

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan penelitian yang telah diuraikan pada Bab 4, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam manajemen perkantoran berbasis digital di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon telah berjalan secara sistematis dan terstruktur melalui implementasi empat fungsi manajemen POAC, Perencanaan dilakukan secara *top-down* dari Kementerian Agama Pusat, dengan kebijakan berupa keputusan menteri agama republik indonesia nomor 892 tahun 2019 tentang simkah, meliputi pengadaan sarana teknologi untuk mendukung sistem informasi manajemen dan peningkatan sumber daya manusia berupa pelatihan berjenjang dalam pengelolaan sistem informasi manajemen nikah. Pengorganisasian menerapkan prinsip *division of work* yang jelas dan fleksibel antara Kepala KUA, penghulu, dan staf administrasi, dengan mengintegrasikan sistem digital SIMKAH dan sistem manual secara komplementer. Pelaksanaan mencakup seluruh alur layanan nikah mulai pendaftaran hingga pencetakan buku nikah melalui SIMKAH, yang diwarnai oleh dimensi *ServQual* meliputi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik layanan dengan kepemimpinan digital Kepala KUA sebagai faktor penentu keberhasilan. Pengawasan dilakukan melalui koordinasi internal mingguan, pelaporan bulanan ke Kemenag, dan fitur pengaduan digital *lapor pak*.
2. Kendala yang dihadapi KUA Kecamatan Kejaksan dalam mengelola SIMKAH berbasis digital bersifat multidimensi, namun didominasi oleh keterbatasan perangkat teknologi, ketidakstabilan jaringan internet saat lonjakan pendaftaran, serta kendala pada sumber daya manusia yakni variasi kemampuan digital pegawai yang diatasi melalui mekanisme saling bantu antarpegawai.

3. Upaya optimalisasi yang dilakukan mencakup tiga strategi: penguatan infrastruktur teknologi melalui pengajuan pengadaan perangkat dan prosedur manual fallback; peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan, pengarahan rutin, dan budaya peer learning; serta koordinasi terstruktur setiap ada pembaruan sistem.
4. Kontribusi pengelolaan SIMKAH terwujud melalui pendekatan *customer focus*, yakni peningkatan kecepatan dan akurasi layanan, konsistensi alur proses, keamanan data berbasis hak akses, serta meningkatnya kepuasan masyarakat yang tercermin dari nihilnya keluhan dan tingginya apresiasi terhadap fitur kartu nikah digital. Dengan demikian, SIMKAH terbukti efektif sebagai instrumen manajemen perkantoran berbasis digital di KUA Kejaksan, meskipun efektivitasnya masih bergantung pada kestabilan infrastruktur teknologi.

B. Implikasi

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka dapat dikemukakan implikasi sebagai berikut:

1. Apabila pengelolaan SIMKAH melalui keempat fungsi manajemen POAC terus dijalankan secara terpadu, konsisten, dan didukung oleh komitmen kepemimpinan yang kuat dari Kepala KUA, maka manajemen perkantoran berbasis digital di KUA Kecamatan Kejaksan akan semakin kokoh, efisien, dan mampu menjadi model tata kelola administrasi perkantoran digital yang patut dijadikan rujukan bagi KUA lain di lingkungan Kementerian Agama.
2. Apabila kendala infrastruktur teknologi berupa keterbatasan perangkat keras dan ketidakstabilan jaringan internet segera mendapatkan perhatian serius dan penanganan sistematis dari Kementerian Agama, maka keandalan (reliability) sistem SIMKAH akan meningkat signifikan, pelayanan kepada masyarakat tidak lagi terganggu oleh kendala teknis, dan kualitas layanan nikah berbasis digital dapat beroperasi secara optimal dan berkesinambungan.
3. Apabila upaya peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan berlapis, pengarahan rutin, dan budaya peer learning terus

dikembangkan secara sistematis dan berkelanjutan, maka seluruh pegawai KUA akan memiliki kemampuan digital yang merata dan terstandarisasi, sehingga ketergantungan pada individu tertentu dapat dieliminasi dan pelayanan dapat berjalan lancar meskipun terjadi pergantian atau ketidakhadiran petugas.

4. Apabila lima dimensi efektivitas SIMKAH yang telah terbukti, yaitu kecepatan, akurasi, konsistensi, keamanan data, dan kepuasan masyarakat, terus dipertahankan dan ditingkatkan melalui perbaikan berkelanjutan serta dukungan infrastruktur yang memadai, maka KUA Kecamatan Kejaksan akan semakin mampu menghadirkan layanan nikah yang cepat, akurat, transparan, aman, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai wujud nyata pelayanan publik berbasis digital yang bertanggung jawab.

C. Rekomendasi

Berdasarkan simpulan dan implikasi yang telah dipaparkan, peneliti mengajukan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Bagi Kementerian Agama Republik Indonesia, diharapkan dapat memprioritaskan pemerataan dan pembaruan infrastruktur teknologi di seluruh KUA, khususnya pengadaan perangkat komputer yang memadai, alat pemindai (scanner), kamera, serta peningkatan kualitas dan stabilitas koneksi internet. Selain itu, Kemenag juga perlu memperkuat kapasitas server SIMKAH agar tidak mengalami gangguan saat terjadi lonjakan pengguna pada periode tertentu, sehingga keandalan sistem dapat terjamin secara nasional.
2. Bagi Kepala KUA Kecamatan Kejaksan, diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kompetensi kepemimpinan digital sebagai motor penggerak seluruh pelaksanaan SIMKAH, sekaligus mendorong penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang lebih terperinci untuk setiap alur pelayanan berbasis SIMKAH, guna memastikan konsistensi dan akuntabilitas pelayanan dapat terjaga meskipun terjadi pergantian pejabat atau perubahan kebijakan.

3. Bagi penghulu dan staf administrasi KUA Kecamatan Kejaksan, diharapkan dapat terus meningkatkan kompetensi digital secara mandiri dan aktif berpartisipasi dalam setiap kegiatan pelatihan yang diselenggarakan, serta mempertahankan dan mengembangkan budaya peer learning yang telah terbukti efektif sebagai modalitas transfer pengetahuan, agar seluruh pegawai memiliki kemampuan yang merata dalam mengoperasikan SIMKAH secara kompeten dan profesional.
4. Bagi masyarakat pengguna layanan, diharapkan dapat mempersiapkan kelengkapan berkas persyaratan pernikahan secara mandiri sebelum datang ke KUA, memanfaatkan fitur pendaftaran berbasis digital yang tersedia, dan aktif memberikan masukan atau umpan balik terhadap kualitas pelayanan, sehingga proses pelayanan nikah dapat berjalan lebih lancar, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital.

