

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era transformasi digital yang melanda berbagai sektor pelayanan publik di Indonesia, Kementerian Agama (Kemenag) juga ikut melakukan transformasi digital dengan melakukan berbagai upaya seperti meluncurkan sistem dan aplikasi, yakni aplikasi yang di keluarkan oleh kementerian agama (kemenag) adalah pusat layanan keagamaan (PUSAKA) SuperApp yang mengintegrasikan layanan keagamaan, administrasi nikah-haji-halal, serta sistem seperti EMIS 4.0 dan aplikasi pendukungnya (e-RKAM, EDM) untuk digitalisasi pendidikan keagamaan, Seluruh inisiatif ini bertujuan mempercepat akses layanan publik, menyederhanakan prosedur dari manual ke daring, sekaligus memperkuat tata kelola data keagamaan agar sesuai dengan kerangka Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Perkembangan teknologi informasi menuntut setiap lembaga pelayanan publik untuk mampu beradaptasi dengan perubahan zaman. Hal ini sejalan dengan QS. Ar-Ra'd ayat 11 :

لَهُ مُعَقِّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِمَّنْ أَمَرِ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ ۖ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۚ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِنِّ وَّالٍ ﴿١١﴾

Artinya: “Baginya (manusia) ada (malaikat-malaikat) yang menyertainya secara bergiliran dari depan dan belakangnya yang menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka. Apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, tidak ada yang dapat menolaknya, dan sekali-kali tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia.”

Dalam Tafsir kementerian agama oleh Dr. Muhamad Muchlis (2019) Tidak saja mengetahui sesuatu yang tersembunyi di malam hari dan yang tampak di siang hari, Allah, melalui malaikat-Nya, juga mengawasinya dengan cermat dan teliti. Baginya, yakni bagi manusia, ada malaikat-malaikat yang selalu menjaga dan mengawasi-nya secara bergiliran,

dari depan dan dari belakangnya. Mereka menjaga dan mengawasi-nya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah Yang Mahakuasa tidak akan mengubah keadaan suatu kaum dari suatu kondisi ke kondisi yang lain, sebelum mereka mengubah keadaan diri menyangkut sikap mental dan pemikiran mereka sendiri. Apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum-dan ini adalah hal yang mustahil bagi Allah-maka tak ada kekuatan apa pun yang dapat menolaknya dan tidak ada yang dapat menjadi pelindung bagi mereka selain Dia.

Ayat tersebut menegaskan bahwa Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka berupaya mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Ayat tersebut mengandung makna bahwa perubahan menuju kondisi yang lebih baik memerlukan usaha dan inovasi, termasuk dalam pengelolaan administrasi perkantoran. Dalam konteks Kantor Urusan Agama Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon, upaya mengikuti perkembangan zaman diwujudkan melalui pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) sebagai sistem administrasi pencatatan nikah berbasis digital. Penerapan SIMKAH diharapkan mampu meningkatkan efektivitas kerja, ketertiban administrasi, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu inovasi yang menjadi pusat perhatian adalah Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) adalah aplikasi resmi yang dikembangkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia untuk mengelola seluruh proses administrasi pernikahan secara digital di Kantor Urusan Agama (KUA), yang dirancang untuk mempercepat, mempermudah, dan mengefisienkan proses administrasi pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA). Melalui integrasi data, pengajuan secara daring, serta penerapan kartu nikah digital, SIMKAH diharapkan mampu meningkatkan mutu dan transparansi layanan pernikahan (Sembilanbelas & Kolaka, 2025). Namun demikian, keberhasilan transformasi ini tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kemampuan manajemen perkantoran internal KUA dalam mengelola aspek organisasi, sumber daya manusia, dan prosedur kerja berbasis digital.

Pelaksanaan pelayanan publik di tingkat lokal, khususnya di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kejaksan, menunjukkan dinamika menarik dalam penerapan digitalisasi tersebut. Sejak diperkenalkannya SIMKAH oleh Kementerian Agama, sebagian besar KUA berupaya mengadaptasi sistem ini guna mempercepat proses administrasi pernikahan. Namun, kondisi di lapangan memperlihatkan adanya kesenjangan antara kebijakan pusat dan implementasi di daerah. Yakni Masih adanya petugas KUA yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem digital karena keterbatasan kemampuan teknologi serta infrastruktur jaringan yang belum memadai yang dimana keduanya memegang peranan penting dalam kelancaran digitalisasi (Informasi et al., 2022) Kondisi ini mengindikasikan bahwa transformasi digital di tingkat akar rumput belum berjalan optimal. Dengan demikian, diperlukan kajian lebih mendalam terkait bagaimana manajemen perkantoran di KUA Kecamatan Kejaksan mengelola implementasi SIMKAH agar tujuan digitalisasi pelayanan publik benar-benar tercapai.

Kesenjangan tersebut tidak hanya berdampak pada efektivitas layanan, tetapi juga memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di KUA. Ketika sistem SIMKAH mengalami kendala teknis atau operator tidak mampu memanfaatkannya secara maksimal, masyarakat sering kali kembali bergantung pada mekanisme manual yang lamban dan kurang efisien. Hal ini bertolak belakang dengan semangat pemerintah dalam mewujudkan birokrasi yang bersih, transparan, dan berbasis digital. Oleh karena itu, dibutuhkan pemahaman mendalam mengenai bagaimana pelaksana di lapangan menyesuaikan diri terhadap perubahan sistem administrasi berbasis teknologi, termasuk faktor sosial dan budaya kerja birokrasi yang mungkin menghambat penerapannya (Rosadi et al., 2024)

SIMKAH sendiri merupakan inovasi penting dari Kementerian Agama yang dirancang untuk mengintegrasikan proses administrasi pernikahan secara nasional. Melalui sistem ini, data pernikahan dapat diakses dan diproses secara daring mulai dari pendaftaran calon pengantin, verifikasi berkas, hingga penerbitan buku nikah (Kementerian Agama RI, 2021). Selain meningkatkan efisiensi administratif, sistem ini juga berfungsi sebagai basis data

kependudukan yang akurat untuk mendukung kebijakan sosial dan keagamaan. Dalam konteks manajemen perkantoran, SIMKAH menjadi simbol transformasi menuju tata kelola digital yang menuntut perubahan dalam pola kerja, koordinasi, serta kompetensi sumber daya manusia.

Namun, keberhasilan penerapan SIMKAH tidak hanya bergantung pada ketersediaan perangkat lunak dan jaringan, tetapi juga kesiapan organisasi dalam melakukan transformasi digital. Menurut Putri dan Nasution (2023), banyak lembaga pemerintah di Indonesia menghadapi kendala adaptasi karena kurangnya pelatihan, resistensi terhadap perubahan, serta keterbatasan kompetensi digital pegawai. Fenomena serupa juga terjadi di sejumlah KUA yang masih menggunakan pola kerja administratif konvensional. Hal ini memperlihatkan bahwa digitalisasi bukan sekadar persoalan teknologi, melainkan juga perubahan budaya organisasi yang memerlukan strategi pengelolaan sumber daya manusia secara matang dan berkelanjutan.

Dalam konteks yang lebih luas, digitalisasi layanan publik merupakan bagian dari implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menjadi prioritas nasional. Kebijakan SPBE bertujuan menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan transparan melalui pemanfaatan teknologi informasi (Hadi et al., 2024). Di bawah kerangka ini, KUA sebagai unit pelayanan masyarakat wajib mengikuti arus transformasi digital agar dapat memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Namun, dalam praktiknya tidak semua unit mampu menyesuaikan diri secara serentak akibat kesenjangan kapasitas dan infrastruktur antarwilayah. Fenomena ini memperlihatkan bahwa kebijakan makro sering kali memerlukan penyesuaian mikro agar dapat berjalan secara berkelanjutan di tingkat lokal.

Berbagai studi menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi di sektor publik membawa dampak signifikan terhadap efisiensi manajemen perkantoran dan peningkatan kualitas layanan. Namun demikian, tantangan utama terletak pada kemampuan lembaga publik untuk mengelola perubahan. Transformasi digital membutuhkan dukungan manajerial yang kuat, kebijakan pelatihan berkelanjutan, serta komitmen pimpinan lembaga untuk menciptakan budaya kerja berbasis teknologi (Mudhoffar & Frinaldi, 2024). Tanpa fondasi

tersebut, sistem informasi seperti SIMKAH hanya akan menjadi formalitas administratif yang tidak berdaya guna maksimal.

Pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) berbasis digital dapat dianalisis melalui perspektif teori manajemen dan teori kualitas pelayanan. Dalam kerangka fungsi manajemen klasik yang meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*), keberhasilan implementasi sistem informasi sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam merencanakan kebutuhan teknologi, mengorganisasi sumber daya manusia, menggerakkan pegawai untuk beradaptasi dengan sistem digital, serta melakukan evaluasi berkelanjutan terhadap kinerja layanan. Mutu kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan suatu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Mutu layanan tidak hanya dilihat dari hasil akhir pelayanan, tetapi juga dari proses bagaimana pelayanan tersebut diberikan, seperti ketepatan, kecepatan, keramahan, serta kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara profesional. Di sisi lain, teori mutu pelayanan publik seperti model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menekankan lima dimensi kualitas layanan, yakni *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dalam konteks SIMKAH di KUA Kecamatan Kejaksan, kelima dimensi tersebut tercermin pada kesiapan sarana prasarana digital, ketepatan input dan validasi data nikah, kecepatan pelayanan administrasi, kompetensi petugas dalam memberikan kepastian hukum, serta kemampuan aparaturnya memahami kebutuhan masyarakat. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas layanan apabila didukung oleh kompetensi aparaturnya dan sistem pengelolaan yang baik (Hadi et al., 2024).

Dengan demikian, pengelolaan SIMKAH dalam manajemen perkantoran berbasis digital tidak hanya dipahami sebagai penerapan teknologi administratif, melainkan sebagai proses transformasi organisasi yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan publik. Mutu pelayanan di KUA

Kecamatan Kejaksan akan tercapai apabila terdapat sinergi antara kesiapan sistem, kompetensi sumber daya manusia, serta komitmen pimpinan dalam membangun budaya kerja digital yang adaptif dan profesional. Berdasarkan uraian tersebut, penulis berkesimpulan bahwa optimalisasi SIMKAH sebagai instrumen pelayanan publik memerlukan strategi pengelolaan yang komprehensif dan berkelanjutan, mencakup aspek teknis, manajerial, dan kultural organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk menggali secara mendalam bagaimana praktik pengelolaan SIMKAH dilaksanakan di tingkat lokal serta sejauh mana sistem tersebut mampu meningkatkan mutu pelayanan pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon secara efektif dan berkesinambungan (Nikmaturohmah, 2026).

Penelitian terdahulu sebagian besar berfokus pada aspek teknis atau kebijakan makro dari penerapan sistem informasi publik, sementara aspek sosial, budaya organisasi, dan adaptasi pengguna masih jarang dikaji secara mendalam. Padahal, dinamika pelaksanaan sistem digital di tingkat lokal sangat dipengaruhi oleh faktor manusia, terutama dalam hal penerimaan, keterampilan, dan motivasi penggunaan teknologi. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan kualitatif yang menempatkan pengalaman petugas dan masyarakat sebagai sumber utama untuk memahami efektivitas pengelolaan SIMKAH dalam praktik sehari-hari. Melalui penelitian ini, peneliti berupaya menggali bagaimana manajemen perkantoran di KUA Kejaksan beradaptasi dengan sistem digital, serta bagaimana sumber daya manusia, infrastruktur, dan budaya kerja saling berinteraksi dalam mendukung keberhasilan penerapan SIMKAH. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan Putri & Nasution (2023) yang menekankan pentingnya analisis kelembagaan dalam transformasi digital sektor publik.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi nyata terhadap penguatan tata kelola digital di lingkungan Kementerian Agama, khususnya dalam konteks pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di tingkat lokal. Secara teoretis, penelitian ini berupaya memperkaya kajian manajemen perkantoran digital dengan menyoroti aspek koordinasi,

pembagian tugas, dan pola adaptasi sumber daya manusia dalam menghadapi perubahan sistem berbasis teknologi. Perspektif ini memberikan sudut pandang baru terhadap studi manajemen publik yang umumnya berfokus pada kebijakan makro, dengan menghadirkan pemahaman mikro tentang praktik dan budaya kerja birokrasi di lapangan.

Secara praktis, penelitian ini akan menjadi referensi bagi pengelola KUA dan pemangku kebijakan di Kementerian Agama untuk merumuskan strategi peningkatan kapasitas digital pegawai, memperbaiki alur kerja administratif, serta mengoptimalkan monitoring dan evaluasi berbasis sistem daring. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini tidak hanya memotret kendala teknis, tetapi juga menggali pengalaman, persepsi, dan strategi adaptif petugas KUA dalam mengelola transformasi digital (Kantor et al., 2021). Temuan lapangan diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan manajerial yang berkelanjutan serta memperkuat implementasi SIMKAH agar lebih efisien, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital.

Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan serta rekomendasi praktis bagi pihak KUA dalam memperkuat upaya kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan SIMKAH berbasis digital di kantor urusan agama kejaksaan kota Cirebon, demi tercapainya peningkatan kualitas pegawai dan pelayanan. Berdasarkan hal tersebut peneliti akan meneliti tentang **“Pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Berbasis Digital Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kejaksaan Kota Cirebon”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka identifikasi masalah pada penelitian adalah sebagai berikut :

1. Belum optimalnya pengelolaan sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) dalam mendukung manajemen perkantoran berbasis digital di KUA kecamatan Kejaksaan.
2. Masih terdapat keterbatasan kompetensi digital sebagian pegawai dalam mengoperasikan SIMKAH.

3. Masih ditemui kendala infrastruktur teknologi dan jaringan yang memengaruhi kelancaran pelayanan administrasi nikah.
4. Belum optimalnya strategi manajerial dalam mendukung efektivitas penerapan SIMKAH dan peningkatan kualitas layanan nikah.

C. Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah di atas tersebut penulis membatasi hanya berfokus pada pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam manajemen perkantoran berbasis digital di Kantor Urusan Agama Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon. Fokus penelitian diarahkan pada fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam penerapan SIMKAH, serta kendala dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan nikah. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis pengembangan perangkat lunak SIMKAH maupun evaluasi sistem dari sisi rekayasa perangkat lunak.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam manajemen perkantoran berbasis digital di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kejaksan kota Cirebon?
2. Apa saja kendala yang di hadapi dalam pengelolaan SIMKAH di KUA Kecamatan Kejaksan kota Cirebon?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam pengelolaan SIMKAH?
4. Bagaimana kontribusi pengelolaan SIMKAH dalam meningkatkan kualitas layanan nikah di KUA Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon?

E. Tujuan

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengelolaan manajemen perkantoran berbasis digital dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Kejaksan.
2. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan SIMKAH berbasis digital di KUA Kecamatan Kejaksan
3. Untuk menggali upaya dan strategi yang dilakukan oleh KUA dalam mengatasi kendala pada pengelolaan SIMKAH berbasis digital.

4. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan kontribusi pengelolaan sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) dalam meningkatkan kualitas layanan di kantor urusan agama (KUA) kecamatan Kejaksan kota Cirebon.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu manajemen perkantoran berbasis digital di sektor pelayanan publik keagamaan, khususnya pada konteks pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di lingkungan Kementerian Agama. Hasil penelitian ini diharapkan memperkaya literatur tentang implementasi sistem informasi dalam birokrasi publik, dengan menyoroti dimensi manajerial, budaya organisasi, dan kemampuan adaptasi sumber daya manusia terhadap teknologi digital. Temuan penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademik untuk memperluas pemahaman mengenai hubungan antara transformasi digital dan efektivitas tata kelola administrasi perkantoran di instansi pemerintah tingkat lokal. Dengan demikian, penelitian ini berpotensi memperkuat dasar teoritis bagi studi-studi manajemen publik dan administrasi digital yang menekankan pentingnya keseimbangan antara teknologi, manusia, dan organisasi.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat langsung bagi pihak Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kejaksan, serta instansi terkait di bawah naungan Kementerian Agama. Melalui hasil penelitian ini, pengelola KUA dapat memperoleh gambaran konkret mengenai kondisi aktual penerapan SIMKAH, termasuk berbagai kendala yang dihadapi dan strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan sistem digital. Penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi pimpinan KUA dalam menyusun kebijakan peningkatan kapasitas digital pegawai, optimalisasi infrastruktur teknologi, serta pembenahan prosedur kerja agar lebih efisien dan terintegrasi. Selain itu,

hasil penelitian dapat dimanfaatkan oleh pembuat kebijakan untuk menyusun program pelatihan, monitoring, dan evaluasi berbasis digital guna memperkuat kualitas layanan pernikahan secara nasional.

3. Manfaat Untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi peneliti lain dalam mengkaji manajemen perkantoran digital dan penerapan SIMKAH di lembaga keagamaan. Penelitian ini membuka peluang studi lanjutan untuk mengukur efektivitas dan dampak digitalisasi layanan publik. Selain itu, hasilnya dapat digunakan untuk membandingkan kesiapan digital antarwilayah serta menjadi dasar pengembangan model pengelolaan perkantoran digital yang lebih adaptif dan berkelanjutan.

