

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Gambaran umum lokasi penelitian dari Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jaken Pati dapat diketahui pada bab ini, yang akan diuraikan sebagai berikut:

1. Lokasi dan Letak Geografis Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jaken Kabupaten Pati

Lokasi KUA Kecamatan Jaken Pati terletak di Jalan Raya Jaken-Jakenan, tepatnya di wilayah Desa Sumberejo, Kecamatan Jaken, Kabupaten Pati. Jika dilihat dari letak geografisnya, KUA Kecamatan Jaken terletak di wilayah Kabupaten Pati yang bagian timur. Jarak dari pusat Kementerian Agama Kabupaten Pati sekitar kurang lebih 22 Km.¹

2. Sarana Prasarana Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jaken Kabupaten Pati

Sarana prasarana yang ada di Kantor Urusan Agama (KUA) sangat mempengaruhi tingkat keefektifan dan produktivitas kerja dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Ini dikarenakan fungsi dari sarana prasarana sendiri yaitu sebagai alat penyeimbang kerja dari suatu lembaga. Adapun sarana dan prasarana yang ada di dalam Kantor Urusan Agama Kecamatan Jaken adalah sebagai berikut:

a. Ruang Kepala KUA

Ruang kepala KUA berada di depan Pintu masuk Kantor Urusan Agama dengan dua pintu, pintu pertama menghadap ke timur dengan berhadapan dengan ruang nikah, pintu kedua menghadap ke selatan.

b. Ruang nikah

Ruangan ini berada di timur ruang kepala KUA dan menghadap ke barat. Ruang nikah ini digunakan untuk menikahkan para calon pasangan suami istri yang hendak melangsungkan pernikahan di KUA.

c. Ruang Penghulu dan para staf KUA

Ruangan ini terletak di sebelah selatan pintu masuk KUA dan berhadapan dengan ruang tamu atau ruang tunggu. Ruangan ini adalah tempat beraktivitasnya kegiatan administrasi oleh para staf KUA.

¹ Suwadi (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 21 Desember 2021, wawancara 1, transkrip.

- d. Ruang tamu/ruang tunggu
Berada tepat di depan pintu masuk Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jaken Pati.
- e. Ruang komputer
Ruangan berada di depan ruang kepala KUA, dan di sebelah ruang arsip.
- f. Ruang Arsip
Ruangan ini terletak di sebelah ruang komputer, dengan berhadapan dengan ruang kepala KUA. Ruangan ini digunakan untuk menyimpan berkas-berkas terdahulu yang sudah tidak digunakan lagi.
- g. Tempat sholat
Berada di belakang ruang komputer.²

3. Struktur Organisasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jaken Kabupaten Pati

Struktur organisasi selalu kita jumpai disetiap organisasi maupun lembaga. Adanya struktur organisasi digunakan untuk membantu dalam menjalankan fungsi dan tujuan dari sebuah organisasi maupun lembaga. Sebuah organisasi atau lembaga dalam membuat struktur organisasi memiliki kebijakan tersendiri tidak akan sama dengan lembaga atau organisasi lain. Setiap lembaga atau organisasi akan memilih orang yang tepat dan berkompeten untuk mengisi posisi tersebut. Ini dilakukan guna tujuan dari organisasi atau lembaga tersebut dapat berjalan sebagaimana mestinya.³

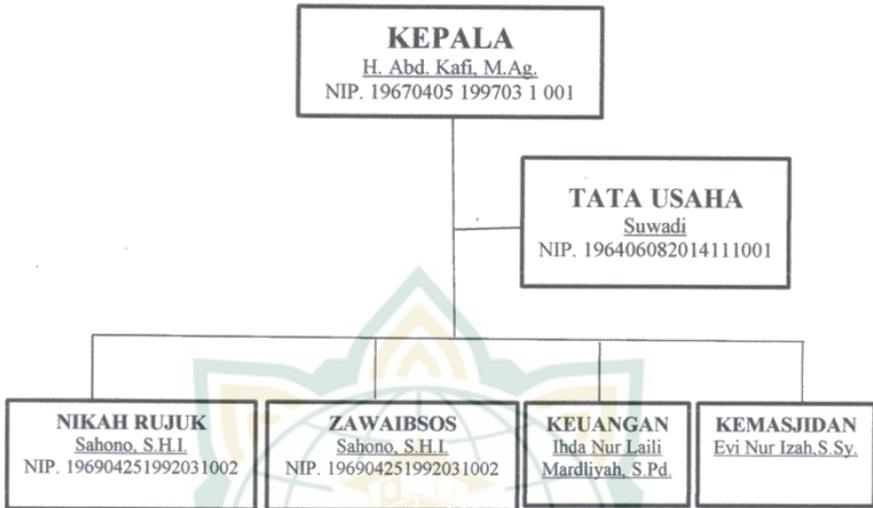
Suatu lembaga pemerintah juga pastinya memiliki struktur kepengurusan yang jelas, dengan adanya struktur kepengurusan ini dapat membantu untuk keberlangsungan dari suatu lembaga maupun organisasi tersebut. Begitu pula dengan instansi pemerintah seperti Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jaken Kabupaten Pati yang juga memiliki struktur kepengurusan. Berikut struktur organisasi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jaken Pati⁴ :

² Hasil Observasi di KUA Kecamatan Jaken 21 Desember 2021.

³ Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2006), Hal. 117

⁴ Hasil Dokumentasi di KUA Kecamatan Jaken 21 Desember 2021.

Gambar 4.1



4. Job Description di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jaken Kabupaten Pati

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jaken Kabupaten Pati dalam melaksanakan tugas menempatkan pegawai-pegawainya ke dalam posisi dan kedudukan yang berdasarkan bidangnya masing- masing. Hal itulah yang dinamakan pembagian kerja atau tugas. Pembagian kerja akan dijabarkan maknanya atau sering disebut diskripsi pekerjaan (*job description*). Diskripsi pekerjaan (*job description*) merupakan penguraian aktivitas pekerjaan apa saja yang harus dikerjakan oleh orang tersebut.⁵ Berikut *job description* di KUA Kecamatan Jaken Kabupaten Pati:

- a. Kepala KUA
Kepala KUA uraian tugasnya yaitu memimpin pelaksanaan tugas KUA, memantau pelaksanaan, melaksanakan koordinasi, meneliti keabsahan berkas calon pengantin, dan menggerakkan sertamengarahkan tugas pegawai.
- b. Tata usaha
Tata Usaha uraian tugasnya yaitu menyiapkan peralatan kerja, melayani legalisasi buku niah, mencatat peristiwa talak

⁵ Siti Nurhayati, “Pengaruh *Job Description* Terhadap Produktivitas Kerja Pada Perusahaan PT Semen Tonasa IV Kabupaten Pangkep”, *Jurnal Riset*, Vol. 3 No. 012 (2016): 142, diakses pada 22 Dseember 2021, <http://economicsbosowa.unibos.id>

dan cerai sesuai dengan Pengadilan Agama, menagrsip surat keluar masuk, melayani duplikasi buku nikah, melaporkan dan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tugas kepada atasan, intinya semua hal yang berkaitan tentang kearsipan.

- c. Nikah rujuk
Nikah Rujuk uraian tugasnya yaitu mempelajari dan meneliti berkas permohonan nikah dan rujuk, menyiapkan jadwal nikah dan pengumuman kehenda nikah, menyiapkan buku akta nikah dan bimbingan calon pengantin, serta menyiapkan rekomendasi atau numpang nikah di luar wilayah KUA.
- d. Zawaibso (Zakat, Wakaf, dan Ibadah Sosial)
Tugas pokok dari jabatan ini adalah Tugas pokok dari jabatan ini adalah mengadministrsikan akta ikrar wakaf, melaksanakan pengukuran tanah wakaf, penerbitan akta ikrar, wakaf.
- e. Keuangan
Staf bagian keuangan tugasnya yaitu menyiapkan bahan dan pencatatan kerja, menyiapkan rencana anggaran, menerima, dan membukukan.
- f. Kemasjidan
Staf bagian kemasjidan tugasnya yaitu melakukan penyiapan bahan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, pengadministrasian mengenai kegiatan kemasjidan.

5. Kedudukan Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jaken Kabupaten Pati

Berdasarkan PMA No. 34 tahun 2016 Kantor Urusan Agama (KUA) adalah unit pelaksana teknis Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam (Bimas Islam) yang bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di bidang urusan agama Islam. KUA berkedudukan di wilayah Kecamatan. Sedangkan fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan sesuai dengan Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 34 tahun 2016 Kantor Urusan Agama menyelenggarakan fungsi, yaitu:

- a. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan dan pelaporan nikah dan rujuk.
- b. Penyusunan statistik, dokumentasi dan pengelolaansistem informasi manajemen KUA.
- c. Pelaksanaan tata usaha dan rumah tangga KUA.
- d. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah.
- e. Pelayanan bimbingan kemasjidan.
- f. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf,

- g. Pelayanan bimbingan pembinaan syari'ah.
- h. Penyelenggaraan fungsi lain di bidang agama Islam yang ditugaskan oleh kepala KanKemenag Kabupaten/Kota.⁶

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Nikah di KUA Kecamatan Jaken Kabupaten Pati

Suatu kegiatan/aktivitas yang dimulai dari sebelum pelaksanaan sampai akhir dari kegiatan oleh suatu lembaga atau organisasi yang diatur atau dikelola secara sistematis dan koordinatif bisa disebut dengan manajemen.⁷ Begitu halnya dengan pelayanan terhadap masyarakat yang diberikan oleh lembaga Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jaken Kabupaten Pati dengan menerapkan manajemen dalam pelaksanaannya. Pelaksanaan manajemen di sini dapat dilihat dalam penerapan dalam program pelayanan nikah.

Pelayanan di sini meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat yang dilaksanakan secara rutin dan berkesinambungan. Pelayanan dilakukan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.⁸ Bentuk layanan umum dibagi ke dalam tiga jenis sebagai berikut:

a) Layanan secara lisan

Layanan secara lisan ini berhubungan langsung dengan masyarakat yang dilakukan oleh pegawai yang ada di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang lainnya yang mempunyai tugas untuk memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa saja yang membutuhkan pelayanan. Agar layanan secara lisan dapat berhasil sesuai dengan harapan maka terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemberi layanan, antara lain:

- 1) Masalah-masalah yang terdapat di bidangnya
- 2) Memberikan penjelasan yang diperlukan secara lancar, benar, singkat dan jelas
- 3) Bersikap sopan dan ramah
- 4) Disiplin

⁶ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia, “34 Tahun 2016, Pencatatan Nikah,” (26 Agustus 2016).

⁷ Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2006), 26-27.

⁸ Lailul Mursyidah dan Ilmi Usrotin Choiriyah, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2019), 15.

b) Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan adalah bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya secara jumlah tetapi dalam pelayanannya juga. Layanan dengan tulisan cukup efisien khususnya bagi layanan yang diberikan jarak jauh dikarenakan faktor biaya. Layanan dengan tulisan dibagi ke dalam dua bagian yaitu:

- 1) Layanan yang berupa petunjuk informasi dan sejenisnya yang ditujukan untuk orang-orang yang memiliki kepentingan agar lebih mudah dalam berurusan dengan instansi.
- 2) Layanan yang berupa dokumen tertulis atas permohonan, keluhan, pemberian, laporan, dan pemberitahuan.

c) Layanan dalam bentuk perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan biasanya terkombinasi dengan layanan secara lisan. Hal ini dikarenakan hubungan lisan yang paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan namun fokus lebih pada perbuatan yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Tujuan utamanya yaitu mendapatkan layanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan hanya sekedar penjelasan dan/atau kesanggupan secara lisan.⁹

Pelayanan prima masa sekarang memang menjadi kebutuhan inti dari setiap individu-individu. Setiap instansi umum harus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat. Pencatatan nikah pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jaken Kabupaten Pati sekarang ini semakin dirasakan perlu untuk diperbaiki dan dimaksimalkan. Apalagi sekarang kita berada dimasa era digital. Upaya untuk memaksimalkan mutu pelayanan yang lebih baik merupakan suatu keharusan yang harus dilaksanakan untuk menciptakan pelayanan nikah yang lebih efisien, efektif, dan sesuai dengan keinginan serta petunjuk masyarakat Kecamatan Jaken Kabupaten Pati.

Kualitas pelayanan pada setiap instansi perlu diketahui, guna mengetahui seberapa puas masyarakat dalam memperoleh pelayanan di KUA Kecamatan Jaken. Untuk mengukur

⁹ Lailul Mursyidah dan Ilmi Usrotin Choiriyah, *Manajemen Pelayanan Publik*, 17-21.

bagaimana kualitas pelayanan publik pada KUA Kecamatan Jaken ini maka dibutuhkan beberapa bidang untuk menjawabnya, dengan demikian peneliti menggunakan 5 bidang pelayanan publik yang di kemukakan oleh Zeithaml dkk, yang dikutip oleh Hardiyansyah dalam bukunya yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik, antara lain bidang berwujud, kehandalan, ketanggapan, asuransi dan empati.

Salah satu aspek agar mutu pelayanan mengalami peningkatan maka diperlukan fasilitas yang memadai, kurangnya fasilitas menjadi pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini bisa berupa fasilitas secara fisik, perlengkapan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Ketika hal ini dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat Kecamatan Jaken yang melakukan pelayanan maka masyarakat akan menilai pelayanan yang diberikan kepadanya sudah baik. Bapak Runawi selaku masyarakat Kecamatan Jaken mengungkapkan sebagai berikut:

“Pegawai-pegawai di KUA Kecamatan Jaken sudah berpenampilan dengan rapi dan menarik dengan menggunakan seragam kerja ketika melayani pemohon, karena sebagai bagian dari sebuah instansi tentunya sudah ada tuntutan untuk berpenampilan rapi”.¹⁰

Konsisten dengan yang dikatakan oleh salah satu staf di KUA Kecamatan Jaken, Bapak Suwadi, sebagai berikut:

“Kita sebagai pegawai di bawah pengawasan pemerintah Kementerian Agama memang kita dituntut harus rapi karena dengan berseragam dengan rapi ini adalah bukti bahwa kita ini petugas KUA dengan seragam dinas”.¹¹

Artinya, pegawai yang berada di bawah pengawasan pemerintah Kementerian Agama dituntut untuk berpenampilan sangat rapi dengan menggunakan seragam dinas kerja. Dengan berpakaian rapi dapat menjadikan contoh kepada masyarakat Kecamatan Jaken khususnya bahwa kerapian itu sangat penting, dan enak dipandang mata. Sebagai instansi yang berhimpun pada Kementerian Agama RI maka diperlukan penampilan yang sopan serta rapi dengan ini membuktikan bahwa staf harus seragam, sehingga jika ada masyarakat yang melakukan

¹⁰ Data diperoleh dari wawancara dengan Bapak Runawi, 24 Desember 2021, wawancara 2, transkrip.

¹¹ Data diperoleh dari wawancara dengan Bapak Suwadi, 21 Desember 2021, wawancara 1, transkrip.

pelayanan di KUA melihat pegawai KUA kelihatan kompak dan rapi. Staf KUA Kecamatan Jaken harus memberikan contoh kepada pegawai instansi pemerintahan khusus pada wilayah Kecamatan Jaken. Hal tersebut sejalan dengan apa yang dilihat serta ditemukan oleh peneliti di mana setiap pelayanan yang dilakukan di dalam KUA Kecamatan Jaken berpenampilan seperti yang dikatakan oleh staf KUA dan masyarakat di atas, disiplin pakaian dan berpenampilan menarik sudah pasti hal yang harus dilaksanakan oleh penyedia layanan.

Pelayanan yang digunakan di KUA Kecamatan Jaken tentu mengatur mekanisme penampilan pada setiap pegawainya. Hal tersebut sudah mempunyai peraturan dalam standar penampilan pegawai mulai ujung rambut sampai ke bawah, berlaku bagi seluruh pegawai KUA baik laki-laki maupun perempuan. Hal ini peneliti tanyakan kepada masyarakat yang berkepentingan di KUA Kecamatan Jaken Kabupaten Pati, ketika peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat Kecamatan Jaken.

Tidak beda jauh dengan apa yang dikemukakan oleh salah satu masyarakat Kecamatan Jaken yang telah melakukan pengurusan berkas pernikahan mulai dari surat rekomendasi sampai pada kursus calon pengantin. Bapak Runawi mengatakan sebagai berikut:

“Pegawai KUA yo emang harus rapi, dan gak ono salahe nek misale rapi kan? Justru rapi iki nandakke nek para pegawai KUA niku kompak.”¹²

Para staf KUA harus diwajibkan rapi memakai seragam dinas. Seragam ini juga bisa sebuah contoh untuk instansi-instansi pemerintahan lainnya dan warga masyarakat, khususnya di Kecamatan Jaken.

Mengenai lokasi akses masuk ke halaman KUA Kecamatan Jaken ini sangat strategis, karena KUA ini terletak di pinggir jalan raya yang masih termasuk berada di lokasi pusat keramaian di Kecamatan Jaken. Namun, sayangnya lokasi parkir ini jika musim hujan kurang strategis, kendaraan yang parkir di lokasi halaman KUA Kecamatan Jaken ini kehujanan, karena tidak adanya tempat parkir yang layak khususnya untuk para masyarakat yang berkepentingan. Bapak Suwadi mengatakan sebagai berikut:

¹² Runawi (Masyarakat Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 24 Desember 2021, wawancara 4, transkrip.

“Kalau masalah buat gedung baru jujur *ndak* ada niatan. KUA ini sudah ada sejak dulu. Gedung ini harus kita jaga kita rawat. Tampilan gedung ini sudah cukup bagus *kok*, gedungnya cukup luas, ruangnya juga, hanya saja untuk saat ini di dalam ruangan kadang *gerah* panas karena *ndak* ada AC-nya dan parkirannya juga bisa dilihat seperti itu, jadi kalau musim hujan *gini ya* kehujanan motornya”.¹³

Seperti halnya yang dikatakan juga oleh Bapak Runawi, sebagai berikut:

“*Apik sih gedunge cuma ya ngono rasane iki koyok panas soale gak ono AC-ne, terus tak delok seko kebersihane iki kurang terawat. Paling peh pegawaine sitek tok mungkin ya. Terus parkirane iki gak ono etalase dadine ya ngono wayah musim hujan ngene iki wingi motorku kudanan*”.¹⁴

Artinya, saat ini tidak ada niat atau pikiran untuk membuat kantor yang baru, mengingat bangunan KUA Kecamatan Jaken ini sudah menjadi wasiat atau pesan dari pendahulu untuk selalu menjaga dan menghargai peninggalan sejarah dari para pejuang. KUA Kecamatan Jaken memiliki tampilan yang di dalam cukup bagus, di mana tata letak ruangan dari setiap ruang pelayanan yang lumayan luas, namun di dalam ruangan kadang *gerah* panas karena tidak ada AC-nya dan parkirannya juga kurang strategis

Tingkat kebersihan di KUA Kecamatan Jaken juga kurang terawat oleh staf KUA, mungkin dikarenakan kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) di KUA Kecamatan Jaken. Jadi satu pegawai bisa memegang banyak *jobdisk* pekerjaan, parkirannya juga belum ada etalase yang bisa digunakan untuk berlindung kendaraan, mungkin ke depannya bisa diperbaiki lagi agar tempatnya lebih nyaman.

Kualitas pelayanan nikah di KUA Kecamatan Jaken juga bisa dilihat dari mudahnya proses pelayanan. Pada kantor ini sudah sering didapat oleh masyarakat yang melakukan pelayanan dengan catatan bahwa masyarakat tersebut sudah

¹³ Suwadi (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 21 Desember 2021, wawancara 1, transkrip.

¹⁴ Runawi (Masyarakat Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 24 Desember 2021, wawancara 4, transkrip.

tahu yang diperlukan ketika hendak meminta pelayanan. Pelayanan yang mudah sudah menjadi tanggungjawab yang harus diberikan tetapi masih ada jenis pelayanan yang kadang terkendala sebab masyarakat yang hendak melakukan pelayanan tidak membawa persyaratan yang diajukan, kurangnya pengetahuan tentang persyaratan yang harus di bawa ketika hendak melakukan pelayanan dimiliki sebagian masyarakat Kecamatan Jaken membuat staf kesulitan dalam melayaninya. Namun, sebenarnya pelayanannya sangat mudah. Ibu Ihda Nur Laili Mardiyah mengatakan sebagai berikut:

“Pelayanan yang dilakukan di KUA Kecamatan Jaken sangat mudah cukup membawa sesuai dengan persyaratan yang ada maka kami langsung proses. Sekarang ini juga dalam pelayanan pernikahan terutama itu lewat *modin* desa masing-masing, itu juga akan memudahkan pelayanan jika dibantu *modin* desa. Jadi kalau misalnya ada masyarakat yang akan mengurus berkas pernikahan dan kurang”.¹⁵

Konsisten dengan yang dikatakan Bapak Abd. Kafi, selaku Kepala KUA Kecamatan Jaken, sebagai berikut:

“Kalau mengenai standar pelayanan di KUA sini itu seperti biasanya saja mbak. Tidak susah-susah yang berlebihan, mungkin hanya staf KUA biar bersikap sopan, santun, dan berpakaian rapi. Begitu juga dengan masyarakat yang melakukan pengurusan berkas apapun di KUA ini. Ya seharusnya untuk bersikap ramah, sopan dan santun”.¹⁶

Artinya, ketika hendak melakukan pengurusan harus membawa sesuai syarat yang berlaku. Sama dengan KUA diseluruh Indonesia, yaitu ketika memahami mengenai standar pelayanan juga selalu diusahakan yang terbaik. Masyarakat yang akan melakukan pelayanan pernikahan dibantu lewat *modin* desa masing-masing. Hal ini tentunya akan lebih memudahkan dalam melakukan pelayanan pengurusan berkas, sehingga pelayanan akan cepat ketika masyarakat yang berkepentingan sudah paham mengenai syarat dan ketentuan apa saja yang digunakan untuk mendaftar pernikahan yang

¹⁵ Ihda Nur Laili Mardiyah (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 22 Desember 2021, wawancara 2, transkrip.

¹⁶ Abd. Kafi (Kepala KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 29 Desember 2021, wawancara 6, transkrip.

berlaku. Masyarakat Kecamatan Jaken, Ibu Ririn Kristiani, mengatakan sebagai berikut:

“Aku ngurus berkas ini dulu dibantu sama *mbah modin*, jadinya ya mudah, *nek* ada apa-apa tanya sama *mbah modin*. Kalau berkas udah *fiks* benar saya dan suami dulu ke KUA untuk melakukan *repotan*. *Nek* masalah kerapian ya gitu lah namanya pegawai instansi ya memang sudah harus cermat dan mampu mengikuti perkembangan zaman, daftare nikah iki *online* apa *enggak* ya kita *ndak* tau ya, kita pasrah *mbah modin*. Syarat-syarat yang diberikan KUA juga *ndak* sulit-sulit banget, paling *cuma* itu-itu aja sih”.¹⁷

Dalam mengurus berkas pernikahan, masyarakat benar-benar dibantu oleh *modin* desa untuk memudahkan dalam melakukan pelayanan. Dalam melayani juga, para staf KUA Kecamatan Jaken sangat cermat dan sabar. Sudah seharusnya juga para staf KUA cermat dan mampu mengikuti perkembangan zaman, baik dari segi cara pendaftaran pernikahan yang secara *online* maupun yang lainnya, yang masih terkait dengan pelayanan di KUA Kecamatan Jaken.

Seperti yang dikemukakan oleh masyarakat Kecamatan Jaken, bahwa staf KUA Kecamatan Jaken sudah cermat dalam melayaninya, dan mampu menggunakan alat bantu dengan mengikuti perkembangan zaman. Staf KUA Kecamatan Jaken juga sangat menghormati masyarakat yang melakukan pelayanan dengan cara menyikapi dengan etika yang baik dan benar. Staf KUA Kecamatan Jaken juga gerak cepat dalam melayani masyarakat dengan tidak menunda-nunda pekerjaannya. Bapak Runawi mengungkapkan sebagai berikut:

“Kalau pas melayani kita *wingi* ramah *kok*, sopan dan langsung dikerjain tugasnya, berkas langsung diurus dan kita langsung bayar di *pos* itu aja sih”.¹⁸

Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan Ibu Ihda Nur Laili Mardiyah, sebagai berikut:

“Pernah dek ada berkas yang dikumpulin sama calon pengantin itu ada yang salah, kita langsung *telfon* yang bersangkutan. Atau kalau tidak kita *telfon modin* desanya

¹⁷ Ririn Kristiani (Masyarakat Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 25 Desember 2021, wawancara 5, transkrip.

¹⁸ Nyarti (Masyarakat Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 24 Desember 2021, wawancara 4, transkrip.

itu. Karena bagaimana pun pengurusan berkas ini dibantu sama *modin* desa. Soalnya berkas-berkasnya ditinggal di KUA”.¹⁹

Ibu Ririn Kristiani juga mengatakan hal yang sama, sebagai berikut:

“Kalau berkas dulu tak tinggal di KUA selama beberapa hari, dan *Insy Allah* berkas aku aman di KUA. Staf KUA hanya bilang kalau berkasnya mau dibuat verifikasi dulu nanti dibawa pas waktu akad nikah gitu sih. *Insy Allah* terpercaya, karena itu kan instansi pemerintah *yo* gak mungkin lah misalkan mau menyalahgunakan berkas”.²⁰

Artinya staf KUA Kecamatan Jaken sangat ramah dalam melayani dan menyelesaikan pekerjaan dengan cepat tanpa harus menunda-nunda terlebih dahulu. Misalnya ada kekeliruan dalam perlengkapan berkas, maka pihak staf KUA dengan segera mengabari yang bersangkutan dengan ramah. Staf KUA Kecamatan Jaken juga merespon dengan baik jika ada keluhan calon pengantin yang belum terlalu paham mengenai syarat dan proses pengurusan berkas, dan menghubunginya dengan sopan dan santun jika berkas yang diperlukan masih kurang lengkap, karena dalam menyelesaikan verifikasi berkas calon pengantin ini tidak cukup waktu jika hanya satu hari saja. Jadi semua berkas harus ditinggal di KUA, namun tidak perlu khawatir karena berkasnya walaupun ditinggal akan tetap aman.

Pelayanan yang baik dalam pengurusan berkas oleh calon pengantin di KUA Kecamatan Jaken sudah menjadi hal yang wajar oleh staf KUA dalam melayaninya. Calon pengantin membayar biaya administrasi pendaftaran pernikahan di kantor pos kecamatan Jaken. Ibu Ririn Kristiani mengatakan sebagai berikut:

“Seingatku dulu itu aku sama suami membawa berkas dari KUA langsung menuju kantor pos. Sebelum itu juga aku sama suami tes kesehatan dulu di puskesmas. Kami bayar di kantor pos sebesar enam ratus ribu kalau *ndak*

¹⁹ Ihda Nur Laili Mardiyah (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 24 Desember 2021, wawancara 2, transkrip.

²⁰ Ririn Kristiani (Masyarakat Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 25 Desember 2021, wawancara 5, transkrip.

salah”.²¹

Di sini, KUA Kecamatan Jaken tidak memungut biaya sedikit pun ketika melayani masyarakat, terkadang ada masyarakat yang bertanya kepada bagian administrasi berapa biaya yang harus masyarakat keluarkan dalam pengurusan tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut peneliti saat observasi melihat secara langsung percakapan antara pegawai KUA Kecamatan Jaken dengan seorang masyarakat yang melakukan pengurusan berkas.

KUA Kecamatan Jaken sebagai instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sudah lama berkecimpung dalam pelayanan prima tidak perlu dikhawatirkan lagi, ketika membawa berkas dari KUA untuk diperlihatkan kepada pihak yang bersangkutan. KUA Kecamatan Jaken ini sudah ada sejak lama, jadi tidak perlu diragukan dalam proses pelayanan. Bapak Abd. Kafi berkata sebagai berikut:

“Namanya Instansi pemerintahan yang sudah ada sejak dahulu tentu masyarakat tidak akan bertanya lagi berkas apa-apa saja yang dibutuhkan”.²²

Dalam melakukan pelayanan, KUA Kecamatan Jaken yang sudah ada sejak lama menerapkan teguh sikap berempati. Empati merupakan bagian terpenting yang harus dimiliki oleh setiap instansi dalam melakukan pelayanan. Empati berarti peduli serta perhatian kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan. Masyarakat atau pemohon yang melakukan pelayanan di KUA Kecamatan Jaken bisa dijadikan sebagai raja dalam melakukan pelayanan. Keinginan pemohon harus menjadi prioritas untuk dikerjakan dan harus sesuai dengan keinginan pemohon.

Hal ini bisa peneliti amati ketika peneliti datang ke KUA Kecamatan Jaken untuk memberikan surat izin penelitian di KUA Kecamatan Jaken. Peneliti langsung disambut dan dilayani dengan baik oleh para staf KUA Kecamatan Jaken, karena saat itu Kepala KUA Kecamatan Jaken sedang ada tugas di luar, tetapi sebelumnya peneliti sudah meminta izin secara lisan kepada Kepala KUA Kecamatan Jaken untuk melakukan penelitian di KUA Kecamatan Jaken. Staf KUA Kecamatan

²¹ Ririn Kristiani (Masyarakat Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 25 Desember 2021, wawancara 6, transkrip.

²² Abd. Kafi (Kepala KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 29 Desember 2021, wawancara 7, transkrip.

Jaken lalu memberikan keterangan wawancara yang dibutuhkan oleh peneliti.

KUA Kecamatan Jaken juga cepat dalam proses pelayanan, seluruh staf KUA menunjukkan bahwa sikap yang diberikan seperti memberi salam, sopan santun dalam memberikan pelayanan secara tepat dan juga cepat menjadikan hal yang sangat penting dari sistem pelayanan yang berorientasi pada pemohon/masyarakat yang berkepentingan. Ibu Dewi Puspita Sari, selaku masyarakat Kecamatan Jaken, berkata sebagai berikut:

“Yang saya rasakan kemarin itu ya petugas-petugas KUA ramah-ramah *mbak*, dan memang sudah seharusnya sikapnya seperti itu, *biar* tidak mendapatkan penilaian *jelek* dari kami”²³

Dalam melayani masyarakat, bersikap sopan dan ramah merupakan poin penting Hal ini menunjukkan poin penting dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah. KUA dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat Kecamatan Jaken, sesuai yang diamati oleh peneliti mengenai pelayanan KUA yang diberikan oleh staf KUA, peneliti tidak menemukan pelayanan yang sifatnya diskriminatif, semua pelayanan yang ada disamakan tidak dibeda-bedakan, baik itu keluarga staf KUA sendiri, maupun orang lain, KUA tetap mengikuti Standar Operasional Prosedur. Ibu Ihda Nur Laili Mardiyah berkata sebagai berikut:

“Kalau misalnya banyak masyarakat yang datang, kemudian berkas yang diperlukan itu sama, ya harus antri. Tidak mungkin kami mendahulukan yang kedua datang kalau yang pertama itu belum selesai”²⁴

Artinya, beliau sebagai salah satu pihak penyedia layanan harus adil dalam melakukan proses pelayanan. Instansi manapun yang ada di Indonesia saat ini telah menerapkan budaya antri. Pelayanan publik yang ada di KUA Kecamatan Jaken itu selalu melayani dan menghargai setiap masyarakat yang datang melakukan pengurusan sesuai denganyang diminta. Dari observasi juga menunjukkan bahwa setiap masyarakat yang mendapatkan pelayanan itu sangat dihargai, tidak

²³ Dewi Puspita (Masyarakat Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 2 Januari 2022, wawancara 8, transkrip.

²⁴ Ihda Nur Laili Mardiyah (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 24 Desember 2021, wawancara 2, transkrip.

memandang status pekerjaan atau status pendidikan. Ibu Ihda Nur Laili Mardiyah juga berkata sebagai berikut:

“Kalau orangnya itu butuh huruf kami akan bimbing sampai surat yang diperlukan itu jadi, jadi di sini kami juga masih ada toleransi tidak mungkin kami paksakan kepada beberapa masyarakat yang tidak mengetahui seputar pengurusan nikah di KUA ini”.²⁵

Staf KUA Kecamatan Jaken dalam melayani orang yang kurang pendidikan tentu memiliki toleransi tersendiri. Suatu wilayah tentu memiliki sebagian orang yang tidak begitu tahu akan pendidikan, oleh karena pihak KUA Kecamatan Jaken senantiasa memberikan jalan demi terciptanya pelayanan yang stabil. Staf KUA dalam melayani masyarakat yang kurang pendidikan tentu memiliki toleransi tersendiri. Suatu wilayah tentu memiliki sebagian orang yang tidak begitu tahu akan pendidikan, oleh karena itu staf KUA Kecamatan Jaken senantiasa memberikan jalan demi terciptanya pelayanan yang stabil.²⁶

Setiap instansi pemerintahan tentu melakukan perpaduan antara faktor luar dan juga faktor dalam, segala pertimbangan harus dilakukan dengan analisis SWOT. Pimpinan tentu memiliki kebijakan yang digunakan dalam proses pelayanan prima, untuk mengetahui faktor-faktor yang ada pada instansi tersebut diperlukan dalam menganalisa. Analisis SWOT ini digunakan untuk menganalisa mutu pelayanan nikah dengan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada KUA ini. Analisis SWOT terdiri dari empat arti kata yaitu *strengths*, *weakness*, *opportunities*, dan *threats*, yang artinya kekuatan, kelemahan, peluang, serta hambatan.²⁷

a) *Streangth* (kekuatan) pelayanan pernikahan

Kekuatan berarti tenaga yang dimiliki oleh setiap instansi, kekuatan juga terletak pada kondisi suatu lembaga sekarang ini. Posisi bangunan yang strategi juga menjadi kekuatan dalam melakukan pelayanan. Setelah saya melakukan penelitian pada KUA Kecamatan Jaken Kabupaten Pati, berdasarkan observasi, peneliti melihat

²⁵ Ihda Nur Laili Mardiyah (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 24 Desember 2021, wawancara 2, transkrip.

²⁶ Ihda Nur Laili Mardiyah (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 22 Desember 2021, wawancara 2, transkrip.

²⁷ Fajar Nur'aini Dwi Fatimah, *Teknik Analisis SWOT (Pedoman Menyusun Strategi yang Efektif & Efisien serta Cara Pengelola Kekuatan dan Ancaman)*, 13.

bahwa hubungan baik yang terjadi sesama instansi pemerintahan. Bapak Sahono, salah satu staf KUA Kecamatan Jaken, berkata sebagai berikut:

“Memang kami di sini sudah akrab dengan pihak terkait dalam hal pelayanan, sebelumnya sudah bagus kerjasamanya seperti pihak KUA kepada pihak desa, kalau ada masyarakat yang kurang syarat administrasi kami tinggal hubungi saja pihak desa terkait untuk membuat syarat yang diminta, kemudian pemohon mengambil kepada pihak-pihak desa untuk diproses”.²⁸

Artinya, kerjasamanya antara pihak KUA kepada pihak desa, khususnya modin desa itu sudah baik, kalau ada masyarakat yang kurang syarat administrasi, pihak KUA Kecamatan Jaken tinggal hubungi saja modin desa terkait untuk membuat syarat yang diminta, kemudian pemohon mengambil kepada modin desa untuk diproses. Sehingga dalam hal ini akan memudahkan dalam proses pelayanan.

Tersedianya ruangan Kepala KUA, ruangan penghulu, ruangan staf pelaksana/pelayanan administrasi pencatatan nikah, ruang nikah, dan pelayanan administrasi umum, dan tempat sholat pada lembaga ini. Tempat tersebut dapat lebih memudahkan pelayanan administrasi khususnya pelayanan nikah. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) juga memiliki kekuatan yang sangat dahsyat dalam hal pelayanan nikah. Pencatatan nikah yang sudah berbasis teknologi digital atau layanan IT membuat pelayanan semakin mudah kepada pihak KUA Kecamatan Jaken Kabupaten Pati. Amannya data penduduk membuat para staf KUA yakin dalam memberikan pelayanan nikah. Bapak Sahono berkata sebagai berikut:

“Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) ini adalah salah satu kekuatan pada KUA diseluruh Indonesia yang sudah entri termasuk di KUA Kecamatan Jaken ini yang sudah beroperasi sejak akhir tahun 2020, data yang ada akan aman dalam

²⁸ Sahono (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 22 Desember 2021, wawancara 3, transkrip.

sistem ini.”²⁹

Kedisiplinan serta keramahan yang dimilikinya menjadi kekuatan yang sangat membantu dalam proses pelayanan, kerjasama antara individu menjadi budaya yang menimbulkan hasil yang memuaskan. Keharmonisan dalam melayani menjadi tenaga dalam melakukan pekerjaan pada setiap bidangnya yang ada pada KUA tersebut.

b) *Weakness* (kelemahan) pelayanan nikah

Kelemahan merupakan hal yang tak bisa dihindari oleh setiap pekerja. Baik itu orang yang memiliki pengetahuan tinggi maupun yang sedang, kelemahan juga tak bisa dihindari oleh instansi ini, disamping KUA ini berada di pinggir jalan poros juga memiliki kelemahan, seperti kurang disiplin, ruangan yang panas, kurangnya sarana dan prasarana, bangunan yang panas. Bapak Sahono berkata sebagai berikut:

“Kurangnya jumlah petugas yang berkompeten dalam mengoperasikan SIMKAH, sehingga ketika operator berhalangan untuk hadir maka semua berkas yang ingin diinput harus menumpuk. Di samping itu jaringan yang biasa melambat membuat kurang lancar petugas untuk memasukkan data ke Sistem SIMKAH.”³⁰

Kelemahan SIMKAH berbasis *online* saat ini belum diketahui, namun yang menjadi kelemahan dalam hal ini adalah pihak staf KUA Kecamatan Jaken belum mengetahui secara keseluruhan kegunaan dalam menu di dalam SIMKAH *online*. Jaringan yang kadang melambat membuat kelemahan dalam proses pelayanan.

c) *Opportunities* (peluang) pencatatan pernikahan

Peluang merupakan suatu hal penting yang harus dilakukan dan dilaksanakan, pihak KUA memperhatikan peluang ini dengan baik. SIMKAH adalah hal baru dalam dunia pencatatan data nikah masyarakat. Cara ini adalah bagaimana peluang ataupun terobosan baru dapat diambil oleh lembaga agar bisa berkembang secara terus menerus.

²⁹ Sahono (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 22 Desember 2021, wawancara 3, transkrip.

³⁰ Sahono (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 22 Desember 2021, wawancara 3, transkrip.

Dari hasil observasi yang dilakukan, peneliti melihat bahwa pencatatan berbasis *online* ini sangat baik dan satu-satunya cara untuk meningkatkan mutu pelayanan nikah, serta menjadikan pihak instansi semangat dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Hal yang sangat diinginkan KUA Kecamatan Jaken, disamping itu peluang yang sangat terlihat pada Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yaitu memudahkan pengelolaan administrasi pernikahan serta rujuk di KUA Kecamatan Jaken Kabupaten Pati. Bapak Sahono berkata sebagai berikut:

“Tentu bisa menjadi contoh pada instansi yang belum menerapkan bekerja sama pada dinas kependudukan dan catatan sipil pusat, sebab data yang dipadukan itu dipusat jadi saya rasa instansi lain pasti berusaha bagaimanabisa seperti KUA”.³¹

Sebagai contoh instansi yang handal dalam hal pelayanan publik berbasis IT kepada instansi lainnya. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) ini dapat melihat semua data masyarakat yang sudah terdaftar pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) pusat karena sistem ini sudah padukan jadi semua data yang dicari akan sama persis.

d) *Threat* (hambatan) pelayanan pernikahan

Setiap lembaga maupun organisasi lain tidak lepas dari hambatan, begitupun dengan KUA Kecamatan Jaken dalam pelayanan nikah atau rujuk. Hasil obsevasi yang telah dilakukan pada KUA Kecamatan Jaken, peneliti melihat kurang disiplinnya staf khususnya dalam waktu jam kantor, staf KUA seakan-akan menganggap bahwa pemimpin mereka itu keluarga jadi tidak takut mendapatkan sanksi, mungkin karena pimpinan yang kurang tegas dalam hal ini.

Sedangkan hambatan dalam pelayanan nikah berbasis Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) adalah terkendala pada jaringan yang biasa tidak memungkinkan untuk login pada *website* SIMKAH. Bapak Sahono mengatakan sebagai berikut:

³¹ Sahono (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 22 Desember 2021, wawancara 3, transkrip.

“Kalau jaringan *wifi* jelek ya pelayanan tidak bisa dilanjut, sebab sekarang kan harus *login* dulu baru bisa cetak semua berkas nikah, seperti akte nikah, surat nikah dan semua yang berkaitan dengan nikah dalam Sistem Informai Manajemn Nikah (SIMKAH) ini, ceritanya harus stop pelayanan, tunggu sampai bagus lagi jaringannya, itulah hambatan yang biasa mengganggu dalam proses pengimputan data calon pengatin”.³²

Artinya, jaringan *wifi* yang kurang baik termasuk salah satu hambatan dalam melakukan pelayanan, karena penggunaan program SIMKAH *online* saat ini harus *log in* terlebih dahulu. Untuk mengantisipasi hambatan di atas KUA Kecamatan Jaken Kabupaten Pati biasanya melakukan inovasi baru yaitu menyambungkan jaringan hotspot dari Handphone ke komputer yang akan digunakan untuk login pada *website* Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) itu sendiri seperti yang dilakukan sebelum ada jaringanterpasang pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Jaken Kabupaten Pati.

2. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Online di KUA Kecamatan Jaken Kabupaten Pati

Pada penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada KUA Kecamatan Jaken Kabupaten Pati merupakan usaha yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan nikah bagi masyarakat yang akan melakukan pengurusan yang berkaitan dengan pernikahan serta mengukur keberhasilan suatu organisasi atau instansi dengan berusaha memenuhi semua harapan masyarakat.

Melihat aturan instruksi Dirjen Bimas Islam No. DJ.II/369 tahun 2013 tentang diterapkannya Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada KUA Kecamatan yang diturunkan tahun 2013 yang menginstruksi kepala kantor wilayah Kementerian Agama provinsi seluruh Indonesia, pada bagian pertama memerintahkan untuk menerapkan Aplikasi SIMKAH dalam setiap pelayanan nikah dan rujuk di KUA Kecamatan. Bapak Sahono mengatakan sebagai berikut:

“Ya, kami sudah terapkan sesuai yang diberikan

³² Sahono (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 22 Desember 2021, wawancara 3, transkrip.

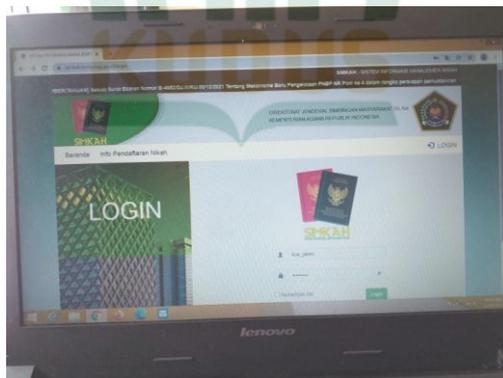
Kementerian Agama. *Cuman* di KUA Jaken ini, sebelumnya simkah itu masih berbasis *desktop/offline*. Kemudian muncul aturan baru tentang SIMKAH berbasis *online*, setelah diterapkan SIMKAH berbasis *online* kami sempat kendala di jaringan yang sebelumnya hanya menggunakan paket data, tapi *alhamdulillah* sekarang sudah dipasang jaringan/*wifi*. Jadi sekarang pendaftaran nikah secara *online*".³³

SIMKAH di KUA Kecamatan Jaken memang sudah diterapkan dan sesuai dengan instruksi Jendral Bimbingan Masyarakat Islam tentang penerapan SIMKAH pada setiap KUA di Indonesia. Penerapan tersebut sudah lama dilakukan dan akan terus dikembangkan untuk menunjang semua pelayanan khususnya pada pelayanan nikah yang berbasis *online*.

Program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) sebelumnya dapat digunakan dalam sebuah komputer, terlebih dahulu pihak instansi harus menginstall dan mengkonfigurasi program SIMKAH ke dalam komputer dengan cara khusus. Sedangkan saat sekarang KUA Kecamatan Jaken telah menjalankan SIMKAH berbasis *online* ini yang sangat membantu dalam hal pelayanan nikah. Adapun tampilan awal SIMKAH berbasis online adalah sebagai berikut.³⁴

Gambar.4.2

Tampilan Awal Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) *Online*³⁵



³³ Sahono (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 22 Desember 2021, wawancara 3, transkrip.

³⁴ Hasil Observasi di KUA Kecamatan Jaken, 29 Desember 2021

³⁵ Hasil Dokumentasi di KUA Kecamatan Jaken, 29 Desember 2021.

Tampilan gambar di atas telah menunjukkan bahwa perbedaan yang sangat jauh dari dua sistem sebelumnya, gambar di atas meminta user nama dan password untuk masuk dalam Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), *user name* dan *password* tersebut hanya diketahui oleh pihak KUA dan tidak bisa diberitahukan kepada pihak yang tidak berwajib meskipun itu peneliti, data tersebut sifatnya rahasia. Ketika peneliti menanyakan langsung kepada staf KUA yang menjalankan SIMKAH pada instansi tersebut.³⁶ Bapak Sahono berkata sebagai berikut:

“Sebelum lahir SIMKAH *online*, kami membutuhkan banyak waktu untuk mendaftarkan pernikahan. Kami menulis biodata calon pengantin dikertas, lalu kami tulis kembali di komputer”.³⁷

Adanya SIMKAH *offline* sebelumnya memang kurang akurat dalam proses pelayanan, staf KUA membutuhkan waktu yang cukup lama. Dengan demikian Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) *online* yang telah diterapkan sangat membantu staf KUA diseluruh Indonesia khususnya pada Kecamatan Jaken Kabupaten Pati.

Kelancaran SIMKAH *online* yang diterapkan di KUA Kecamatan Jaken ini juga masih ada hambatannya. Terkait jaringan yang kadang eror merupakan salah satu hambatan SIMKAH berbasis *online*, dan sarana pra sarana yang kurang memadai juga menjadi hambatan. Tetapi, jika dibandingkan dengan SIMKAH yang *offline* tentunya lebih mudah dan praktis menggunakan SIMKAH *online*.³⁸ Bapak Sahono menambahkan jawabannya sebagai berikut:

“Kalau masalah kendala kesusahan atau tidak paham ya wajar saja *mbak* namanya juga tidak semua dari kita yang benar-benar langsung bisa paham tanpa dibimbing. Pernah beberapa kali bimbingan tentang SIMKAH di Kemenag Pati. Pernah juga langsung dari Kantor wilayah Kementerian Agama yang ada di Semarang *mbak*. Jadi setiap ada *update* apapun tentang SIMKAH, itu kami selalu dibimbing terlebih dahulu. Jadi yang awalnya

³⁶ Hasil Observasi di KUA Kecamatan Jaken, 29 Januari 2021.

³⁷ Sahono (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 22 Desember 2021, wawancara 3, transkrip.

³⁸ Sahono (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 22 Desember 2021, wawancara 3, transkrip.

“mungkin *ndak* paham jadi paham”.³⁹

Adanya SIMKAH *online* ini akan lebih memudahkan dalam pencatatan nikah. Namun dalam pergantian SIMKAH *offline* dengan *online* ini tentunya juga diadakan beberapa kali bimbingan dalam mengoperasikan SIMKAH *online*. Pihak KUA Kecamatan yang baru mengenal adanya program SIMKAH *online* tentunya tidak langsung mahir dalam mengoperasikan SIMKAH tersebut, maka diperlukan bimbingan dari atasan.

SIMKAH *online* ini merupakan program pemerintah Kementerian Agama yang mungkin ada sebagian masyarakat belum tahu mengenai SIMKAH *online*, baik dari segi prosedur pendaftaran, atau yang lainnya. Berkembangnya teknologi informasi membuat KUA Kecamatan Jaken Kabupaten Pati saat ini tengah berbenah, berniat menyempurnakan pelayanan nikah yang akurat dan menjadi bagian pertama pelayanan nikah yang berbasis *online*, dengan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) tersebut maka KUA Kecamatan Jaken Kabupaten Pati selalu siap dalam mencapai visi misi Kementerian Agama Republik Indonesia.

3. Faktor pendukung dan penghambat penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) terhadap pelayanan nikah di KUA Kecamatan Jaken Kabupaten Pati

Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam meningkatkan mutu pelayanan nikah pada KUA Kecamatan Jaken, berdasarkan data temuan di lapangan, maka peneliti mendapati bahwa SIMKAH terintegrasi datanya dengan beberapa Kementerian yang terhubung secara nasional, seperti Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIADK) dari Kementerian Dalam Negeri yang mana data calon pengantin bisa diketahui kebenarannya melalui mesin validasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang tertanam pada SIMKAH, hal ini sangat memudahkan para staf KUA khususnya operator SIMKAH ketika melakukan pemeriksaan pada data calon pengantin, ketika muncul data yang sinkron setelah validasi NIK dilakukan, maka data calon pengantin tersebut dipastikan tidak bermasalah, adapun jika data hasil validasi NIK tidak sinkron, maka calon pengantin harus

³⁹ Sahono (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 22 Desember 2021, wawancara 3, transkrip.

memperbaiki data ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL), dan dengan adanya mesin validasi NIK ini pula, akan sulit terjadi pemalsuan data oleh oknum calon pengantin yang ingin memalsukan data pada pencatatan pernikahan.⁴⁰

Berikutnya mengenai faktor pendukung penerapan SIMKAH dalam meningkatkan pelayanan nikah, yang sebagaimana yang telah dipaparkan oleh staf KUA. Bapak Sahono berkata sebagai berikut:

“Di KUA ini sudah ada jaringan *wifi*-nya *mbak*, dan *wifi* ini dibayar pakai uang dari Negara, jadi kita merasa didukung adanya *wifi* ini untuk memudahkan pengaksesan SIMKAH sehingga dalam melayani masyarakat juga lancar. Sehingga pendaftaran nikah ini tidak bisa dilakukan mendadak kurang hanya satu hari, untuk menghindari jaringan yang eror atau lainnya. Minimal sepuluh hari menjelang pernikahan”.⁴¹

Faktor pendukung penerapan SIMKAH di KUA Kecamatan Jaken ini salah satunya berupa jaringan internet yang lancar karena sudah ada *wifi*-nya, sebab SIMKAH berbasis *online* tidak akan dapat berfungsi sebagaimana yang diharapkan apabila jaringan internet tidak memadai, oleh karenanya jaringan internet yang lancar menjadi faktor pendukung layanan SIMKAH di KUA Kecamatan Jaken. Pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Jaken tidak bisa dilakukan secara dapat waktu mendadak, karena untuk menghindari jika sewaktu-waktu terdapat jaringan yang eror. Untuk menghindari jaringan yang eror atau sejenisnya, minimal pendaftaran pernikahan dilakukan sepuluh hari menjelang hari akad nikah.

Namun, dibalik kelancaran *wifi*, kadang-kadang terdapat juga kendala saat mungkin jaringannya eror atau yang lain. Internet yang lancar akan bisa menjadi pendukung adanya program SIMKAH *online*.

Bapak Sahono menambahkan jawabannya sebagai berikut:

⁴⁰ Syukron Hady, Marluwi dan Ardiansyah, “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Studi Kasus KUA Nanga Pinoh Perspektif PMA Nomor 20 Tahun 2019 ,” *Jurnal Al-USroh*, vol. 1, no. 2 : (2021), 31, diakses pada 1 Januari, 2022, <https://e-journal.iainptk.ac.id>

⁴¹ Sahono (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 22 Desember 2021, wawancara 3, transkrip.

“Iya benar sekali *mbak*, kelancaran internet/*wifi* sangat mendukung program SIMKAH, adanya SIMKAH ini lebih memudahkan kami dalam mendaftarkan pernikahan. Namun, kadang-kadang juga saat internet lancar tapi ganti servernya yang *error*. Ya wajar saja karena dipakai se-Indonesia wajar kalau *error*. Kalau *server error* ya pasti pelayanan kepada masyarakat pasti terhambat juga”.⁴²

Sudah kita ketahui bahwa penggunaan program SIMKAH ini merupakan luncuran dari Kementerian Agama RI, sehingga yang menggunakan program SIIMKAH secara *online* ini adalah KUA se-Indonesia. Sehingga sudah menjadi hal yang biasa jika suatu saat akan *error*, termasuk di KUA Kecamatan Jaken, yang pasti terdapat hambatan-hambatan saat menjalankan program ini. namun, penggunaan program SIMKAH ini akan terus diperbaiki, baik dalam hal jaringan atau seperangkat lainnya penunjang program. Bapak Sahono mengatakan sebagai berikut:

“Untuk kedepannya tentunya kami akan masih terus memperbaiki segala sesuatu yang berkaitan dengan penggunaan program SIMKAH, terutama dalam hal komputer. Komputernya saat ini rusak, tapi kami sudah mengajukan ke Kementerian Agama dan kemungkinan bulan Januari ini baru keluar. Semoga saja, karena selama komputer rusak ini kami mengakses SIMKAH menggunakan laptop KUA yang sudah agak sedikit lemot, kadang-kadang juga pakai *laptop* pribadi staf KUA”.⁴³

Artinya, kedepan tentunya dari pihak KUA Kecamatan Jaken akan terus memperbaiki segala sesuatu yang berkaitan dengan penggunaan program SIMKAH *online*, terutama dalam hal yang berkaitan dengan komputer. Komputer di KUA Kecamatan Jaken saat ini sedang rusak, tapi pihak KUA Kecamatan Jaken sudah mengajukan terkait komputer ke Kantor Kementerian Agama dan kemungkinan bulan Januari tahun 2022 komputer baru keluar. Selama komputer rusak, pihakstaf KUA Kecamatan Jaken mengakses SIMKAH *online*

⁴² Sahono (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 22 Desember 2021, wawancara 3, transkrip.

⁴³ Sahono (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 22 Desember 2021, wawancara 3, transkrip.

menggunakan laptop KUA yang sudah agak sedikit lemot, kadang-kadang juga pakai laptop pribadi staf KUA Kecamatan Jaken.

Terkait pendaftaran nikah dengan menggunakan SIMKAH yang berbasis *online* saat ini, tentunya ada banyak persyaratan yang harus dikumpulkan oleh calon pengantin. Namun, persyaratan tersebut tentunya masih sama ketika memakai program SIMKAH yang berbasis *offline*, tetapi khusus blanko pernikahan ada perubahan sedikit. Bapak Sahono berpendapat sebagai berikut:

“Mengenai persyaratan calon pengantin untuk mendaftar nikah syaratnya masih sama sih mbak dari dulu, dulu yang masih *offline* sekarang *online* syaratnya masih sama. Hanya saja untuk bagian blanko pernikahan ada perubahan sedikit. Syarat ini dibilang rumit ya tidak, dibilang tidak rumit ya tidak juga. Apalagi sekarang adanya pandemi *Covid-19* ini mengharuskan calon pengantin yang akan melangsungkan pernikahan bersama dua orang saksi, dan satu wali, itu harus melakukan tes *antigen* terlebih dahulu *mbak* syaratnya kalau untuk saat ini waktu H-1 akad nikah. Berkas-berkasnya juga minimal 10 hari menjelang nikah itu sudah diurus, kalau ngurusnya *mepet* takutnya ada yang gimana-gimana sama datanya *mbak*, nanti *malah keteteran* sendiri, belum lagi kalau ada kendala *server error*”.⁴⁴

Artinya untuk sementara ini, dalam melangsungkan pernikahan harus tetap mematuhi protokol kesehatan. Adanya pandemi *Covid-19* ini mengharuskan calon pengantin yang akan melangsungkan pernikahan bersama dua orang saksi, dan satu wali, harus melakukan tes antigen terlebih dahulu.

Saat melakukan pengurusan berkas pernikahan, sebaiknya diusahakan segera mungkin karena tidak menutup kemungkinan kalau ada kesalahan yang tidak diinginkan, misalnya kesalahan dalam ketidaksesuaian nama, tanggal lahir, atau lainnya, maka hal tersebut harus dibenahi terlebih dahulu. Setelah berkas dikumpulkan dan sebelum datanya dimasukkan di SIMKAH, selalu ada pengecekan berkas terlebih dahulu

⁴⁴ Sahono (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 22 Desember 2021, wawancara 3, transkrip.

bersama calon pengantin dengan tujuan agar data-datanya benar. Bapak Sahono berkata sebagai berikut:

“Sebelum melakukan verifikasi data di SIMKAH, pihak KUA Kecamatan Jaken mengadakan terlebih dahulu pengecekan berkas-berkas pernikahan. Selain itu juga sekalian membimbing calon pengantin yang akan melangsungkan pernikahan, dengan mendatangkan calon pengantin ke KUA Kecamatan Jaken untuk dimintai keterangan terkait berkasnya. Pihak KUA akan lancar dan cepat dalam melayani jika berkasnya sudah 100% benar. Sebenarnya, bisa juga calon pengantin ini mendarat di SIMKAH *online* sendiri, sehingga pihak KUA tinggal mengecek ulang pendaftaran nikah tersebut. Namun, kalau ntuk daerah di Kecamatan Jaken, yang termasuk daerah tertinggal hanya ada satu atau dua orang calon pengantin yang sudah bisa mendaftar di SIMKAH *online* sendiri”⁴⁵.

C. Analisis Hasil Penelitian

1. Analisis tentang Kualitas Pelayanan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jaken Kabupaten Pati

Sebagaimana telah kita ketahui bahwa Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan bagian dari instansi yang bertugas memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat. KUA di wilayah Kecamatan berada di bawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI), oleh sebab itu maju mundurnya Kemenag RI ditentukan oleh maju mundurnya KUA di Wilayah Kecamatan.

Tugas dan peranan Kantor Urusan Agama (KUA) sangatlah besar, untuk itu diperlukannya profesionalisme dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Maka untuk dapat mewujudkan hal tersebut diperlukan suatu perhatian dan pembinaan serta evaluasi dalam penilaian kinerja seluruh unsur di dalamnya. KUA dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dari hari ke hari agar tujuannya dapat tercapai. Sebab KUA merupakan unit kerja terdepan yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat dengan cara memberikan

⁴⁵ Sahono (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 22 Desember 2021, wawancara 3, transkrip.

pelayanan.⁴⁶ Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang diberikan guna kepuasan masyarakat serta mementingkan kepentingan masyarakat.⁴⁷

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau sikap mendahulukan kepentingan umum serta memberikan kepuasan kepada publik.⁴⁸ Suatu pelayanan yang diberikan oleh lembaga harus memiliki tujuan untuk memberikan kepuasan kepada publik. Pelayanan yang diberikan dapat dikatakan berhasil apabila pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan kepada publik. Kepuasan publik ini dapat berupa terpenuhinya hak mereka. Pelayanan publik dijalankan berdasarkan sistem, prosedur, dan metode yang telah ditetapkan oleh lembaga tersebut.

Ketepatan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu faktor penentu kepuasan publik. Tidak hanya itu kecepatan dan ketepatan juga harus didukung dengan ketersediaan dan kelengkapan sarana yang menjadi penunjang pelayanan.⁴⁹ Seperti halnya Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jaken yang tentunya juga mempunyai standar dalam pelayanan pernikahan. Pelayanan nikah ini bertujuan memberikan pelayanan alur atautahapan pendaftaran nikah dan pencatatan nikah. Alur pendaftaran nikah dan pencatatan nikah secara umum memiliki tiga tahapan yang harus ditempuh, yaitu pendaftaran, kursus calon pengantin atau bimbingan pranikah, dan pencatatan peristiwa nikah.⁵⁰

Seberapa tercapainya pelayanan pernikahan di KUA Kecamatan Jaken ini, dapat diketahui dengan menganalisis

⁴⁶ Nasrul Darambe, “Manajemen Kantor Urusan Agama Teladan Kecamatan Wolio Kota Bau-Bau”, *Zawiyah Jurnal Pemikiran islam*, vol. 5 no. 1 (2019): 154, diakses 6 Januari 2022, <http://ejournal.iainkendari.ac.id>

⁴⁷ Sulaiman, “Problematika Pelayanan Kantor Urusan Agama Anamuban Timur Nusa Tenggara Timur”, *Jurnal Analisa* Vol. XVIII No. 02 (2011): 250, diakses pada 06 Januari 2022, <http://blasemarang.kemenag.go.id>

⁴⁸ Kamaruddin Sellang, dkk., *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*, (Pasuruan : Qiara Media, 2019), 36:

⁴⁹ Iseu Susilawati dkk., “Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji”, *Tadbir : Jurnal Manajemen Dakwah*, vol. 1, no. 2 (2016) : 196, diakses pada tanggal 07 Januari 2022, <http://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id>

⁵⁰ -, *Fondasi Keluarga Sakinah : Bacaan Mandiri Calon Pengantin*, (Jakarta : Subdit Bina Keluarga Sakinah Direktorat Bina KUA & Keluarga Sakinah, Ditjen Bimas Islam Kemenag RI, 2017), 194.

melalui segi kualitasnya. Oleh karena itu, berdasarkan hasil penelitian yang sudah dikemukakan di atas, maka untuk menunjang kualitas pelayanan nikah di KUA Kecamatan Jaken, salah satunya sangat diperlukan fasilitas yang memadai, karena kurangnya fasilitas menjadi pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini bisa berupa fasilitas secara fisik, perlengkapan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Ketika hal ini dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat Kecamatan Jaken yang melakukan pelayanan maka masyarakat akan menilai pelayanan yang diberikan kepadanya sudah baik. Dalam proses pelayanan, fasilitas fisik atau fasilitas penunjang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam melayani masyarakat. Tanpa fasilitas pendukung, proses pelayanan pencatatan pernikahan akan terhambat.⁵¹

Pelayanan yang digunakan di KUA Kecamatan Jaken tentu mengatur mekanisme penampilan pada setiap stafnya. Hal tersebut sudah mempunyai peraturan dalam standar penampilan pegawai mulai ujung rambut sampai ke bawah dan itu semua berlaku bagi seluruh staf KUA baik laki-laki maupun perempuan. Sebagai instansi yang berhimpun pada Kementerian Agama RI maka diperlukan penampilan yang sopan serta rapi dengan ini membuktikan bahwa staf harus seragam, sehingga jika ada masyarakat yang melakukan pelayanan di KUA melihat pegawai KUA kelihatan kompak dan rapi. Masyarakat pun memandang bahwa para staf KUA sudah cukup rapi harus rapi karena tidak ada salahnya jika kompak dalam melakukan pelayanan apalagi seragam. Seragam ini juga bisa sebuah contoh untuk instansi-instansi pemerintahan dan warga masyarakat, khususnya di Kecamatan Jaken sendiri.⁵²

Sedangkan untuk lokasi akses masuk ke halaman KUA Kecamatan Jaken ini sangat strategis, karena KUA ini letaknya di pinggir jalan raya yang masih termasuk berada di lokasi pusat ramai kecamatan Jaken. Berdasarkan hasil dokumentasi, lokasi ini parkir di KUA belum layak, yaitu belum adanya garasi tempat parkir khusus kendaraan. Sehingga jika musim hujan, baik motor maupun mobil yang parkir di depan KUA ini

⁵¹ Sri Wahyuningsih, "The Improvement Of Marriage Registration Services In The Office Of Religious Affairs Of Sayung Subdistrict To Provide Social Welfare," *International Journal of Islamic Business Ethics (IJIBE)*, vol. 2, no. 2, (2017), diakses pada 7 Desember, 2021, <https://jurnal.fdk.unissula.ac.id>.

⁵² Runawi (Masyarakat Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 24 Desember 2021, wawancara 2, transkrip.

kehujanan.

Menurut hasil wawancara, bangunan KUA Kecamatan Jaken ini sudah ada sejak lama dan sudah menjadi wasiat atau pesan dari pendahulu untuk selalu menjaga dan menghargai peninggalan sejarah dari para pejuang. KUA Kecamatan Jaken memiliki tampilan yang di dalam cukup bagus. Di mana tata letak ruangan dari setiap ruang pelayanan yang lumayan luas, namun di dalam ruangan kadang gerah panas karena tidak ada AC-nya dan parkirannya juga kurang strategis.⁵³ Sarana dan prasarana merupakan salah satu aspek penting dalam bidang pelayanan publik. Demi terciptanya pelayanan yang nyaman kepada masyarakat maka sebaiknya dilakukan renovasi oleh petugas Kantor Urusan Agama Kecamatan Jaken, misalnya area parkir diperbaiki, dan ruangan disarankan untuk didesain dengan rapi dan nyaman.⁵⁴

Salah satu masyarakat berpendapat bahwa tingkat kebersihan di KUA kecamatan Jaken kurang terawat oleh staf KUA, mungkin dikarenakan kurangnya SDM di KUA Kecamatan Jaken, Jadi satu pegawai bisa memegang banyak *jobdisk* pekerjaan, parkir juga belum ada etalasnya yang bisa digunakan untuk berlindung kendaraan, mungkin ke depannya bisa diperbaiki lagi agar tempatnya lebih nyaman.⁵⁵

Kualitas pelayanan nikah di KUA Kecamatan Jaken juga bisa dilihat dari mudahnya proses pelayanan pada kantor ini sudah sering didapat oleh masyarakat yang melakukan pelayanan dengan catatan bahwa masyarakat tersebut sudah tahu yang diperlukan ketika hendak meminta pelayanan. Pelayanan yang mudah sudah menjadi tanggungjawab yang harus diberikan tetapi masih ada jenis pelayanan yang kadang terkendala sebab masyarakat yang hendak melakukan pelayanan tidak membawa persyaratan yang diajukan, kurangnya pengetahuan tentang persyaratan yang harus di bawa ketika hendak melakukan pelayanan dimiliki sebagian masyarakat Kecamatan Jaken membuat staf kesulitan dalam melayaninya. Namun, sebenarnya pelayanannya sangat mudah.

Dalam mengurus berkas, seperti yang dikatakan oleh staf

⁵³ Suwadi (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 21 Desember 2021, wawancara 1, transkrip.

⁵⁴ Sri Wahyuningsih, "The Improvement Of Marriage Registration Services In The Office Of Religious Affairs Of Sayung Subdistrict To Provide Social Welfare."

⁵⁵ Runawi (Masyarakat Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 24 Desember 2021, wawancara 4, transkrip.

KUA, masyarakat dibantu oleh modin desa untuk memudahkan dalam melakukan pelayanan. Dalam melayani juga, staf KUA sangat cermat, dengan cara-cara yang diberi tahu oleh modin desa.

Staf KUA Kecamatan Jaken sudah cermat dalam melayaninya, dan mampu menggunakan alat bantu dengan mengikuti perkembangan zaman. Staf KUA ini sangat menghormati pemohon dengan cara menyikapi etika yang baik dan benar. Dalam melakukan pelayanan pun langsung dilaksanakan, artinya staf KUA ini sangat rajin dengan tidak menunda-nunda pekerjaannya.

Staf KUA Kecamatan Jaken merespon dengan baik jika ada calon pengantin yang belum terlalu paham mengenai pengurusan berkas, dan menghubungi dengan sopan dan santun jika berkas yang diperlukan kurang, karena dalam menyelesaikan verifikasi berkas calon pengantin ini tidak cukup waktu jika hanya satu hari. Jadi semua berkas harus ditinggal di KUA, namun tidak perlu khawatir karena berkasnya walaupun ditinggal akan tetap aman.⁵⁶

Pelayanan yang baik dalam pengurusan berkas oleh calon pengantin di KUA Jaken sudah menjadi hal yang wajar oleh staf KUA dalam melayaninya. KUA sebagai instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sudah lama berkecimpung dalam pelayanan prima tidak perlu dikhawatir lagi, ketika membawa berkas dari KUA untuk diperlihatkan kepadapihak yang bersangkutan. KUA sudah ada sejak masa penjajahan jadi tidak perlu diragukan dalam proses pelayanan. Begitu pula dengan masalah biaya administrasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staf, KUA Kecamatan Jaken tidak memungut biaya sepersenpun ketika memberikan pelayanan pada masyarakat, terkadang ada yang bertanya kepada bagian administrasi berapa biaya yang harus masyarakat keluarkan dalam pengurusan tersebut.⁵⁷

Pemohon dalam pelayanan di KUA Kecamatan Jaken bisa dijadikan sebagai raja dalam melakukan pelayanan. Hal ini sesuai dengan hasil observasi, bahwa para staf KUA Kecamatan Jaken menyambut dengan baik peneliti, karena pada saat itu

⁵⁶ Ihda Nur Laili Mardiyah (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 24 Desember 2021, wawancara 2, transkrip.

⁵⁷ Ihda Nur Laili Mardiyah (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 24 Desember 2021, wawancara 2, transkrip.

Kepala KUA Kecamatan Jaken sedang ada tugas di luar, tetapi sebelumnya peneliti sudah meminta izin secara lisan untuk melakukan penelitian di KUA Kecamatan Jaken. Staf KUA lalu memberikan keterangan wawancara yang dibutuhkan oleh peneliti. Pegawai yang ada di KUA selalu melayani dengan ramah dan sopan dimana sesuai yang dirasakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian, semua yang ditanyakan direspon dengan sikap ramah dan sopan, selain itu pegawainya juga menunjukkan sikap yang sama ketika menerima surat masuk/dokumen dari instansi lain dengan kedua telapak tangan. Hal ini menunjukkan poin penting dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah.

Dari hasil observasi, pihak penyedia layanan di KUA juga adil dalam melakukan proses pelayanan. Instansi manapun yang ada di Indonesia saat ini telah menerapkan budaya antri. Pelayanan publik yang ada di KUA Kecamatan Jaken itu selalu melayani dan menghargai setiap masyarakat yang datang melakukan pengurusan sesuai denganyang diminta. Pihak KUA dalam melayani orang yang kurang pendidikan tentu memiliki toleransi tersendiri.

2. Analisis tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) *Online* di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jaken Kabupaten Pati

Dalam era teknologi dan informasi saat ini, seluruh lembaga pemerintahan atau organisasi swasta sudah seharusnya memaksimalkan penggunaan teknologi dalam melaksanakan pelayanannya agar tidak tertinggal oleh lembaga atau organisasi yang sudah maju dengan menggunakan teknologi komputerisasi. KUA Kecamatan sebagai unit pelaksana pada tingkat paling bawah Kementerian Agama yang ada di bawah naungan Dirjen Bimas Islam tentunya harus mampu memberikan layanan yang maksimal kepada masyarakat dalam hal bimbingan pada masyarakat Islam.⁵⁸

Berkembangnya teknologi yang disertai dengan tuntutan pelayanan yang efektif dan efisien Kantor Urusan Agama Kecamatan Jaken juga ikut mengembangkan SIMKAH karena ketersediaan sistem informasi yang dikembangkan Bimas Islam Kemenag RI dengan tujuan penegelolaan administrasi perkatoran termasuk Kantor Urusan Agama Kecamatan Jaken yang bersifat konvensional dituntut beralih ke era digital seperti ketersediaan

⁵⁸ Sutisna, A. Bachrun Rifa'i, dan Yuliani, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam Peningkatan Kualitas Layanan," 200.

SIMKAH online.

Beberapa staf di Kantor Urusan Agama Jaken tampaknya belum sepenuhnya memiliki keahlian dan keterampilan terutama teknologi seperti aplikasi internet. Faktanya, hanya sedikit dari mereka yang mahir dalam teknologi, sementara yang lain tidak. Sehingga, diharapkan seluruh pegawai di Kantor Urusan Agama Jaken memiliki keterampilan atau keahlian di bidang IT terkait dengan aplikasi atau sistem pelayanan pencatatan nikah untuk memudahkan pemberi layanan dan masyarakat dalam hal perkawinan. layanan pendaftaran.⁵⁹

Sebagaimana telah kita ketahui bahwa Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jaken ikut serta dalam mengembangkan penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Menerapkan aplikasi SIMKAH di KUA Kecamatan Jaken sudah berjalan sejak akhir tahun 2020, dan itu dapat dirasakan secara langsung kelebihan dan kekurangan menggunakan aplikasi tersebut. Pada saat ini, menggunakan aplikasi SIMKAH menjadi sebuah ketergantungan bagi KUA. Selain memudahkan bagi operator, aplikasi tersebut memberikan manfaat yang cukup signifikan bagi pengguna seperti keamanan data yang sangat sekali aman dan output aplikasi tersebut yang banyak dirasakan oleh masyarakat.

SIMKAH online di KUA Kecamatan Jaken memang sudah diterapkan dan sesuai dengan instruksi jendral bimbingan masyarakat Islam tentang penerapan SIMKAH berbasis *online* pada setiap KUA di Indonesia. Penerapan tersebut sudah lama dilakukan dan akan terus dikembangkan untuk menunjang semua pelayanan khususnya pada pelayanan nikah yang berbasis *online*.⁶⁰ Dalam pelayanan menggunakan SIMKAH *offline* dulu membutuhkan waktu yang cukup lama dan datanya. Jika dibandingkan dengan yang *online* ini jauh lebih memudahkan para staf KUA di seluruh Indonesia, khususnya pada Kecamatan Jaken.⁶¹ Namun dalam pergantian SIMKAH *offline* dengan *online* ini tentunya juga diadakan beberapa kali bimbingan dalam

⁵⁹ Sri Wahyuningsih, "The Improvement Of Marriage Registration Services In The Office Of Religious Affairs Of Sayung Subdistrict To Provide Social Welfare."

⁶⁰ Sahono (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 22 Desember 2021, wawancara 3, transkrip.

⁶¹ Sahono (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 22 Desember 2021, wawancara 3, transkrip.

mengoperasikan SIMKAH *online*.⁶² SIMKAH *online* ini merupakan program pemerintah Kementerian Agama yang mungkin ada sebagian masyarakat belum tahu mengenai SIMKAH *online*.⁶³

Berkembangnya teknologi informasi membuat KUA Kecamatan Jaken Kabupaten Pati saat ini tengah berbenah, berniat menyempurnakan pelayanan nikah yang akurat dan menjadi bagian pertama pelayanan nikah yang berbasis *online*, dengan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) tersebut maka KUA Kecamatan Jaken Kabupaten Pati selalu siap dalam mencapai visi misi Kementerian Agama Republik Indonesia.

3. Analisis tentang faktor pendukung dan penghambat penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) terhadap pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Jaken Kabupaten Pati

Sebuah sistem tidak jauh dari hal-hal yang menghambat dan juga hal-hal yang mendukung pelaksanaannya, begitu pula yang terjadi pada pelayanan SIMKAH *online* di KUA Kecamatan Jaken. Mengenai hambatan, setidaknya ada dua pembagian hambatan yang seringkali dialami ketika menerapkan SIMKAH dalam meningkatkan mutu pelayanan nikah di KUA Kecamatan Jaken, yaitu hambatan dari SIMKAH itu sendiri dan hambatan dari calon pengantin yang hendak mencatatkan pernikahannya.

Dalam penerapan SIMKAH *online* di Kantor Urusan Agama Kecamatan Jaken Kabupaten Pati masih ditemukan beberapa kendala atau faktor penghambat, baik kendala internal maupun kendala eksternal KUA itu sendiri. Faktor-faktor penghambat yang dimaksudkan pada dasarnya lebih kepada teknik operasional aplikasi SIMKAH *online* dan kesiapan pihak KUA dalam menerapkan aplikasi tersebut.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, hambatan yang terjadi dari SIMKAH itu sendiri berupa penuhnya server pusat atau sering disebut server error. Hal ini terjadi ketika banyaknya KUA di seluruh Indonesia yang mengakses SIMKAH, oleh karenanya saat hal ini terjadi maka SIMKAH tidak dapat diakses beberapa saat, hambatan selanjutnya sejalan dengan kekurangan SIMKAH yaitu berupa

⁶² Sahono (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 22 Desember 2021, wawancara 3, transkrip.

⁶³ Dewi Puspita (Masyarakat Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 2 Januari 2022, wawancara 8, transkrip.

validasi NIK yang terbatas dan harus menunggu hari berikutnya agar dapat dilakukan validasi, adapun hambatan mendasar yang juga rumit yaitu saat internet mengalami gangguan, bila hal ini terjadi maka bukan hanya proses validasi NIK yang tidak bisa dilakukan, namun juga tidak bisa mengakses apapun terkait hal yang berbasis internet.⁶⁴

Adapun hambatan yang terjadi dari calon pengantin yaitu berupa kesalahan data persyaratan yang dilampirkan, sehingga ketika validasi NIK dilakukan maka data yang muncul di SIMKAH tidak sinkron dengan data persyaratan yang dilampirkan, saat hal ini terjadi maka calon pengantin harus mengkonfirmasi kesalahan datanya ke Dukcapil setempat, agar data calon pengantin tersebut dapat segera diproses untuk dilakukan penginputan. Hal seperti ini tentu akan menjadi hambatan dalam pelayanan SIMKAH *online*, terlebih jika calon pengantin ingin menikah dalam waktu kurang dari 15 (lima belas) hari kerja, namun data calon pengantin bersangkutan tidak sinkron ketika divalidasi, maka sebelum data tersebut diperbaiki, operator tidak akan menginput datanya ke SIMKAH *online* karena dikhawatirkan data tersebut dipalsukan, maka dari itu untuk menjamin keabsahan data calon pengantin, maka penginputan ditunda sampai data calon pengantin benar-benar tidak bermasalah.⁶⁵

Akselerasi dalam mengelola data merupakan sesuatu yang amat penting, sebab akselerasi seorang operator yang dalam hal ini bergerak pada bidang pelayanan akan sangat diperlukan, terutama dalam menghadapi masalah teknis di lapangan yang dapat menghambat pelayanan, berdasarkan keterangan dari narasumber bahwa faktor penghambat bisa diatasi dengan cara kerja cepat, artinya adalah jangan menunda penginputan berkas yang sudah lengkap ketika faktor penghambat belum terjadi, dahulukan yang tanggal akadnya di waktu dekat dan dahulukan yang berkas persyaratannya tidak bermasalah demi menjamin hak masyarakat.⁶⁶

Berikutnya mengenai faktor pendukung SIMKAH, yang sebagaimana yang telah dipaparkan oleh staf KUA Kecamatan

⁶⁴ Sahono (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 22 Desember 2021, wawancara 3, transkrip.

⁶⁵ Sahono (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 22 Desember 2021, wawancara 3, transkrip.

⁶⁶ Sahono (Staf KUA Kecamatan Jaken), wawancara oleh penulis 22 Desember 2021, wawancara 3, transkrip.

Jaken yaitu berupa jaringan internet yang lancar, sebab SIMKAH *online* tidak akan dapat berfungsi sebagaimana yang diharapkan apabila jaringan internet tidak memadai, oleh karenanya jaringan internet yang lancar menjadi faktor pendukung layanan SIMKAH dalam pelayanan nikah di KUA Kecamatan Jaken. Jika jaringan internet lancar, maka pelayanan pprima akan diberikan dengan maksimal kepada masyarakat saat melakukan pengurusan berkas.

