mencapai performa pelayanan publik yang optimal.

c. Meningkatkan Kepuasan

Penerapan sistem digital SIMKAH sejatinya dirancang untuk mempermudah urusan administrasi pernikahan agar jauh lebih ringkas, tertib, dan transparan demi mendongkrak kepuasan publik dibanding cara konvensional sebelumnya. Sayangnya, realita di lapangan menunjukkan bahwa kinerja KUA Kecamatan Muara Harus dalam aspek ini masih dinilai kurang optimal. Melalui data observasi lapangan, wawancara mendalam, serta penelaahan dokumentasi, terlihat jelas bahwa indikator kepuasan

masyarakat belum sepenuhnya tercapai secara maksimal. Meskipun platform digital ini cukup membantu penataan berkas, kombinasi antara gangguan teknis yang kerap muncul dan minimnya literasi digital warga membuat alur birokrasi baru ini belum bisa berjalan dengan mulus. Hambatan riil tersebut sangat selaras dengan teori efektivitas organisasi besutan Shukree dalam Aditya Wardhana (2024:61–65), yang menekankan bahwa tingkat kepuasan penerima layanan merupakan tolok ukur utama kesuksesan institusi. Sebuah lembaga baru bisa dikatakan efektif apabila mampu menjawab ekspektasi publik lewat pelayanan yang tangkas, akurat, serta berkualitas secara konsisten.

B. Faktor yang Mempengaruh Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Muara Harus dalam Mendukung Proses Administrasi Pernikahan

1. Faktor Pendukung:
   a. Kerja sama dan koordinasi antarpegawai yang baik
   b. Pegawai mempunyai Kemampuan dan Kesiapan dalam Pengoperasian SIMKAH
   c. Adanya Pemberian Doorprize atau Hadiah kepada para lansia
2. Faktor Penghambat:
   a. Adanya Gangguan jaringan internet dan server SIMKAH
   b. Minimnya sosialiasi terkait SIMKAH
   c. Tidak adanya pemberian obat langsung kepada masyarakat lansia

SIMPULAN

Analisis efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Muara Harus mengungkap dinamika performa birokrasi yang fluktuatif serta beragam kendala struktural yang saling berkelindan. Secara umum, kepemimpinan di instansi ini dinilai cukup efektif dalam memengaruhi bawahan serta membangun relasi sosial, walaupun atasan langsung terindikasi belum sepenuhnya menguasai aspek teknis digitalisasi tersebut. Meskipun otoritas pimpinan serta kapabilitas dalam memitigasi tantangan operasional berada pada kategori moderat, alokasi serta pemanfaatan sumber daya penunjang justru dirasa kurang optimal akibat rendahnya literasi teknologi pegawai dan maraknya kendala teknis. Sinergi internal serta peningkatan efisiensi kerja sebenarnya sudah berjalan lumayan baik, namun benturan sistemik dan ambiguitas pembagian tugas—di mana staf masih dibebani pekerjaan ganda—menjadi batu sandungan yang memicu urgensi restrukturisasi birokrasi. Lemahnya perencanaan strategis tecermin dari minimnya sosialisasi masif kepada publik, yang berdampak langsung pada rendahnya pemahaman masyarakat terhadap regulasi baru ini. Fluktuasi performa ini diperparah oleh mekanisme evaluasi kerja serta pengukuran sasaran yang belum berjalan secara presisi. Akibatnya, indikator produktivitas, fleksibilitas pelayanan, hingga indeks kepuasan publik berada pada level yang kurang memuaskan karena masyarakat belum merasakan urgensi kemudahan sistem modern ini secara menyeluruh. Di balik problematika tersebut, akselerasi SIMKAH ini sejatinya memiliki stimulus kuat berupa legitimasi regulasi formal dari Kementerian Agama serta tingginya dedikasi kepala KUA beserta jajarannya untuk menghadirkan pelayanan publik yang responsif. Sayangnya, determinasi positif tersebut terus tereduksi oleh dua faktor penghambat krusial, yakni ketidakstabilan infrastruktur jaringan internet digital dan server pusat SIMKAH yang kerap mengalami gangguan operasional, serta minimnya edukasi publik secara berkala yang mengakibatkan kesenjangan informasi di tengah masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945).

Anonim. Undang-Undang No. 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan (jo. Undang-Undang No. 16 Tahun 2019).

Anonim. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Anonim. Peraturan Pemerintah No. 9 Tahun 1975.

Anonim. Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 20 Tahun 2019.

Agustino, L. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta. https://www.alfabeta.co.id

Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. https://ugmpress.ugm.ac.id

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2012). *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. New York: McGraw-Hill. https://www.mheducation.com

Handoko, T. H. (2018). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.

Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi. https://andipublisher.com

Kurniawan, A. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson. https://www.pearson.com

Mahmudi. (2018). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Mutiarin, Dyah & dan Arif Zainudin. 2021. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mukhtar, Ali, H., & Mardalena. (2016). Efektivitas pimpinan: Kepemimpinan transformatif dan komitmen organisasi (Cetakan ke-1). Deepublish.

Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Sedarmayanti. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi*. Bandung: Refika Aditama.

Siagian, S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Firmansyah, R. (2019). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Web pada Pelayanan Pencatatan Nikah. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 4(1), 44–56.

Sari, M. (2021). Kesiapan Infrastruktur Digital dalam Pelayanan Publik Berbasis SIMKAH. *Jurnal Administrasi Digital*, 3(1), 25–37.

Wardhana, A. (2024). *Teori organisasi di era digital. Cv.Eureka Media Aksara : Purbalingga*

Wahyuni, L. (2020). Sosialisasi Layanan Pencatatan Nikah Melalui Sistem SIMKAH dalam Meningkatkan Efektivitas Administrasi. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan*, 10(2), 75–86