

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG SISTEM
INFORMASI MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH)
DI KANTOR URUSAN AGAMA (KUA)
KOTA SUNGAI PENUH**

MONY JUWITA, ANTRI MARIZA QADARSIH, OKTIR NEBI

STIA NUSANTARA SAKTI SUNGAI PENUH

Email :

monyjuwita9@gmail.com
antrimarizaqadarsih@gmail.com
oktirnebi@gmail.com

ABSTRACT

Nusantara Sakti College of Administration (STIA-NUSA). Public Service Innovation in the Field of Marriage Management Information System (SIMKAH). This study took place in five (5) Offices of Religious Affairs (KUA) in Sungai Penuh City. The purpose of this study was to determine the services performed by employees of the Office of Religious Affairs (KUA) of Sungai Penuh City before and after using the Marriage Management Information System (SIMKAH). The approach used in this research is a qualitative comparative method. The number of informants amounted to six (6) people. Techniques and tools of data collection in this research is in-depth interviews. The unit of analysis is the institution, the institution in this research is the Office of Religious Affairs (KUA) Sungai Penuh City. The results of the study indicate that the Marriage Management Information System (SIMKAH) is a renewal in the provision of services to be effective and efficient. The obstacles faced are slow network access that hinders work and the Marriage Management Information System (SIMKAH) is still less popular among the public. The Office of Religious Affairs (KUA) of Sungai Penuh City must improve network stability and socialize the Marriage Management Information System (SIMKAH) to the public.

Keywords: Innovation, Public Service, SIMKAH

ABSTRAK

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Nusantara Sakti (STIA-NUSA). Inovasi Pelayanan Publik Bidang Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Penelitian ini mengambil lokasi di lima (5) Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Sungai Penuh. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan yang dilakukan pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Sungai Penuh sebelum dan sesudah menggunakan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif metode komparatif. Adapun jumlah informan berjumlah enam (6) orang. Teknik dan alat pengumpulan data penelitian ini adalah wawancara mendalam. Unit analisis adalah Lembaga,

Lembaga dalam penelitian ini yaitu Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Sungai Penuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) merupakan pembaharuan dalam pemberian pelayanan menjadi efektif dan efisien. Adapun kendala yang dihadapi yaitu akses jaringan lambat memperlambat pekerjaan dan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) masih kurang populer di kalangan masyarakat. Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Sungai Penuh harus meningkatkan kestabilan jaringan serta menyosialisasikan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) kepada masyarakat.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan publik, SIMKAH

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Indonesia menjadi hal yang penting dalam mengurus urusan yang berhubungan dengan pengelolaan tata pemerintahan. Hal ini didasari dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat (1) pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah juga dituntut untuk memberikan pelayanan secara efektif, efisien, dan akuntabel kepada masyarakat, agar terjadinya sebuah pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah kepada masyarakat.

Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud sebagaimana dituliskan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat (2) yaitu penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Kedua hal tersebut beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik dalam pemerintahan. Selain itu memiliki inovasi baru dalam pengerjaannya disuatu instansi akan memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Kementerian Agama Republik Indonesia merupakan salah satu instansi pemerintah yang merasakan pentingnya inovasi terhadap pola pelayanan sesuai zaman. Tentunya tidak terlepas dari salah satu fungsi KUA yaitu pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan dan pelaporan nikah dan rujuk yang disebut dalam PMA Nomor 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasal 3 ayat (1)

Pernikahan merupakan salah satu tahapan dalam kehidupan manusia, pernikahan itu sendiri merupakan proses bersatunya dua orang insan manusia yang saling berkomitmen dan mengikat untuk menghalalkan hubungan biologis antara kedua belah pihak dengan sukarela berdasarkan syarat Islam, sebab pernikahan tidak hanya terikat dengan ikatan lahir saja, tetapi juga dengan ikatan bathin dan

juga sebagai jalan memenuhi tujuan pernikahan untuk mendapatkan keturunan secara sah.

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan Pasal 1 ayat (1) perkawinan adalah ikatan lahir bathin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami isteri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa.

Perkawinan adalah sah apabila dilakukan menurut masing-masing agamanya dan kepercayaannya. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan Pasal 2 ayat (1) dan ayat (2) menentukan bahwa suatu perkawinan harus dilakukan menurut hukum masing-masing agamanya dan kepercayaannya dan dicatatkan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

KUA merupakan instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat, sebagai lembaga yang paling bawah pada Kementerian Agama di tingkat wilayah kecamatan. KUA kecamatan mempunyai peran dan bertanggung jawab untuk mengerjakan beberapa tugas yang ada pada Kementerian Agama khususnya pada bidang agama islam. KUA juga merupakan lembaga yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Kinerja suatu lembaga islam tentu dipengaruhi oleh pembaharuan pelayanan yang diberikan.

Pembaharuan pelayanan kemudian dilakukan oleh KUA Kota Sungai Penuh dengan menerapkan kebijakan SIMKAH dari Kementerian Agama Republik Indonesia semenjak tahun 2019 hingga sekarang sebagai suatu inovasi. SIMKAH adalah singkatan dari “Sistem Informasi Manajemen Nikah” sebuah program aplikasi komputer berbasis windows yang berguna untuk mempermudah, mempercepat, dan menghasilkan pekerjaan yang rapi selain itu dapat mengumpulkan data-data nikah dari seluruh KUA di wilayah Republik Indonesia secara online. Data akan tersimpan di KUA setempat, di Kabupaten/Kota, wilayah Provinsi dan di Bimas Islam. Data-data tersebut berguna untuk membuat berbagai analisa dan laporan sesuai dengan berbagai keperluan.

SIMKAH di operasikan oleh seorang operator yang telah mengikuti pelatihan khusus, pada pendaftaran SIMKAH calon pengantin mendaftarkan pernikahannya di KUA kecamatan kemudian membawa persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan yakni N1 (formulir pengantar nikah), N2 (formulir permohonan kehendak nikah), N4 (formulir persetujuan calon pengantin), N5 (formulir surat izin orangtua), N6 (surat keterangan kematian suami/istri untuk duda/janda). Diserahkan ke bagian administrasi lalu operator SIMKAH melakukan pencatatan data di aplikasi SIMKAH. Proses pencatatan SIMKAH diawali dari model pemeriksaan nikah (NB), data calon pengantin diketik dalam program aplikasi SIMKAH, kemudian jika terisi semua kolom NB, maka NB akan di cetak sehingga bentuk NB sudah tidak tulis tangan.

Dengan penggunaan SIMKAH ini, data-data ini dipublikasikan secara umum dan dapat diakses oleh masyarakat melalui alamat <http://simkah.kemenag.go.id>. Dengan memasukkan provinsi, kabupaten/kota, kecamatan yang dicari serta bulan dan tahun dilaksanakannya pernikahan maka data-data tersebut akan muncul namun tidak dapat di ubah. Data-data rahasia hanya akan bisa diakses oleh operator SIMKAH tanpa diketahui oleh orang lain.

Adanya inovasi yang dilakukan bertujuan untuk memudahkan para calon pengantin mendaftarkan diri secara mandiri yang bisa dilakukan dimanapun, tanpa harus datang secara langsung ke kantor KUA dan menunggu didaftarkan oleh petugas. Memudahkan dalam pencarian data secara online, proses pencatatan dokumen dengan cara diketik, mengamankan data walaupun file secara fisik telah rusak, dan menampilkan kode batang di buku nikah yang bertujuan untuk mengecek data asli pengantin dengan cara di pindai melalui *handphone*.

Terdapat kendala dalam pengoperasian SIMKAH yaitu terkendala jaringan sehingga pekerjaan menjadi terhambat, dan SIMKAH kurang populer di kalangan masyarakat. Ini juga terkait kesiapan masing-masing KUA di Kota Sungai Penuh untuk dapat memfasilitasi dan menyosialisasikan kepada masyarakat agar menjadikan SIMKAH lebih efektif digunakan.

Dengan latar belakang masalah tersebut peneliti disini tertarik melakukan penelitian, sejauh mana SIMKAH sudah berjalan dengan judul penelitian “Inovasi Pelayanan Publik Bidang Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Sungai Penuh.”

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode komparasi. Yaitu penelitian yang berusaha untuk menemukan persamaan dan perbedaan tentang benda, tentang orang, tentang prosesur kerja, tentang ide, kritik terhadap orang, kelompok, terhadap suatu ide atau suatu prosedur kerja. Dapat juga dilaksanakan dengan maksud membandingkan kesamaan pandangan dan perubahan pandangan orang, grup, atau negara terhadap kasus, terhadap peristiwa, atau terhadap ide. (Sudijono, 2010:274)

Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Gunawan, 2016: 82) penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan berperilaku yang dapat diamati yang diarahkan pada latar belakang dan individu secara holistik (utuh).

Pada penelitian ini peneliti mendeskripsikan perbandingan sebelum dan sesudah menggunakan SIMKAH di KUA Kota Sungai Penuh sehingga dapat diketahui sebab dan akibat terbentuknya inovasi SIMKAH. hambatan yang ditemui dalam menerapkan inovasi pelayanan publik dan upaya penyelesaiannya. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Sungai Penuh. Hal ini sesuai dengan mengetahui inovasi pelayanan publik bidang Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Sungai Penuh dengan mempertimbangkan jarak dan waktu selama penelitian dilaksanakan. Berikut 5 (lima) lokasi KUA Kota Sungai Penuh :

1. KUA Kecamatan Sungai Penuh dengan wilayah kerja Kecamatan Sungai Penuh, Kecamatan Pondok Tinggi, dan Kecamatan Sungai Bungkal
2. KUA Kecamatan Hamparan Rawang dengan wilayah kerja Kecamatan Hamparan Rawang

3. KUA Kecamatan Kumun Debai dengan wilayah kerja Kecamatan Kumun Debai
4. KUA Kecamatan Pesisir Bukit dengan wilayah kerja Kecamatan Pesisir Bukit dan Kecamatan Koto Baru
5. KUA Kecamatan Tanah Kampung dengan wilayah kerja Kecamatan Tanah Kampung

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah satu pekerjaan penting dan sangat menentukan dalam suatu penelitian, sebuah penelitian dapat dikatakan berhasil apabila data dapat dikumpulkan. Sebaliknya, jika data tidak bisa didapatkan atau tidak dapat dikumpulkan, maka sebuah penelitian dipandang tidak berhasil alias gagal. Ibrahim (2018: 79)

Pentingnya pengumpulan data menjadi alasan terdapat beberapa teknik pengumpulan data menurut Bungin (dalam Ibrahim 2018: 80) yaitu; observasi partisipasi, wawancara mendalam, *life history*, analisis dokumen, catatan harian peneliti, dan analisis media.

Untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian maka yang akan dijadikan teknik pengumpulan data adalah :

- a. Wawancara Mendalam (*In Depth Interview*)

Wawancara pada penelitian kualitatif merupakan pembicaraan yang mempunyai tujuan dan didahului beberapa pertanyaan informal. Wawancara penelitian lebih dari sekedar percakapan dan berkisar dari informal ke formal (Gunawan, 2016: 160)

Kartono (dalam Gunawan, 2016: 160) berpendapat wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu; ini merupakan proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadap-hadapan secara fisik.

Menurut Patton (dalam Gunawan, 2016: 165) menegaskan bahwa tujuan wawancara untuk mendapatkan dan menemukan apa yang terdapat didalam pikiran orang lain.

Untuk memperoleh pengumpulan data peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam. Pada prinsipnya, teknik wawancara merupakan teknik dimana penelitian dan informan bertatap muka langsung didalam wawancara yang dilakukan. Dalam wawancara mendalam berlangsung suatu diskusi terarah diantara peneliti dan informan menyangkut masalah yang diteliti. Didalam diskusi tersebut, peneliti harus dapat mengendalikan diri sehingga tidak menyimpang jauh dari pokok masalah, serta tidak memberikan penilaian mengenai benar atau salahnya pendapat atau opini informan (Gunawan, 2016: 165)

Teknik Analisis Data

Boglan dan Biklen (dalam Gunawan, 2016: 210) Analisis data adalah pencarian atau pelacakan pola-pola. Analisis data adalah proses pencarian dan pengaturan secara sistematis hasil wawancara, catatan-catatan, dan bahan-bahan yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan menyajikan apa yang ditemukan.

Komponen dalam teknik analisis data menurut Miles dan Huberman (dalam Gunawan, 2016: 210) mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu :

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Mereduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema dan polanya (Sugiyono dalam Gunawan, 2016: 211). Data yang telah direduksi kemudian akan memberikan gambaran lebih jelas dan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data.

2. Penyajian Data (Data Display)

Digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data. Data penelitian ini disajikan dalam bentuk uraian yang didukung dengan matriks jaringan kerja. (Gunawan, 2016: 211) Penyajian data dapat berupa narasi kalimat, gambar/skema, jaringan kerja dan tabel sebagai narasinya. (Sutopo, 2008: 169)

3. Penarikan Kesimpulan/verifikasi (conclusion drawing/verifying)

Merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data (Gunawan, 2016: 212)

III. PEMBAHASAN

Hakikat Inovasi

Inovasi selalu berkaitan dengan pembaruan yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya, orang atau wirausahaan yang selalu berinovasi, maka ia dapat dikatakan sebagai seorang wirausahawan yang inovatif. Seorang yang inovatif akan berupaya melakukan perbaikan, menyajikan sesuatu yang baru/unik yang berbeda dengan yang sudah ada.

Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam berkembangnya suatu organisasi. Beberapa organisasi baik itu organisasi sektor swasta ataupun sektor publik seperti organisasi pemerintahan berupaya untuk menemukan inovasi-inovasi. Ini seperti pernyataan Muluk (dalam Fitriana, 2014) mengenai inovasi yang berarti mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru. Selanjutnya, Muluk menambahkan bahwa inovasi juga merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif.

Menurut Suryani (dalam Dama dan Ogi, 2018), Inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami.

Berdasarkan penjelasan tersebut inovasi identik tidak hanya pada pembaharuan dalam aspek teknologi atau peralatan yang baru saja, namun juga dalam lingkup yang lebih luas seperti produk, proses, dan bentuk layanan yang menunjukkan adanya suatu perubahan dalam praktik penyelenggaraan suatu organisasi.

Jenis-Jenis Inovasi

Menurut Roberts et al. (dalam Suhaeni, 2018) menyatakan inovasi dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu secara radikal dan incremental.

1. Inovasi Radical

- a. Inovasi yang bersifat radikal adalah inovasi yang sifatnya benar-benar baru bagi dunia, baik dalam teknologi yang sudah ada maupun dari cara yang sudah ada sebelumnya dan umumnya dilakukan dengan adanya dorongan teknologi (*technology push*). (contoh : Perusahaan Alibaba menggunakan robot dalam jumlah besar, sehingga hal ini dapat menghemat biaya tenaga kerja sebanyak 70%)
 - b. Spesifikasi Radical innovation : 1. Seperangkat fitur kinerja yang benar-benar baru 2. Perbaikan dalam fitur kinerja sebesar lima atau tiga kali lebih besar. 3. Pengurangan 30 persen atau lebih besar dalam biaya.
2. Inovasi Incremental
- a. Inovasi yang dilakukan melalui perbaikan atau menyempurnakan produk yang sudah ada pada waktu sebelumnya, yang biasanya dikaitkan dengan tarikan pasar (*market pull*). (contoh : Prosesor komputer, dimulai dari Pentium I, II, III, IV, Dual Core, Core).
 - b. Hal yang perlu diperhatikan dalam melakukan incremental innovation: Menghindari sindrom “more bells and whistles”. Yang dimaksud adalah menghindari mengeluarkan inovasi sekaligus, karena dalam incremental innovation harus mengeluarkan inovasi secara bertahap agar produk tidak langsung mati karena tidak dapat berinovasi lagi.

Hakikat Pelayanan Publik

Kotler (dalam Ridwan dan Achmad, 2019: 18) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara Lukman (dalam Ridwan dan Achmad, 2019: 18) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Bahasa Indonesia (dalam Ridwan dan Achmad, 2019: 18-19) dijelaskan pelayanan berbagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1) pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah juga dituntut untuk memberikan pelayanan secara efektif, efisien, dan akuntabel kepada masyarakat, agar terjadinya sebuah pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah kepada masyarakat.

Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud sebagaimana dituliskan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat (2) yaitu penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan

publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Selanjutnya dalam Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk lebih jelas pelayanan publik ini dibagi dalam kelompok-kelompok :

- a. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
- b. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Secara teoritis, tujuan dari pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang dipaparkan dari Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu : Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban.

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek manapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam penyelenggara negara, dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. (Ridwan dan Achmad, 2019: 20)

Kualitas pelayanan prima merupakan perhatian utama dalam pelayanan publik, karena pelayanan yang baik adalah awal bagi tumbuhnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, yang selanjutnya akan menjadi penentu pemberdayaan masyarakat. Dalam hal ini pengukuran mengenai kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dengan pelayanan yang diterima (*perceived service*). (Tjipto Atmoko,dkk, dalam Dewa, 2011: 100)

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)

KUA merupakan ujung tombak Kementerian Agama dalam melayani masyarakat di bidang keagamaan, didalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasal 1 ayat (1) dinyatakan bahwa “Kantor Urusan Agama yang selanjutnya disingkat KUA adalah unit pelaksana teknis pada Kementerian Agama, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan secara operasional dibina oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota yang bertugas melaksanakan, layanan dan bimbingan islam di wilayah kerjanya.

Hal ini berdasarkan dengan regulasi fungsi KUA dalam PMA Nomor 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasal 3 ayat (1) yaitu pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan dan pelaporan nikah dan rujuk

Pada penelitian ini peneliti mengangkat program SIMKAH sebagai sarana inovasi terhadap pelayanan pernikahan sesuai dengan kebijakan Kementerian Agama Republik Indonesia. SIMKAH merupakan kebijakan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dilaksanakan di KUA Kecamatan. SIMKAH dapat mempermudah masyarakat dalam kepengurusan pernikahan secara cepat dan akurat sehingga dapat meminimalisir terjadi adanya kecurangan.

Pada awalnya pencatatan nikah dilakukan secara manual menggunakan formulir dan tulisan tangan. Sesuai dengan perkembangan zaman, sistem teknologi informasi banyak dijumpai dan dimanfaatkan oleh instansi pemerintahan. Kemajuan teknologi ini juga digunakan oleh KUA Kota Sungai Penuh. SIMKAH menjadi inovasi terbaru dalam mengoptimalkan kinerja pegawai KUA untuk mengurus pencatatan pernikahan baik pernikahan dini maupun pernikahan kedua melalui data asli calon pengantin. Data-data tersebut berguna untuk berbuat berbagai analisa dan laporan sesuai dengan berbagai keperluan.

Operasional Konsep

Operasional Konsep merupakan konsep yang digunakan untuk menjabarkan dalam bentuk nyata kerangka teoritis, karena kerangka teoritis masih bersifat abstrak juga belum sepenuhnya dapat diukur dilapangan. Untuk itu perlu dioperasionalkan agar lebih terarah. Berdasarkan konsep teori inovasi pelayanan publik bidang sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) di Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Sungai Penuh maka dapat dilihat dari indikator :

1. Pelaksanaan pelayanan, merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di bidang pernikahan melalui SIMKAH sebagai pembaharuan.
2. Pengawasan, suatu upaya yang sistematis untuk menerapkan kinerja standar untuk membandingkan kinerja aktual dengan standar yang telah ditentukan,

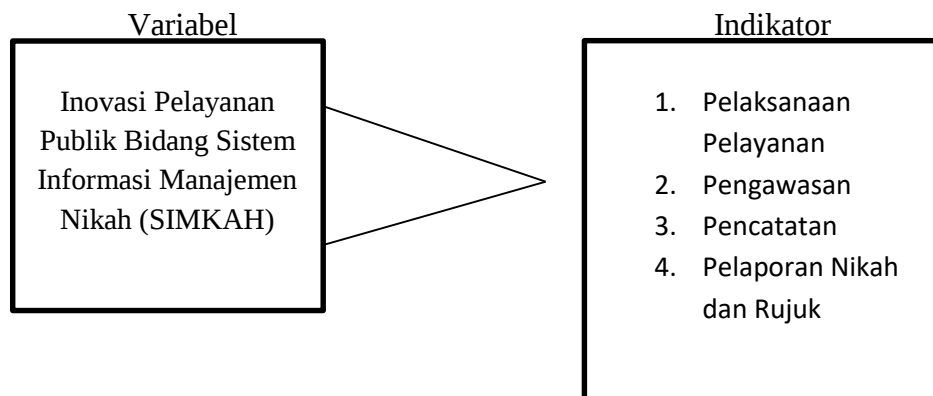
untuk menetapkan apakah telah terjadi penyimpangan seperti pemalsuan identitas pernikahan, maka SIMKAH memberikan pengawasan lebih terhadap keamanan data.

3. Pencatatan, pengumpulan dokumen dan data yang dikumpulkan secara teratur dan mengolahnya sehingga dapat disusun menjadi laporan. Adapun pencatatan yang dilakukan KUA yaitu pencatatan manual dengan tulisan tangan kemudian kehadiran SIMKAH memberikan pencatatan menggunakan sistem teknologi informasi.
4. Nikah dan Rujuk, merupakan ikatan perkawinan yang disahkan secara norma agama, norma hukum, dan norma sosial.

Kerangka Pemikiran

Untuk memudahkan pemahaman dalam masalah penelitian, berikut dikemukakan kerangka pikir (alur pikir) dari penelitian seperti skema berikut yang disebut dalam tugas pokok dan fungsi KUA yang terangkum dalam PMA Nomor 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasal 3 ayat (1) :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber : PMA Nomor 34 Tahun 2016 Pasal 3 ayat (1) Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan

1. Pelaksanaan Pelayanan

Penggunaan SIMKAH di KUA Kota Sungai Penuh menjadi inovasi terhadap layanan publik dalam hal proses pencatatan, pendaftaran dalam upaya peningkatan pelayanan. Terdapat perkembangan pelaksanaan pelayanan yaitu pendaftaran nikah kini bisa dilakukan secara mandiri tanpa harus didaftarkan oleh petugas. Namun kurangnya sosialisasi yang diterima masyarakat menyebabkan masyarakat masih terbiasa mendaftar nikah yang didaftarkan oleh petugas KUA Kota Sungai Penuh.

2. Pengawasan

SIMKAH menyediakan fitur keamanan penyimpanan data sehingga dapat meminimalisir terjadinya pemalsuan identitas. File dapat dicetak kembali apabila terdapat kerusakan file.

3. Pencatatan

Proses pencatatan layanan nikah dilaksanakan menggunakan teknologi informasi sehingga pencatatan lebih rapi, jangka waktu dalam memenuhi bahan syarat nikah paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja atau 2 (dua) minggu untuk di cek kebenaran data hingga menuju hari H akad. Namun kendala jaringan dapat memperlambat pekerjaan di KUA Kota Sungai Penuh.

4. Pelaporan Nikah & Rujuk

Alur pelayanan nikah dan rujuk tetap sama, rujuk merupakan upaya untuk berkumpul kembali setelah terjadi perceraian. dalam hal menikah, calon pengantin yang hendak mendaftar nikah, mengurus surat pengantar nikah ke RT/RW untuk dibawa ke Kelurahan. Kemudian dari Kelurahan mengurus surat pengantar nikah (N1, N2, N4, N5, N6) untuk dibawa ke KUA Kecamatan, mengumpulkan bahan syarat nikah ke KUA paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja untuk diproses sebelum menuju hari akad. Prosedur rujuk mengurus surat pengantar nikah ke RT/RW untuk dibawa ke Kelurahan. Dari Kelurahan mengurus surat pengantar rujuk (blanko model R1) untuk dibawa ke KUA Kecamatan, akta cerai asli beserta lampiran putusan pengadilan agama.

Saran

1. Bagi pemerintah, penggunaan SIMKAH untuk mewujudkan pelayanan yang relevan perlu adanya regulasi sehingga meningkatkan administrasi pernikahan dan juga mengawasi pernikahan di Kota Sungai Penuh.
2. Perlu adanya upaya kerja sama kepada pihak masyarakat tentang sosialisasi SIMKAH agar lebih efektif.
3. Untuk KUA Kota Sungai Penuh agar meningkatkan jangkauan jaringan guna memperlancar proses pekerjaan.
4. Perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat perihal inovasi SIMKAH.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan

judul “Inovasi Pelayanan Publik Bidang Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Sungai Penuh”.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis akan menerima segala kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Dalam mewujudkan skripsi ini penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak terutama dari kedua orang tua, kemudian penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Eliyusnadi, S.Kom., M.Si selaku Ketua STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh
2. Bapak Ade Nurma Jaya Putra, S.Sos., M.A.P selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
3. Ibu Antri Mariza Qadarsih, S.Sos., M.Si selaku pembimbing utama yang telah banyak membantu, mengarahkan dan memberikan semangat selama penulisan skripsi
4. Bapak Oktir Nebi, S.H., M.H selaku pembimbing pendamping yang telah banyak membantu, mengarahkan dan memberikan semangat selama penulisan skripsi
5. Kepada Orang Tua Ayahanda Muntirman (Alm) dan Ibunda Jusnimar beserta kakak-kakak yang telah memberikan dorongan semangat dan dukungan kepada penulis
6. Bapak dan Ibu dosen beserta staf yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama penulis menjalani pendidikan
7. Kepada Sahabat-sahabat yang telah memberikan motivasi hebat
8. Kepada rekan-rekan KUKERTA Posko 9 di Desa Sitinjau Laut
9. Kepada rekan-rekan yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis
10. Kepada diriku, terimakasih telah berproses.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- H.Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, 2019. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik. Bandung: Nuansa Cendekia
- Ibrahim M.A, 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif. Bandung: Alfabeta cv
- Imam Gunawan, 2016. Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Muh.Jefri Dewa, 2011. Hukum Administrasi Negara Dalam Perspektif Pelayanan Publik. Kendari: Unhalu Press
- Sudijono Anas, 2010. Pengantar Statistik Pendidikan. Jakarta:PT. RagaGrafindo Persada

B. Jurnal

- Dama, Jihanti, Imelda W.J. Ogi. 2018. Pengaruh Inovasi Terhadap Dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Bank Mandiri (Persero) Tbk. Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.6 No.1 Januari 2018, Hal.41-50. ISSN 2303-1174.

- Fitriana, Diah Nur. 2014. Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Volume 2, Nomor 1, Januari 2014. ISSN 2303 - 341X.
- Pebi Julianto. 2014. *Evaluasi Pelaksanaan Program Satu milyar Satu kecamatan (Samisake) di kecamatan Depati Tujuh Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi tahun 2014*. OSF Preprints. Jakarta.
- Pebi Julianto. 2020. *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai pada Puskesmas di kecamatan Depati VII Kabupaten Kerinci*. E Jurnal Administrasi Nusantara. Sungai Penuh.
- Pramelani P & Lestari A. 2019. Program Employee Gathering “Satukan Hati Selaraskan Tujuan” Dalam Menjalin Hubungan Baik Karyawan. *Jurnal Komunikasi*. Volume 10, Nomor 1, Maret 2019. P-ISSN 2086-6178 E-ISSN 2579-3292.
- Rizel Juneldi. 2020. Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Di KUA Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. *Jurnal Hukum Keluarga Dan Peradilan Islam*. Volume 1, Nomor 01, Maret 2020.
- Suhaeni, Tintin. 2018. Pengaruh Strategi Inovasi Terhadap Keunggulan Bersaing di Industri Kreatif (Studi Kasus UMKM Bidang Kerajinan Tangan di Kota Bandung). *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*. Vol. 4, No. 1, April 2018. ISSN 2460-8211.
- Sutisna A.Bachrun Rifa'i, Yuliani. 2019. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam Peningkatan Kualitas Layanan. *Jurnal Manajemen Dakwah*. Volume 4, Nomor 2, 2019. ISSN 2623-2014 (Print) ISSN 2654-3648 (Online).

C. Website

- Azizah Herawati. 2020. Mengenal Lebih Dekat Penyuluh Agama Islam. [Kompasiana.com/azizahera/5e703922097f36356f57be92/mengenal-lebih-dekat-penyuluh-agama-islam?page=all](https://kompasiana.com/azizahera/5e703922097f36356f57be92/mengenal-lebih-dekat-penyuluh-agama-islam?page=all) Diperbarui: 8 April 2021
- Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam-Kementerian Agama Republik Indonesia. 2018. Sistem Informasi Manajemen Nikah. Simkah.kemenag.go.id

D. Undang-Undang

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- KMA.No.517 Tahun 2001 Tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan
- KMA RI Nomor 73 Tahun 1996 Tentang Nama dan Uraian Jabatan pada KUA Kecamatan
- PMA Nomor 34 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan
- PERMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik