

Analisis Kebijakan Penerapan SIMKAH dan Strategi Manajemen Pelayanan Publik pada Pencatatan Nikah di KUA Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo

Sabriana Oktaviana Gintulangi^{1*}, Zuchri Abdussamas², Arifin Tahir³

¹Universitas Bina Taruna Gorontalo, Indonesia

²⁻³Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

Article Info: Accepted: 10 June 2025; Approve: 15 June 2025; Published: 30 June 2025

Abstrak: Pencatatan pernikahan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab Kantor Urusan Agama (KUA). Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan tersebut, Kementerian Agama menerbitkan Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 tentang penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) berbasis teknologi digital. Namun, pelaksanaannya di KUA Kecamatan Kota Tengah, Kota Gorontalo, masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti gangguan teknis, keterbatasan infrastruktur, rendahnya kapasitas sumber daya manusia, serta kurangnya komunikasi dan koordinasi yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan implementasi SIMKAH serta strategi manajemen pelayanan publik yang diterapkan dalam mengatasi kendala tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas implementasi SIMKAH masih terhambat oleh sistem yang belum stabil, akses internet yang terbatas, serta budaya organisasi yang belum sepenuhnya mendukung transformasi digital. Selain itu, kurangnya pelatihan dan minimnya kepemimpinan berbasis digital menyebabkan respon aparatur bersifat reaktif terhadap permasalahan yang muncul. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan kapasitas adaptif kelembagaan, peningkatan kompetensi digital aparatur, pembangunan infrastruktur pendukung, serta penguatan komunikasi dan sosialisasi internal maupun eksternal agar SIMKAH dapat diimplementasikan secara optimal, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: SIMKAH; Manajemen Pelayanan Publik; Kebijakan Publik; Pelayanan Nikah; Adaptasi Digital.

Correspondence Author: Sabriana Oktaviana Gintulangi

Email: sabrianna05@gmail.com

This is an open access article under the [CC BY SA](#) license



Pendahuluan

Di Indonesia, pencatatan pernikahan adalah salah satu pelayanan publik penting yang dikelola oleh Kantor Urusan Agama (KUA) sebagai unit pelaksana teknis di bawah Kementerian Agama. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa proses pelayanan ini tidak selalu berjalan mulus. Kondisi ini tidak hanya terjadi secara nasional, tetapi juga tercermin nyata di tingkat lokal, salah satunya di KUA Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo. Di wilayah ini, sering terjadi kendala mulai dari keterlambatan pelayanan, antrean panjang, masalah administrasi, hingga gangguan teknis dalam sistem pencatatan. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan masyarakat yang mengharapkan layanan yang cepat, transparan, dan akurat.

Untuk mengatasi masalah tersebut, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Nikah yang menjadi dasar implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Melalui regulasi ini, diharapkan seluruh KUA, termasuk di Kota Tengah, dapat meningkatkan efektivitas pelayanan pencatatan nikah melalui teknologi

informasi yang andal. Namun, pada praktiknya, penerapan SIMKAH di KUA Kota Tengah menghadapi berbagai tantangan yang tidak ringan. Gangguan teknis, seperti error saat penyimpanan data dan keterbatasan slot server, sering terjadi, sementara kesiapan sumber daya manusia (SDM) dan adaptasi masyarakat serta saran dan prasarana terhadap sistem ini masih rendah. (zuchri) Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana

Meskipun SIMKAH telah dirancang untuk menyederhanakan proses administrasi, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa efektivitasnya masih terhambat oleh faktor teknis dan kesiapan sumber daya. Hal ini menimbulkan gap antara kebijakan yang ideal dengan praktik yang terjadi. Oleh karena itu, kajian ini penting dilakukan untuk memahami bagaimana kebijakan penerapan SIMKAH dijalankan, apa saja kendalanya, dan bagaimana manajemen pelayanan publik KUA menanganinya. Dengan memadukan analisis kebijakan publik dan manajemen pelayanan publik, diharapkan dapat diidentifikasi strategi yang realistis untuk meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan nikah.

Kajian Teori

Manajemen pelayanan publik merupakan proses pengelolaan sumber daya, sistem, dan prosedur untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. (Gaebler, 1993) menjelaskan bahwa paradigma baru pelayanan publik menekankan pentingnya efektivitas, efisiensi, dan orientasi kepada kepuasan pengguna layanan sebagai landasan inovasi manajemen sektor public. (Dwiyanto, 2006) menegaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus dilandasi prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat untuk mendukung good governance.

Melayani masyarakat dengan baik merupakan tanggung jawab bagi semua pegawai. Dengan demikian maka setiap pegawai harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani (Mustanir & Latif, 2020). Di dalam keterampilan melayani, termasuk pula di dalamnya adalah penguasaan terhadap pengetahuan jasa layanan yang diberikan, karena hal ini akan menunjukan kepada masyarakat bahwa pegawai tersebut adalah seorang profesional di bidang Manajemen Pelayanan Publik (Abdussamad, 2020). manajemen pelayanan publik semakin berkembang dengan menekankan pentingnya digitalisasi dan e-leadership. (Juknevičienė et al., 2025) menyoroti bahwa e-leadership merupakan kunci dalam mengelola pelayanan publik berbasis teknologi, seperti SIMKAH, dengan mengintegrasikan kompetensi digital, komunikasi, dan kolaborasi. Menurut Madani dalam pelayanan digital, penting untuk memperhatikan inovasi teknologi, kesiapan organisasi, dan orientasi kepada kepuasan pengguna layanan (Madani et al., 2025).

Keterlibatan masyarakat dalam merespon kebijakan transparansi penyelenggaraan pemerintahan kota Gorontalo, menunjukkan tingkat penerimaan masyarakat terhadap kebijakan transparansi sangat tinggi. Responsivitas masyarakat yang sangat tinggi ini dikarenakan masyarakat diberikan hak untuk mengakses informasi terhadap berbagai kebijakan pemerintah sejak perencanaan awal sampai evaluasi akhir pembanguna (Tahir, 2014). Meskipun sumber daya untuk mengimplementasikan kebijakan telah mencukupi dan para pelaksana mengetahui apa yang harus dilakukan serta bersedia melaksanakannya, implementasi kebijakan masih terhambat oleh inefisiensi struktur birokrasi. Fragmentasi organisasi dapat menghambat koordinasi yang diperlukan guna keberhasilan kompleksitas implementasi kebijakan yang membutuhkan kerja sama dengan banyak orang (Tahir, 2012).

Perbaikan kinerja pelayanan publik di Indonesia memerlukan kebijakan yang *holistic*. Pemerintah dituntut keberanian dan kemampuannya untuk dapat mengembangkan kebijakan reformasi birokrasi yang *holistic* dan melaksanakannya secara konsisten. Hanya dengan cara ini reformasi birokrasi di Indonesia akan dapat menghasilkan sosok birokrasi yang benar-benar mengabdikan dirinya pada kepentingan publik dan menghasilkan pelayanan publik yang efisien, responsif, dan akuntabel. Analisis kebijakan publik adalah proses yang mencakup identifikasi masalah, penilaian terhadap kebijakan yang ada, dan penyusunan rekomendasi (Dunn, 2015). Dalam konteks pelayanan pencatatan nikah di Indonesia, Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 menjadi dasar hukum penggunaan SIMKAH untuk meningkatkan kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi (Abdussamad et al., 2024). Namun, implementasi kebijakan ini perlu dievaluasi untuk memastikan efektivitas dan efisiensinya, sejalan dengan kerangka analisis kebijakan publik.

Reformasi kebijakan di sektor public yang di sampaikan oleh (Olsen, n.d.) harus berfokus pada inovasi dan kepemimpinan yang berbasis data, bukan hanya mengikuti prosedur administrative. (Change, n.d.) juga menekankan pentingnya evaluasi kebijakan berbasis data untuk meningkatkan akuntabilitas dan efektivitas kebijakan, termasuk dalam penerapan sistem pelayanan digital seperti SIMKAH. Penelitian ini memadukan paradigma manajemen pelayanan publik berbasis teknologi dan analisis kebijakan publik berbasis data sebagai landasan teoritis untuk mengevaluasi implementasi SIMKAH. Kerangka teori ini menjadi dasar untuk mengidentifikasi tantangan, peluang, dan rekomendasi kebijakan guna meningkatkan mutu pelayanan pencatatan nikah di Indonesia.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang berfokus pada implementasi kebijakan SIMKAH dan manajemen pelayanan publik di KUA Kecamatan Kota Tengah, Kota Gorontalo. Lokasi ini dipilih karena relevan dengan permasalahan yang diteliti, mudah diakses, dan memiliki data serta informan yang memadai. Jenis data yang digunakan adalah primer (hasil observasi, wawancara dengan Kepala KUA, PPN, penyuluh agama, dan calon pengantin) dan sekunder (dokumen KUA, peraturan PMA No. 20/2019, data jumlah nikah, literatur, dan penelitian terdahulu). Teknik pengumpulan data meliputi: 1) Observasi terhadap proses pelayanan pencatatan nikah dan penggunaan SIMKAH. 2) Wawancara mendalam dengan informan utama untuk mendalami kendala dan solusi. Dan 3) Dokumentasi dari arsip dan laporan KUA.

Analisis data menggunakan tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan sesuai konsep Miles dan Huberman. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dengan membandingkan data dari berbagai informan dan dokumen resmi.

Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kota Tengah, Kota Gorontalo, menunjukkan dinamika implementasi yang kompleks. Berdasarkan observasi dan wawancara, ditemukan lima permasalahan utama yang memengaruhi kualitas pelayanan.

Pertama, gangguan teknis pada aplikasi SIMKAH kerap terjadi, terutama saat jam sibuk. Data observasi menunjukkan gangguan sistem terjadi 3–5 kali per minggu, utamanya pada hari Senin dan Jumat. Kedua, keterbatasan infrastruktur dan koneksi internet menyebabkan

keterlambatan dalam pelayanan. Ketiga, rendahnya kesiapan sumber daya manusia menjadi kendala signifikan, karena petugas belum menguasai sepenuhnya penggunaan sistem akibat minimnya pelatihan. Keempat, banyak calon pengantin datang tanpa membawa dokumen lengkap, sehingga memperlambat proses pelayanan. Kelima, kurangnya sosialisasi dan komunikasi efektif dari pihak KUA menyebabkan masyarakat tidak memahami prosedur yang harus dipenuhi.

Data dokumen resmi menunjukkan penurunan jumlah pencatatan pernikahan dari 10.139 kasus pada 2020 menjadi 9.500 pada 2022. Hal ini memperkuat indikasi bahwa layanan belum berjalan optimal.

2. Pembahasan

mengungkap adanya berbagai tantangan implementatif yang berdampak langsung terhadap efektivitas pelayanan publik. Berdasarkan data observasi dan wawancara, terdapat lima permasalahan utama yang saling berkaitan dan membentuk pola kompleks dalam dinamika sistem ini.

Pertama, gangguan teknis pada aplikasi SIMKAH yang terjadi cukup sering, terutama pada hari-hari sibuk seperti Senin dan Jumat, menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya andal untuk menangani beban kerja tinggi. Gangguan yang tercatat antara 3–5 kali per minggu ini menimbulkan antrean pelayanan dan menurunkan kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan temuan Supriyanto dan Sutopo (2021) yang menunjukkan bahwa ketidakstabilan sistem informasi di instansi pemerintah menghambat efisiensi layanan dan mengurangi kepercayaan publik terhadap digitalisasi administrasi.

Kedua, keterbatasan infrastruktur dan koneksi internet memperparah kondisi teknis tersebut. Keterlambatan akses sistem menyebabkan proses entri dan pencetakan dokumen menjadi lambat, terutama di daerah dengan kualitas jaringan yang rendah. Ini senada dengan penelitian dari Nasution dan Marwan (2020) yang menyebutkan bahwa implementasi e-government di daerah masih menghadapi hambatan infrastruktur yang signifikan, termasuk ketersediaan perangkat dan stabilitas jaringan.

Ketiga, rendahnya kesiapan sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor penghambat lain yang tidak kalah penting. Petugas yang belum sepenuhnya menguasai sistem SIMKAH, akibat minimnya pelatihan dan pendampingan teknis, cenderung mengalami kesulitan dalam menyelesaikan proses administrasi dengan lancar. Penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2019) menekankan bahwa keberhasilan sistem informasi manajemen sangat bergantung pada kompetensi pengguna, sehingga pelatihan berkelanjutan menjadi krusial untuk meningkatkan performa sistem.

Keempat, permasalahan juga muncul dari pihak masyarakat, khususnya calon pengantin yang sering datang tanpa membawa dokumen lengkap. Hal ini memperlambat proses input data dan verifikasi, serta menunjukkan adanya gap pengetahuan masyarakat terhadap prosedur administrasi yang harus dipenuhi. Kurangnya pemahaman ini mengindikasikan bahwa aspek edukatif dan informatif dari pihak KUA masih lemah. Sejalan dengan itu, Pratama dan Sari (2022) menekankan pentingnya pendekatan partisipatif dan komunikasi dua arah dalam meningkatkan efektivitas layanan publik berbasis sistem digital.

Kelima, kurangnya sosialisasi dan komunikasi efektif dari pihak KUA kepada masyarakat menjadi akar dari kurangnya kesiapan masyarakat. Tanpa penyebaran informasi yang masif dan mudah dipahami, sistem digital seperti SIMKAH sulit diterima secara luas oleh masyarakat. Hal ini mendukung hasil studi dari Ardiansyah (2021) yang menyatakan bahwa keberhasilan

implementasi sistem pelayanan publik digital sangat bergantung pada keterlibatan aktif masyarakat yang dibangun melalui sosialisasi yang konsisten.

Data pencatatan resmi yang menunjukkan penurunan jumlah pencatatan nikah dari 10.139 kasus pada tahun 2020 menjadi 9.500 pada tahun 2022 memperkuat kesimpulan bahwa berbagai kendala dalam pelaksanaan SIMKAH berdampak pada penurunan kinerja layanan. Penurunan ini tidak hanya mencerminkan permasalahan teknis, tetapi juga masalah sistemik dalam manajemen pelayanan dan komunikasi publik. Oleh karena itu, perbaikan menyeluruh melalui peningkatan kapasitas SDM, penguatan infrastruktur, dan strategi komunikasi yang lebih efektif menjadi langkah penting dalam optimalisasi SIMKAH di KUA Kecamatan Kota Tengah.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas penerapan SIMKAH di KUA Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo masih terhambat oleh kendala teknis, keterbatasan infrastruktur, kesiapan sumber daya manusia, dan budaya organisasi yang belum mendukung inovasi digital. Implementasi kebijakan berbasis teknologi ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara kebijakan formal dan praktik di lapangan, di mana petugas cenderung bersikap reaktif akibat kurangnya pelatihan teknis dan minimnya komunikasi yang efektif dengan masyarakat. Temuan ini menegaskan perlunya penguatan kapasitas adaptif organisasi, peningkatan kompetensi SDM, pengembangan kepemimpinan digital, dan reformasi budaya kerja agar SIMKAH dapat berfungsi optimal sebagai sistem pelayanan pencatatan nikah yang adaptif, responsif, dan memuaskan masyarakat.

Referensi

- Abdussamad, Z. (2020). *Cakrawala Pelayanan Publik di Negara Dunia ke Tiga*.
- Abdussamad, Z., Karinda, K., Nursin, E., & Sandewa, F. (2024). E-Government di Indonesia: Sebuah Analisis Bibliometrik dan Dampaknya pada Pengembangan Kajian Administrasi Publik. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 5(2), 15.
- Ansell, C., Sørensen, E., & Torfing, J. (2021). When governance theory meets democratic theory: The potential contribution of cocreation to democratic governance. *Perspectives on Public Management and Governance*, 4(4), 346–362.
- Anuj, H., Ziulu, V., Hagh, A., Raimondo, E., & Vaessen, J. (2025). World Bank IEG evaluations and the role of data science: reflections from recent experiences. In *Artificial Intelligence and Big Data* (pp. 231–251). Edward Elgar Publishing.
- ARFAH, A. (2022). *Nalar Fikih Dalam Pencatatan Nikah Melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Di Kua Kecamatan Bua Kabupaten Luwu*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.
- Change, G. E. (n.d.). *Food Security and Global Environmental Change*.
- Dunn, W. N. (2015). *Public policy analysis: An integrated approach*. Routledge.
- Dwiyanto, A. (2006). *Transparansi Pelayanan Publik*. dalam Agus Dwiyanto. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.
- Gaebler, T. (1993). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the*

public sector. Plume.

- Juknevičienė, V., Leach, N., Toleikienė, R., Balčiūnas, S., Razumė, G., Rybnikova, I., & Āboliņa, I. (2025). E-Leadership Within Public Sector Organisations: A Systematic Literature Review. *Sustainability*, 17(10), 4474.
- Latibu, M. U., Alhadar, S., & Gintulangi, S. O. (2023). Implementation of the Marriage Management Information System (SIMKAH) in Marriage Services at the Religious Affairs Office, Batudaa Pantai District, Gorontalo Regency. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 2(8).
- Madani, J., Ebrahimpour, H., & Mehrdad Gigloo, P. (2025). Identifying and prioritizing key components in pioneering and excellence in digital public services. *Public Management Researches*.
- Mergel, I. (2017). *Digital service teams: Challenges and recommendations for government*.
- Mustanir, A., & Latif, A. (2020). Penerapan prinsip good governance terhadap aparatur desa dalam pelayanan publik di Desa Ciro-Ciroe Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(3), 207–212.
- Nikah, P. (2019). *BERITA NEGARA*. 1118.
- Olsen, A. L. (n.d.). The future of a scattered field: Challenges and opportunities. *Futures for the Public Sector*, 351.
- Tahir, A. (2012). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan di Kota Gorontalo*. Tarumanagara University.
- Tahir, A. (2014). *Kebijakan publik dan transparansi penyelenggaraan pemerintahan daerah*. Arifin Tahir.