

ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SIMKAH DI KUA KECAMATAN MAGELANG UTARA

Vivianna Aulia¹, Khusna Nadzif², Husna Selvia³

^{1,2} Universitas Tidar; Jl. Kapten Suparman 39 Potrobangsari, Magelang Utara,
Jawa Tengah 56116, Telp (0293)364113 Fax (0293)362438

³Jurusan Ilmu Administrasi Negara, FISIPOL UNTIDAR, Magelang

e-mail: ¹Vivianna.aulia@gmail.com, ²khusnanadzifo1@gmail.com,

³HusnaSelvia933@gmail.com

ABSTRACT

Sistem Informasi Manajemen Nikah adalah program aplikasi computer berbasis windows yang digunakan untuk pengumpulan Informasi pernikahan dari seluruh KUA di Indonesia yang datanya dikumpulkan dan disimpan secara otomatis di KUA setempat. Sistem Informasi Manajemen Nikah berguna untuk mengumpulkan data – data Nikah dari seluruh Kantor Urusan Agama di Indonesia baik secara online maupun offline, data tersebut akan tersimpan didalam aplikasi SIMKAH ini. Aplikasi SIMKAH juga diterapkan untuk meningkatkan kembali kinerja dan juga kualitas dari pegawai publik yang bekerja di KUA serta bagi pelayanan administrasi nikah terutama di Kecamatan Magelang Utara. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan mengkaji penerapan pelayanan aplikasi Simkah serta untuk mengetahui Standar Pelayanan Publik Aplikasi Simkah di Kantor Urusan Agama kecamatan Magelang Utara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik Wawancara mendalam (in-depth interview) dan Observasi dengan Pegawai KUA Kecamatan Magelang Utara dan Calon pengantin selaku pengguna aplikasi Simkah. Didukung data yang diperoleh dengan cara menelaah dan menganalisis berbagai kajian berupa dokumen, jurnal, ataupun artikel resmi untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian. Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat dua perspektif dari penerapan aplikasi SIMKAH di KUA Kecamatan Magelang Utara. Menurut pengguna meskipun sudah diterapkan namun dalam pelaksanaannya masih sering mengalami beberapa kendala yang harus dihadapi oleh para pengguna. Sedangkan dari perspektif pegawai KUA dengan adanya aplikasi SIMKAH dapat memudahkan para pegawai dalam pencatatan data dan pengelolaan data.

Kata Kunci : E-Governance, Efisiensi, Standar Pelayanan

1. PENDAHULUAN

Pemerintah di Indonesia sudah mulai memanfaatkan teknologi digital untuk dapat memudahkan pelayanan publik, termasuk Kantor Urusan Agama yang berada di bawah naungan Kementerian Agama. Sebagai Kantor Pelayanan

keagamaan KUA sendiri telah menyediakan layanan daftar nikah secara online. Simkah juga sudah terintegrasi dengan aplikasi Sistem Informasi Kependudukan dan Sistem Informasi PNPB Online sehingga memudahkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran nikah secara online. Sistem informasi

pencatatan perkawinan awalnya terdapat pada Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 Pasal 5 Ayat (2) dimana berbunyi: “dilengkapi dengan persyaratan”. Namun, berbagai inovasi pelayanan perkawinan telah dilakukan. Sampai dengan Tahun 2013 diterbitkan Perda berdasarkan Instruksi Dirjen Pembina Umat Islam Nomor II/369 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Sistem Informasi Pengurusan Perkawinan (Simkah) di KUA. Salah satu fungsi administrasi publik adalah pemberian pelayanan publik yang sudah menjadi kewajiban aparatur pemerintahan. Simkah adalah program aplikasi komputer berbasis Windows yang digunakan untuk pengumpulan informasi pernikahan dari seluruh Kantor Urusan Agama (KUA) di Indonesia yang datanya dikumpulkan dan disimpan secara otomatis di KUA setempat.

Penerapan E-Governance dalam perkembangan layanan pencatatan pernikahan Simkah (Sistem Informasi Manajemen Nikah) untuk bisa meningkatkan layanan bagi calon pasangan pengantin untuk Mengumpulkan data nikah. Dengan

penerapan Simkah digunakan dalam pengecekan nomor urut untuk menghindari terjadinya sistem ganda. Selain itu, dengan adanya aplikasi Simkah dapat mengurangi terjadinya kesalahan dalam pemalsuan data yang dilakukan baik oleh calon pengantin atau bagi pegawai publik. Maka dari itu, penting untuk adanya Standar Pelayanan Publik. Menurut Mukarom dan Laksana (2018:85) mengatakan bahwa ada beberapa standar pelayanan publik yang bisa ditetapkan oleh pihak penyelenggara pemerintah yaitu, Prosedur Pelayanan ; Waktu Penyelesaian ; Biaya Pelayanan ; Produk Pelayanan ; Sarana dan Prasarana; Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Serta perlu adanya pengukuran efisiensi terkait Pengukuran kinerja meningkatkan mutu pengambilan keputusan ; Pengukuran kinerja meningkatkan akuntabilitas internal ; Pengukuran kinerja dalam meningkatkan akuntabilitas publik ; Pengukuran kinerja mendukung perencanaan strategi dan penetapan tujuan; Pengukuran kinerja memungkinkan suatu entitas untuk menentukan penggunaan sumber daya secara efektif. Aplikasi Simkah digunakan untuk pengecekan identitas calon pengantin untuk menghindari terjadinya kesalahan input data.

Aplikasi Simkah juga diterapkan untuk meningkatkan kembali kinerja dan

juga kualitas dari pegawai publik yang bekerja di KUA serta bagi pelayanan administrasi nikah di Kecamatan Magelang Utara. Program yang diterapkan oleh KUA Kecamatan Magelang Utara merupakan salah satu aplikasi yang bisadigunakan khusus untuk pencatatan pernikahan di KUA. Program pengembangan ini menggunakan fasilitas internet yang lebih cepat, aman dan tepat sehingga calon pengantin akan merasakan kemudahan untuk mendaftarkan pernikahan mereka ke KUA.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nita dan Ayu Oktavia (2018) yang berjudul “Penerapan Simkah (Sistem Informasi Manajemen Nikah) dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Nikah di Kantor Urusan Agama Cimahi Selatan” menyebutkan bahwa mekanisme penerapan Simkah memberikan kemudahan serta keefektifan dalam proses pencatatan pendaftaran nikah ataupun rujuk yang sudah terdokumentasi dengan baik. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Indri Cahya Lolyta (2019) yang berjudul “Analisis Efisiensi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pada

Kantor Urusan Agama Kecamatan Sidoarjo” menyebutkan bahwa penggunaan Simkah pada KUA Kecamatan Sidoarjo telah berjalan secara efisien untuk mempersingkat waktu pelayanan serta memperkecil biaya.

Dalam perkembangannya, program Simkah mendapat banyak respon dari berbagai pihak. Beberapa dari mereka memberikan tanggapan positif, misalnya dari operator Simkah di KUA (internal) dan masyarakat (eksternal). Respon tersebut sangat dibutuhkan oleh para pengelola di Simkah karena sebagai bahan evaluasi untuk pengembangan sistem informasi pernikahan. Program Simkah ini dirasa perlu untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan pengurusan perkawinan di KUA Kecamatan Magelang Utara. Dengan itu penyeragaman data diharapkan untuk bisa lebih efektif dan juga efisien. Program ini merupakan salah satu langkah yang dilakukan oleh pemerintah dengan cara cepat karena dalam penyajian datanya akan lebih akurat dan menentukan arah dalam pembangunan pencatatan pernikahan di KUA. Penyajian data akan disajikan lebih rapi dan masyarakat bisa melihat perkembangan dokumen mereka.

Peneliti mendapatkan permasalahan yang timbul di KUA

Kecamatan Magelang Utara dikarenakan masih kurangnya pemahaman masyarakat terkait aplikasi Simkah hal ini dilihat dari beberapa calon pengantin yang masih gagal dalam mengakses aplikasi simkah. Pemerintah setempat juga masih kurang mengsosialisasikan penggunaan aplikasi Simkah. Sehingga masih banyak permasalahan yang timbul dan mengakibatkan calon pengantin membutuhkan waktu yang lama dalam mengurus dokumen pernikahan. Simkah yang diterapkan oleh KUA di Kecamatan Magelang Utara dapat melakukan rekap data pernikahan, manajemen nikah, menerima pengajuan permohonan dan juga pendaftaran pra nikah. Selain itu, KUA juga mengusut adanya data kasus talak, rujuk dan juga wakaf.

Adanya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan aplikasi Simkah serta untuk mengetahui Efisiensi Pelayanan Publik Aplikasi Simkah di Kantor Urusan Agama kecamatan Magelang Utara. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian ini dengan judul **“Analisis Standar Pelayanan Publik Melalui**

Aplikasi SIMKAH di KUA Kecamatan Magelang Utara”

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun data diperoleh melalui Teknik Wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan Observasi dengan Pegawai KUA Kecamatan Magelang Utara dan Calon pengantin selaku pengguna aplikasi Simkah. Didukung data yang diperoleh dengan cara menelaah dan menganalisis dari berbagai kajian berupa dokumen, jurnal, ataupun artikel resmi untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Dwiyanto, dkk (2008:76), efisiensi pelayanan dapat dianalogikan antara *input* dan *output* pelayanan, yang mana pelayanan tidak membebani masyarakat dan memberikan pelayanan yang berkualitas baik dari biaya maupun waktu. Pelayanan menurut Giroonroos dalam Hastono (2008:7) merupakan suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata atau tidak dapat diraba

yang terjadi sebagai akibat dari adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang telah disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan. Dimana hal tersebut ditunjukkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Menurut Mukarom dan Laksana(2018:85) menjelaskan standar pelayanan publik yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan publik, yaitu :

3.1 Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan pemberian dan penerimaan yang meliputi pelaksanaan pelayanan hingga pengaduan masyarakat. Prosedur pelayanan melalui aplikasi Simkah yang sudah diterapkan oleh KUA kecamatan Magelang Utara masih dianggap belum efisien karena masih banyak permasalahan pada aplikasi Simkah. Berdasarkan informan yang kami wawancarai yaitu Pak Slamet bagian Sub Tata usaha di KUA mengatakan bahwa aplikasi Simkah memang belum efisien dalam penggunaannya karena program Simkah sendiri memang masih mengharuskan calon pengantin untuk datang ke KUA untuk melakukan

pendaftaran secara *offline*.

Aplikasi Simkah juga masih sering mengalami gangguan sistem yang mana para calon pengantin yang ingin mendaftar melalui aplikasi harus melakukan percobaan berulang kali agar bisa mengisi boring pendaftaran hingga berhasil di validasi oleh sistem. Sedangkan berdasarkan informan yaitu calon pengantin atas nama Santi dan Agus yang kami wawancarai mereka memerlukan tiga kali percobaan hingga berhasil. Sehingga menurut calon pengantin yang kami wawancarai aplikasi Simkah tidak membantu mereka untuk mengurus dokumen pernikahan sehingga bisa dikatakan bahwa aplikasi Simkah sendiri memang belum efisien waktudalam penggunaannya.

3.1 Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yaitu waktu yang ditetapkan mulai awal pengajuan pelayanan hingga penyelesaian pelayanan. Waktu yang dapat diselesaikan dalam pengurusan dokumen pernikahan melalui aplikasi Simkah menurut Pak Slamet bagian Sub Tata usaha memakan waktu yang cukup lama yang mana menurut informan untuk bisa menyelesaikan pendaftaran memakan waktu satu bulan. Karena aplikasi yang memang belum maksimal dalam penggunaannya sehingga calon pengantin

mengalami kesulitan dalam pendaftaran. Pernyataan ini didukung oleh hasil wawancara dengan Santi dan Agus selaku calon pengantin bahwa memang mengurus dokumen pernikahan memakan waktu yang cukup lama akibat dari sistem yang masih belum bisa bekerja secara optimal. Sehingga mengharuskan mereka untuk datang hampir setiap hari ke KUA kecamatan Magelang Utara karena kurangnya bantuan dan arahan dari petugas KUA untuk mengurus dokumen pernikahan mereka. Oleh karena itu menurut informan adanya inovasi yang dilakukan oleh KUA belum bisa menjamin efisiensi pelayanan pada aplikasi Simkah.

3.2 Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan rincian harga yang ditetapkan dalam pemberian pelayanan. Dalam pendaftaran pernikahan yang dilakukan oleh calon pengantin bisa melalui dengan dua cara yaitu :

- Apabila pernikahan dilakukan di KUA pada hari dan juga jam kerja maka tidak akan dipungut dengan biaya apapun ataupun gratis.
- Apabila pernikahan dilakukan di luar jam kerja dan di luar KUA maka calon pengantin

diharuskan membayar biaya sebesar Rp. 600.000,- yang dimana itu telah diatur didalam peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2014 terkait perubahan atas aturan pemerintah Nomor 47 Tahun 2004 tentang tarif atau jenis PNBP atau Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada departemen agama. Hal tersebut disampaikan oleh Pak Slamet bagian Sub Tata usaha.

3.3 Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Produk pelayanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Magelang Utara yaitu SIMKAH (Sistem Manajemen Aplikasi Nikah). Berdasarkan hasil wawancara dengan calon pengantin atas nama Santi dan Agus terkait dengan produk pelayanan aplikasi SIMKAH memiliki beberapa kelemahan yaitu :

a. Proses pengisian data

Dalam proses pengisian data pada aplikasi SIMKAH terdapat kendala yang dihadapi oleh pengguna SIMKAH. Dimana pada saat pengisian data seringkali data yang telah diisi tidak tersimpan pada sistem sehingga pengguna harus melakukan pengisian ulang data. Dari kendala tersebut menyebabkan

pengguna merasa kesulitan untuk mengisi ulang data, karena tidak semua pengguna tidak memahami secara menyeluruh bagaimana mekanisme dalam aplikasi SIMKAH.

Dalam hal ini produk pelayanan berupa aplikasi SIMKAH masih perlu adanya perbaikan. Salah satu perbaikan yang perlu dilakukan dengan memperbaiki sistem manajemen di dalam aplikasi SIMKAH.

b. Proses pencetakan dokumen

Dalam proses pencetakan dokumen pengguna masih mengalami kendala. Dimana tidak dapat dicetak melalui *smartphone* melainkan harus menggunakan komputer atau laptop. Dimana hal tersebut dapat menghambat pengguna dalam proses pencetakan dokumen karena tidak semua pengguna aplikasi SIMKAH memiliki komputer atau laptop. Dari permasalahan tersebut dapat diperbaiki dengan penyediaan komputer atau laptop di kantor KUA, Kecamatan Magelang Utara yang secara

khusus diperuntukan bagi pengguna aplikasi SIMKAH yang tidak memiliki laptop atau komputer.

3.4 Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yaitu fasilitas yang mendukung pelayanan publik. Menurut calon pengantin atas nama Santi dan Agus, fasilitas yang diberikan oleh KUA Kecamatan Magelang Utara berupa sosialisasi. Namun sosialisasi yang diberikan bukan berupa sosialisasi secara luas melainkan sosialisasi yang diberikan secara khusus kepada calon pengantin. Dimana sosialisasi yang dilakukan oleh KUA mengharuskan calon pengantin untuk datang ke kantor KUA Kecamatan Magelang Utara. Kemudian petugas akan memberikan informasi dan panduan terkait penggunaan aplikasi SIMKAH. Selain itu petugas KUA akan memberikan *link* kepada calon pengantin untuk mengakses aplikasi SIMKAH dan mengisi data yang diperlukan. Tetapi pengguna tidak sepenuhnya mengisi data pada aplikasi SIMKAH melainkan pengguna harus datang terlebih dahulu ke kantor KUA untuk melakukan pengisian data secara *offline*. Kemudian apabila pengguna telah selesai mengisi data secara offline selanjutnya pengguna dapat menyelesaikan pendaftaran melalui

aplikasi SIMKAH. Namun penggunaan aplikasi SIMKAH masih terdapat kendala yang harus dihadapi seperti aplikasi yang *error* dan terkadang aplikasi sering tidak dapat diakses oleh pengguna.

3.5 Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan keahlian yang dimiliki oleh pemberi pelayanan publik. Kompetensi petugas berperan penting dalam efisiensi proses pelayanan publik. Menurut Pak Slamet bagian Sub Tata usaha, petugas KUA Kecamatan Magelang Utara hanya memberikan arahan dan panduan secara garis besar mengenai bagaimana alur penggunaan SIMKAH. Untuk selanjutnya pengguna secara mandiri melanjutkan proses pendaftaran melalui SIMKAH. Hal ini menjadi kendala bagi sebagian pengguna. Dimana tidak semua pengguna memahami perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Artinya tidak semua pengguna memahami alur pengisian data dalam aplikasi SIMKAH. Hal

tersebut menyebabkan pengguna harus datang ke kantor KUA untuk mendapatkan informasi dan arahan lebih lanjut. Dari permasalahan tersebut membuktikan kompetensi petugas dalam memberikan panduan dan informasi terkait SIMKAH belum sepenuhnya tersalurkan kepada pengguna aplikasi SIMKAH yang mana hal ini menyebabkan efisiensi dari aplikasi SIMKAH belum berjalan dengan maksimal.

Menurut Mukesh Jain (dalam Wulansari R, 2010) menyebutkan bahwa manfaat adanya pengukuran efisiensi dari entitas pemerintah dapat dilihat dari :

a) Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja merupakan suatu aktivitas yang dapat meningkatkan mutu dalam melakukan pengambilan keputusan. Dalam pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pemerintah seringkali terjadi keterbatasan data dan tekanan dari pihak – pihak yang berkepentingan. Menurut Pak Slamet bagian Sub Tata usaha dengan adanya aplikasi SIMKAH tentu dapat meningkatkan mutu dalam mengambil suatu keputusan. Dari sisi pelayanan, calon pengantin yang berperan sebagai penerima pelayanan publik diberikan

kemudahan berupa melakukan pendaftaran secara online tanpa datang ke kantor KUA. Jika dibandingkan model pelayanan offline sistem pendaftaran yakni yang bersangkutan atau calon pengantin datang ke kantor KUA maka pegawai KUA melakukan pendataan manual. Dengan adanya aplikasi SIMKAH tersebut data calon pengantin otomatis dapat langsung terekam melalui sistem tersebut sehingga pegawai KUA lebih mudah mengambil keputusan.

b) Pengukuran Kinerja Meningkatkan Akuntabilitas Internal

Akuntabilitas internal merupakan akuntabilitas dengan tingkatan yang lebih tinggi dari manajemen dimana karyawan atau pimpinan dilakukan evaluasi secara teratur apakah telah melaksanakan tugas – tugas yang ditetapkan sesuai *job description*. Menurut Pak Slamet bagian Sub Tata usaha di KUA Kecamatan Magelang Utara, proses evaluasi terkait dengan penggunaan aplikasi

SIMKAH sedang membuat rekomendasi kepada pusat dikarenakan aplikasitersebut pihak pusat yang membuat. Terkait dengan perbaikan atau pembaruan fitur SIMKAH juga dilakukan oleh pusat, tetapi masih terjadi hambatan – hambatan yakni kapasitas.

c) Pengukuran Kinerja Meningkatkan Akuntabilitas Publik

Akuntabilitas publik merupakan kewajiban pihak pemegang yang diberikan kepercayaan untuk memberikan sebuah pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan memberikan pernyataan tentang segala kegiatan yang menjaditanggung jawabnya kepada pihak pemberi kepercayaan yang memiliki hak dan wewenang untuk memintatanggung jawab dari pihak pemegang kepercayaan.

Menurut Pak Slamet bagian Sub Tata usaha dengan adanya aplikasi SIMKAH di KUA Kecamatan Magelang Utara disinyalir tidak dapat meminimalisir terjadinya penyalahgunaan kekuasaan. Penyalahgunaan kekuasaan merupakan suatu bentuk

penyimpangan jabatan yang melanggar hukum berlaku, dilakukan dalam kapasitas resmi, serta dapat mempengaruhi kinerja tugas – tugas resmi. Dalam alur pendaftaran melalui aplikasi SIMKAH data calon pengantin otomatis akan masuk ke dalam sistem meskipun masih banyak kendala atau hambatan terkait dengan kapasitas. Apabila dalam pengisian data calon pengantin mengalami kesalahan, maka pihak yang berwenang yakni operator dalam sistem tersebut akan memperbaiki kesalahan tersebut kemudian dilakukan validasi data.

d) Pengukuran Kinerja Mendukung Perencanaan Strategi Dan Penetapan Tujuan

Proses penetapan tujuan dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi guna menciptakan nilai – nilai tertentu melalui aktivitas – aktivitas yang akan dilakukan oleh instansi tersebut. Menurut Pak Slamet bagian Sub Tata usaha dengan adanya SIMKAH dapat memberikan kemudahan

dalam mencapai tujuan KUA Kecamatan Magelang Utara untuk membantu masyarakat dalam proses pendaftaran nikah. Akan tetapi, para penerima pelayanan publik yakni calon pengantin masih terdapat permasalahan terkait dengan pengetahuan teknologi dikarenakan tidak semua masyarakat dapat mengoperasikan atau menggunakan *smartphone*, komputer, laptop, dan lain sebagainya. Sehingga perlu adanya arahan dari operator dalam pengisian data calon pengantin. Akan tetapi, aplikasi SIMKAH juga memiliki kekurangan yakni terjadi ketidaksinkronan terkait dengan waktu dalam menentukan proses akad nikah.

e) Pengukuran Kinerja Memungkinkan Suatu Entitas untuk Menentukan Penggunaan Sumber Daya Secara Efektif

Masyarakat semakin kritis dalam menilai program pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah sehingga pemerintah memiliki kesempatan atau peluang untuk memberikan pelayanan secara maksimal. Dalam hal ini, menurut Pak Slamet bagian Sub Tata usaha dengan adanya aplikasi SIMKAH yang ada di KUA Kecamatan

Magelang Utara sangat memberikan kemudahan bagi masyarakat yakni calon pengantin karena tidak perlu datang ke KUA sudah dapat melakukan registrasi melalui sistem secara online. Selain itu, dengan adanya aplikasi tersebut dapat menghemat waktu dan biaya sehingga dapat meningkatkan efisiensi di kantor KUA tersebut. Dokumen yang digunakan dalam pendaftaran nikah sebagian diminta melalui SIMKAH, tetapi KUA juga meminta bukti fisik dokumen meskipun tidak semua dokumen diminta secara fisik. Dalam menggunakan aplikasi SIMKAH terdapat aturan – aturan yang harus dipatuhi oleh pengguna seperti harus memberikan data asli (bukan palsu). Se jauh ini, di KUA Kecamatan Magelang Utara tidak terjadi pemalsuan data sehingga dapat memberikan efisiensi terkait dengan penggunaan aplikasi tersebut. Apabila terjadi pemalsuan data, maka pihak KUA akan menindaklanjuti pelanggaran yang dilakukan oleh pengguna kepada pihak yang berwajib.

4. SIMPULAN

Efisiensi dan Standar pelayanan yang diberikan oleh KUA Kecamatan Magelang Utara yaitu Aplikasi SIMKAH masih perlu adanya peningkatan baik dalam penggunaan aplikasi Simkah yang belum Efisien dan masih diperlukan adanya peningkatan terkait sistem pelayanan yang cepat. Dalam proses pengisian data pada aplikasi SIMKAH terdapat kendala yang dihadapi oleh pengguna SIMKAH. Dimana pada saat pengisian data seringkali data yang telah diisi tidak tersimpan pada sistem sehingga pengguna harus melakukan pengisian ulang data. Salah satu perbaikan yang perlu dilakukan dengan memperbaiki sistem manajemen di dalam aplikasi SIMKAH.

Fasilitas yang diberikan oleh KUA Kecamatan Magelang Utara berupa sosialisasi. Namun sosialisasi yang diberikan bukan berupa sosialisasi secara luas melainkan sosialisasi yang diberikan secara khusus kepada calon pengantin. Dinama sosialisasi yang dilakukan oleh KUA mengharuskan calon pengantin untuk datang ke kantor KUA Kecamatan Magelang Utara. Selain itu petugas KUA akan memberikan link kepada calon

pengantin untuk mengakses aplikasi SIMKAH dan mengisidata yang diperlukan.

Dalam pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pemerintah seringkali terjadi keterbatasan data dan tekanan dari pihak – pihak yang berkepentingan. Dari sisi pelayanan, calon pengantin yang berperan sebagai penerima pelayanan publik diberikan kemudahan berupa melakukan pendaftaran secara online tanpa datang ke kantor KUA. Jika dibandingkan model pelayanan offline sistem pendaftaran yakni yang bersangkutan atau calon pengantin datang ke kantor KUA maka pegawai KUA melakukan pendataan manual. Akuntabilitas internal merupakan akuntabilitas dengan tingkatan yang lebih tinggi dari manajemen dimana karyawan atau pimpinan dilakukan evaluasi secara teratur apakah telah melaksanakan tugas - tugas yang ditetapkan sesuai job description.

Di KUA Kecamatan Magelang Utara, proses evaluasi terkait dengan penggunaan aplikasi SIMKAH sedang membuat rekomendasi kepada pusat dikarenakan aplikasi tersebut pihak pusat yang membuat. Akuntabilitas

publik merupakan kewajiban pihak pemegang yang diberikan kepercayaan untuk memberikan sebuah pertanggung jawaban, menyajikan, melaporkan, dan memberikan pernyataan tentang segala kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi kepercayaan yang memiliki hak dan wewenang untuk meminta pertanggungjawaban dari pihak pemegang kepercayaan. Penyalahgunaan kekuasaan merupakan suatu bentuk penyimpangan jabatan yang melanggar hukum berlaku, dilakukan dalam kapasitas resmi, serta dapat mempengaruhi kinerja tugas - tugas resmi. Proses penetapan tujuan dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi guna menciptakan nilai – nilai tertentu melalui aktivitas – aktivitas yang akan dilakukan oleh instansi tersebut.

Adapun saran yang dapat kami berikan terkait pelayanan SIMKAH, yakni :

- a. Perlu adanya peningkatan sistem untuk mengatasi permasalahan kesalahan pada sistem dalam pengunggahan dokumen.
- b. Perlu adanya regulasi dalam penggunaan SIMKAH untuk mengawasi perkawinan dan meningkatkan administrasinya.
- c. Perlu adanya sosialisasi terkait

penggunaan SIMKAH agar
setiap instansi dapat
terintegrasi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ginting, H. B. *Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo (Doctoral Dissertation, Universitas Quality)*. 2019.
- [2] Habibullah, A. *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E – Government*. 23. 3. (2010).
- [3] Hadi, M. N. dkk. *Analisis Efisiensi Penggunaan Dana Masyarakat untuk Kegiatan Dharma Pendidikan di Institut Pertanian Bogor. Jurnal Ekonomi*. 20 (03). 352-370. 2015.
- [4] Hadi, M. N., Siregar, H., & Sasongko, H. (2016). Analisis efisiensi penggunaan dana masyarakat untuk kegiatan dharma pendidikan di institut pertanian bogor. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*, 20(1), 72-93.
- [5] Heryanto. M. *Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik : Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan*.
- [6] Khosiah, K., Ibrahim, I., & Muhardini, S. (2021). *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kepemimpinan Kepala Desa di Desa Kalijaga Tengah Kecamatan Aikmel Kabupaten Lombok Timur. Jurnal Pendidik Indonesia (JPIn)*, 4(1), 185-209
- [7] Lolyta, I. C., & Prabowo, P. S. Analisis Efisiensi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sidoarjo. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*, 2(3). 2019.
- [8] Monoarfa, H. (2012). *Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan. Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(01).
- [9] Monoarfa, Heryanto. *Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. Jurnal Ilmu Pelangi*. 05 (01). 2015.
- [10] Nita, A. O. *Penerapan Simkah (Sistem Informasi Manajemen Nikah) Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Nikah Di Kantor Urusan Agama Cimahi Selatan (Doctoral dissertation, UIN SGD Bandung)*. 2018.
- [11] Nugraha, J. T. *E – Government dan Pelayanan Publik (Studi tentang Elemen Sukses Pengembangan E - Government) di Pemerintah Kabupaten Sleman. Jurnal Komunikasi dan KajianMedia*, 2 (1).
- [12] Siti Maryam, N. *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6. 2017.
- [13] Sudrajat, R. K. dkk. *Efektivitas Penyelenggaraan E – Government pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota*

*Malang. Jurnal Administrasi Publik (JAP), 3
(12).*