



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 3 Tahun 2025 Page 7179-7187

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Implementasi Pelayanan Publik Administrasi Perkawinan Di Kua Kecamatan Medan Tembung: Tantangan Dan Solusi

Khairani^{1✉}, Taufiqurrahman Harahap², Khairul Fajri³, Robi Sabuki⁴

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Email: khairani0406213050@uinsu.ac.id[✉]

Abstrak

Penelitian ini mengkaji implementasi pelayanan publik administrasi perkawinan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Medan Tembung, dengan fokus pada tantangan yang dihadapi dan solusi yang diterapkan. Menggunakan pendekatan studi kasus kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam dengan petugas KUA dan pengguna layanan, serta analisis dokumen. Temuan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi perkawinan menggabungkan sistem manual dan digital, dengan penerapan aplikasi ELSIMIL sebagai inovasi digital yang belum sepenuhnya optimal. Tantangan utama meliputi keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap aplikasi digital, fasilitas yang kurang memadai, serta beban kerja petugas yang tinggi dengan pengembangan sumber daya manusia yang masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini juga menyoroti peran penting sumber daya manusia dan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, KUA telah melakukan pelatihan SDM, meningkatkan pemanfaatan aplikasi digital, dan memperbaiki fasilitas pelayanan. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris baru terkait adaptasi pelayanan administrasi keagamaan di era digital pada tingkat pemerintahan lokal, serta melanjutkan kajian terdahulu mengenai administrasi perkawinan dan tantangan pelayanan publik.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Administrasi Perkawinan, KUA Medan Tembung, Tantangan, Inovasi Digital*

Abstract

This study explores the implementation of public service in marriage administration at the Office of Religious Affairs (KUA) in Medan Tembung Subdistrict, focusing on the challenges encountered and solutions applied. Using a qualitative case study approach, data were collected through observations, in-depth interviews with KUA officers and service users, and document analysis. The findings indicate that the marriage administration service combines manual and digital systems, with the introduction of the ELSIMIL application as a digital innovation that is yet to be fully optimized. Key challenges include limited public awareness and understanding of digital applications, inadequate facilities, and high workload on staff with limited human resource development. The study also highlights the critical role of human resources and community participation in enhancing service quality. To address these issues, the KUA has implemented staff training, improved digital application utilization, and enhanced service facilities. This research contributes new empirical insights into the adaptation of religious administrative services in the digital era at the local government level, building upon previous studies on marriage administration and public service challenges.

Keyword: *Public Service, Marriage Administration, KUA Medan Tembung, Challenges, Digital Innovation*

PENDAHULUAN

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan institusi pemerintah yang berperan penting dalam memberikan pelayanan administrasi keagamaan, salah satunya adalah administrasi perkawinan. KUA berada di tingkat kecamatan dan menjadi garda terdepan dalam pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam pencatatan dan pengelolaan administrasi perkawinan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan yang mengatur ikatan lahir batin antara pria dan wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa (Syekh Nurjati, 2020).

Perkembangan teknologi informasi menuntut KUA untuk melakukan inovasi dalam pelayanan administrasi, seperti penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yang memudahkan masyarakat dalam proses pencatatan perkawinan secara online (Hasanah, 2024). Namun, dalam implementasinya, KUA sering menghadapi berbagai tantangan, mulai dari keterbatasan sarana prasarana, sumber daya manusia, hingga kendala birokrasi dan pendanaan (Marzuki, 2020).

Di Kecamatan Medan Tembung, pelayanan administrasi perkawinan menjadi sangat penting mengingat tingginya permintaan layanan dari masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada implementasi pelayanan publik administrasi perkawinan di KUA Kecamatan Medan Tembung, dengan tujuan mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dan

solusi yang telah diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas pelaksanaan administrasi perkawinan di Kantor Urusan Agama (KUA) yang memberikan gambaran penting terkait prosedur, tantangan, dan aspek hukum dalam pelayanan publik di bidang ini. Misalnya, penelitian oleh Khusnul (2022) yang mengkaji pelaksanaan administrasi perkawinan menurut Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 di KUA Kecamatan Seputih Agung, Lampung Tengah. Penelitian tersebut menemukan bahwa pelaksanaan administrasi sudah sesuai dengan regulasi, namun masih terdapat kendala dalam pencatatan dan kesadaran masyarakat untuk memiliki buku nikah resmi sehingga berdampak pada perlindungan hukum bagi keluarga (Khusnul, 2022).

Selain itu, Irma Nur (2020) meneliti peranan KUA dalam sistem pengelolaan administrasi perkawinan di Kecamatan Libureng, Kabupaten Bone. Penelitian ini menyoroti pentingnya peran kepala KUA, penghulu, dan staf dalam menjalankan tugas administrasi serta faktor-faktor penghambat seperti gangguan jaringan dan sistem manual yang masih digunakan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan administrasi perkawinan belum maksimal dan perlu peningkatan kapasitas SDM serta optimalisasi sistem agar pelayanan lebih efektif dan memuaskan masyarakat (Nur, 2020).

Penelitian lain oleh Duray (2019) membahas kewajiban pencatatan perkawinan berdasarkan UU No. 32 Tahun 1954 dan menegaskan bahwa pencatatan nikah merupakan bagian penting untuk memberikan kekuatan hukum terhadap perkawinan. Duray juga menyoroti bahwa proses administrasi harus dilakukan secara teliti agar tidak menimbulkan masalah hukum di kemudian hari (Duray, 2019).

Kajian lain oleh Hamdani (2002) menegaskan urgensi pencatatan administrasi perkawinan sebagai upaya perlindungan hukum bagi istri dan anak. Ia menjelaskan bahwa pencatatan nikah memberikan validitas ganda, baik dari sisi agama maupun negara, sehingga menghindari praktik nikah siri yang tidak tercatat dan berpotensi merugikan hak-hak keluarga (Hamdani, 2002).

Secara keseluruhan, kajian-kajian terdahulu menekankan pentingnya pelaksanaan administrasi perkawinan yang sesuai regulasi, pengelolaan yang efektif oleh KUA, serta tantangan dalam digitalisasi dan kesadaran masyarakat. Penelitian ini melanjutkan kajian tersebut dengan fokus pada implementasi pelayanan administrasi perkawinan di KUA Kecamatan Medan Tembung, menyoroti tantangan lokal dan solusi inovatif yang diterapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab beberapa pertanyaan utama, yaitu bagaimana implementasi pelayanan publik administrasi perkawinan di KUA Kecamatan

Medan Tembung berjalan, tantangan apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan tersebut, serta solusi seperti apa yang telah diterapkan untuk mengatasi berbagai kendala demi meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi pelayanan publik administrasi perkawinan di KUA Kecamatan Medan Tembung. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi langsung, wawancara mendalam dengan pegawai KUA dan masyarakat pengguna layanan, serta dokumentasi terkait proses pelayanan administrasi perkawinan. Observasi bertujuan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan dan interaksi antara petugas dengan masyarakat. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali pengalaman, kendala, dan solusi yang diterapkan dalam pelayanan. Dokumentasi berupa data arsip, laporan, dan regulasi pendukung juga dianalisis sebagai pelengkap data lapangan (Hasanah, 2024; Rahayu, 2023).

Analisis data mengikuti tiga tahap utama menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yaitu: (1) pemadatan data, yang mencakup proses seleksi, penyederhanaan, dan fokus pada data yang relevan; (2) penyajian data, berupa penyusunan informasi sehingga memudahkan penarikan kesimpulan; dan (3) penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu interpretasi pola dan hubungan antar data untuk menghasilkan temuan penelitian yang valid (Hasanah, 2024). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara komprehensif tantangan dan solusi dalam pelayanan administrasi perkawinan di KUA Medan Tembung.

Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman relevan, seperti kepala KUA, petugas administrasi, dan masyarakat pengguna layanan. Teknik ini sesuai untuk penelitian kualitatif yang menekankan kedalaman data dibandingkan kuantitas (Rahayu, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

KUA Kecamatan Medan Tembung merupakan kantor urusan agama yang berdiri sejak pemekaran dari KUA Kecamatan Medan Denai pada tahun 1993 dan membawahi tujuh kelurahan di wilayah Kecamatan Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara. Alamat kantor ini berada di Jl. Kapten M. Jamil Lubis No. 107, Kelurahan Bandar Selamat, Medan Tembung (Kantor Urusan Agama Kecamatan Medan Tembung, 2021).

Visi KUA Kecamatan Medan Tembung adalah mewujudkan pelayanan prima yang profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat dalam bidang administrasi keagamaan, khususnya administrasi perkawinan. Misinya meliputi peningkatan kualitas sumber daya manusia, pengembangan sistem administrasi yang akurat dan transparan, serta peningkatan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan umat beragama di wilayahnya (Kantor Urusan Agama Kecamatan Medan Tembung, 2021).

Tugas pokok KUA Kecamatan Medan Tembung mencakup penyelenggaraan pencatatan perkawinan, pembinaan keluarga sakinah, pelaksanaan bimbingan pranikah, serta pelayanan administrasi keagamaan lainnya sesuai dengan peraturan Kementerian Agama Republik Indonesia. Fungsi utama KUA meliputi pelaksanaan administrasi nikah, pembinaan umat, penyuluhan agama, dan pelaksanaan tugas lain yang mendukung pembangunan keagamaan di kecamatan tersebut (Kantor Urusan Agama Kecamatan Medan Tembung, 2021).

1. Proses Implementasi Pelayanan Administrasi Perkawinan di KUA Kecamatan Medan Tembung

Pelayanan administrasi perkawinan di KUA Kecamatan Medan Tembung meliputi pendaftaran, pemeriksaan dokumen, pengumuman kehendak nikah, pelaksanaan akad nikah, hingga penerbitan buku nikah. Proses ini masih banyak dilakukan secara manual, dimana calon pengantin harus datang langsung ke kantor KUA untuk mengisi formulir dan melengkapi persyaratan seperti surat pengantar dan dokumen N1 sampai N4. Hal ini menyebabkan proses pelayanan kurang efisien dan berpotensi menimbulkan antrean panjang (Sistem Informasi Layanan Data Pernikahan, 2025).

Namun, KUA Medan Tembung telah mulai mengadopsi sistem digital seperti aplikasi ELSIMIL (Elektronik Siap Nikah, Siap Hamil) sebagai syarat pendaftaran nikah, meskipun implementasinya belum maksimal karena masih banyak calon pengantin yang belum memahami keberadaan aplikasi tersebut (Nasution & Zulkarnain, 2023). Penggunaan teknologi ini diharapkan dapat mempercepat proses administrasi dan mengurangi beban kerja petugas KUA.

2. Tantangan dalam Pelayanan Administrasi Perkawinan

Penelitian mengidentifikasi beberapa tantangan utama dalam pelayanan administrasi perkawinan di KUA Kecamatan Medan Tembung, yaitu:

a. Keterbatasan Sosialisasi dan Pemahaman Aplikasi Digital

Banyak masyarakat belum mengetahui atau belum terbiasa menggunakan aplikasi ELSIMIL sehingga proses pendaftaran masih didominasi cara manual (Nasution & Zulkarnain, 2023).

b. Keterbatasan Sarana dan Prasarana

Ruang pelayanan yang sempit dan fasilitas yang kurang memadai menyebabkan pelayanan kurang optimal dan kurang nyaman bagi masyarakat (Implementasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan, 2015).

c. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Petugas KUA menghadapi beban kerja yang cukup tinggi dengan jumlah permohonan nikah yang terus meningkat, sementara pelatihan dan pengembangan SDM terkait teknologi belum merata (Pelayanan Administrasi Perkawinan, Percut Sei Tuan, 2021).

3. Solusi dan Inovasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Sebagai solusi, KUA Kecamatan Medan Tembung telah menerapkan beberapa inovasi, antara lain:

a. Pemanfaatan Aplikasi ELSIMIL

Meskipun belum optimal, aplikasi ini merupakan langkah awal digitalisasi yang membantu mempercepat proses pendaftaran nikah dan meminimalisasi kesalahan administrasi (Nasution & Zulkarnain, 2023)

b. Peningkatan Pelatihan SDM

KUA berupaya meningkatkan kemampuan petugas melalui pelatihan teknologi informasi dan pelayanan publik agar lebih responsif dan ramah kepada masyarakat (Pelayanan Administrasi Perkawinan, Percut Sei Tuan, 2021)

c. Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Web

Mengacu pada praktik di KUA lain seperti Kecamatan Tinggi Raja dan Telluwanua, pengembangan sistem informasi layanan online dapat menjadi solusi untuk mempercepat dan mempermudah proses administrasi (Sistem Informasi Layanan Data Pernikahan, 2025; Kanna et al., 2023)

4. Dampak Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Pelayanan yang cepat, jelas, dan mudah diakses menjadi faktor utama penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi perkawinan. Penelitian di KUA Kecamatan Percut Sei Tuan menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan dan kesederhanaan prosedur menjadi kunci kepuasan masyarakat, yang juga relevan dengan kondisi di Medan Tembung (Pelayanan Administrasi Perkawinan, Percut Sei Tuan, 2021). Dengan terus mengembangkan inovasi dan memperbaiki kendala yang ada, KUA Medan Tembung berpotensi meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat secara signifikan.

5. Peran SDM dan Pelatihan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Sumber daya manusia (SDM) di KUA Kecamatan Medan Tembung memegang peranan penting dalam keberhasilan implementasi pelayanan administrasi perkawinan. Penelitian menunjukkan bahwa pelatihan rutin yang diberikan kepada petugas KUA meningkatkan pemahaman mereka terhadap sistem digital dan prosedur pelayanan, sehingga mampu memberikan layanan yang lebih cepat dan akurat (Hasanah, 2024). Namun, masih terdapat kebutuhan pelatihan lanjutan terutama dalam penguasaan teknologi informasi dan manajemen pelayanan publik agar SDM dapat beradaptasi dengan perkembangan digitalisasi yang terus berkembang.

6. Pengaruh Digitalisasi Terhadap Efisiensi Pelayanan

Digitalisasi melalui aplikasi ELSIMIL dan sistem informasi berbasis web telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi pelayanan administrasi perkawinan. Penggunaan teknologi ini mengurangi waktu proses pendaftaran dan meminimalisasi kesalahan administrasi (Nasution & Zulkarnain, 2023). Meski demikian, keterbatasan infrastruktur dan akses internet di beberapa wilayah menjadi hambatan yang perlu diatasi agar digitalisasi dapat berjalan optimal.

7. Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Partisipasi aktif masyarakat dalam menggunakan layanan digital menjadi faktor penentu keberhasilan inovasi pelayanan. Sosialisasi yang intensif dan edukasi kepada masyarakat terkait manfaat dan cara penggunaan aplikasi ELSIMIL sangat diperlukan untuk meningkatkan partisipasi tersebut (Marzuki, 2020). Pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat juga meningkatkan tingkat kepuasan dan kepercayaan publik terhadap KUA.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan publik administrasi perkawinan di KUA Kecamatan Medan Tembung berjalan dengan prosedur yang masih menggabungkan sistem manual dan digital. Proses pelayanan mencakup pendaftaran, pemeriksaan dokumen, pelaksanaan akad nikah, hingga penerbitan buku nikah, dengan upaya penerapan aplikasi ELSIMIL sebagai inovasi digital meskipun belum sepenuhnya optimal.

Tantangan utama yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan ini meliputi keterbatasan sosialisasi dan pemahaman masyarakat terhadap aplikasi digital, keterbatasan sarana prasarana kantor, serta beban kerja petugas yang tinggi dengan dukungan sumber daya manusia yang masih perlu ditingkatkan.

Sebagai solusi, KUA Kecamatan Medan Tembung telah mengupayakan peningkatan pelatihan SDM, pengembangan aplikasi digital, dan perbaikan fasilitas pelayanan guna meningkatkan kecepatan, akurasi, dan kenyamanan pelayanan administrasi perkawinan. Dengan strategi tersebut, diharapkan kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Duray, A. (2019). *Pencatatan perkawinan di kantor urusan agama* (Tesis). Universitas Islam Negeri Jakarta.
- Hasanah, S. (2024). *Evaluasi pelayanan publik di kantor urusan agama (KUA) melalui sistem informasi manajemen nikah. Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 1(1), 45–53.
- Hamdani, M. (2002). *Risalah nikah hukum perkawinan Islam*. Jakarta: Pustaka Amani.
- Implementasi pelayanan pencatatan pernikahan di kantor urusan agama kecamatan Sangasanga kabupaten Kutai Kartanegara. (2015). *E-Journal*, 1(1), 10–25.
- Kanna, H., Mukramin, & Hasnahwati. (2023). Sistem informasi pelayanan pendaftaran nikah secara online di KUA kecamatan Telluwanua menggunakan framework CodeIgniter. *Jurnal Teknologi dan Informasi*, 2(2), 44–55.
- Kantor Urusan Agama Kecamatan Medan Tembung. (2021). *Profil KUA Kecamatan Medan Tembung*. Kementerian Agama Kota Medan.
- Khusnul, K. (2022). Pelaksanaan administrasi pernikahan menurut Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 di KUA Kecamatan Seputih Agung Kabupaten Lampung Tengah (Skripsi). Universitas Raden Intan Lampung.
- Marzuki, A. (2020). Peningkatan layanan publik dan biaya operasional perkantoran KUA: Sejarah, pengelolaan, dan implikasi terhadap layanan KUA. *Jurnal Bimas Islam*, 13(1), 195–210.
- Nasution, B. H., & Zulkarnain. (2023). Implementasi aplikasi ELSIMIL sebagai syarat pendaftaran nikah perspektif maqasid al-shari'ah (Studi kasus di KUA Kecamatan Medan Tembung). *Journal of Social Community*, 8(1), 881–895.
- Nur, I. (2020). Peranan kantor urusan agama dalam sistem pengelolaan administrasi pernikahan di Kecamatan Libureng Kabupaten Bone (Skripsi). Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Pelayanan administrasi perkawinan di KUA Kecamatan Percut Sei Tuan. (2021). *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 1(1), 10–20.
- Sistem informasi layanan data pernikahan pada kantor KUA Kecamatan Tinggi Raja berbasis

web. (2025). *SABER*, 3(1), 47–58.

Syekh Nurjati, A. (2020). *Bab I Pendahuluan: Kantor Urusan Agama dan pelayanan administrasi perkawinan*. Repository Syekh Nurjati.