

---

## **Analisis Layanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar**

### ***Analysis of the Marriage Management Information System (SIMKAH) Service at the Tamalanrea District Religious Affairs Office, Makassar City***

**Putri Resky amelia<sup>1</sup>, Mariati Rahman<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Islam Makassar, Makassar, Indonesia

\* Corresponding Author

Email : putriresky65@gmail.com

---

#### **Keywords:**

Simkah  
Kua Kecamatan  
Tamalanrea

#### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the Marriage Management Information System (SIMKAH) at the Tamalanrea Subdistrict Religious Affairs Office in Makassar City. The research method used is qualitative with a descriptive qualitative approach. Data collection techniques were carried out through observation, interviews, and documentation. The informants in this study were employees of the Tamalanrea Subdistrict Religious Affairs Office in Makassar City. Data analysis techniques used the theory of Miles and Huberman, namely data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study indicate that SIMKAH has had a significant positive impact on the operational efficiency of the KUA by optimizing the use of resources and streamlining the marriage registration process. In terms of service quality, SIMKAH has proven to enhance interaction between KUA staff and prospective couples, enabling faster responses and more detailed explanations. The Tamalanrea KUA has also successfully achieved high transparency regarding marriage registration costs and information through SIMKAH, providing easy access to information for prospective couples. Despite temporary technical challenges, particularly those originating from the central office, SIMKAH is considered easy to access and use, and has successfully met user expectations by providing efficient and convenient services. This directly correlates with user satisfaction and their willingness to recommend the system to others. However, there are some barriers, such as internet connectivity issues and the fact that prospective brides' and grooms' National Identification Numbers (NIK) are not yet updated in the Dukcapil database.*

---

#### **Kata Kunci:**

Simkah  
Kua Kecamatan  
Tamalanrea

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis layanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. Teknik analisis data menggunakan teori dari Miles dan

Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa SIMKAH telah membawa dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi operasional KUA dengan mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan memperlancar alur kerja pendaftaran pernikahan. Dalam aspek kualitas pelayanan, SIMKAH terbukti meningkatkan interaksi antara petugas KUA dan calon pengantin, memungkinkan respons yang lebih cepat dan penjelasan yang lebih detail. KUA Tamalanrea juga berhasil menciptakan transparansi yang tinggi terkait biaya dan informasi pendaftaran nikah melalui SIMKAH, memberikan kemudahan akses informasi bagi calon pengantin. Meskipun terdapat kendala teknis sementara, terutama yang berasal dari pusat, SIMKAH dinilai mudah diakses dan digunakan, serta berhasil memenuhi ekspektasi pengguna dengan menyediakan layanan yang efisien dan nyaman. Hal ini berkorelasi langsung dengan kepuasan pengguna dan kesediaan mereka untuk merekomendasikan sistem ini kepada orang lain. Namun, terdapat beberapa faktor penghambat seperti masalah jaringan internet dan NIK calon pengantin yang belum ter-update di database Dukcapil.

---

## **A. PENDAHULUAN**

Indonesia sebagai Negara yang besar memiliki tujuan yang tertuang dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke empat yang salah satu tujuannya adalah “Memajukan Kesejahteraan Umum”. Tujuan ini dalam konteks pembangunan pelayanan digitalisasi yang akan lebih mudah dipahami bahwa Negaralah yang bertanggung jawab untuk meningkatkan kualitas pelayanan di era globalisasi untuk seluruh rakyat Indonesia. Pemenuhan kebutuhan akan pelayanan yang prima di masyarakat merupakan salah satu bentuk inovasi yang terus di perjuangkan oleh pemerintah. Perkembangan zaman yang begitu pesat tentunya menuntut diadakannya peran sektor teknologi sistem informasi. Teknologi merupakan salah satu sarana yang digunakan untuk mempermudah dan membantu menyelesaikan berbagai masalah dan pekerjaan manusia dalam kehidupan sehari - hari.

Sistem informasi banyak digunakan di kehidupan sehari - hari, dan tidak bisa dipisahkan dari kegiatan yang berhubungan dengan komputer seperti dalam kegiatan perkantoran, baik instansi pemerintah atau swasta, badan komersial, bidang kesehatan, bidang pendidikan dan banyak lagi yang dapat dimanfaatkan dengan sistem informasi ini. Salah satu sistem informasi yang digunakan ialah sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) merupakan aplikasi komputer yang berbasis windows, yang berguna untuk mengumpulkan data - data dari seluruh kantor urusan agama yang di seluruh wilayah Indonesia secara online. Namun tidak semua Kantor Urusan Agama siap untuk menerapkan SIMKAH, melihat dari keterbatasan infrastruktur, kesenjangan internet, sumber daya manusia, sosialisasi dan edukasi mengenai SIMKAH.

Penelitian relevan yang saya ambil yaitu Yullang tahun 2020 yang berjudul penerapan sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) dalam meningkatkan mutu pelayanan nikah di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang menyatakan bahwa penerapan SIMKAH masih ada problematika program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lembang kabupaten Pinrang yang harus diselesaikan, salah satunya yaitu kurangnya sarana dan prasarana SIMKAH dan kurangnya kemampuan Staf dalam memahami Program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Pelaksanaan yang dilakukan pada program SIMKAH

khususnya di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang sudah bisa dikatakan efektif, meskipun masih ada yang perlu dimaksimalkan terutama sarana dan prasarana yang akan menunjang dalam proses pelayanan. Manfaat sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) dalam pelayanan masyarakat adalah untuk mempercepat dan mempermudah pencarian data nikah serta penyesuaian terhadap teknologi yang semakin modern.

Dari Beberapa Penelitian Sebelumnya dijelaskan bahwa masih terdapat perbedaan hasil mengenai implementasi SIMKAH di KUA. Dimana simkah masih memiliki hambatan seperti masalah jaringan internet, regulasi, pernikahan dibawah umur, keterbatasan kuota Nik nasional, dan kurangnya sarana dan prasarana KUA.

## **B. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif dengan bertujuan memberikan gambaran secara lengkap dan mendalam tentang Analisis Layanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Objek penelitian ini akan dilaksanakan pada Kantor Urusan Agama yang ada di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka akan memerlukan alat bantu yang disebut instrument penelitian. Analisis data yang digunakan ialah pengumpulan data, redaksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

#### **1. Layanan SIMKAH di Kantor Urusan Agama memiliki beberapa indikator kesuksesan sistem yang mengacu pada model DeLone & McLean dan hasil penelitian terkait penerapan SIMKAH antara lain:**

##### **a. Efisiensi**

Efisiensi menurut Delone and Mclean merujuk pada penggunaan sumber daya yang optimal untuk menyediakan sistem informasi bagi pengguna, sehingga sistem tersebut dapat beroperasi dengan baik tanpa pemborosan sumber daya seperti waktu, tenaga, dan biaya. SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) telah memberikan dampak transformatif pada layanan pendaftaran nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. Sistem ini secara signifikan meningkatkan efisiensi proses dengan memungkinkan calon pengantin mendaftar dan memverifikasi data dari rumah, mempercepat penginputan dan validasi data. Selain itu, SIMKAH juga meningkatkan akurasi data melalui mekanisme validasi otomatis yang terhubung dengan basis data kependudukan DUKCAPIL, meminimalkan kesalahan penginputan. Dari perspektif masyarakat, SIMKAH sangat mempermudah proses pendaftaran, menjadikannya tidak serumit yang dibayangkan, dan secara keseluruhan meningkatkan kemudahan layanan bagi calon pengantin.

##### **b. Kualitas Pelayanan**

Kualitas layanan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima. Kualitas layanan mengacu pada seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama (KUA)

kepada masyarakat. SIMKAH tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional bagi operator KUA, tetapi juga secara signifikan memperbaiki kualitas layanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. Dengan alur kerja yang lebih efisien berkat SIMKAH, operator memiliki lebih banyak waktu untuk berinteraksi langsung dengan calon pengantin, memberikan respons cepat, penjelasan detail, dan bantuan personal. Hal ini terbukti dari testimoni calon pengantin yang merasa puas dengan kejelasan informasi dan keramahan pegawai selama proses pendaftaran.

c. Transparansi

Transparansi dalam indikator sistem mengarah kepada kemudahan dan keterbukaan akses informasi yang disediakan oleh sistem tersebut kepada pengguna atau pemangku kepentingan, misalnya terkait biaya, persyaratan, dan status proses. SIMKAH telah meningkatkan transparansi dan kemudahan akses informasi terkait biaya dan prosedur pendaftaran nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. Melalui SIMKAH, calon pengantin dapat langsung mengetahui rincian biaya yang harus dibayar dan melakukan pembayaran secara terpusat, memastikan tidak ada biaya tersembunyi. Selain itu, sistem ini juga menyajikan prosedur pendaftaran yang jelas dan rinci, ditambah dengan penjelasan langsung dari petugas KUA, menjadikan seluruh proses lebih mudah dipahami dan diakses oleh masyarakat.

d. Kemudahan Mengakses layanan SIMKAH

Kemudahan mengakses layanan yaitu seberapa mudah pengguna dalam mengakses sistem tanpa mengalami kendala dan kemudahan mengakses layanan menjadi indikator penting karena mempengaruhi tingkat penggunaan sistem. Berdasarkan hasil penelitian SIMKAH sangat mudah bagi calon pengantin maupun operator KUA, dengan proses pembuatan akun yang sederhana dan antarmuka yang gampang dipelajari. Meskipun sesekali terjadi gangguan akses atau jaringan, baik dari sisi lokal maupun pusat, masalah tersebut umumnya bersifat sementara dan cepat teratasi, menunjukkan keandalan sistem yang tinggi dalam mendukung proses pendaftaran nikah.

e. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Secara keseluruhan, SIMKAH telah terbukti menjadi inovasi yang sangat dihargai dalam pelayanan pendaftaran nikah, meningkatkan kepuasan pengguna dan memberikan kemudahan signifikan bagi calon pengantin. Kemampuan untuk mengisi data dari rumah mengurangi frekuensi kunjungan ke KUA, yang sangat membantu masyarakat di era digital ini. Meskipun terdapat keluhan sesekali mengenai gangguan server yang bersifat sementara, calon pengantin merasa sangat terbantu dan cenderung merekomendasikan SIMKAH kepada orang lain, menegaskan dampak positifnya terhadap efisiensi dan kenyamanan proses pendaftaran pernikahan

## **2. Faktor Penghambat Layanan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar**

### **a. Jaringan**

Salah satu faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan SIMKAH di KUA Tamalanrea adalah Jaringan internet. Berdasarkan hasil wawancara Meskipun SIMKAH secara umum dinilai efisien dan modern dalam mempermudah proses pendaftaran nikah, kendala utama yang kerap dihadapi oleh operator maupun pengguna adalah gangguan jaringan internet. Hal ini dapat menghambat penginputan data, menumpuk pekerjaan administratif, dan secara keseluruhan mengganggu kelancaran layanan. Baik operator maupun pengguna mengakui bahwa stabilitas koneksi internet sangat krusial demi optimalisasi fungsionalitas SIMKAH.

### **b. Fasilitas yang Tidak Memadai**

Fasilitas yang tidak memadai menjadi penghambat signifikan dalam pelaksanaan dan optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) karena berbagai alasan mendasar. Hasil penelitian menunjukkan fasilitas fisik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Tamalanrea, termasuk perangkat keras seperti komputer, printer, dan scanner, serta sarana umum seperti ruang tunggu dan kebersihannya, secara umum sudah dinilai memadai dan baik. Namun, ada saran untuk menambah jumlah komputer guna lebih mendukung operasional dan menambahkan pendingin ruangan seperti kipas agar kenyamanan pengunjung semakin meningkat.

### **c. Kesalahan Nomor Induk Kependudukan (NIK)**

Kesalahan Nomor Induk Kependudukan (NIK) adalah salah satu hambatan signifikan dalam Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) karena NIK merupakan identifikasi utama dan tunggal bagi setiap individu dalam sistem administrasi kependudukan Indonesia. Meskipun SIMKAH sangat membantu, kendala utama dalam proses pendaftaran nikah yang sering terjadi adalah ketidaksesuaian atau ketidakvalidan data NIK calon pengantin atau orang tua di sistem Dukcapil. Hal ini mencakup NIK yang belum terdaftar, belum diperbarui, atau perbedaan data status perkawinan/identitas di berbagai dokumen pendukung. Masalah ini menyebabkan tertundanya proses input data dan pencatatan pernikahan, mengharuskan calon pengantin mengurus pembaruan data di Dukcapil yang memakan waktu.

### **d. Terbatasnya Kuota Validasi NIK Calon Pengantin**

Setiap permintaan validasi NIK atau data kependudukan ke Dukcapil memerlukan proses di server pusat dan transfer data melalui jaringan internet. Berdasarkan wawancara dengan operator SIMKAH dan Penyuluh Agama Pertama, dapat disimpulkan bahwa tidak ada batasan kuota validasi NIK pada SIMKAH karena sistemnya terintegrasi langsung dengan database Dukcapil. Hambatan utama yang sering terjadi bukan pada batasan kuota, melainkan pada ketidaksesuaian atau ketidakvalidan data NIK calon pengantin, khususnya bagi mereka yang masih menggunakan KTP offline dan belum terbaru di Dukcapil, yang

kemudian mengharuskan mereka mengurus pembaruan data sebelum proses pendaftaran dapat dilanjutkan

### **Pembahasan**

Penelitian ini secara komprehensif menunjukkan bahwa SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) di KUA Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar telah berhasil secara signifikan meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan pendaftaran pernikahan, sekaligus memberikan kemudahan berarti bagi masyarakat. Temuan ini selaras dengan teori DeLone dan McLean, di mana peningkatan efisiensi proses, akurasi data, kualitas layanan personal, transparansi informasi mengenai biaya dan prosedur, serta kemudahan akses dan penggunaan sistem, semuanya berkontribusi pada keberhasilan dan kepuasan pengguna. Meskipun sesekali terjadi kendala teknis seperti gangguan jaringan, manfaat SIMKAH dalam memodernisasi layanan dan mengurangi kunjungan fisik ke KUA sangat dominan dan membuat pengguna merekomendasikan sistem ini.

Namun, analisis ini juga mengidentifikasi beberapa faktor penghambat utama, terutama terkait koneksi internet yang tidak stabil dan masalah validitas NIK calon pengantin yang belum terbaru di Dukcapil. Kedua kendala ini selaras dengan pandangan umum Kementerian Agama terkait tantangan implementasi SIMKAH. Menariknya, dua faktor penghambat yang disebutkan dalam pandangan Kementerian Agama, yaitu fasilitas tidak memadai dan terbatasnya kuota validasi NIK, tidak ditemukan di KUA Tamalanrea. Fasilitas di KUA Tamalanrea justru dinilai sudah memadai, dan tidak ada batasan kuota validasi NIK karena SIMKAH terintegrasi langsung dengan database Dukcapil. Kesimpulan ini diperkuat oleh penelitian terdahulu yang juga menyoroti efektivitas SIMKAH meskipun ada kekurangan terkait jaringan dan data Dukcapil yang belum diperbarui.

### **D. SIMPULAN**

Penelitian menunjukkan bahwa SIMKAH di KUA Tamalanrea berhasil diterapkan dan sangat selaras dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, terbukti dari efisiensi, akurasi data, kualitas pelayanan, transparansi, kemudahan akses, dan kepuasan pengguna yang tinggi. Namun, keberhasilan ini dihadapkan pada kendala teknis berupa masalah jaringan internet dan data NIK calon pengantin yang belum diperbarui di Dukcapil, yang memerlukan perhatian untuk menjaga optimalnya layanan.

### **REFERENSI**

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95.
- Hady Syukron, Dkk. 2021. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) studi kasus KUA NANGA PINOH Perspektif PMA No 20 Tahun 2019. *E-Jurnal Al-Usroh*, 1(2) 2021. Diakses pada <https://ejournal.iainptk.ac.id/index.php/alusroh/article/download/405/212>. diakses tanggal 10 November 2024.
- Kementerian Agama. 2023. Keunggulan Simkah Solusi Layanan Pencatatan Nikah Berbasis IT. <https://sulut.kemenag.go.id/berita/511279/5-Keunggulan-Simkah->

[Solusi-Layanan-Pencatatan-Nikah-Berbasis-IT](#) . Diakses pada 13 November 2024.

Lubis Anggi Dahliana. 2020. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Online Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Medan Kota. Skripsi. <https://repositori.uma.ac.id/jspui/handle/123456789/12260>. Diakses pada 3 Oktober 2024.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 tentang pencatatan pernikahan.

Rahmasari, A. Nina, Talli Abd Halim, Anis Muhammad. 2023. Implementasi Pelayanan Administrasi Nikah Urusan Agama (KUA) Ujung Bulukumba Melalui Website Simkah. E-journal Ilmiah Mahasiswa Hukum Keluarga Islam.

Rizel Juneldi, Ramdani Wahyu Sururie. 2020. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Di KUA Kecamatan Jatinangor Kabupaten SUMEDANG. e-journal Vol 1 No 2, Tahun 2020 [https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/65340/1/20103050075\\_BAB-I\\_IV-atau-V\\_DAFTAR-PUSTAKA.pdf](https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/65340/1/20103050075_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf). Diakses pada 10 Oktober 2024.

Setujaningrum Erna. 2009. Inovasi Pelayanan Publik. Diakses pada tanggal 10 Oktober 2024.

Undang - undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Pernikahan.

Yullang. 2020. Penerapan Siste Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nikah Di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang. Diakses pada 20 Oktober 2024.