

.....

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERAPAN SIMKAH (SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH) DI KUA KECAMATAN CIPARAY KABUPATEN BANDUNG

Oleh
Neng Yanti
UIN Sunan Gunung Djati Bandung
E-mail: nengyanti1112@gmail.com

Abstract

Referring to the Observation Data which shows the quality of public services in the implementation of SIMKAH at KUA, Ciparay District, which is quite good. The purpose of this study was to determine the effectiveness of the application of simkah in improving the quality of public services in the religious affairs office of the Ciparay sub-district; explained that this simkah can help and facilitate online marriage services. To respond to this, the researchers conducted research at the KUA office in Ciparay District with the aim of knowing the role of implementing simkah in improving the quality of public services in terms of marriage. This research was conducted at the KUA Ciparay District with a qualitative approach and descriptive method. Collecting data in this study using study documentation and interviews. This study found that the application of online simkah in improving service quality went well. With marriage registration from 2018 to 2021 with details; at the beginning of 2018 to be exact from September there were 315 registrants; In 2019 there was an increase to 1556 registrants; In 2020 it decreased due to the pandemic and PPKM became 1341 registrants and in 2021 it increased again to 1521 registrants. This shows that the application of simkah can help in providing good, fast and precise service to the community.

Keywords: Service Quality, Implementation, Simkah

PENDAHULUAN

Kualitas dalam pelayanan adalah suatu peristiwa khusus dan khas, karena dimensi dan indikatornya bisa berlainan di antara tiap orang-orang yang terkait dengan pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan mengacu pada suatu peringkat keutuhan dalam pemberian pelayanan pada pelanggan atau masyarakat, dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut harus terus diperbaiki dan di perbaharui menjadi pelayanan yang memang dibutuhkan dan diinginkan oleh masyarakatnya. Dengan demikian kualitas pelayanan mengacu pada peringkat keutuhan dalam memberikan pelayanan hingga melahirkan kepuasan pada diri setiap pelanggan atau masyarakat para pemakai jasa pelayanan.

Di masa kini, saat dimana penyebaran informasi semakin cepat sejalan dengan

berkembangnya teknologi yang semakin mutakhir, kebutuhan manusia pun menjadi semakin bertambah, salahsatu nya yakni kebutuhan akan informasi yang tengah beredar di kalangan masyarakat. Adanya Penerapan Sistem Informasi Manajemen yang berbasis komputerisasi merupakan salahsatu upaya dalam pemenuhan kebutuhan manusia. Disamping itu, hal ini pun dilakukan dengan harapan dapat meningkatkan suatu kualitas dalam pelayanan kepada masyarakat sebagai objek dari lahirnya Penerapan Sistem Informasi Manajemen.

Sistem Informasi Manajemen merupakan suatu upaya dalam pemanfaatan sistem informasi yang berperan dalam pengelolaan transaksi dan memberikan dukungan informasi sebagai bentuk peningkatan mutu kualitas dari pelayanan atau manajemen suatu organisasi

dalam mempermudah proses pengambilan keputusan serta membantu kinerja dalam pemberian pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Dengan adanya penerapan Sistem Informasi Manajemen dapat menyokong peningkatan mutu kualitas pelayanan publik di masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban aparatur pemerintah sebagai sumbu kekuasaan tertinggi dalam mewujudkan masyarakat yang elok dan sejahtera. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 23 ayat 5 tentang Sistem Informasi Pelayanan Publik yang berbunyi “Penyelenggaraan berkewajiban dalam menyajikan informasi seperti yang dijelaskan dalam ayat (4) penyelenggaraan bertanggungjawab dalam hal pengelolaan Sistem Informasi yang tersusun atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik minimalnya mencakup: (a) Profil Penyelenggaraan, (b) Profil Pelaksana, (c) Standar Pelayanan, (d) Maklumat Pelayanan, (e) Pengelolaan Pengaduan; dan (f) Penilaian Kinerja. (5) kepada publik secara terbuka serta aksesibilitasnya mudah.

Makna dalam pasal 5 ini yaitu pelayanan yang disediakan bagi publik dengan lebih terbuka atau *transparan* serta memudahkan dalam mengakses suatu layanan yang diberikan, tidak mempersulit dengan diberikan informasi secara terang-terangan dan mudah dipahami. Salahsatu bentuk Ikhtiarnya dalam memberikan suatu pelayanan yang dapat diterima oleh publik dari beragam kelompok, baik dari kelompok terpendidik hingga masyarakat awam. Sehingga pelayanan ini dapat diterima dengan baik oleh masyarakat secara menyeluruh.

Pembangunan nasional yang menitikberatkan pada pengoptimalan kualitas Sumber Daya Manusia memerlukan pendukung sistem manajemen yang sebaik mungkin dan lebih efektif pula dengan meninjau semakin kompleksnya dimensi-dimensi pembangunan pada semua sektor, yang

mendorong fungsi manajemen agar dapat lebih diandalkan, sehingga dapat dikatakan bahwa pengolahan sistem informasi pun ditekankan untuk dapat lebih baik, agar dapat membantu dalam mewujudkan sistem manajemen yang andal dan efektif dalam pemenuhan kebutuhan dan penuntasan permasalahan dalam masyarakat yang terkait.

Akibat dari adanya perkembangan tersebut perlu peningkatan pengorganisasian dan keserasian juga kualitas pelayanan sebagai campur tangan pengelolaan yang ikut mendasarkan sistem manajemen terpadu, yang pelibatangannya meliputi pimpinan, pengelola, pelaksana serta masyarakatnya. Proses yang dilaksanakan menuntut adanya sokongan secara optimal dari berbagai bentuk informasi yang teliti, terpercaya, dan *ready*. Berhubungan dengan langkah ditingkatkannya integritas sistem informasi serta pemanfaatan dalam hal ekspansi sumber daya manusia dan pendayagunaan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam sistem komunikasi, maka peran informasi juga semakin luas, kompleks, dan variatif. Sehingga dapat dikatakan bahwa “jika manajemen sistem informasinya baik maka akan mendukung proses manajemen yang efektif” (Sutabri, 2005)

SIMKAH yang merupakan akronim dari “*system* informasi manajemen nikah” adalah suatu program aplikasi *computer* berbasis windows yang berperan dalam mewedahi data pernikahan dari semua KUA (Kantor Urusan Agama) di Indonesia secara “*online*”, yang mana himpunan data yang dimasukan akan terdokumentasikan dengan baik di KUA setempat, baik KUA kabupaten atau kota, KUA Provinsi dan di Bimbingan Masyarakat (Bimas) Islam. Data tersebut berfungsi sebagai patokan untuk bahan pertimbangan dalam menyusun beragam analisa serta laporan yang disesuaikan dengan beragam kebutuhannya. (Riandinie , 2019)

Table 1. Tampilan Pendaftaran Nikah**Sumber : Beranda Simkah**

Dalam tabel 1 merupakan tampilan awal ketika calon pengantin mendaftarkan diri untuk melangsungkan pernikahannya sebelum mendaftarkan secara langsung atau melalui Perpanjangan Tangan Para Penghulu (P3N) di desanya masing- masing. Namun perbedaan mendaftar melalui P3N dengan mendaftarkan secara langsung ke kantor KUA Kecamatan secara mandiri adalah dalam segi biaya pendaftaran yang dikeluarkan oleh calon pengantin (CATIN). Jika mendaftar langsung ke KUA catin hanya membayar Rp.600.000 (enam ratus ribu rupiah) sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 48 tahun 2014 Revisi dari Peraturan Pemerintah Nomor 47 tahun 2004, kecuali apabila pernikahan di langsungkan di balai nikah KUA setempat ini gratis tidak dipungut biaya apapun, Serta apabila mendaftar pernikahan di luar KUA melalui P3N/Penghulu Desa yang ditarifkan biaya dengan standar yang sudah di sepakati setiap desa di kecamatan tersebut, sebagai uang jasa bagi P3N biasanya biaya yang dikeluarkan dua kali lipat dengan biaya yang dibayarkan ke kua.

Didalam pertumbuhannya, pengaplikasian SIMKAH mendapatkan berbagai ungkapan yang baik. Beberapa diantaranya memberikan respon positif, baik dari bidang *Internal* seperti Operator Simkah atau Pegawai Di KUA Kecamatan serta dari bidang *eksternal* yaitu masyarakat umum yang mendapatkan kemudahan dari pengaplikasian simkah ini. Respon-respon tersebut sangat dibutuhkan oleh para pengelola SIMKAH,

sebab dengan demikian pengelola dapat mengetahui persentase ketercapaian dari program SIMKAH tersebut, yang lebih jauhnya dapat membantu pengelola SIMKAH dengan tujuan sebagai bahan evaluasi dalam Pengembangan Sistem Informasi Nikah di masa yang akan mendatang (Oktaviani, 2020)

Program SIMKAH ini dapat dikatakan perlu diterapkan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan serta kinerja dari pelayanan para administator nikah KUA Kecamatan, oleh karena itu mulai tahun 2007 Dirjen Bimas Islam telah sepakat untuk dapat mengoptimalkan kapasitas KUA melalui pemberdayaan dan peningkatan pelayanan berbasis IT (*Information and Technology*), (Islam, 2007) hal ini dilakukan sebagai bentuk dari respon positif terhadap pelayanan pencatatan nikah yang pada masa sebelumnya dilakukan dengan cara yang kurang efektif, yakni secara manual kini beralih dengan memberlakukan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) *Online*, dengan bentuk web (daftar nikah online- simkah-kemenag, n.d.) kita bisa melakukan pendaftaran nikah secara *Online* kapanpun dan dimanapun.

Penyeragaman data didalam pengelolaan sistem informasi, penting untuk dilakukan dengan tujuan agar data yang dihasilkan dapat lebih efektifi dan efisien sehingga mempermudah dalam penanganan permasalahan ataupun keperluan yang terjadi. Penerapan *Backup* data merupakan suatu usaha untuk menyelamatkan dan mengumpulkan data yang telah didapatkan dari berbagai permasalahan yang tidak diharapkan dan bisa muncul dengan tiba-tiba seperti bencana alam, pembajakan dan lain sebagainya. Program SIMKAH ini merupakan suatu aplikasi yang dibuatkan khusus untuk kepentingan dalam perkawinan, rancangan dari aplikasi ini agar berkolaborasi dengan kemajuan teknologi yakni terhubung dalam jaringan internet, sebagai salahsatu penyedia pelayanan kebutuhan masyarakat yang dipandang lebih efektif, efisien dan aman.

Menyikapi permasalahan tersebut, Peraturan Menteri Agama Nomor 19 tahun 2018 dalam Bab VII pasal 21 ayat (1) mengatakan Administrasi Pencatatan Pernikahan dilaksanakan dengan memanfaatkan aplikasi *system* informasi manajemen pernikahan berbasis *Online* atau dikenal dengan Aplikasi SIMKAH *Online*. Oleh karenanya penelitian ini sangat penting untuk dilakukan dan dibahas, dengan harapan berbagai jenis pelayanan di KUA terhadap masyarakat di Kecamatan Ciparay dapat terus mengalami peningkatan, terutama dalam bidang pernikahan.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Ade Ani Satriani pada tahun (2014), dengan judul Skripsi “Penerapan Sistem Manajemen Nikah (SIMKAH) *online* di KUA kota surabaya dalam perspektifnya Peraturan Menteri Agama nomor 11 tahun 2007. Fokus dalam penelitiannya mengenai prosedur diterapkannya SIMKAH *online* di KUA Kota Surabaya dalam bentuk modernisasi pengarsipan data pernikahan yang umumnya dilakukan dengan metode konvensional, saat ini beralih pada sistem yang mengharuskan mendaftarkan secara *online*. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh ade bukan hanya lokus yang membedakan dalam penelitian ini tetapi dari fokus penelitian pun berbeda, penelitian ade berfokus pada prospek PMA No 11 tahun 2007 tentang pencatatan nikah, sedangkan penelitian ini berfokus dalam menambah kualitas pelayanan nikah melalui diterapkannya Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Ciparay. (Ani Satriani, 2014)

Penelitian terdahulu lainnya adalah dari Andi Imran Paturusi (2015) dengan judul skripsi Pemeriksaan dan Pengawasan Perkawinan di KUA Kecamatan Klojen Kota Malang (Studinya tentang penggunaan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH), fokus dalam penelitian ini adalah keefektifan penggunaan dalam sistem aplikasi ini pada KUA Kecamatan Klojen serta prosedur

pengontrolan serta pengendalian perkawinan sebelum maupun sesudah adanya pengimplementasian dari sistem Simkah. Perbedaan penelitian ini bukan hanya lokus pada Kota Malang dengan Kabupaten Bandung namun fokus di penelitian andi adalah pengimplementasian Simkah serta pengawasan perkawinan dan proses pemeriksaan ketika sebelum dan sesudah diberlakukannya simkah, sedangkan penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan nikah dalam Penerapan SIMKAH di KUA Kecamatan Ciparay. (Imran Paturusi, 2015)

Menurut Parasuraman et,al (lupiyoadi, 2008) Analisis kualitas Pelayanan atau *Service Quality* (SERVQUAL), yaitu suatu ukuran seberapa optimalnya suatu pelayanan yang bertemu dengan kecocokan dan harapan pelanggannya. Penyelenggaraan kualitas pelayanan ini suatu kompromi dengan harapan pelanggan dengan cara yang konsisten. Maka terdapat beberapa dimensi *Servqual* diantaranya: (1) bukti nyata (*tangible*), (2) kehandalan (*reliability*), (3) daya tanggap (*responsiveness*), (4) keyakinan (*assurance*), dan (5) kepedulian (*emphaty*). Dengan kelima dimensi ini kualitas pelayanan dapat dikatakan optimal atau baik dalam suatu instansi atau organisasi. (Algifari, 2019, Cet: 2)

Sehubungan dengan hal tersebut, terdapat beberapa perihal yang menarik untuk di kaji, salah satunya adalah asumsi masyarakat terkait dengan pelayanan di KUA, yang pada dasarnya dibentuk untuk memberikan pelayanan dan mempermudah dalam berbagai keperluan. dalam hal ini keperluan terkait dengan nikah, masyarakat masih berasumsi bahwa setiap proses yang dijalankan di KUA berkesan rumit, serta penerapan SIMKAH ini masih tabu di masyarakat dalam pengaplikasiannya. Dan sosialisasi yang dilakukan pihak KUA belum sepenuhnya tersampaikan dengan baik, sehingga strategi apa yang harus dilakukan oleh pihak KUA dalam penerapan SIMKAH *Online* kepada masyarakat dan para P3N atau penghulu desa.

METODE PENELITIAN

Pengkajian tentang penerapan SIMKAH dalam peningkatan kualitas pelayanan nikah di KUA Kecamatan, peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Kehadiran pendekatan kualitatif, Menurut prof. Parsudi Suparlan (Suparlan 1994: 25) umumnya dihubungkan dengan definisi yang senada dengan pendekatan yang pada keilmuan antropologi diketahui sebagai pendekatan holistik. Pada pendekatan ini, tidak terdapat sampel; namun penelitian harus dilaksanakan secara teliti, mendalam serta ekstensif guna mendapatkan gambaran terkait berbagai kaidah umum atau berbagai paradigma yang berlaku secara umum berkaitan dengan berbagai fenomena yang terjadi pada kehidupan sosial bermasyarakat yang teliti sebagai kasus itu sendiri (Patilima, Metode Penelitian Kualitatif, 2010)

Peneliti menerapkan jenis penelitian deskriptif dengan maksud agar lebih mempermudah dalam menjelaskan serta memahami kondisi dan kajian yang diteliti. Dipaparkan oleh (Anggara, 2015) bahwa penelitian deskriptif dilakukan untuk menyingkap berbagai aspek atau berbagai aspek berdasarkan sasaran penelitiannya. Sehingga secara komprehensif dapat diketahui secara mendalam serta dipahami secara jelas dalam memberikan makna dan nilai yang disampaikan. Serta objek penelitian dengan jenis deskriptif ini berbentuk orang, lembaga, masyarakat dan lain sebagainya yang di masa kini berdasarkan berbagai fakta yang ada atau tampak.

Untuk mendukung analisis penelitian ini, peneliti menerapkan teknik *purposive sampling* dalam pemilihan informan, teknik *purposive sampling* ini yaitu metode pengambilan sampel data yang dilandaskan pada alasan estimasi khusus. Subjek dan objek penelitian yang sudah diputuskan oleh peneliti sesuai dengan kebutuhan penelitiannya. (sugiyono, Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D, 2017) berdasarkan hasil

telaah dan perbandingan yang dilakukan secara eksklusif oleh peneliti. Peneliti juga telah melakukan wawancara dengan berbagai informan, antara lain: Informan Kunci: Drs. H. A. Rojali sebagai Kepala KUA Kecamatan Ciparay. Informan Utama: Ujang Firmanysah, S.Ag., M.Ag sebagai Penghulu, dan Deden Humron, SHI sebagai penghulu.

Peneliti juga telah melakukan pengumpulan data dengan beberapa tahapan diantaranya Observasi secara partisipasi yang dilakukan dengan memahami wawasan dari seluruh gejala sosial berdasarkan pengetahuan serta ide atau konsep yang telah diketahui sebelumnya. Menurut Sugiyono Observasi Partisipatif yaitu pengamatan berperan serta (sugiyono, 2013). Sehingga peneliti ikut berperan dalam pengamatan kinerja dari tanggal 1 Agustus 2021 sampai 27 Agustus 2021 dibidang Operator Pelayanan Nikah KUA Kecamatan Ciparay.

Tahap berikutnya melakukan wawancara secara bebas terpimpin dengan hanya menanyakan garis besarnya saja kepada para informan. Atau sama dengan wawancara tak terstruktur secara khas hanya mempunyai satu *interview guide*, yang secara khas dicakup. Karena kelebihan dari wawancara tak terstruktur memiliki kelebihan sebab dapat *probing*. Dimana *probing* ini dapat memotivasi responden dalam mengolaborasi suatu jawaban dan membantu fokus percakapan, sehingga *probing* lebih penting menjadi suatu instrumen untuk mendapatkan dan mengharapkan informasi lebih lanjut. (Silalahi, 2009)

Dan tahapan terakhir adalah studi dokumentasi secara resmi dengan pengambilan bukti dan dokumen pendukung salah satunya studi dokumentasi terkait data presentasi Perkawinan terhitung dari bulan September 2018 sampai dengan bulan Desember 2021. Menurut sugiyono Studi Dokumentasi ialah sebuah teknik pengumpulan data melalui pengkajian dokumen agar dapat menemukan data atau informasi yang berkenaan dengan

permasalahan yang sedang diteliti. (Sugiyono, 2015)

Kemudian teknik menganalisis data dalam penelitian ini mengkiblat pada teori Milles & Hubberman (Sugiyono, 2015) melalui tiga tahapan dalam penelitian diantaranya reduksi data atau bentuk analisis yang memfokuskan, mengklasifikasikan atau membidikkan, mengeliminasi data yang kurang diperlukan, lalu penyajian data, hingga penarikan kesimpulan. Melalui tiga tahapan ini dapat memudahkan peneliti dalam menganalisis data yang akan disajikan dalam penelitian ini.

Serta dalam teknik menguji keabsahan data menggunakan Triangulasi data, Di mana peneliti mencari tahu lebih lanjut terkait kebenaran informasi yang didapatkan dengan menggunakan metode ataupun sumber perolehan data. Triangulasi data-data akan dihimpun melalui sumber yang plural guna memasukkan data pengamatan, wawancara ataupun diskusi kelompok yang terfokus (Patilima, Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi, 2004) Menurut Moleong (2010) triangulasi yaitu teknik pengecekan keabsahan data yang mendayagunakan hal lain yang ada di luar data tersebut demi kebutuhan pemeriksaan atau sebagai unsur yang bandingan terhadap data tersebut. (Moleong, 2010)

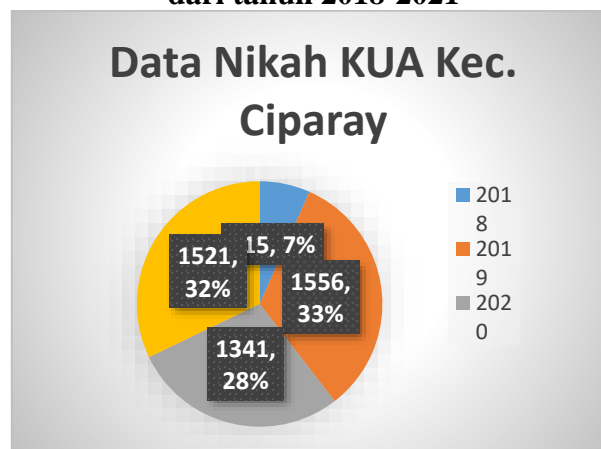
HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Publik dalam Penerapan SIMKAH di KUA Kecamatan

Menurut Moenir pelayanan yaitu “sebuah aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok yang berorientasi pada sebuah komponen entitas melalui sistem, prosedur dan metode khusus sebagai upaya guna mencukupi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya masing-masing” (Moenir, 2010). *Service* adalah suatu komoditas yang tidak kasat mata, serta berjalan dengan waktu yang tidak lama juga diterima oleh konsumennya. Pelayanan adalah hal yang amat dibutuhkan oleh setiap orang Menurut

Parasuraman (2001: 69) segala wujud pelayanan membutuhkan adanya kejelasan dari pelayanan yang disediakan. Wujud dari kejelasan dari suatu pelayanan amat bergantung pada jaminan dari pegawai yang menyediakan jasa, karenanya pihak yang memperoleh pelayanan dapat merasakan kepuasan serta percaya bahwa seluruh wujud dari hal-hal yang terkait dengan pelayanan yang dilaksanakan dapat rampung serta tuntas sesuai dengan efisiensi, efektivitas, kemudahan, kelancaran serta mutu layanan yang disediakan. (Alif, 2013)

Tabel 2 Presentasi keseluruhan Perkawinan dari tahun 2018-2021



Sumber : Simkah KUA Kecamatan Ciparay

Dengan dilampirkannya tabel presentasi keseluruhan perkawinan dari bulan September 2018 dengan 315 pendaftar hingga Desember 2021 dengan 1556 pendaftar, merupakan bukti dengan adanya pengaplikasian simkah dalam menambah kualitas pelayanan di KUA kecamatan ciparay harus lebih ditingkatkan kembali dalam berbagai aspek pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Karena pelayanan nikah akan terus bertambah dan menjadi hal yang amat penting sehingga harus terus di *upgrade* pelayanannya. Ditahun 2019 mengalami kenaikan menjadi 1556 pendaftar; di tahun 2020 mengalami penurunan angka pendaftaran nikah menjadi 1341 pendaftar dikarenakan adanya Pandemi Covid-19 dan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) serta ada penambahan

persyaratan yang diberlakukan terhadap catin yang tetap akan melangsungkan pernikahan dimasa pandemi sehingga banyak catin yang mengundurkan diri untuk menunda pernikahannya; di tahun 2021 mengalami kenaikan kembali angka pendaftaran nikah menjadi 1521 pendaftar nikah di kua kecamatan ciparay. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang terus diperbaharui dan dimaksimalkan dengan tujuan agar pelayanan yang disediakan bisa lebih bermutu serta efektif dan efisien.

Sehingga kualitas pelayanan menjelma sebagai suatu ketentuan yang amat substansial dalam menciptakan hasil yang sesuai dengan harapan semua konsumen jasa layanan. Pelayanan yang baik bisa melahirkan rasa puas bagi penerima layanan atau publik. Menurut Lewis & Boms dalam Tjiptono kualitas pelayanan didefinisikan sebagai “Tolak ukur seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan pelanggan atau konsumen” (Tjiptono, 2012). Sedangkan Menurut Goetsch dan Davis (Goetsch David Lcfan Davis, 2008) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan sebagai sebuah limitasi dinamis yang berkaitan dengan manusia, jasa, proses, produk, serta lingkungan yang mencukupi atau bahkan mungkin melampaui target. Kualitas pelayanan juga didefinisikan sebagai hal yang berkaitan dengan tercukupinya target atau kepentingan konsumen atau publik, dimana pelayanan disebut bermutu jika bisa menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kepentingan publik.

Sistem Informasi Manajemen yang umum diketahui oleh kebanyakan orang sebagai suatu sistem manusia atau mesin yang terprogram untuk menyediakan informasi dalam mendukung tugas operasi organisasi, manajemen, serta prosedur ditentukannya keputusan dalam suatu organisasi. Seperti yang dikemukakan oleh Donald W. Kroeber (1984: 232) bahwa “Sistem Informasi Manajemen membantu terhadap kegiatan manajemen data informasi khususnya yang memiliki keterkaitan langsung dengan basis informasi, keaktualan

informasi, arus informasi serta perluasan dalam proses penghimpunan informasi”. Selain itu, menurut Robert G. Murdick dan Joel E. Ross dalam bukunya yang berjudul “Sistem Informasi untuk Manajemen Modern” (terjemahan) dijelaskan bahwa SIM sebagai metode komunikasi di mana informasi yang diterima (*input*) dicatat, didokumentasikan, serta diolah guna menghasilkan *output* yang berbentuk kebijakan terkait perencanaan, pengoperasian, ataupun pengawasan.”

Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) merupakan suatu program aplikasi komputer berbasis web yang gunanya adalah untuk menghimpun berbagai data nikah dari seluruh KUA (Kantor Urusan Agama) yang berada dalam wilayah Republik Indonesia secara "online", kemudian, data dapat terdokumentasikan dengan baik di KUA setempat, di kantor kabupaten/kota di kantor wilayah provinsi dan di Bimas Islam. Himpunan data tersebut gunanya adalah untuk menyusun beragam analisa serta laporan berdasarkan kebutuhan. Kapabilitas pokok dari program Simkah ini yaitu akses data yang terbilang mudah dari KUA untuk disetor ke Kantor Kementrian Agama (Kankemenag), Kantor Wilayah (Kanwil) serta Bimbingan Masyarakat (Bimas) Islam dengan memanfaatkan internet agar murah dan efektif.

Hal ini disampaikan oleh Bapak Drs. H. A. Rojali sebagai Kepala KUA kecamatan Ciparay saat peneliti wawancara:

“Dengan diberlakukannya Simkah *Online* ini pada tanggal 8 november 2018 dengan tujuan agar mempermudah pelayanan simkah dirancang untuk mempermudah pengelolaan administrasi nikah dengan dukungan validitas data yang terintegrasi dengan data kependudukan dan catatan sipil. Sehingga pendaftaran di simkah secara *online* diperuntukan kepada catin yang akan mendaftar nikah di KUA, jadi sebelum daftar ke kantor, catin harus sudah daftar online secara mandiri, setelah itu baru datang ke kantor KUA dengan membawa

berkas atau persyaratan yang harus di penuhi. Serta melampirkan nomor pendaftaran *online*, setelah itu catin membayar biaya nikah sebesar Rp.600.000 ke Bank yang telah bekerja sama dengan kemenag. Sebetulnya mudah dengan kita mendaftar secara mandiri, karena sekarang sudah difasilitasi pendaftaran *online* melalui simkah.”

Sehingga kita pun sebagai masyarakat yang baik seharusnya sudah bisa memanfaatkan kemajuan teknologi dengan menggunakan sebaik mungkin dan memanfaatkan kemudahan teknologi informasi dan komunikasi dengan mempermudah segala sesuatu yang menjadi keperluan kita pada saat ini. Salah satunya mendaftar nikah secara *online* serta mudah kita dapatkan informasi apapun yang kita butuhkan di internet dan media sosial lainnya.

Bukti Fisik (Tangibles) atau Sarana Prasarana yang menunjang Kualitas Pelayanan Publik di Kantor KUA Kecamatan

Menurut menteri agama (Lukman Hakim Saifuddin) “keberadaan KUA termasuk sarana dan prasarana yang memadai sangat penting selain berfungsi melayani urusan keagamaan masyarakat sekitar. KUA di Indonesia sebanyak 5.945 unit yang masih diupayakan untuk mewujudkan pembangunan-pembangunan KUA di kecamatan yang belum memiliki unit.” Mencakup penampakan fasilitas fisik, peralatan, sumber daya manusia, dan bahan-bahan komunikasi lainnya sangat penting sebagai penunjang dalam *output* pelayanan yang berkualitas.

Hal ini disampaikan oleh Bapak Deden Humron. SHI sebagai penghulu KUA kecamatan Ciparay saat peneliti wawancara:

“Pegawai KUA ciparay semuanya 15 orang Pegawai termasuk Bapak Kepala, 4 orang Penghulu 2 orang Pengawas, 2 orang Penyuluh dan 6 orang Pegawai Tata Usaha kadang dengan jumlah pegawai 14 orang ini kami masih kewalahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga kami

selalu menerima siswa/siswi yang magang dari sekolah atau mahasiswa dari Universitas yang ingin mengabdikan dan membantu dalam pelayanan di KUA kecamatan ciparay. Untuk fasilitas pun kami tidak semua memakai sarana dan prasarana kantor karena terbatas jadi ada beberapa pegawai juga yang memakai laptop (Barang Pribadi) untuk digunakan dalam menyelesaikan tugas dan kewajibannya masing masing. Bahkan untuk kantor sendiri pun masih bukan hak milik melainkan kontrak pertahun. Dan perencanaan untuk tahun 2022 KUA kecamatan ciparay akan dibuatkan unit tetap di Jl. Raya Laswi, Gununglutek, Ciparay samping Mesjid Al Karomah Ciparay.”

Sehingga ini menjadi hal yang sangat krusial, dimana disamping kita didesak agar dapat menyediakan pelayanan yang baik bagi publik. Pihak KUA Kecamatan pun masih bergelut dengan kesejahteraan dalam menyediakan pelayanan yang baik dengan bentuk fisik atau sarana dan prasarana yang belum dibuatkannya unit tetap KUA Kecamatan Ciparay oleh pusat. Karena kenyamanan suatu Kantor dapat memberikan energi positif terhadap kinerja para sumber daya didalamnya.

Tabel 3. Struktur Organisasi Kantor KUA Kecamatan Ciparay

NO	NAMA	JABATAN
1	Des. H. A. Rojali	Kepala Kua
2	Drs. Tatang Hadayat M.Mpd	Pengawas
3	Deni Hamdani M.Mpd	Pengawas
4	H. Jajang Mulyadi	Penyuluh
5	Maman Suparman S.Pd.i	Penyuluh
6	Ujang Firmansyah S.Ag., M.Sy	Penghulu
7	Iwan Shoefwan S.Pd.i	Penghulu
8	H. Sobari S.Ag	Penghulu
9	Deden Humron S.HI	Penghulu
10	N. Wiwi Wihaendah S.Ag	Tata Usaha
11	Dra. Maria Ulfah	Tata Usaha
12	Dewi Purnama	Tata Usaha
13	N. Oja Rojanah S.Ag	Tata Usaha
14	Rizqi Fadillah	Tata Usaha
15	Siti Nurazizah	Tata Usaha

Sumber :LAKIP Kantor KUA Kecamatan Ciparay
Kehandalan Sumber Daya Manusia (SDM) KUA Kecamatan

Kemahiran serta wawasan yang diperlukan agar bisa memberikan jasa sesuai

dengan keperluan konsumen. Di dalamnya termasuk wawasan serta kompetensi karyawan, wawasan serta kompetensi personil dukungan operasional serta kemampuan riset organisasi. Fokus dalam aspek kemahiran sumber daya manusia harus diperhatikan dalam tugas personalia atau *staffing*. Tugas ini adalah tugas dari setiap manajer yang berinteraksi dengan para pegawai di wilayah pimpinannya agar para pegawai tergerak untuk mengerjakan tugas dengan semaksimal mungkin guna mewujudkan tujuan dari kantor atau Visi Misi dari pimpinan. (Manullang, 2012)

Hal ini disampaikan oleh Bapak Ujang Firmansyah, S.Ag., M.Sy sebagai penghulu KUA kecamatan Ciparay saat peneliti wawancara:

“Di kantor Kua Kecamatan Ciparay suka merekrut pegawai honorer yang membantu pekerjaan kami disini, setiap tahunnya tidak lebih dari 1-2 orang pegawai honorer karena gaji dari pegawai honorer ini dibayar dari dana Kas KUA Kecamatan. Sehingga kami merekrut setiap tahun ya dengan sistem kontrak satu tahun tidak lebih dari dua orang. Dengan pemilihan pegawai pembantu kita pun tetap mengedepankan keahlian, skill dan latarbelakang pendidikan, hal ini memberi kesempatan kepada adik adik *fresh graduate* yang baru mencari pengalaman di dunia kerja jadi kami fasilitasi sambil belajar dan menambah pengalaman kerja, dan biasanya yang datang lagi kekantor yaitu orang-orang yang dulu nya pernah mengabdikan atau magang waktu sekolah/kuliah di kantor kami”

Responsivitas atau daya tanggap dari Para Pegawai KUA Kecamatan dalam memberikan Pelayanan Nikah di KUA Kecamatan

Kesanggupan serta kesiapan para Pegawai kantor kua guna mendorong para catin dan memberikan jasa secara cepat seperti ketepatan waktu pelayanan, pemberian layanan secara cepat. Dari hasil penelitian Ulbert Silalahi (dalam Zulkarnaen, 1996: 55)

ditemukan bahwa pelayanan yang disediakan belum baik dalam penyelenggaraan berhubungan dengan hal tersebut. Hidayat dan Sucherly (1956: 87) berpendapat bahwa; secara umum, organisasi pemerintah seringkali menemui tiga masalah yang mencakup kurangnya efektivitas, kurangnya efisiensi serta kualitas pelayanan yang belum optimal. Budaya yang berkibat pada tercapainya target adalah salah satu identitas dari organisasi birokrasi, (Mulyadi, 2018).

Sehingga permasalahan yang menjadi daging para *stake holder* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya masih dirasa acuh atau mengabaikan. Tanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang baiknya hanya dilakukan diawal-awal pelayanan saja. Namun kembali tidak bisa menyalahkan para pegawainya juga dibalik *problems* ini ada faktor yang mempengaruhi diantaranya upah yang tidak memadai, apalagi untuk para pegawai pembantu. Dengan tugas dan kewajiban yang besar namun tidak sebanding dengan penghasilan yang didapatkan. Sehingga ini menjadi faktor yang harus di perhatikan dalam memperbaiki kualitas pelayanan bagi publik.

Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Ujang Firmansyah, S.Ag., M.Sy sebagai penghulu KUA kecamatan Ciparay saat peneliti wawancara:

”Terkait upah para pegawai pembantu yang ada dikantor kami pun, upah yang diberikan dari dana Kas KUA Kecamatan sehingga upah yang diberikanpun tidak menentu, terkadang kita upah sebesar Rp.700.000 (Tujuh Ratus Ribu Rupiah) hingga Rp.1.000.000 (Satu Juta Rupiah) setiap bulannya, karena tidak ada dana untuk pegawai pembantu dari pusat sehingga kami sebisa mungkin *manage* keuangan kas KUA dalam pemberian upah pegawai pembantu”

Keyakinan atau Reliabilitas

Mencakup 2 unsur pokok, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) serta sifat bisa dipertanggungjawabkan (*dependability*).

Hal tersebut artinya adalah perusahaan bisa menyediakan jasanya dengan benar sejak awal (*right the first time*), menepati janjinya sesuai kesepakatan serta andal (contohnya, menyediakan jasa sesuai dengan jadwal yang diagendakan), merekam data (*record*) dengan tepat. Keyakinan dari pegawai kantor sangat dibutuhkan oleh para penikmat kepentingan pelayanan kantor kua kecamatan sehingga ketika pegawai memberikan jaminan berupa keyakinan kepada masyarakat dalam melaksanakan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Sehingga pelayanan akan lebih efektif dan efisien serta kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan atau masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Karena pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diakui secara positif dan diterima dengan baik.

Hal ini disampaikan oleh oleh Bapak Ujang Firmansyah, S.Ag., M.Sy sebagai penghulu KUA kecamatan Ciparay saat peneliti wawancara:

“Dalam perihal keyakinan yang diberikan sebagai jaminan kepada catin, dalam waktu satu minggu berkas harus sudah selesai dan siap untuk dipakai atau diterima oleh P3N, karena waktu pendapftaran di web Simkah *Online* minimal 10 hari sebelum tanggal pernikahan, sehingga berkas yang kita proses 3x24 jam atau 3 hari kerja. Dan sebagai kelanjutannya dalam Hari H pernikahannya dokumen ini dibawa dan di tandatangi oleh kedua mempelai sebagai simbolis dan dokumentasi”

Kepedulian memahami kebutuhan Pelanggan atau Masyarakat

Berusaha mengerti keinginan konsumen serta keperluan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, serta mengenali masyarakatnya. Sehingga kita mesti paham dengan masyarakat yang awam mengenai pendaftaran nikah di kua kecamatan sehingga bentuk upaya dari kepedulian ini dengan memberikan informasi secara *transparan* dan mudah di pahami, tidak bertele-tele juga membantu dengan senang hati kepada

masyarakat yang sangat tertinggal dalam kemajuan teknologi informasi dan komunikasi di zaman modern ini. Contohnya seperti orang tua yang akan menikah lagi, baik dikarenakan cerai hidup ataupun cerai mati dengan mendaftar sendiri ke Kantor KUA sehingga perlu pengawasan dari kita untuk membimbing pendaftaran secara onlinenya, karena tidak sedikit masyarakat khususnya orang tua yang gagah teknologi (*gaptek*).

Hal ini disampaikan oleh oleh Bapak Drs. H.A Rojali sebagai Kepala KUA kecamatan Ciparay saat peneliti wawancara:

“ini menjadi PR bagi kami, karena banyak kendala juga yang kami rasakan salah satunya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau calon pengantin, baik dari segi sarana dan prasarana dan pelayanan yang masih kurang yang kita akui. Namun kedepannya setelah di bangun kantor baru KUA Kecamatan Ciparay yang nantinya akan pindah pada kantor tetap di Pinggir Mesjid Al-Karomah ciparay sehingga akan lebih tertata dengan baik pelayanan, sarana dan prasarana dan fasilitas-fasilitas yang menunjang pelayanan di KUA Kecamatan Ciparay seperti layaknya KUA kecamatan dengan adanya balai nikah yang nyaman, karena untuk sekarang jika ada yang Nikah di KUA kita menggunakan mesjid terdekat sebagai balai nikah”

Hambatan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam organisasi memberikan gambaran mengenai pencapaian dari pelaksanaan pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna layanan. Menurut Moenir (Moenir A. , 2001) bahwa faktor-faktor *internal* birokrasi pemerintah yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: Faktor kesadaran aparatur pemerintah melaksanakan fungsi pelayanan; Faktor aturan yang memadai dalam organisasi, agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan secara teratur dan terarah; Faktor organisasi sebagai

suatu mekanisme sistem dalam pencapaian tujuan kualitas pelayanan; Faktor pendapatan pegawai aparatur pemerintah; Faktor kemampuan dan keterampilan pegawai; Faktor tersedianya sarana pelayanan.

Keberhasilan instansi dalam pelayanan publik juga tidak lepas dari unsur atau sarana manajemen instansi tersebut. Komponen manajemen diperlukan agar manajemen organisasi terlaksana dengan baik juga benar serta tujuan organisasi dapat tercapai sesuai dengan harapan. Menurut Manullang sebagaimana dikutip oleh Mastini (2013:61) (Mastini, 2013) tentang komponen manajemen, terdiri atas *man, material, machine, method, money* dan *markets*, setiap komponen tersebut mempunyai penjelasan serta kontribusi bagi suatu manajemen agar memahami bahwa manajemen mempunyai beberapa komponen yang harus dimanfaatkan.

a. Manusia (*Man*).

Media substansial atau sarana pokok setiap manajer dalam mewujudkan tujuan yang sudah ditetapkan oleh individu-individu tersendiri atau manusianya. Berbagai kegiatan yang bisa dilakukan dalam mewujudkan tujuan seperti yang bisa dilihat dari paradigma proses, perencanaan, pengorganisasian, *staffing*, pengarahan, serta pengawasan atau bisa juga kita lihat dari sudut bidang. *Man* /manusia ataupun juga sering dikenal dengan sumber daya manusia dalam dunia manajemen adalah unsur yang sangat penting serta berpengaruh. Manusia yang menyusun tujuan, menentukan tujuan serta manusia juga yang nantinya akan melaksanakan proses dalam mewujudkan tujuan yang telah ditentukan tersebut.

b. Material (*Material*).

Pada proses dilaksanakannya kegiatan, manusia memakai material atau bahan-bahan. Karenanya, material dinilai juga sebagai media atau alat manajemen dalam mewujudkan tujuan. Bahan atau bisa disebut sebagai media serta prasarana ini amat mendukung manusia dalam melaksanakan tugas maupun kewajibannya. Tanpa *Material* manusia tidak

dapat menyediakan pelayanan dengan maksimal.

c. Mesin (*Machine*).

Seiring dengan kemajuan teknologi, manusia tidak lagi sebagai pembantu mesin seperti pada masa lalu sebelum Revolusi Industri terjadi. Bahkan, sebaliknya kedudukan mesin sudah berubah menjadi pembantu manusia. Karenanya, kita sebagai manusia harus dapat bersahabat baik dengan mesin yang bisa mendukung dalam mempermudah segala kegiatan serta pekerjaan manusianya sendiri.

d. Metode (*Method*).

Guna bisa melaksanakan aktivitas dengan benar dan berhasil guna, manusia dipertemukan pada berbagai cara alternatif dalam pelaksanaan pekerjaan tersebut sehingga cara yang dilakukan bisa menjadi media atau instrumen manajemen dalam mencapai tujuan. Hal tersebut sangat penting dalam menjangkau manusia, Material, dan Mesin. Metode ini seperti strategi yang dilakukan atau rancangan yang diberlakukan guna mempermudah pelayanan yang diberikan.

e. Uang (*Money*).

Uang sebagai alat manajemen harus dimanfaatkan sedemikian rupa agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Aktivitas atau ketidaklancaran proses manajemen kurang lebih diimplikasi oleh pengelolaan keuangan. Seperti halnya Uang ini diibaratkan sebagai Roda dalam kehidupan suatu organisasi. Kita mesti pandai mengelolanya, seperti yang dikatakan Kepala KUA saat diwawancarai, beliau mengatakan:

"Pengelolaan uang yang menjadi Anggaran dari Kemenag sudah mendapatkan aliran dana Surat Berharga Syariah Negara (SBSN), dimana kemenag menargetkan pembangunan 135 unit Balai Nikah dan Manasik Haji pada tahun 2021. Mengingat pembangunan Gedung Balai Nikah dan Manasik Haji ini merupakan salah satu bagian peningkatan fungsi KUA, banyak Kua di Indonesia berada dalam kondisi kurang layak sebagai tempat pelayanan

publik. Jika dilihat dengan Kantor-Kantor Pelayanan Publik lainnya. Sedangkan KUA pun memiliki peran yang sama sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat. Sehingga ditahun 2022 perencanaan pembangunan Kantor Kua Kecamatan Ciparay yang akan dibangun di samping Mesjid Al-Karomah Ciparay, dana yang digulirkan oleh pemerintah kita harus bisa memanfaatkannya dengan sebaik-baiknya untuk meningkatkan pelayanan nikah.”

f. Pasar (*Markets*).

”Market bagi kami adalah kepuasan dari masyarakat, atas pelayanan yang diberikan kepada catin dengan adanya bimbingan kawin (BINWIN) yang dilakukan sebelum melakukan pernikahan, kita bekal dulu mereka dengan sedikit pengetahuan-pengetahuan yang dapat menjadi bekal dalam melangsungkan kehidupan barunya yaitu Berumah Tangga.”
Ucap Bapak Drs. H. A. Rojali.

Upaya dalam mengatasi segala hambatan yang terjadi

Beberapa upaya yang harus direalisasikan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam penerapan simkah di KUA kecamatan ciparay dalam meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang disampaikan oleh kepala KUA Bapak Drs. H.A Rojali saat peneliti wawancara :

“Upaya yang telah dilakukan KUA kecamatan ciparay untuk mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi ialah dengan cara memberlakukan bimbingan pelatihan baik untuk pegawai dan operator pelayanan di KUA sendiri juga kepada para P3N dengan memberikan pelatihan-pelatihan yang menunjang keberlangsungan pelayanan nikah, seperti pelatihan pendaftaran *online* , juga menyediakan bahan untuk menjadi bekal para P3N dalam membimbing para catin yang akan melangsungkan pernikahan. Pelatihan ini dilakukan setiap 6 bulan sekali biasanya sekaligus evaluasi terhadap progres kerja dari kita. Tetapi jika ada informasi *up to date*

kita akan informasikan secara cepat tanpa harus menunggu waktu evaluasi”

Dalam mengatasi permasalahan lain, seperti yang disampaikan oleh Pak Deden Humron., SHI sebagai Penghulu saat peneliti wawancara:

“Upaya lainnya adalah dengan digencarkan informasi-informasi di media sosial seperti youtube, instagram, forum whatsapp pegawai dan juga forum whatsapp P3N untuk di media sosialnya. Namun untuk di dunia nyata nya dengan di *print out* kan atau dibuatkan mading informasi bagi para catin untuk mempermudah pelayanan dengan memberikan informasi secara terbuka, isi dari mading informasi ini diantaranya seperti informasi persyaratan nikah, data bank yang bekerja sama dengan kemenag untuk pembayaran Nikah melalui bank, persyaratan permasalahan jika surat nikahnya hilang ketika di urus kembali apa saja persyaratannya. Serta upaya kami dalam membantu para catin yang sudah orang tua dan tidak *up to date* dalam penggunaan teknologi maka kita bantu dengan senang hati.”

Hal ini perlu untuk direalisasikan karena bentuk program seperti bimbingan teknis bagi para pegawai sangat membantu dalam hal produktivitas bekerja dan merupakan sebuah kewajiban untuk seluruh pegawai kua agar dapat memahami bagaimana pelaksanaan teknis daripada sistem simkah tersebut.

PENUTUP

Simpulan

Penerapan dari simkah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat atau khususnya calon pengantin yang akan melakukan pendaftaran nikah di kantor kua kecamatan ciparay sudah dikatakan cukup baik, hal tersebut dapat ditunjukkan bahwa data nikah pada tahun 2018 hingga 2021 setiap tahunnya mengalami kenaikan jumlah pelayanan yang diberikan. Meskipun di tahun 2020 mengalami penurunan angka jumlah

pendaftaran nikah dikarenakan masih dalam kondisi Pandemi Covid-19 serta Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dimana ada tambahan beberapa peraturan yang diberlakukan jika tetap memberlangsungkan pernikahan salah satunya adanya pembatasan jumlah tamu undangan serta melampirkan beberapa dokumen seperti surat keterangan sudah melakukan vaksinasi minimal dosis pertama untuk kedua calon pengantin dan orang tua, sehingga ditahun 2020 mengalami sedikit penurunan dalam pendaftaran nikah di KUA Kecamatan Ciparay. Penerapan simkah ini diterima dengan baik oleh masyarakat dalam pengurusan pendaftaran nikah secara *online*, meskipun masih dibantu oleh P3N dalam pendaftaran secara *online* yang seharusnya ketentuan ini dikhususkan untuk calon pengantin yang akan mendaftarkan pernikahannya namun ini masih menjadi adaptasi baru bagi masyarakat, disamping itu sudah banyak pula masyarakat yang sudah menerima dengan baik dan paham dalam penggunaan simkah online dimana sasaran dari pemberlakuan simkah online ini adalah catin sebagai anak muda atau milenial yang sudah tidak asing dengan dunia teknologi. Sehingga mudah diterima dan di apresiasi dengan baik oleh masyarakat.

Meski demikian, berdasarkan teori Parasuraman ada beberapa kriteria yang harus diperbaiki yakni (1) Bentuk fisik (*Tangible*) atau sarana dan prasarana pelayanan kantor kua kecamatan ciparay, dengan dimaksimalkan kembali seperti penambahan Unit komputer untuk penghulu dan operator simkah, agar tidak memakai barang pribadi dalam melakukan pekerjaannya. (2) kehandalan (*Reliability*) para pegawai, khususnya pegawai yang sudah tidak muda lagi, agar diberikan pembekalan dalam memberikan pelayanan secara *online* agar lebih optimal dalam penyesuaian di pekerjaannya (3) Daya Tanggap (*Responsivitas*) pegawai yang masih belum disiplin terhadap datang dan pulang kerja, sehingga dapat mengganggu pelayanan yang diberikan (4) Keyakinan

(*Assurance*) memberikan keyakinan dengan menjamin pelayanan yang diberikan dengan sebaik mungkin dan tuntas. (5) Kepedulian (*Empathy*) terhadap kebutuhan masyarakatnya dengan memberikan pelayanan yang lebih transparan, efektif dan efisien sehingga paham apa yang menjadi kebutuhan masyarakatnya.

Dengan demikian peneliti merekomendasikan sebagai bentuk evaluasi dari pelayan publik yang diberikan dalam penerapan simkah *online* pada kantor kua kecamatan dalam pelayanan nikah; (1) Adanya pelatihan pada P3N dalam kepengurusan akta nikah harus lebih dikuasai lagi, jangan sampai dari calon pengantin menyerahkan pada jasa P3N dan P3N menyerahkan kembali kepada para operator kua, yang mana dengan adanya ketentuan ini diberlakukan untuk mempermudah pelayanan nikah. Sehingga tidak boleh *stuck* disana ketika tidak bisa, dengan begitu kita harus aktif dimedia sosial agar informasi dapat disampaikan lebih cepat dan mudah seperti di instagram, youtube. Sehingga perlu dikhususkan pegawai yang aktif dalam mengelola informasi di media sosial. (2) Sarana dan prasarana pelayanan kua harus lebih di dimaksimalkan kembali seperti komputer yang menjadi mesin pembantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (3) Adanya transparansi pelayanan dengan tidak ada pungutan liar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

