

OPTIMALISASI PELAYANAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI DI KUA GERAGAI TANJUNG JABUNG TIMUR

Anisbar Anhar¹, Al Munip², Haeran³

Institut Islam Al-mujaddid Sabak

anisbaranhar@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses optimalisasi pelayanan sistem informasi administrasi di Kantor Urusan Agama (KUA) Geragai, Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi administrasi di KUA Geragai telah meningkatkan efisiensi pelayanan dan memperkuat transparansi birokrasi. Digitalisasi membantu mempercepat proses pelayanan seperti pencatatan nikah, pengarsipan dokumen, dan laporan keagamaan. Namun, penerapannya masih menghadapi beberapa kendala seperti keterbatasan jaringan internet, kompetensi SDM, dan keterbatasan anggaran. Untuk mengatasi hal tersebut, KUA Geragai menerapkan strategi penguatan melalui pelatihan pegawai, peningkatan infrastruktur teknologi, serta kerja sama dengan lembaga eksternal. Secara keseluruhan, optimalisasi sistem informasi administrasi ini berhasil menciptakan layanan publik yang lebih efektif, akuntabel, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi digital.

Kata Kunci: *Optimalisasi, Sistem Informasi, Pelayanan Administrasi, KUA, Digitalisasi, Efisiensi*

PENDAHULUAN

Kantor Urusan Agama (KUA) memiliki fungsi penting dalam memberikan pelayanan administrasi keagamaan yang berkualitas kepada masyarakat. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan efisiensi dan transparansi pelayanan publik, optimalisasi sistem informasi administrasi menjadi hal yang mendesak. Di KUA Geragai, Tanjung Jabung Timur, langkah-langkah inovatif telah mulai diterapkan untuk mempercepat proses administrasi dan memperbaiki tata kelola pelayanan. Pemanfaatan teknologi informasi diharapkan mampu mengurangi kesalahan manusia, mempercepat waktu pelayanan, serta meningkatkan akurasi data keagamaan masyarakat. Modernisasi ini menjadi bagian dari komitmen KUA dalam mewujudkan pelayanan prima berbasis digital (Widyastutin & Yeni, 204).

Sebelum optimalisasi dilakukan, proses pelayanan administrasi di KUA Geragai masih didominasi oleh sistem manual. Pencatatan data pernikahan, pengarsipan dokumen, hingga pelaporan masih bergantung pada kertas dan penyimpanan fisik. Kondisi tersebut seringkali menimbulkan kendala seperti keterlambatan proses, duplikasi data, serta risiko kehilangan dokumen penting. Ketidakefisienan sistem lama juga berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan (Arfah, 2022). Oleh karena itu, pembenahan sistem menjadi prioritas utama agar pelayanan KUA dapat berjalan cepat, akurat, dan mudah diakses.

Optimalisasi pelayanan sistem informasi di KUA Geragai dilakukan melalui penerapan aplikasi berbasis daring yang mempermudah proses administrasi keagamaan. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan seperti pendaftaran nikah, konsultasi keagamaan, dan penerbitan dokumen secara lebih mudah. Petugas KUA pun dapat memantau data secara real time sehingga proses verifikasi menjadi lebih cepat. Digitalisasi ini juga membantu mengurangi beban administratif pegawai karena data sudah tersimpan secara otomatis di system (Mukiyanto, 2024). Dengan begitu, waktu pelayanan menjadi lebih singkat dan mutu pelayanan meningkat.

Selain aspek teknis, peningkatan kapasitas sumber daya manusia juga menjadi faktor kunci dalam optimalisasi sistem informasi. Pegawai KUA diberikan pelatihan terkait penggunaan aplikasi, keamanan data, serta manajemen dokumen digital. Upaya ini dilakukan agar mereka mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan memberikan pelayanan yang profesional. Pelatihan tersebut juga menumbuhkan kesadaran pentingnya transformasi digital dalam pelayanan publik. Dengan SDM yang kompeten, KUA Geragai dapat mengoperasikan sistem informasi secara maksimal dan berkelanjutan.

Dukungan infrastruktur menjadi elemen penting dalam keberhasilan implementasi sistem informasi administrasi. KUA Geragai melakukan peningkatan pada fasilitas teknologi seperti jaringan internet yang stabil, perangkat komputer yang memadai, serta sistem penyimpanan data berbasis cloud. Langkah ini dilakukan untuk memastikan seluruh aktivitas administrasi dapat berjalan lancar tanpa hambatan teknis. Infrastruktur yang baik juga memungkinkan integrasi data dengan instansi lain seperti Kementerian Agama Kabupaten. Dengan demikian, proses pelaporan dan monitoring dapat dilakukan secara lebih cepat dan akurat.

Keamanan data menjadi aspek yang tidak kalah penting dalam optimalisasi sistem informasi. KUA Geragai menerapkan sistem keamanan berlapis untuk melindungi data pribadi masyarakat dari potensi penyalahgunaan. Penggunaan kata sandi, enkripsi, serta pembatasan akses hanya untuk pegawai berwenang menjadi bagian dari kebijakan keamanan yang diterapkan. Langkah ini tidak hanya menjaga kerahasiaan data, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan digital KUA. Integritas data menjadi fondasi utama dalam mewujudkan sistem administrasi yang akuntabel dan terpercaya (Utama & Rosidin, 2025).

Implementasi sistem informasi administrasi juga membawa dampak positif terhadap transparansi pelayanan publik. Masyarakat dapat memantau proses layanan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor. Hal ini meningkatkan akuntabilitas KUA karena setiap proses tercatat secara digital dan dapat diaudit. Selain itu, keterbukaan informasi juga mendorong budaya pelayanan yang lebih responsif dan bertanggung jawab. Dengan demikian, optimalisasi sistem informasi tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat prinsip good governance dalam birokrasi keagamaan (Khairani et.al, 2025).

Dalam praktiknya, KUA Geragai juga menghadapi berbagai tantangan dalam proses optimalisasi sistem informasi. Beberapa kendala meliputi keterbatasan jaringan di wilayah tertentu, resistensi sebagian pegawai terhadap perubahan, dan keterbatasan anggaran

pengembangan sistem. Meski demikian, upaya kolaboratif antara pimpinan, pegawai, dan dukungan dari Kementerian Agama setempat membantu mengatasi kendala tersebut. Melalui pendekatan bertahap dan evaluasi berkala, hambatan tersebut dapat diminimalkan. Hal ini menunjukkan komitmen KUA dalam menjaga keberlanjutan inovasi pelayanan berbasis teknologi (Ristin, 2016).

Evaluasi berkala dilakukan untuk menilai sejauh mana sistem informasi mampu memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat. Aspek yang dievaluasi mencakup kecepatan pelayanan, tingkat kepuasan pengguna, dan efektivitas sistem dalam menyajikan data. Hasil evaluasi tersebut digunakan sebagai dasar untuk melakukan pembaruan fitur dan peningkatan kinerja aplikasi. Pendekatan berbasis data ini membuat sistem administrasi KUA semakin adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, optimalisasi pelayanan dapat terus berkembang seiring dinamika zaman.

Dari sisi sosial, penerapan sistem informasi administrasi memberikan dampak positif terhadap hubungan antara KUA dan masyarakat. Pelayanan yang cepat dan transparan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keagamaan ini. Masyarakat menjadi lebih mudah dalam mengakses informasi dan layanan tanpa harus menghadapi prosedur yang rumit. Efisiensi waktu juga menjadi nilai tambah yang dirasakan langsung oleh pengguna layanan. Dengan demikian, digitalisasi pelayanan memperkuat citra KUA sebagai lembaga yang modern dan responsif.

Secara administratif, sistem informasi yang terintegrasi membantu KUA Geragai dalam penyusunan laporan dan pengarsipan dokumen. Setiap data yang masuk langsung tercatat secara digital dan tersimpan dengan rapi dalam basis data. Hal ini mempermudah proses pelacakan, audit, serta pelaporan ke tingkat yang lebih tinggi. Efektivitas ini berdampak pada peningkatan kinerja internal lembaga dan penghematan sumber daya. Dengan sistem yang terdigitalisasi, KUA dapat lebih fokus pada pelayanan substansial daripada kegiatan administratif rutin.

Secara keseluruhan, optimalisasi pelayanan sistem informasi administrasi di KUA Geragai merupakan langkah strategis dalam mendukung reformasi birokrasi dan digitalisasi pelayanan publik. Melalui peningkatan infrastruktur, kompetensi SDM, keamanan data, dan transparansi pelayanan, KUA berhasil meningkatkan efisiensi dan kepercayaan public (Tongkono & Ishak, 2020). Upaya ini sejalan dengan arah kebijakan pemerintah dalam memperkuat sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Dengan komitmen yang konsisten, KUA Geragai dapat menjadi contoh bagi lembaga keagamaan lain dalam menerapkan inovasi pelayanan digital yang efektif, efisien, dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam kajian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam proses optimalisasi pelayanan sistem informasi administrasi di KUA Geragai Tanjung Jabung Timur. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memahami fenomena secara kontekstual berdasarkan pengalaman langsung para pelaku di lapangan. Data utama diperoleh melalui wawancara mendalam dengan kepala KUA, staf administrasi, serta

masyarakat pengguna layanan. Selain itu, peneliti melakukan observasi langsung terhadap sistem kerja dan penggunaan aplikasi administrasi digital di lingkungan KUA untuk memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan optimalisasi tersebut.

Teknik pengumpulan data juga dilengkapi dengan dokumentasi terhadap arsip pelayanan, laporan kegiatan, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan sistem informasi administrasi. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan metode agar hasil penelitian memiliki validitas yang tinggi. Melalui metode ini, diharapkan penelitian mampu memberikan pemahaman komprehensif tentang efektivitas penerapan sistem informasi administrasi serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat optimalisasinya di KUA Geragai Tanjung Jabung Timur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Sistem Informasi Administrasi di KUA Geragai

Implementasi sistem informasi administrasi di Kantor Urusan Agama (KUA) Geragai merupakan langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik berbasis teknologi. Proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual kini beralih menuju sistem digital yang lebih terintegrasi. Penerapan sistem ini bertujuan untuk mempercepat proses pencatatan data keagamaan, pengarsipan dokumen, dan pembuatan laporan. Dengan adanya sistem informasi, petugas dapat mengelola data dengan lebih akurat dan terstruktur (Himmah & Ahsani, 2024). Hal ini menjadi bagian dari komitmen KUA Geragai dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel.

Proses implementasi dimulai dengan pengenalan sistem kepada seluruh pegawai melalui pelatihan dasar mengenai penggunaan aplikasi administrasi. Pelatihan ini meliputi tata cara input data, pengelolaan dokumen digital, dan prosedur keamanan data. Pendekatan tersebut dilakukan agar seluruh pegawai memiliki pemahaman yang sama tentang cara kerja sistem baru. Kepala KUA secara aktif memantau perkembangan implementasi agar sistem dapat dijalankan secara optimal. Dengan demikian, proses adaptasi terhadap perubahan dapat berlangsung dengan baik dan berkelanjutan.



Gambar 1 Pelayanan di KUA Kec. Geragai

Foto pertama menunjukkan kegiatan pegawai KUA Geragai yang sedang melaksanakan pelayanan administrasi berbasis digital menggunakan perangkat laptop di

ruang pelayanan. Aktivitas tersebut menggambarkan bahwa proses administrasi kini dilakukan dengan bantuan teknologi untuk mempercepat pelayanan masyarakat. Penggunaan komputer dan jaringan internet menjadi bagian penting dari penerapan sistem informasi administrasi. Suasana kerja yang tertib dan kolaboratif menunjukkan kesiapan pegawai dalam menghadapi era digitalisasi pelayanan publik. Kehadiran sistem ini membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih profesional dan produktif (Wahyudi).

Salah satu fokus utama implementasi adalah digitalisasi data pernikahan dan pencatatan keagamaan. Data yang sebelumnya disimpan dalam bentuk fisik kini diunggah ke sistem untuk mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan dokumen. Langkah ini mempermudah proses pencarian arsip dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, sistem digital memungkinkan sinkronisasi data dengan Kementerian Agama Kabupaten, sehingga pelaporan dapat dilakukan secara real time. Inovasi ini menjadikan KUA Geragai sebagai contoh penerapan sistem administrasi modern di wilayah Tanjung Jabung Timur.

Dalam proses implementasi, KUA Geragai juga melakukan pembenahan infrastruktur untuk mendukung kelancaran sistem informasi. Beberapa fasilitas yang ditingkatkan antara lain penyediaan perangkat komputer, printer, serta koneksi internet yang stabil. Ruangan pelayanan juga diatur sedemikian rupa agar memudahkan interaksi antara petugas dan masyarakat. Pembenahan fisik ini menjadi bagian integral dari upaya menciptakan pelayanan berbasis teknologi yang nyaman dan efisien. Infrastruktur yang baik menjadi fondasi keberhasilan digitalisasi administrasi.



Gambar 2. Bimbingan Masyarakat

Foto kedua memperlihatkan kegiatan bimbingan langsung antara petugas KUA dan masyarakat di ruang pelayanan. Dalam kegiatan tersebut, petugas memberikan penjelasan terkait penggunaan layanan administrasi berbasis sistem digital, seperti pendaftaran nikah atau konsultasi keagamaan. Kehadiran mahasiswa magang dari perguruan tinggi keagamaan juga turut membantu proses edukasi kepada masyarakat mengenai prosedur layanan baru. Interaksi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya bersifat internal, tetapi juga memberikan dampak langsung bagi masyarakat sebagai penerima layanan.

Hasil implementasi menunjukkan peningkatan signifikan dalam efisiensi pelayanan administrasi. Waktu pemrosesan dokumen menjadi lebih cepat, tingkat kesalahan

pencatatan menurun, dan arsip dapat diakses kapan saja tanpa harus mencari berkas fisik. Petugas KUA juga lebih mudah dalam menyusun laporan bulanan secara digital yang dapat dikirim langsung ke sistem pusat. Perubahan ini menunjukkan adanya perbaikan nyata dalam manajemen administrasi keagamaan di tingkat kecamatan. Dengan demikian, sistem informasi telah membawa perubahan positif terhadap kinerja lembaga.

Selain peningkatan efisiensi, implementasi sistem informasi juga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Masyarakat kini dapat memperoleh layanan dengan lebih cepat dan transparan tanpa perlu menunggu lama. Setiap permohonan atau berkas dapat dipantau melalui sistem secara langsung. Kepuasan masyarakat meningkat karena pelayanan menjadi lebih terbuka dan mudah diakses. Hal ini memperkuat citra KUA sebagai lembaga publik yang modern dan responsif terhadap kebutuhan umat.



Gambar 3. Koordinasi Pimpinan KUA dengan Staf

Foto ketiga menunjukkan kegiatan koordinasi antara pimpinan KUA dengan staf dan mahasiswa magang yang membantu proses implementasi sistem. Diskusi dilakukan untuk mengevaluasi penggunaan aplikasi administrasi serta mencari solusi atas kendala teknis yang muncul. Kehadiran perangkat laptop dan data digital dalam aktivitas ini menunjukkan bagaimana teknologi menjadi alat utama dalam mendukung tata kelola administrasi yang efisien. Kegiatan tersebut juga mencerminkan kerja sama lintas generasi antara aparatur negara dan akademisi. Kolaborasi ini mempercepat keberhasilan penerapan sistem informasi administrasi di lapangan.

Meskipun hasilnya positif, implementasi sistem informasi di KUA Geragai masih menghadapi beberapa tantangan. Di antaranya adalah keterbatasan jaringan internet di wilayah tertentu dan keterampilan digital sebagian pegawai yang perlu terus ditingkatkan. Selain itu, masih dibutuhkan pemeliharaan sistem agar tetap berfungsi dengan baik dan aman dari gangguan teknis. Pihak KUA terus melakukan koordinasi dengan instansi terkait untuk memastikan keberlanjutan program digitalisasi. Evaluasi rutin dilakukan untuk mengidentifikasi area yang perlu perbaikan.

Strategi penguatan sistem dilakukan melalui pelatihan lanjutan dan peningkatan literasi digital pegawai. KUA Geragai juga mulai menerapkan sistem backup data berbasis cloud untuk menjaga keamanan informasi. Selain itu, sosialisasi kepada masyarakat terus digencarkan agar mereka dapat memanfaatkan layanan berbasis digital dengan mudah.

Langkah-langkah ini merupakan bagian dari upaya membangun budaya pelayanan modern di lingkungan KUA. Dengan komitmen bersama, sistem informasi diharapkan dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

Dampak Optimalisasi terhadap Efisiensi dan Kualitas Pelayanan

Optimalisasi sistem informasi administrasi di KUA Geragai memberikan dampak nyata terhadap efisiensi pelayanan publik. Sebelum adanya sistem digital, proses pelayanan memerlukan waktu yang panjang karena harus melalui berbagai tahapan manual. Setelah sistem informasi diterapkan, waktu pelayanan dapat dipangkas secara signifikan. Proses seperti pendaftaran nikah, penerbitan akta, dan penyusunan laporan kini dapat diselesaikan lebih cepat karena semua data terintegrasi secara otomatis. Efisiensi ini berdampak langsung terhadap peningkatan produktivitas pegawai dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Setianingsih et.al, 2024).

Penerapan sistem informasi juga mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik, yang sebelumnya sering menjadi sumber keterlambatan pelayanan. Arsip digital memudahkan pencarian data hanya dalam hitungan detik melalui sistem komputer. Hal ini tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga mengurangi risiko kehilangan berkas penting. Pegawai dapat memverifikasi data dan mencetak dokumen resmi tanpa harus mencari map arsip satu per satu. Dengan demikian, proses kerja menjadi lebih terorganisir, cepat, dan minim kesalahan administratif.

Efisiensi waktu pelayanan yang meningkat turut berdampak pada peningkatan kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat. Pegawai memiliki lebih banyak waktu untuk memberikan bimbingan dan penjelasan kepada masyarakat terkait prosedur keagamaan. Pelayanan yang dulunya terkesan kaku dan birokratis kini lebih ramah dan komunikatif. Masyarakat merasa lebih dihargai karena setiap kebutuhan mereka ditangani dengan cepat dan profesional. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya berdampak pada aspek teknis, tetapi juga pada peningkatan mutu hubungan sosial dalam pelayanan publik.

Salah satu indikator keberhasilan optimalisasi adalah peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan KUA. Berdasarkan wawancara dengan pengguna layanan, mayoritas menyatakan puas terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan. Mereka juga menilai bahwa sistem baru lebih transparan karena status permohonan dapat diketahui secara langsung melalui system (Juneldi & Sururie, 2020). Kondisi ini menciptakan rasa percaya masyarakat terhadap lembaga KUA sebagai penyedia layanan keagamaan yang modern dan akuntabel. Kepuasan publik ini menjadi bukti keberhasilan reformasi digital di tingkat kecamatan.

Selain itu, sistem informasi administrasi mendukung peningkatan akurasi dan validitas data. Setiap data yang diinput ke dalam sistem secara otomatis tersimpan dalam database pusat, sehingga kecil kemungkinan terjadinya duplikasi atau kesalahan pencatatan. Dengan adanya sinkronisasi data secara daring, KUA Geragai dapat menyajikan laporan yang akurat dan sesuai dengan standar Kementerian Agama. Keandalan data ini menjadi dasar penting

bagi pengambilan keputusan administratif dan evaluasi kinerja lembaga. Kualitas data yang tinggi mencerminkan profesionalitas pengelolaan sistem informasi.

Dampak positif lainnya terlihat pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan. Masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai persyaratan, waktu pelayanan, dan biaya dengan jelas melalui sistem yang terbuka. Setiap proses tercatat secara digital, sehingga meminimalkan potensi penyalahgunaan wewenang atau praktik tidak profesional. Transparansi ini memperkuat kepercayaan publik dan menumbuhkan budaya pelayanan yang jujur dan bertanggung jawab. Dengan demikian, optimalisasi sistem informasi menjadi instrumen penting dalam membangun tata kelola pemerintahan yang baik di tingkat local (Sania, 2024).

Optimalisasi sistem informasi juga meningkatkan kemampuan monitoring dan evaluasi internal lembaga. Kepala KUA dapat memantau kinerja pegawai melalui laporan digital yang tersistematisasi. Data mengenai jumlah pelayanan, durasi penyelesaian, dan tingkat kepuasan masyarakat dapat diakses kapan saja untuk bahan evaluasi. Dengan sistem ini, proses pengawasan menjadi lebih mudah dan berbasis bukti konkret. Evaluasi berbasis data membantu lembaga mengambil langkah perbaikan secara tepat sasaran dan berkelanjutan.

Efisiensi dalam pengelolaan administrasi turut berpengaruh terhadap penghematan biaya operasional. Penggunaan kertas dan tinta printer dapat dikurangi karena sebagian besar proses dilakukan secara digital. Selain itu, waktu kerja yang lebih efektif mengurangi beban lembur pegawai dan penggunaan sumber daya lainnya. Dampak ekonomi ini menunjukkan bahwa sistem informasi tidak hanya menguntungkan dari sisi pelayanan, tetapi juga efisien dalam aspek pengelolaan anggaran. Dengan demikian, digitalisasi berkontribusi pada penguatan manajemen sumber daya di KUA Geragai.

Dalam konteks sosial, penerapan sistem informasi memberikan perubahan signifikan terhadap persepsi masyarakat terhadap pelayanan keagamaan. Layanan yang cepat, efisien, dan transparan menumbuhkan citra positif terhadap KUA sebagai lembaga modern. Masyarakat yang sebelumnya menganggap urusan di KUA memakan waktu lama kini mulai menyadari bahwa pelayanan dapat dilakukan secara praktis. Peningkatan kepercayaan publik ini menjadi modal sosial penting bagi keberlanjutan program digitalisasi. KUA tidak lagi sekadar lembaga administratif, tetapi juga simbol reformasi pelayanan publik berbasis teknologi (Nasrullah et.al, 2024).

Efek optimalisasi juga dirasakan dalam peningkatan motivasi kerja pegawai. Sistem digital membuat pekerjaan menjadi lebih mudah, terukur, dan tidak monoton seperti sebelumnya. Pegawai merasa lebih termotivasi karena hasil kerja mereka dapat terlihat secara langsung dalam bentuk data dan laporan kinerja yang transparan. Lingkungan kerja yang modern juga menciptakan suasana profesional dan kompetitif. Kondisi ini secara tidak langsung meningkatkan semangat kerja dan rasa tanggung jawab dalam melayani masyarakat.

Namun demikian, peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan tidak terlepas dari tantangan yang dihadapi. Beberapa kendala seperti gangguan jaringan internet atau

kesalahan teknis sesekali masih terjadi. Oleh karena itu, pemeliharaan sistem dan peningkatan kapasitas teknis pegawai harus terus dilakukan. KUA Geragai juga perlu memastikan ketersediaan dukungan teknis yang cepat agar pelayanan tidak terhambat. Evaluasi berkelanjutan menjadi kunci untuk menjaga stabilitas sistem informasi yang telah berjalan baik ini.

Secara keseluruhan, dampak optimalisasi sistem informasi di KUA Geragai terbukti signifikan terhadap peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Digitalisasi administrasi berhasil mempercepat proses kerja, meningkatkan keakuratan data, memperkuat transparansi, dan membangun kepercayaan masyarakat. KUA Geragai kini menjadi representasi nyata transformasi digital di tingkat kecamatan yang sejalan dengan program pemerintah tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Keberhasilan ini diharapkan dapat menjadi inspirasi bagi KUA lainnya di Indonesia dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional, efisien, dan berorientasi pada kepuasan Masyarakat (Yullang, 2020).

Kendala dan Strategi Penguatan Sistem Informasi Administrasi

Meskipun implementasi sistem informasi administrasi di KUA Geragai membawa banyak manfaat, proses pelaksanaannya tidak terlepas dari berbagai kendala yang dihadapi. Kendala utama yang sering muncul adalah keterbatasan infrastruktur teknologi, terutama pada jaringan internet yang belum stabil di beberapa wilayah sekitar kantor. Gangguan koneksi internet dapat menghambat proses input data dan akses ke sistem daring, sehingga memperlambat pelayanan kepada masyarakat. Kondisi geografis Tanjung Jabung Timur yang cukup luas juga memengaruhi ketersediaan jaringan telekomunikasi. Faktor ini menjadi tantangan teknis yang perlu mendapatkan perhatian serius dalam mendukung keberlanjutan digitalisasi administrasi (Widyastutin & Yeni, 2025).

Selain kendala teknis, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia juga menjadi tantangan tersendiri. Tidak semua pegawai memiliki kemampuan yang sama dalam mengoperasikan sistem informasi berbasis teknologi. Sebagian pegawai masih memerlukan waktu untuk beradaptasi dan memahami prosedur baru yang berbeda dengan sistem manual sebelumnya. Kurangnya pelatihan rutin membuat sebagian proses digital belum berjalan maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan sistem tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan SDM yang mengelolanya.

Kendala berikutnya adalah keterbatasan anggaran operasional untuk pengembangan sistem dan pemeliharaan perangkat. Penerapan sistem informasi membutuhkan biaya yang tidak sedikit, terutama untuk pembaruan perangkat keras, perangkat lunak, serta langganan jaringan internet. Keterbatasan alokasi dana menyebabkan KUA harus melakukan prioritas terhadap kebutuhan yang paling mendesak. Akibatnya, pembaruan sistem sering tertunda dan pemeliharaan dilakukan secara bertahap. Untuk itu, dukungan anggaran dari instansi pusat dan pemerintah daerah menjadi sangat penting agar sistem dapat berjalan optimal.

Selain faktor internal, resistensi terhadap perubahan juga menjadi tantangan dalam proses digitalisasi pelayanan. Sebagian pegawai yang sudah lama bekerja dengan sistem manual merasa kesulitan untuk menyesuaikan diri dengan sistem baru. Hal ini

menimbulkan hambatan dalam penerapan sistem secara menyeluruh karena ada rasa ragu terhadap efektivitas teknologi. Untuk mengatasi hal tersebut, dibutuhkan pendekatan persuasif dan pelatihan yang berkesinambungan. Pimpinan KUA perlu menanamkan pemahaman bahwa transformasi digital adalah bagian dari upaya peningkatan profesionalitas dan pelayanan public (Arfah, 2022).

Tantangan lain yang cukup signifikan adalah masalah keamanan data dan privasi informasi masyarakat. Dalam sistem digital, risiko kebocoran atau penyalahgunaan data menjadi perhatian utama. Oleh karena itu, KUA Geragai menerapkan kebijakan pengamanan data seperti pembatasan akses pengguna dan penggunaan kata sandi berlapis. Namun, karena keterbatasan teknis, pengawasan keamanan masih dilakukan secara manual dan belum sepenuhnya otomatis. Untuk itu, diperlukan sistem keamanan yang lebih canggih agar data keagamaan masyarakat tetap terjaga dengan baik.

Dalam menghadapi berbagai kendala tersebut, KUA Geragai menerapkan beberapa strategi penguatan agar sistem informasi administrasi tetap berjalan efektif. Salah satunya adalah peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan teknis secara berkala. Pelatihan ini mencakup pengoperasian aplikasi, manajemen data digital, serta penanganan gangguan sistem. Melalui kegiatan ini, pegawai diharapkan lebih kompeten dan percaya diri dalam mengelola layanan berbasis teknologi. Dengan peningkatan keterampilan SDM, kualitas pelayanan publik juga dapat terus ditingkatkan.

Selain pelatihan, KUA Geragai juga menjalin kerja sama dengan pihak eksternal seperti perguruan tinggi keagamaan dan dinas komunikasi setempat. Kolaborasi ini bertujuan untuk memperoleh dukungan teknis, peningkatan kapasitas digital, serta pemecahan masalah teknologi. Mahasiswa magang yang memiliki kemampuan IT turut membantu proses input data dan edukasi penggunaan sistem kepada masyarakat. Bentuk kolaborasi ini membuktikan bahwa optimalisasi pelayanan digital memerlukan kerja sama lintas sektor. Dengan adanya sinergi tersebut, efektivitas sistem informasi dapat terus ditingkatkan dari waktu ke waktu.

Strategi penguatan berikutnya dilakukan melalui pengembangan infrastruktur dan sarana pendukung. KUA berupaya menambah perangkat komputer, memperkuat koneksi internet, dan menyediakan sistem penyimpanan data berbasis cloud. Upaya ini dimaksudkan untuk meningkatkan stabilitas dan kecepatan akses sistem. Dengan dukungan sarana yang memadai, pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung tanpa hambatan teknis yang berarti. Infrastruktur yang baik juga mendukung terciptanya lingkungan kerja yang modern dan efisien (Mukiyanti, 2024).

Selain penguatan teknis, aspek manajerial juga menjadi fokus dalam strategi keberlanjutan sistem informasi. Kepala KUA secara rutin melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai dan efektivitas sistem yang digunakan. Setiap kendala yang ditemukan dicatat dan dilaporkan untuk diperbaiki pada periode berikutnya. Pendekatan evaluatif ini membantu memastikan sistem berjalan sesuai standar pelayanan publik yang ditetapkan oleh Kementerian Agama. Dengan demikian, manajemen kelembagaan dapat terus beradaptasi terhadap perubahan dan kebutuhan masyarakat.

KUA Geragai juga mulai menerapkan sistem backup data secara berkala untuk mengantisipasi kehilangan informasi akibat gangguan teknis. Data disimpan dalam dua format, yaitu penyimpanan lokal dan penyimpanan berbasis awan (cloud storage). Langkah ini terbukti efektif dalam menjaga keamanan arsip penting dan meminimalkan risiko kehilangan data (Utama & Rosidin, 2025). Prosedur ini menunjukkan bahwa lembaga telah memiliki kesadaran tinggi terhadap pentingnya perlindungan data digital. Dengan sistem keamanan berlapis, kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital KUA semakin meningkat (Novitasari, 2023).

KESIMPULAN

Optimalisasi pelayanan sistem informasi administrasi di KUA Geragai Tanjung Jabung Timur menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi dan kualitas layanan publik. Digitalisasi administrasi mempermudah proses pencatatan, pengarsipan, dan pelayanan kepada masyarakat secara lebih cepat, transparan, dan akurat. Meskipun menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan infrastruktur, kemampuan sumber daya manusia, serta anggaran operasional, upaya penguatan melalui pelatihan, kerja sama lintas sektor, dan pengembangan sistem keamanan data telah meningkatkan kinerja kelembagaan secara signifikan. Dengan dukungan kebijakan dan komitmen berkelanjutan dari seluruh pihak, sistem informasi administrasi di KUA Geragai mampu menjadi model modernisasi pelayanan publik berbasis digital yang efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Widiyastutin, D., & Yeni, H. Optimalisasi Leadership Transformation Melalui Digital Attendance dan Sistem Informasi Manajemen pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kabupaten Mamuju Tengah. *Sasdaya: Gadjah Mada Journal of Humanities*, 9(1), 1-16.
- Arfah, A. (2022). Optimalisasi Pencatatan Nikah Melalui SIMKAH di KUA Kecamatan Bua Kabupaten Luwu. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(3), 6153-6166.
- Mukiyanto, M. (2024). Implementasi Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) dalam Pelayanan Prima Kua di Wilayah Kerja Kementerian Agama Kabupaten Lamongan. *Blantika: Multidisciplinary Journal*, 2(5).
- NOVITASARI, T. (2023). *STRATEGI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN KEDAWUNG DALAM OPTIMALISASI PENCATATAN PERKAWINAN SECARA ONLINE* (Doctoral dissertation, S1-Hukum Keluarga).
- Utama, N. L., & Rosidin, R. (2025). Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Bingin kuning Kabupaten Lebong. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(4), 903-912.
- Khairani, K., Harahap, T., Fajri, K., & Sabuki, R. (2025). Implementasi Pelayanan Publik Administrasi Perkawinan di KUA Kecamatan Medan Tembung: Tantangan dan Solusi. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(3), 7179-7187.

- Ristin, V. (2016). *Efektivitas Program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Penerapan Administrasi Kantor Urusan Agama (KUA) di Kota Bengkulu* (Doctoral dissertation, IAIN Bengkulu).
- Tongkonoo, A., & Ishak, A. (2020). Optimalisasi Pencatatan Pernikahan Melalui Simkah Web di Kabupaten Bone Bolango. *As-Syams: Jurnal Hukum Islam*, 1(2).
- Himmah, E. F., & Al Ahsani, N. (2024). Optimalisasi Simas (Sistem Informasi Masjid) oleh Seksi Bimas Islam dalam Meningkatkan Efektivitas Pendataan Masjid di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lumajang. *Maddah: Journal of Advanced Da'wah Management Research*, 3(1), 63-72.
- Wahyudi, R. I. (2023). *Optimalisasi peran SIMKAH dalam pendaftaran nikah di KUA pada masa pandemi (studi komparatif KUA Kecamatan Sukmajaya dan KUA Kecamatan Tapos Kota Depok)* (Bachelor's thesis, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Setianingsih, P., Purwanto, P., & Syarifah, L. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pencatatan Pernikahan melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). *YUME: Journal of Management*, 7(1), 561-573.
- Juneldi, R., & Sururie, R. W. (2020). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. *Al-Ahwal Al-Syakhsyiyah: Jurnal Hukum Keluarga Dan Peradilan Islam*, 1(2), 179-194.
- Sania, S. (2024). *Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama (KUA) Pakusari Kabupaten Jember* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember).
- Nasrullah, N., Lisdiana, L., & Novaria, E. (2025). EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) DALAM ADMINISTRASI PERNIKAHAN DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN SEBERANG ULU DUA KOTA PALEMBANG. *CENDEKIA: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 5(2), 729-736.
- Yullang, Y. (2020). *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam meningkatkan mutu pelayanan nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang* (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).