

**INOVASI PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN
MELALUI E-KARTU NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAN SYIAH KUALA**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

**NURHAYATI
NIM.160802051**

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Program Studi Ilmu Administrasi Negara



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY DARUSSALAM-BANDA ACEH
TAHUN 2020 M/1441 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurhayati
Nim : 160802051
Program studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat tanggal lahir : Blang Mancung 28 November 1998
Alamat : Desa Blang Mancung, Kec, Ketol Kab, Aceh Tengah

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu mempertanggungjawabkan atas karya ini.

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat di pertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenakan sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN ar-raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 20 Juli 2020



Nurhayati
NIM. 160802051

**PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN MELALUI E-KARTU
NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN SYIAH KUALA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

NURHAYATI
NIM.160802051

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk dimunaqasyah oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Samsul Bahri, M. Si
NIP. 1968080819881-01002


Cut Zamharira, S.IP., M.AP
NIDN. 2017117904

**INOVASI PELAYANAN PENCATATAN PERKAWINAN MELALUI
E-KARTU NIKAH DI KUA KECAMATAN SYIAH KUALA**

SKRIPSI

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu
Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Jum'at, 24 Juli 2020 M

03 Dzulhijah 1441 H

Banda Aceh,

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

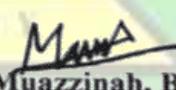

Dr. Samsul Bahri, M. Si
NIP. 1968080819881-01002


Cut Zamharira, S.IP., M.AP
NIDN. 2017117904

Penguji I,

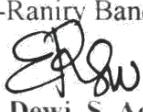
Penguji II,


Dr. SAVED Amirulkamar, MM., M. Si
NIP. 196110051982031007


Muazzinah, B. Sc., MPA
NIP. 1984112520190320

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh




Decena Dewi, S. Ag., M.Hum.
NIP. 197307232000032002

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah subhanaAllah ta'ala yang telah melimpahkan segala rahmat, nikmat dan hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Tidak lupa pula shalawat beriring salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad shallallahu 'alaihi wasallam beserta keluarga, para sahabat dan pengikutnya, umat muslimin dan muslimat.

Syukur alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Inovasi Pelayanan Pencatatan Perkawinan Melalui E-Kartu Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Syiah Kuala”**Penulis melakukan penelitian ini dengan maksud dan tujuan untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis menyadari bahwa skripsi masih banyak kekurangan, karena ini bukanlah proses akhir dari sebuah penulisan, tetapi langkah awal yang masih banyak perbaikan. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan laporan ini. Dalam proses penyelesaian ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang terkait. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan yang sebesar-besarnya sekaligus mengucapkan ribuan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Warul Walidin. AK., MA, selaku Rektor UIN Ar-Raniry.

2. Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
3. Eka Januar, M.Soc., Sc., selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
4. Siti Nur Zalikha, M.Si, selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
5. DR. Samsul Bahri, M.Si, selaku pembimbing I dan Ibu Cut Zamharira, S.IP., M.AP, selaku pembimbing II yang telah banyak mengorbankan waktu dan tenaganya untuk membimbing penulis serta selalu memberikan masukan dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
6. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan serta staff yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan yang telah ikut membantu dalam kelancaran penulisan skripsi ini.
7. Pimpinan dan karyawan Kantor Urusan Agama Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh yang telah sudi menerima penulis untuk melakukan penelitian dan mau membantu memberikan data yang diperlukan guna menyelesaikan skripsi ini.
8. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Adiono, dan Ibunda Suwarni yang senantiasa mendoakan dan menasehati dengan setulus hati serta memberikan dukungan baik moril maupun materil. Terima kasih juga kepada adik kandung M. Zikri, Ilham Maulana dan Tazkiyatul Kamelia, beserta keluarga dimana mereka selalu memberikan semangat kepada peneliti agar dapat menyelesaikan

tugas akhir ini tepat pada waktunya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan jenjang pendidikan perguruan tinggi ini dan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Pemerintahan.

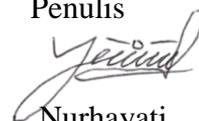
9. Sahabat-sahabat saya Purnama Rizki DA.HSB, Syarifah Munawarah, yang telah menemani dan membantu penulis dalam suka maupun duka, serta memberikan motivasi dan semangat yang luar biasa agar dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
10. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan khususnya Prodi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2016 yang telah memberi semangat dan sama-sama berjuang dalam menyelesaikan tugas akhir demi mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Pemerintahan.

Semoga segala jasa bantuan, motivasi dan arahan yang diberikan dapat menjadi amalan yang baik dan pahala sehingga memperoleh balasan yang layak dan lebih baik dari Allah SWT. Penulis menyadari penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang membangun agar penelitian ini mampu menjadi yang lebih baik dan bermanfaat di masa yang akan datang.

Akhir kata kita berdoa kehadiran Allah SWT agar penelitian ini menjadi satu amal kebaikan bagi kami dan semoga bermanfaat dalam misi mengembangkan ilmu pengetahuan. Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

Banda Aceh, 9 Juli 2020

Penulis



Nurhayati

NIM. 160802051

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SIDANG	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Penjelasan Istilah	6
1.7 Metode Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Teori Inovasi	13
2.3 Pelayanan Publik	18
2.4 Pencatatan Perkawinan	25
2.5 E-Kartu Nikah	29
2.6 Kantor Urusan Agama	34
2.7 Kerangka Pemikiran	37
BAB III GAMBARAN UMUM PENELITIAN	40
3.1 Gambaran Umum KUA Syiah Kuala Banda Aceh	40

BAB IV DATA DAN HASIL PENELITIAN	45
4.1 Inovasi E-Kartu Nikah	45
BAB V PENUTUP.....	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Informan Penelitian.....	9
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.3 Stuktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Syiah Kuala	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Kerangka Berpikir 39



ABSTRAK

Pelayanan pencatatan perkawinan berupa buku nikah, dinilai masih memiliki tingkat keamanan yang rendah, dan berpeluang untuk dimanipulasi. Oleh karena itu pemerintah Indonesia menetapkan sebuah inovasi baru terkait pelayanan pencatatan perkawinan. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Pasal 21 Ayat 1 20/2019, yaitu pasangan suami istri memperoleh buku pencatatan perkawinan dan kartu perkawinan. Inovasi pencatatan perkawinan ini disebut E-Kartu Nikah, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Inovasi E-Kartu Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Syiah Kuala. Yang sudah menerapkan inovasi E-Kartu Nikah sejak tahun 2019. Adapun metode penelitian yaitu pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, jika ditinjau secara keseluruhan dari 5 indikator inovasi yaitu *relative advantage, compability, complexity, variability, observability*. Peneliti menyimpulkan bahwa inovasi E-Kartu Nikah memiliki karakteristik inovasi yang baik. Mampu memberikan pelayanan pencatatan perkawinan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintahpun sudah berhasil mengganti pelayanan secara manual dengan inovasi yang berbasis teknologi. Akan tetapi, jika ditinjau dari beberapa aspek masih ada kendala dalam pelaksanaan inovasi tersebut yaitu kurangnya pemahaman sebagian masyarakat mengenai prosedur atau alur pencatatan perkawinan melalui E-Kartu Nikah. Sehingga hal tersebut menjadi kendala bagi proses pembuatan E-Kartu Nikah. Karena pada dasarnya seluruh isi data inovasi E- Kartu Nikah dikelola dicatat dan terhubung dengan Simkah Web yang kemudian juga terintegrasi dengan catatan sipil. Sehingga apabila ada kesalahan ataupun perubahan data maka harus dirubah terlebih dahulu di capil karena data tidak bisa diubah melalui aplikasi SIMKAH WEB. Selain itu, masalah jaringan juga menjadi salah satu kendala dalam pelaksanaan inovasi tersebut.

Kata Kunci: *Pelayanan, Inovasi E-Kartu Nikah*

BAB I

PENDAHULIAN

1.1 Latar Belakang

“Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap penduduk dan warga negara atas barang, jasa, ataupun sebagai pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.¹ Pelayanan administratif yaitu menghasilkan berbagai produk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat. Meliputi kewarganegaraan, status usaha, sertifikat kompetensi, kepemilikan, atau penguasaan atas barang. Wujud dari produk tersebut adalah dokumen-dokumen resmi seperti izin usaha, akta, kartu tanda penduduk, sertifikat tanah, dan lain sebagainya. Kemudian, pelayanan jasa yaitu yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat. Misalnya pendidikan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain sebagainya. Selanjutnya, pelayanan barang yaitu yang menghasilkan jenis barang berupa kebutuhan masyarakat. Misalnya jaringan telepon, listrik, air bersih dan sebagainya.² Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwasanya pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan ataupun upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan setiap warganegaranya.

Akan tetapi, di era globalisasi seperti sekarang ini, manusia sudah terbiasa dengan segala sesuatu yang serba instan, praktis, dan simpel, termasuk dalam menerima pelayanan. Masyarakat, menuntut untuk mendapatkan pelayanan secara cepat namun

¹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pengertian Tentang Pelayanan Publik

² B.J. Habibie, *Meleset Atau Kandas New Indonesia dari Smart City Menuju Smart Nation* (Jakarta: PT Gramedia, 2016), hal.70

berjalan secara efisien. Sehingga pemerintah harus membuat inovasi baru dan mengganti sistem pelayanan secara manual menjadi sistem pelayanan yang berbasis teknologi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana dalam “Proses perkembangan globalisasi, berawal dari kemajuan dibidang teknologi informasi dan komunikasi. Bidang tersebut merupakan penggerak globalisasi. Dari kemajuan bidang ini kemudian mempengaruhi sektor-sektor lain dalam kehidupan, seperti bidang politik, ekonomi, sosial, budaya dan lain-lain”.³ Berdasarkan penjelasan tersebut maka pemerintah adalah aktor terpenting dalam memanfaatkan sebuah teknologi informasi dan komunikasi tersebut, yaitu dengan memberikan sebuah pelayanan menggunakan teknologi canggih dan menciptakan inovasi baru ataupun model pelayanan baru di dalam sektor publik.

Kini, pemerintah telah menciptakan inovasi sistem pelayanan maupun aplikasi sebagai alat untuk memberikan pelayanan berbasis teknologi kepada masyarakat, yaitu E-Kartu nikah sebagai salah satu bentuk pelayanan administrasi yang saat ini akan menjadi objek penelitian bagi peneliti. E-Kartu nikah merupakan sebuah kartu yang digunakan sebagai identitas dari pasangan yang telah menikah. Kartu ini dilengkapi dengan *chip* sebagai pengamanan kartu dari adanya pemalsuan. E-kartu nikah hanya dapat dimiliki oleh pasangan yang telah menikah secara resmi tercatat di pemerintahan dengan mendaftarkan diri terlebih dahulu. Bagi pasangan yang telah mendaftar dan lolos pada tahap verifikasi identitas pasangan, kemudian masing-masing individu akan mendapat E-kartu nikah dengan nomor seri yang sama, namun warna dan kode pada digit pertama sebelum nomor seri mempunyai perbedaan antara suami dengan istri.

³ Nurhamidah, M. Insyah Musa, *Dampak Pengaruh Globalisasi Bagi Kehidupan Bangsa Indonesia Jurnal Pesona Dasar*, Universitas Syiah Kuala Vol. 3 No. 3, April 2015.

Proses pendaftaran E-kartu nikah ini dapat dilakukan baik secara langsung dengan mengajukan permohonan pada KUA setempat ataupun melalui *website* E-kartu nikah. *Website* E-kartu nikah merupakan *website* yang dibuat untuk memberikan kemudahan bagi pihak KUA dan juga pengguna dalam mendaftar dan mengajukan pengaduan yang terkait dengan E-kartu Nikah.⁴

Inovasi tersebut terhubung dengan aplikasi komputer berbasis Windows, dengan memanfaatkan informasi dan teknologi internet yang diberi nama Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yang didalamnya terdapat data-data nikah yang dilakukan secara *On-line*. “SIMKAH merupakan program aplikasi yang dibuat untuk pencatatan pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) yang ada di seluruh Indonesia dengan tujuan untuk ketertiban administrasi pencatatan pernikahan sehingga memiliki kekuatan hukum yang jelas. Pencatatan perkawinan juga merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk mencegah terjadinya nikah sirih ataupun nikah di bawah tangan”.⁵ Selain itu, aplikasi ini juga dapat “mempermudah pencatatan, registrasi serta memantau pernikahan setiap warga Negara. Maka, nantinya semua peristiwa pernikahan, pencatatannya terintegrasi dalam SIMKAH yang nanti dikaitkan dengan datakependudukan dan catatan sipil (Dukcapil) di bawah Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) agar seluruh data kependudukan setiap warga bisa terintegasi dengan baik”.⁶

Pada awalnya, pencatatan perkawinan ataupun bukti pernikahan secara agama dan Negara hanya buku nikah, yaitu sesuatu yang wajib dimiliki oleh setiap individu

⁴ Dwi Rahayu, dkk, “*Desain Visual Antarmuka Website E-kartu nikah Visual Interface of E-Marriage Card Website Design*”, Jurnal Ilmiah Sisfotenika Vol. 7, No. 2, Juli 2017.

⁵ Khoiruddin Nasution, *Hukum Perkawinan dan Warisan di Dunia Muslim Modern*, (Yogyakarta; Academia, 2012), Hal 127.

⁶ <https://nasional.kontan.co.id/news/ini-penjelasan-menag-atas-munculnya-kartu-nikah>.

yang sudah menikah. Buku nikah menjadi satusatunya bukti pernikahan sah di Indonesia yang menjadi salah satu syarat dalam urusan birokrasi. Akan tetapi, buku nikah yang hilang atau rusak tidak dapat dicetak kembali dengan tampilan yang sama seperti buku nikah asli, melainkan nomor seri buku nikah berubah dan ada tanda bahwa buku nikah tersebut merupakan duplikasi. Berdasarkan data yang didapatkan, kasus lain yang sering terjadi terkait dengan buku nikah yaitu adanya pemalsuan buku nikah. Meskipun pemerintah telah mengupayakan untuk meningkatkan keamanan, pemalsuan buku nikah masih sering terjadi yang dilakukan berdasarkan alasan-alasan seperti kepentingan pribadi, hilangnya dokumen-dokumen prasyarat pengajuan buku nikah, dan pernikahan dibawah umur. Oleh karena itu, diperlukan adanya peningkatan keamanan terhadap buku nikah agar kerusakan, kehilangan dan pemalsuan buku nikah dapat diminimalkan.⁷

Selain itu, yang sebelumnya ketika pasangan suami istri hendak berpergian, harus membawa buku nikah, yang terbuat dari bahan yang terdiri dari beberapa lembaran kertas di setiap halaman, membuat buku nikah terkesan lebih tebal, dan besar. Maka dari itu, mengharuskan bagi pemilik buku nikah untuk hati-hati, menjaga dan menyimpannya dengan baik, agar benda tersebut tidak rusak dan hilang. Karena buku nikah sangatlah rentan, sehingga tidak menutup kemungkinan benda tersebut akan robek, terkena air, terbakar dan lain sebagainya. Maka, kini akan menjadi lebih sederhana dan praktis karena bentuk kartu nikah yang tipis, ringan, minimalis, sehingga mudah dibawa.

⁷ Dwi Rahayu, dkk, "Desain Visual Antarmuka Website E-kartu nikah Visual Interface of E-Marriage Card Website Design", Jurnal Ilmiah Sisfototeknika Vol. 7, No. 2, Juli 2017.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam terkait inovasi pelayanan pencatatan perkawinan melalui E-kartu nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Syiah Kuala.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, identifikasi masalah pada penelitian ini ialah pelayanan pencatatan perkawinan yang dinilai masih memiliki tingkat keamanan yang rendah. Sehingga berpeluang untuk terjadinya permasalahan-permasalahan dalam pencatatan perkawinan. Sebelumnya pasangan suami istri yang telah menikah hanya mendapatkan buku nikah saja, padahal buku nikah tersebut sangatlah rentan sehingga tidak menutup kemungkinan benda tersebut akan robek, terkena air, terbakar, dan lain sebagainya. Selain itu, buku nikah juga terdiri dari beberapa lembaran kertas di setiap halaman, maka membuat buku nikah terkesan lebih besar dan tebal. Terlebih lagi ketika berpergian harus membawa buku nikah, sehingga mengharuskan bagi pemilik buku nikah untuk hati-hati menjaga dan menyimpannya dengan benar. Agar benda tersebut tidak rusak dan hilang, selain itu pemalsuan buku nikah sedang marak terjadi, sehingga pemerintah Indonesia menetapkan inovasi baru terkait pelayanan pencatatan perkawinan yaitu E-Kartu Nikah. Akan tetapi, bagaimana inovasi pelayanan pencatatan perkawinan melalui kartu nikah tersebut, sehingga penulis meneliti mengenai inovasi tersebut di KUA Kecamatan Syiah Kuala.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana inovasi pelayanan pencatatan perkawinan melalui E-Kartu nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Syiah Kuala?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan pencatatan perkawinan melalui E-kartu nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Syiah Kuala

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan administrasi negara khususnya mengenai pencatatan perkawinan berbasis teknologi informasi serta dapat dijadikan referensi untuk melakukan penelitian terkait dengan topik penelitian.

2. Manfaat Praktis

Bagi Peneliti, Penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang E-Kartu Nikah berbasis *online* di Kantor Urusan Agama Kecamatan Syiah Kuala Banda Aceh.

3. Pribadi

Diharapkan dapat memberi tambahan wawasan, ilmu pengetahuan, dan pengalaman bagi penulis dalam mempraktikkan teori ilmu administrasi negara khususnya tentang kebijakan publik dan implementasinya yang telah diterima dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lapangan.

1.6 Penjelasan Istilah

1. Inovasi adalah suatu kreasi yang berproses menciptakan cara-cara baru, ide-ide baru. Inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga dapat dimaknai sebagai penciptaan metode baru. Metode pelayanan baru yang merupakan

oksigen, yang harus terus mengalir demi keberlangsungan organisasi birokrasi dalam mengembangkan fungsi pelayanan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

2. E-Kartu Nikah menurut Direktur Jendral Binmas Islam adalah inovasi pencatatan perkawinan yang didalamnya terdapat informasi pernikahan yang bersangkutan seperti nama, nomor akta nikah, nomor perforasi buku nikah, dan juga tempat dan tanggal pernikahan.
3. Simkah Web adalah sistem informasi manajemen nikah yang diluncurkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia pada 8 November 2018. Yang didalamnya terdiri dari fitur-fitur keamanan untuk menjaga berbagai pencatatan perkawinan, yaitu buku nikah, dengan adanya aplikasi tersebut maka Buku Nikah tidak mudah untuk dipalsukan.
4. Binmas Islam adalah bimbingan masyarakat Islam selaku unsur pelaksana yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agama. Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dipimpin oleh Direktur Jenderal.
5. Dukcapil merupakan unsur pelaksana Kementerian dalam Negeri dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada menteri.
6. Pembantu PPN merupakan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah, yang disingkat Pembantu PPN. Pembantu PPN tersebut mendapat legalitas dari Kementerian Agama sebagai pengantar orang yang berkepentingan dengan nikah dan rujuk ke Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan dan sebagai pembina kehidupan beragama di desa

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang dapat mendeskripsikan keadaan subjek dan objek penelitian berdasarkan suatu peristiwa, fenomena, pemikiran, persepsi dan lain sebagainya. Pendekatan deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui serta menggambarkan secara jelas suatu objek yang ingin diteliti dengan memberikan data serta informasi secara akurat berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan.⁸ Tujuan peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yaitu mendapatkan sebuah informasi secara mendalam mengenai inovasi pencatatan perkawinan melalui e-kartu nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Syiah Kuala Banda Aceh.

1.7.2 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di KUA Kecamatan Syiah Kuala, yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan pencatatan perkawinan melalui e-kartu nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Syiah Kuala Banda Aceh. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena, KUA tersebut telah mengaplikasikan pencatatan perkawinan berbasis Sistem Informasi Manajemen Nikah. Sehingga KUA kecamatan Syiah Kuala sudah menggunakan e-kartu nikah sebagai identitas perkawinan.

1.7.3 Jenis dan Sumber Data

Menurut Lofland dalam Moleong menyatakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan

⁸ Arif Furchan, *Pengantar Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Surabaya: Usaha Nasional. 1992), hal. 21

seperti dokumen dan lain-lain.⁹ Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Data Primer: Data primer adalah sebuah data atau keterangan yang di peroleh peneliti secara langsung dari sumbernya. Informan dalam penelitian adalah: Kepala KUA, Pegawai KUA, Masyarakat yang terlibat dalam pengurusan.
- b. Data sekunder adalah keterangan yang diperoleh dari pihak kedua, ataupun data yang sudah diproses orang lain. Baik berupa catatan, seperti buku, laporan, buletin, dan majalah yang sifatnya dokumentasi.¹⁰

1.7.4 Informan Penelitian

Tabel 1.1 Informan Penelitian

NO	Informan Penelitian	Jumlah	Keterangan
1.	Kepala KUA	1 Orang	Sebagai pemimpin, mengorganisasikan, melaksanakan dan melaporkan pelaksanaan tugas.
2.	Pegawai KUA	3 Orang	Sebagai operator yang mengelola dan bertanggung jawab mengenai inovasi E-Kartu Nikah.
3.	Masyarakat	4 Orang	Masyarakat selaku penerima E-Kartu Nikah
Total		8 Orang	

Sumber :Olahan Peneliti

1.7.5 Tehnik Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu:

- a. Wawancara mendalam: Wawancara merupakan sebuah proses pencarian informasi yang dilakukan oleh peneliti secara mendalam, terbuka, bebas, serta diarahkan pada fokus penelitian. Peneliti ataupun pewawancara menyiapkan daftar pertanyaan yang akan ditanyakan, sebagai pedoman

⁹ Lexi Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2011), hal. 279.

¹⁰ Bagja Waluya, *Sosiologi Menyelami Fenomena Sosial di Masyarakat* (Bandung: PT Setia Purna Inves, 2007), hal 79.

untuk wawancara.¹¹ Namun sampel yang peneliti gunakan adalah “*Purposive Sampling*” yaitu hanya mewawancarai beberapa narasumber yang memungkinkan dapat mewakili populasi dari keseluruhan populasi.

- b. Observasi: Observasi adalah sebuah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung sebuah objek penelitian untuk memperoleh data yang aktual.¹² Dalam penelitian ini, peneliti akan mengamati langsung di lokasi penelitian bagaimana inovasi pelayanan pencatatan perkawinan melalui E-Kartu Nikah di KUA Kecamatan Syiah Kuala.

Proses pengamatan yang akan dilakukan peneliti yaitu:

- a. Mengamati bagaimana proses tahapan pelaksanaan inovasi E-Kartu Nikah, yang dilakukan mulai awal penelitian hingga akhir proses dan tahapan E-Kartu Nikah pada tanggal 1 juli sampai 9 juli.
 - b. Mengamati efektifitas pelaksanaan inovasi E-Kartu Nikah, dari segi teknis, pelayanan dan juga hal-hal yang menunjang pelaksanaan inovasi tersebut dari setiap proses pelaksanaannya.
 - c. Mengamati apakah inovasi E-Kartu Nikah ini sudah memenuhi atribut atau karakteristi inovasi yang baik menggunakan indikator yang digunakan oleh peneliti.
- c. Dokumentasi, adalah teknik pengumpulan data dengan cara mencari data sesuai dengan yang ingin diteliti melalui variabel yang berupa catatan,

¹¹ Lexi Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011), hal. 186.

¹² Sutrisno Hadi, *Metodologi Research* (Bandung: Sinar Harapan,1986), hal. 194.

transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya.¹³

1.7.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Analisis data kualitatif menurut Bogdan dan Biklen merupakan upaya yang dilakukan dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:¹⁴

- a. Reduksi Data, menurut Miles dan Huberman reduksi data adalah bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, dan membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasikan data yang tidak perlu sedemikian rupa menjadi simpulan final. Reduksi data dalam penelitian ini dilakukan dengan memilah data yang paling penting, dan yang paling sesuai dengan tema ataupun judul yang diteliti peneliti.
- b. Penyajian Data: Penyajian data adalah suatu rangkaian informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Yang kemudian tersusun dan terorganisir, maka penelitian akan mudah dipahami dan dapat melanjutkan kegiatan penelitian yang selanjutnya.
- c. Kesimpulan dan Verifikasi
 Penarikan kesimpulan yaitu bagian dari konfigurasi yang utuh. Peneliti akan menangani kesimpulan dengan longgar, terbuka dan skeptis berdasarkan kesimpulan yang sudah disediakan (yang sudah ada). Pengambilan kesimpulan dan verifikasi dilakukan setelah seluruh penyajian data selesai,

¹³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta,1998), hal. 236.

¹⁴ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), hal. 243-249.

pengambilan kesimpulan diambil sesuai dengan hasil penelitian yang ada dilapangan saat penelitian berlangsung.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi sumber penting dalam penulisan karya ilmiah ini, dan menjadi acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian. Sehingga penulis mendapatkan berbagai teori yang dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk mengkaji sebuah penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Berikut penelitian terdahulu yang terdiri dari beberapa jurnal, terkait dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis.

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

Nama Penulis, Nama, Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
Reni Arsih, dkk, Inovasi Pelayanan Publik Terintegrasi 6in1 Akta Perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang ¹⁵	Dari penelitian tersebut, inovasi terintegrasi 6 in 1 akta perkawinan sudah memenuhi 4 atribut yaitu keuntungan relative, kesesuaian, kemungkinan unyuk dicoba dan kemudahan diamati namun belum memenuhi beberapa atribut kerumitan. Dan terdapat faktor penunjang antara lain faktor budaya, faktor manusia, faktor organisasi dan tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.	Penelitian ini membahas tentang bagaimana inovasi pelayanan publik, yang kemudian diteliti apakah inovasi dalam 6 in 1 akta nikah ini sudah memenuhi semua atribut yang telah ditetapkan ataupun beberapa faktor yang menjadi sebuah karakteristik inovasi ini sebagai pelayanan baik. Sedangkan penelitian yang telah diteliti juga membahas mengenai inovasi pelayanan publik dengan menggunakan atribut atau karakteristik yang sama dengan penelitian tersebut.
Ririn Nurshabrina Fajrin. 2019. Keterkaitan Kartu Nikah Dengan Buku Nikah Sebagai Administrasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kartu nikah adalah bentuk inovasi baru dalam membangun teknologi sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH). untuk mempermudah pengurusan administrasi dan perbankan	Penelitian ini fokus pada apa itu perbedaan kartu nikah dengan buku nikah, hasil penelitiannya, yaitu buku nikah dan kartu nikah adalah sebuah identitas pencatatan perkawinan yang telah sah berdasarkan hukum, yang memiliki fungsi masing-masing.

¹⁵ Reni Arsih, dkk, *Inovasi Pelayanan Publik Terintegrasi 6in1 Akta Perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang*. Skripsi Administrasi Negara. Universitas Diponegoro.

Perkawinan Dalam Pengurusan Identitas Hukum ¹⁶	atau kepentingan pencatatan sipil lainnya yang membutuhkan bukti status pernikahan resmi dengan pasangan. Sedangkan buku nikah merupakan identitas hukum dalam perkawinan sebagai bukti yang diterbitkan oleh kementerian agama dan diselenggarakan oleh kantor urusan.	Kaitannya dengan yang diteliti peneliti yaitu sama sama membahas tentang pencatatan perkawinan melauai E-Kartu Nikah
Jurnal Al Yasa' Abubakar tentang Efektivitas Penerapan SIMKAH di KUA Syiah Kuala Kota Banda Aceh ¹⁷	Penerapan aplikasi SIMKAH sudah sangat efektif dalam pelayanan. Aplikasi SIMKAH mempermudah pelayanan dan mempercepat pelayanan. Dengan penerapan aplikasi ini secara menyeluruh bisa mencegah penipuan data perkawinan (termasuk buku nikah palsu yang sangat marak belakangan ini), dan juga poligami terselubung.	Perbedaan penelitian ini dan yang diteliti peneliti yaitu, penelitian ini telah membahas tentang program aplikasi yang dibuat untuk pencatatan pernikahan, sedangkan yang peneliti teliti yaitu mengenai hasil dari aplikasi tersebut, yaitu alat yang terintegrasi dengan aplikasi tersebut yaitu E-Kartu Nikah

2.2 Teori Inovasi

2.2.1 Pengertian Inovasi

“Inovasi merupakan suatu kreasi yang berproses menciptakan cara-cara baru, ide-ide baru. Inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga dapat dimaknai sebagai penciptaan metode baru. Metode pelayanan baru yang merupakan oksigen, yang harus terus mengalir demi keberlangsungan organisasi birokrasi dalam mengembangkan fungsi pelayanan pemenuhan kebutuhan masyarakat”¹⁸.

¹⁶ Ririn Nurshabrina Fajrin, *Keterkaitan Kartu Nikah Dengan Buku Nikah Sebagai Administrasi Perkawinan Dalam Pengurusan Identitas Hukum di Kota Depok* (Skripsi: Bandung, 2019).

¹⁷ Al Yasa' Abubakar Muhammad Ilham Purnama, *Efektivitas Penerapan SIMKAH di KUA Syiah Kuala Kota Banda Aceh*, Jurnal Hukum Keluarga dan Hukum Islam Vol. 3 No. 1. Januari 2019.

¹⁸ Larasati, Endang. *Inovasi Pelayanan Publik Bidang Perijinan di Kabupaten Kudus*. (Semarang: Undip Law Press, 2015), hal 19-20.

Selain itu, dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014, bahwa inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ ide kreatif orisinil dan/ atau adaptasi/ modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.¹⁹ Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.

Sedangkan menurut Everret M. Rogers inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.²⁰ Berdasarkan penjelasan tersebut inovasi merupakan suatu penemuan baru ataupun memperbaharui yang sudah ada sebelumnya dengan menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang hasilnya lebih baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan. Pada dasarnya inovasi tidak terlepas hubungannya dengan bidang teknologi karena hasil inovasi baru biasanya cenderung lebih canggih dan moderen. Menurut Rogers atribut atau karakteristik inovasi antara lain:²¹

1. *Relative Advantage* atau keuntungan relatif

¹⁹ Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Republik Rakyat Indonesia Nomor 30 Tahun 2014.

²⁰ Sukmadi, *Inovasi dan Kewirausahaan* (Bandung: Humaniora Utama Press, 2016), hal. 31.

²¹ E-journal Undip Vol. 6 No. 2, Tahun 2017 tentang Inovasi Pelayanan Publik di BP3TKI Semarang.

Keuntungan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau mungkin dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebarnya inovasi.

2. *Compability* atau kesesuaian

Compability ialah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai (*values*), pengalaman lalu dan kebutuhan dari penerima. Hal tersebut dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru, selain itu dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat akan tetapi inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat.

3. *Complexity* atau kerumitan

Kompleksitas adalah tingkat kerumitan untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima, dengan sifatnya yang baru inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, namun karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah.

4. *Triability* atau kemungkinan dicoba

Kemampuan untuk diuji coba maksudnya adalah dimana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah terurai dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* atau kemudahan diamati

Kemudahan diamati maksudnya adalah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik, dengan atribut seperti ini maka inovasi merupakan cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu.

Selain itu, inovasi juga memiliki aspek lain yang sangat penting dalam kajian inovasi sektor publik, yaitu mengenai level inovasi dan dampak yang dihasilkan dari inovasi yang berlangsung itu sendiri. Menurut Mulgan dan Albury level tersebut terdiri dari:²²

- a. Inovasi Inkremental, yaitu inovasi yang membawa sedikit perubahan terhadap proses pelayanan. Inovasi ini berperan penting dalam pembaharuan pelayanan publik, karena sifat dari level inovasi ini dapat diterapkan secara terus-menerus dan mendukung pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan lokal dan perorangan. Akan tetapi kekurangan dari

²² Irwan Noor, *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah* (Malang: UB Press, 2013), hal. 176.

level inovasi ini ialah jarang sekali membawa perubahan bagi hubungan keorganisasian dan bagi struktur organisasi.

- b. Inovasi Radikal, yaitu inovasi yang menjadi dasar bagi perubahan pelayanan publik karena merupakan proses pengenalan cara yang baru dalam proses pelayanan dan proses keorganisasian. Pada umumnya inovasi ini dilakukan dengan adanya dukungan politik yang sangat besar.
- c. Inovasi transformatif atau sistematis, inovasi jenis ini bersifat lebih mendalam karena ruang lingkungannya mencakup sistem keorganisasian dan cenderung mengubah hubungan keorganisasian sehingga inovasi jenis ini memerlukan waktu yang cukup lama.

2.2.2 Ciri-ciri Inovasi

Ciri-ciri inovasi yaitu sebagai berikut:²³

- a. Memiliki kekhasan/khusus artinya suatu inovasi memiliki ciri yang khas dalam arti ide, program, tatanan, sistem, termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan.
- b. Memiliki ciri atau unsur kebaruan, dalam arti suatu inovasi harus memiliki karakteristik sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki kadar orsinalitas dan kebaruan.
- c. Program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana, dalam arti bahwa suatu inovasi dilakukan melalui suatu proses yang tidak tergesa-gesa, namun kegiatan inovasi dipersiapkan secara matang dengan program yang jelas dan direncanakan terlebih dahulu.

²³ Ibid, hal. 33.

- d. Inovasi yang digulirkan memiliki tujuan, program inovasi yang dilakukan harus memiliki arah yang ingin dicapai, termasuk arah dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

2.2.3 Tahapan dalam Proses Inovasi

De Jong & Den Hartog merinci lebih mendalam proses inovasi dalam 4 tahap sebagai berikut:²⁴

1. Melihat peluang: Peluang muncul ketika ada persoalan yang muncul atau dipersepsikan sebagai suatu kesenjangan antara yang seharusnya dan realitanya. Oleh karenanya, perilaku inovatif dimulai dari ketrampilan melihat peluang.
2. Mengeluarkan ide: Ketika dihadapkan suatu masalah atau dipersepsikan sebagai masalah maka gaya berfikir yang digunakan yaitu mengeluarkan ide yang sebanyak-banyaknya terhadap masalah yang ada. Dalam tahap ini kreativitas sangat diperlukan.
3. Mengkaji ide: Tidak Semua ide dapat dipakai, maka dilakukan kajian terhadap ide yang muncul. Gaya berfikir divergen atau mengerucut mulai diterapkan. Salah satu dasar pertimbangan adalah seberapa besar ide tersebut mendatangkan kerugian dan keuntungan. Ide yang realistis yang diterima, sementara ide yang kurang realistis dibuang. Kajian dilakukan terus menerus sampai ditemukan alternatif yang paling mempunyai probabilitas sukses yang paling besar.

²⁴ Ibid, hal. 40.

4. Implementasi: Dalam tahap ini, keberanian mengambil resiko sangat diperlukan. Resiko berkaitan dengan probabilitas kesuksesan dan kegagalan. Hal ini berkaitan dengan probabilitas untuk sukses yang disebabkan oleh kemampuan pengontrolan perilaku untuk mencapai tujuan atau berinovasi.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman 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 berpendapat 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.²⁵

Sementara dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman.²⁶

Sementara itu kata publik berasal dari Bahasa Inggris, “*Public*” yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku, pengertiannya adalah orang banyak, sementara itu Inu Kencana mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang ada.²⁷

²⁵ Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan* (Jakarta, STIA LAN Press, 2000), hal. 56.

²⁶ Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hal. 157.

²⁷ Inu Kencana Syafie, dkk, *Ilmu Administrasi Publik* (Jakarta : PT. Renika Cipta, 1999), hal. 35.

Kemudian pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan Undang-Undang. Menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²⁸

Sebagaimana dalam buku “Menakar Kualitas Pelayanan Publik” Agus Priyanto menjelaskan bahwa terdapat tiga jenis pelayanan publik yaitu:²⁹

1. Pelayanan administratif: yaitu pelayanan publik yang menghasilkan berbagai produk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat. Produk ini meliputi setatus kewarganegaraan, setatus usaha, sertifikat kompetensi, kepemilikan, atau penguasaan atas barang. Wujud dari produk tersebut adalah dokumen-dokumen resmi seperti izin usaha, akta, kartu tanda penduduk, sertifikat tanah, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan jasa: yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat. Misalnya pendidikan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain sebagainya.

²⁸ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.

²⁹ B.J. Habibie, *Meleset atau Kandas New Indonesia dari Smart City Menuju Smart Nation* (Jakarta: PT Gramedia, 2016), hal.70.

3. Pelayanan barang: yaitu pelayanan yang menghasilkan jenis barang yang dibutuhkan masyarakat. Misalnya jaringan telepon, listrik, air bersih dan sebagainya.

Dengan demikian, tujuan dari pelayanan publik secara garis besar adalah memberikan pelayanan administrasi yang mudah bagi masyarakat, memberikan pelayanan jasa yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan pemenuhan kebutuhan barang bagi masyarakat yang merupakan tugas pokok dan fungsi bagi pemerintah.

Selain itu, berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur-unsur yang menjadi dasar kepuasan masyarakat dalam peraturan ini meliputi:³⁰

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

³⁰ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Rakyat Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Selain itu pelayanan umum juga tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Dengan kata lain, ada korelasi antara kepentingan umum dengan pelayanan umum. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta.³¹ Berdasarkan tataran praktis, upaya pencapaian pelayanan

³¹ Batinggi A, dan Ahmad Badu, *Manajemen Pelayanan Publik* (Yogyakarta: CV. Andi Ofset, 2013), hal. 2-3.

yang baik dapat dilakukan dengan memperhatikan asas pelayanan. Sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 tentang Asas-Asal Pelayanan :³²

1. Kepentingan Umum, pelayanan yang diberikan harus berdasarkan kepentingan umum.
2. Kepastian hukum, pelayanan publik harus memiliki kepastian hukum yang jelas.
3. Keprofesionalan, harus professional dalam memberikan pelayanan.
4. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
5. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai peraturan perundang-undangan.
6. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
7. Partisipasi, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
8. Kesamaan Hak, tidak membedakan suku, ras agama, golongan, gender, ekonomi (tidak deskriminatif).
9. Kecepatan, kemudahan, keterjangkauan dan juga ketepatan waktu.
10. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

³²

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan yang baik akan memberikan dampak kepada masyarakat, dimana masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan, yang bertujuan, pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah tercapai. Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi 2 yaitu:³³

- a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyedia barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta.
- b. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Pelayanan ini dapat dibedakan menjadi:
 1. Yang bersifat primer adalah semua penyedia barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien, mau tidak mau harus memanfaatkannya.
 2. Yang bersifat sekunder adalah segala bentuk penyedia barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggaraan pelayanan.

Selain itu, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan public, yang dimaksud dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman

³³ Komisi Hukum Nasional, Reformasi, Hukum Administrasi Negara Dalam Rangka Pelayanan Umum, [openlibrary.org/b/OL 17025260M](https://openlibrary.org/b/OL17025260M), 2005, diakses 12 Juli 2020.

penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggaraan pelayanan publik. Asas-asas itu harus bersifat umum dan adaptif.

Bersifat umum, karena asas-asas tersebut secara langsung menyentuh hakikat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya melaksanakan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak dan/atau tugas pelaksanaan perintah peraturan perundang-undangan.

Bersifat adaptif, karena asas-asas itu harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi negara yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum.

Kemudian dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik hak penerima pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas dan tujuan pelayanan publik serta sesuai standar pelayanan publik yang telah ditentukan
- b. Mendapatkan kemudahan untuk memperoleh informasi selengkap-lengkapny tentang sistem mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik
- c. Memberikan saran untuk perbaikan pelayanan publik
- d. Mendapatkan pelayanan yang tidak diskriminatif, santun, bersahabat, dan ramah
- e. Memperoleh kompensasi apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan
- f. Menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik atau komisi pelayanan publik untuk mendapatkan penyelesaian

- g. Mendapatkan penyelesaian atas pengaduan yang diajukan sesuai mekanisme yang berlaku
- h. Mendapatkan pembelaan, perlindungan dalam upaya penyelesaian sengketa pelayanan publik.

Adapun menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Pelayanan Publik bertujuan untuk:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2.4 Pencatatan Perkawinan

Pencatatan perkawinan pada dasarnya, dalam Syariat Islam tidak mewajibkan terhadap setiap akad pernikahan, namun apabila dilihat dari segi manfaatnya pencatatan sangat diperlukan. Jika dibuka kembali kitab-kitab fiqh klasik, maka tidak akan ditemukan adanya kewajiban pasang suami istri untuk mencatatkan perkawinannya pada pejabat negara. Dalam tradisi Umat Islam terdahulu perkawinan dianggap sah

apabila sudah memenuhi syarat dan rukunnya, hal ini berbeda dengan perkara muamalah yang dengan tegas Al-quran memerintahkan untuk mencatatkan.³⁴

Sehingga dengan adanya perkembangan zaman dan dinamika yang terus berubah, terjadi banyak sekali perubahan-perubahan yang terjadi. Pergeseran budaya lisan menjadi *culture* tertulis sebagai ciri masyarakat modern. Akta dan surat-surat dijadikan sebagai bukti autentik dikarenakan saksi hidup tidak bisa diandalkan karena bisa hilang dengan sebab kematian, serta manusia juga dapat mengalami kelupaan, dan kesalahan. Atas dasar ini diperlukan sebuah bukti yang abadi yang disebut dengan akta.³⁵

Pencatatan perkawinan adalah salah satu tindakan yang dilakukan oleh pejabat negara terhadap peristiwa perkawinan. Dalam hal ini, pegawai pencatat nikah yang melangsungkan pencatatan, ketika akan melangsungkan suatu akad perkawinan antara calon mempelai suami dan istri.³⁶ Perkawinan yang secara normatif harus dicatatkan itu adalah sudah merupakan kesepakatan nasional yang bertujuan untuk mewujudkan tujuan hukum untuk masyarakat guna terwujudnya ketertiban, kepastian dan perlindungan hukum.

Pencatatan perkawinan sangat penting dilaksanakan oleh mempelai, sebab buku nikah yang mereka peroleh merupakan bukti autentik tentang keabsahan pernikahan itu, baik secara hukum agama maupun negara. Dengan bukti autentik tersebut, maka akibat hukum yang ditimbulkan dari perkawinan itu, mendapat jaminan

³⁴ Ahmad Tholabi Khorlie, *Hukum Keluarga Indonesia*, Cet. 1. (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), hal.182.

³⁵ Amiur Nuruddin dan Azhari Akmal Tarigan, *Hukum Perdata Islam di Indonesia: Studi Kritis Perkembangan Hukum Islam dari Fiqih UU No.1/1974 Sampai KHI* (Jakarta: Kencana Prenada Media,2004), hal. 120.

³⁶ Muhammad Zein dan Mukhtar Alshadiq, *Membangun Keluarga Harmonis* (Jakarta: Graha Cipta,2005), Cet Ke-1. hal,36.

hukum oleh negara karena mereka dapat membuktikan pula keturunan sah yang di hasilkan dari perkawinan tersebut dan memperoleh hak-haknya sebagai ahli waris dan sebagainya.³⁷

Sehingga dengan memperhatikan tata cara dan ketentuan perkawinan menurut hukum agamanya masing-masing, maka perkawinan haruslah dilaksanakan dihadapan pegawai pencatat nikah yang di dihadiri oleh dua orang saksi, sesaat setelah perkawinan dilaksanakan. Kedua mempelai menandatangani akta perkawinan yang telah dipersiapkan oleh pegawai pencatat nikah dengan selesainya penandatanganan tersebut perkawinan telah dicatat dengan resmi sesuai dengan ketentuan yang berlaku kemudian kedua mempelai yg diberikan kutipan akta nikah sebagai bukti autentik bahwa benar mereka melakukan perkawinan dengan resmi dan sah.³⁸

Kemudian pencatatan perkawinan juga merupakan sesuatu yang sangat penting sehingga memiliki asas legalitas dan diatur dalam undang-undang. Di dalam UU Tahun 1974 Pasal 2 Ayat 2 dinyatakan bahwa: “tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Pernyataan tersebut merupakan salah satu bunyi hukum mengenai pencatatan perkawinan berdasarkan undang-undang. Selain itu didalam peraturan pemerintah (PP) Nomor 9 Tahun 1997 menyatakan bahwa “Pencatatan Perkawinan dari mereka yang melangsungkan perkawinan berdasarkan agama islam, dilakukan oleh Pegawai Pencatat Nikah yang diangkat oleh Menteri Agama atau oleh pegawai yang diunjuk olehnya”.

Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 1954 tentang Pencatatan Nikah, Talak, dan Rujuk. Pencatatan perkawinan dari mereka yang

³⁷ Abdul Manan, *Aneka Masalah Hukum Perdata Islam di Indonesia* (Jakarta: Kencana Prenada, 2006), hal. 20.

³⁸ Ibid, hal. 55-56.

melangsungkan perkawinannya menurut agamanya dan kepercayaannya itu selain Agama Islam, dilakukan oleh Pegawai Pencatat Perkawinan pada Kantor Catatan Sipil sebagaimana dimaksud dalam berbagai undang-undang mengenai pencatatan perkawinan. Dengan tidak mengurangi ketentuan-ketentuan yang khusus berlaku bagi tata cara perkawinan dilakukan sebagaimana ditentukan dalam Pasal 3 sampai dengan Pasal 9 Nomor 9 Tahun 1975.³⁹

Kemudian di dalam Pasal 3 Ayat 2-3 Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975, menjelaskan bahwasanya setiap calon pasangan yang akan melangsungkan pernikahan harus melaporkan kepada pihak KUA, kurang lebih 10 hari sebelumnya. Dengan melaporkan identitas diri dan pasangan seperti nama, umur, agama/kepercayaan, pekerjaan, alamat tempat tinggal. Apabila sudah pernah menikah, juga menyebutkan nama suami atau istri terdahulu (Pasal 5) .

Setelah melaporkan identitas, dan semua syarat terpenuhi maka pihak KUA menyampaikan surat pemberitahuan berupa pengumuman yang ditandatangani oleh pihak KUA. Di dalamnya memuat nama, umur, agama, pekerjaan, tempat kediaman dari calon mempelai dan juga dari orang tua calon mempelai. Apabila sebelumnya sudah pernah menikah maka identitas pasangan sebelumnya juga disebutkan. Selanjutnya waktu berlangsungnya pernikahan juga disebutkan dalam pengumuman tersebut.⁴⁰

Ketentuan lebih lanjut mengenai pencatatan perkawinan bagi mereka beragama Islam, penjabarannya lebih lanjut diatur dalam ketentuan Pasal 5 dan Pasal 6 KHI Bab II Dasar-Dasar Perkawinan, yang berbunyi sebagai berikut:

³⁹ Hilman Hadikusuma, *Hukum Perkawinan Indonesia Menurut: Perundangan Hukum Adat, Hukum Agama*, (Bandung: CV.Mandar Maju, 2007), hal. 82.

⁴⁰ Ibid, hal. 83.

- a. Pasal 5, (1) Agar terjamin ketertiban perkawinan bagi masyarakat Islam setiap perkawinan harus dicatat. (2) Pencatatan perkawinan tersebut pada ayat (1), dilakukan oleh Pegawai Pencatat Nikah sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1946 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 1954.
- b. Pasal 6, (1). Untuk memenuhi ketentuan dalam pasal 5, setiap perkawinan harus dilangsungkan dihadapan dan di bawah pengawasan Pegawai Pencatat Nikah. (2). Perkawinan yang dilakukan di luar pengawasan Pegawai Pencatat Nikah tidak mempunyai kekuatan Hukum.

Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 5 dan Pasal 6 KHI dapat diketahui bahwa pencatatan perkawinan bagi mereka yang beragama Islam diatur sebagai berikut:

- a. Setiap perkawinan yang dilakukan oleh masyarakat Islam Indonesia harus dicatat agar terjamin ketertiban perkawinan;
- b. Pencatatan perkawinan sebagaimana dimaksud di atas dilakukan oleh Pegawai Pencatat Nikah sebagaimana diatur dalam UU 22/1946;
- c. Perkawinan yang sah adalah perkawinan di hadapan dan di bawah pengawasan Pegawai Pencatat Nikah (PPN) yang sekarang di sebut Penghulu;
- d. Perkawinan yang dilakukan di luar pengawasan PPN atau Penghulu merupakan perkawinan tidak sah atau tidak mempunyai kekuatan hukum.

2.5 E-Kartu Nikah

Kementerian Agama (Kemenag) resmi meluncurkan kartu perkawinan bersamaan dengan dirilisnya Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah Berbasis Website (Simkah Web) pada 8 November 2018, dalam PMA Nomor 19 Tahun 2018 pasal 18 ayat (1) berbunyi “Pasangan suami istri memperoleh Buku Pencatatan

Perkawinan dan Kartu Perkawinan”.⁴¹Dari ayat tersebut maka setiap pasangan suami istri yang menikah akan mendapatkan buku dan kartu perkawinan. Kartu perkawinan itu merupakan salah satu modul yang disediakan dalam Aplikasi Simkah Web.Kementerian Agama meluncurkan kartu perkawinan untuk merespon permintaan masyarakat terhadap kebutuhan identitas perkawinan yang simpel dapat dibawa saat berpergiaan tanpa perlu membawa buku nikah. Dengan hanya membawa kartu perkawinan, masyarakat akan dimudahkan dalam mengakses layanan KUA di seluruh Indonesia, seperti layanan legalisasi dokumen surat keterangan lainnya yang diperlukan.

Selain menjadi salah satu bentuk dokumen legalitas perkawinan, ada beberapa manfaat kartu perkawinan: Pertama, mempermudah akses layanan KUA di seluruh Indonesia. Pasangan yang menikah di Papua, dapat mengakses layanan di Jakarta atau daerah manapun yang bersangkutan berada. Kedua, kartu perkawinan juga dapat digunakan sebagai data pendukung yang akurat untuk memenuhi persyaratan dalam urusan perbankan atau lainnya tanpa melampirkan buku nikah atau pun legalisasi buku nikah. Sebab, data nikah yang terekam pada kartu ini dijamin keasliannya. Ketiga, meminimalisir dan mencegah terjadinya pemalsuan buku nikah yang marak terjadi. Kartu perkawinan dilengkapi kode QR yang terhubung dengan aplikasi Simkah. Maka, dengan kartu perkawinan dapat memangkas dan meminimalisir adanya kerugian yang dialami masyarakat akibat buku nikah palsu.⁴²

Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pencatatan Perkawinan merupakan salah satu bentuk peraturan perundang-undangan dan sebagai penyempurnaan dari PMA Nomor 11 tahun 2007 tentang pencatatan nikah, PMA ini di

⁴¹ Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pencatatan Perkawinan.

⁴² <https://m.suara.com/news/2018/11/15/112803/3-manfaat-kartu-nikah-menurut-kemenag>. Di akses pada 12 Juli 2020

dalamnya mengatur hal ihwal pencatatan perkawinan, mulai dari pendaftaran perkawinan, pengumuman kehendak perkawinan, pelaksanaan pencatatan perkawinan, hingga penyerahan buku pencatatan perkawinan dan kartu perkawinan, PMA ini diundangkan dalam Berita Negara Republik Indonesia Nomor 1153 di Jakarta pada tanggal 27 Agustus 2018. Lahirnya PMA ini adalah dari pertimbangan sebagai berikut:⁴³

- a. Untuk tertib administrasi, transparansi, dan kepastian hukum dalam pelaksanaan perkawinan bagi umat Islam, perlu mengatur mengenai pencatatan perkawinan:
- b. Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah sudah tidak sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan masyarakat sehingga perlu disempurnakan.
- c. Berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Agama tentang Pencatatan Perkawinan.

E-Kartu Nikah juga merupakan perluasan dari aplikasi Simkah Web. Aplikasi tersebut, diberlakukan pada November 2018, dengan di keluarkannya surat Intruksi dari Kementerian Agama Rakyat Indonesia Dirjen Bimas Islam dengan Nomor B.4708/DJ.III.II.2/HM.00/11/2018 yang di tujukan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Up. Kepala Bidang Urusan Agama Islam dan Pembina Syari'ah/ Bimas Islam dan Penyelenggara Ibadah Haji se-Indonesia yang di dalam surat tersebut berisi sebagai berikut:

⁴³ Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pencatatan Perkawinan

1. Mengintruksikan Kepada Jajaran KUA Kecamatan di wilayah saudara untuk segera memberlakukan penggunaan aplikasi Simkah berbasis Web.
2. Bagi KUA Kecamatan yang belum memiliki akses internet maka pengelolaan administrasi Nikah Rujuk menggunakan komputer berbasis desktop.
3. Tidak menggunakan aplikasi layanan yang tidak memiliki izin/rekomendasi Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam.
4. Mengoptimalkan tenaga fasilitator yang ada, terutama yang telah mengikuti Bimbingan teknik bagi fasilitator pada tanggal 8 sd 10 November 2018.

Dengan adanya Simkah Web akan mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan pernikahan dan mempermudah pemerintah memantau peristiwa pernikahan. Sehingga tidak ada lagi manipulasi data diri yang biasa dilakukan untuk melangsungkan pernikahan kedua dan seterusnya, sehingga lembaga perkawinan sebagai gerbang awal pembangunan bangsa bisa terjaga dengan baik. Dengan adanya pembaruan dalam pengadministrasian peristiwa perkawinan, pastinya akan lebih mudah dan efisien, berikut merupakan keunggulan dari Simkah Web.⁴⁴

Pertama, aplikasi ini terintegrasi dengan data pada kementerian terkait secara nasional. Misalnya, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dari Kemdagri, Sistem Informasi PNBPN Online (SIMPONI) dari Kemenkeu, dan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) dari Mahkamah Agung. Integrasi ini dipayungi secara nasional, sehingga di tingkat daerah tidak perlu melakukan MoU sendiri-sendiri.

⁴⁴ Kontri, *Bimas Islam Segera Rilis Aplikasi Simkah Web, Ini Keunggulannya*. Pada <https://kemenag.go.id/berita/read/507225/bimas-islam-segera-rilis-aplikasi-simkah-webinkeunggulannya>. diakses pada 12 Juli 2020.

Kedua, saat mencetak buku nikah, akan keluar QR Code yang terkoneksi dengan aplikasi. Ini merupakan fitur *security* (keamanan) untuk menjaga buku nikah tidak mudah dipalsukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab. Selama ini dikhawatirkan masih banyak pemalsuan buku nikah "aspal" (asli tapi palsu) karena minim pengamanan. Dengan QR Code ini juga bisa untuk mengecek keaslian buku nikah oleh siapapun dengan mudah.

Ketiga, laporan data nikah dan PNBPNikah-rujuk dapat dilihat secara *real-time*. Ini akan memudahkan monitoring pelaksanaan nikah secara nasional, termasuk dapat memantau ketersediaan buku nikah pada setiap wilayah. Data ini akan memudahkan perencanaan dan pengambilan kebijakan dalam masalah pernikahan dan bimbingan perkawinan di seluruh Indonesia.

Keempat, pendaftaran nikah dapat dilakukan secara *online*. Pasangan calon pengantin dapat mengisi data awal dan *booking* jadwal nikah yang diinginkan. Namun demikian, calon pengantin tetap harus menyerahkan dokumen fisik kepada petugas KUA. Dengan pendaftaran *online* dapat membantu pasangan calon pengantin saat akan melihat dan menentukan jadwal nikah.

Kelima, aplikasi ini juga menyajikan variabel data yang lebih banyak dengan kategori tertentu, misalnya data pernikahan berdasarkan usia, pendidikan, pekerjaan, dan lain-lain. Keenam, antar KUA terkoneksi secara *realtime*. Saat masyarakat mengajukan surat rekomendasi nikah dan legalisasi buku nikah, maka akan muncul notifikasi. Sehingga lebih memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen nikah dengan mudah, praktis, dan aman.

2.6 Kantor Urusan Agama

Kantor urusan agama merupakan jajaran atau lembaga di bawah naungan departemen agama yang bertugas sebagai pencatat perkawinan atau pencatat nikah, yang berkedudukan di kabupaten dan kotamadya di bidang urusan agama Islam dalam wilayah kecamatan. Salah satu kewenangan tersebut adalah sebagai lembaga yang mencatat perkawinan. Di Indonesia, ada perkawinan yang tercatat dan ada perkawinan yang tidak tercatat, baik sebelum terbentuknya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan maupun setelahnya. Berdasarkan kitab-kitab yang dijadikan pedoman oleh Kementerian Agama dalam menyelesaikan perkara dalam lingkup peradilan agama, tidak terdapat ulama yang menetapkan bahwa salah satu syarat perkawinan adalah pencatatan, baik sebagai syarat sah maupun sebagai syarat pelengkap. Akan tetapi, dalam undang-undang perkawinan yang diberlakukan, pasal yang mengatur pencatatan perkawinan selalu ada, sebagai bagian dari pengawasan perkawinan yang diamanatkan oleh undang-undang.⁴⁵

Untuk mendukung kinerja KUA dan pelaksanaan pembinaan kehidupan beragama umat Islam terutama di desa, menteri Agama melalui Keputusan Menteri Agama Nomor 298 Tahun 2003 Tentang Pencatatan Nikah menetapkan adanya pemuka agama desa setempat yang ditunjuk untuk melakukan pembinaan kehidupan beragama Islam, berkoordinasi dengan instansi terkait dan lembaga yang ada dalam masyarakat dengan sebutan Pembantu Pegawai Pencatat Nikah, disingkat Pembantu PPN. Pembantu PPN tersebut mendapat legalitas dari Kementerian Agama sebagai pengantar orang yang berkepentingan dengan nikah dan rujuk ke Kantor Urusan Agama (KUA)

⁴⁵ Jaih Mubarak, *Modernisasi Hukum Perkawinan di Indonesia* (Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2005), hal. 69.

Kecamatan dan sebagai pembina kehidupan beragama di desa. Sedangkan di luar Jawa karena keadaan wilayah yang luas Pembantu PPN mempunyai tugas yang lebih berat, yaitu atas nama Pegawai Pencatat Nikah (PPN) atau Kepala KUA Kecamatan melakukan pengawasan langsung terhadap pelaksanaan nikah dan rujuk yang terjadi di desanya dan melaporkan pelaksanaannya kepada PPN/KUA. Di samping itu Pembantu PPN bertugas membina kehidupan beragama juga bertugas memberi nasehat perkawinan.⁴⁶

Kantor Urusan Agama mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi Kantor Kementerian Agama di wilayah kecamatan, meliputi:⁴⁷

- a. Pelaksana sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten di bidang urusan Agama Islam dalam wilayah kecamatan.
- b. Pembantu pelaksanaan tugas pemerintah di tingkat kecamatan dalam bidang keagamaan.
- c. Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas Kantor Urusan Agama Kecamatan.
- d. Pelaksana tugas koordinasi Pemilik Agama Islam, Penyuluh Agama Islam dan koordinasi/kerjasama dengan instansi lain yang erat hubungannya dengan pelaksanaan tugas KUA Kecamatan.
- e. Selaku PPAIW (Pegawai Pencatat Akta Ikrar Wakaf).

Selain itu, melalui KMA Nomor 18 tahun 1975 Junto KMA Nomor 517 Tahun 2001 dan PP Nomor 6 Tahun 1988 tentang penataan organisasi KUA Kecamatan secara tegas dan lugas telah mencantumkan tugas KUA, yaitu: ⁴⁸

⁴⁶ Pedoman Pembantu Pegawai Pencatat Nikah, *Proyek Peningkatan Tenaga Keagamaan Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Haji* (Jakarta: Depag RI, 2004), hal. 3.

⁴⁷ Departemen Agama Rakyat Indonesia, *Tugas-Tugas Pejabat Pencatat Nikah, Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Departemen Agama RI* (Jakarta: Depag RI, 2004), hal. 25.

- a. Melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota di bidang urusan agama Islam dalam wilayah kecamatan. Dalam hal ini KUA menyelenggarakan kegiatan dokumentasi dan statistik (doktik), surat menyurat, pengurusan surat, kearsipan, pengetikan dan rumah tangga.
- c. Mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan dan melaksanakan kegiatan sektoral maupun lintas sektoral di wilayah kecamatan. Untuk itu, KUA melaksanakan pencatatan pernikahan, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah.

Adapun terkait dengan pernikahan, KUA bertugas:⁴⁹

- a. Mempelajari dan meneliti berkas permohonan nikah dan rujuk.
- b. Mengisi formulir NB dan menyiapkan jadwal nikah serta menyiapkan konsep pengumuman kehendak nikah.
- c. Menyiapkan buku akta nikah dan bimbingan calon nikah, menyiapkan rekomendasi atau numpang nikah diluar wilayah KUA.

Kemudian, berdasarkan KMA nomor 517 tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan, maka KUA, selain memiliki tugas pokok tersebut di atas juga mempunyai fungsi melaksanakan kegiatan dengan potensi organisasi sebagai berikut:⁵⁰

⁴⁸ Keputusan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 1975 Junto KMA Nomor 517 tahun 2001 dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 tahun 1988 tentang Penataan Organisasi KUA.

⁴⁹ Departemen Agama Rakyat Indonesia, Tugas-Tugas Pejabat Pencatat Nikah, Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Departemen Agama RI, hal. 26.

⁵⁰ Keputusan Menteri Agama Nomor 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan.

- a. Menyelenggarakan statistik dan dokumentasi. Menyelenggarakan kegiatan surat menyurat, pengurusan surat, kearsipan, pengetikan, dan rumah tangga Kantor Urusan Agama Kecamatan.
 - b. Melaksanakan pencatatan Nikah dan Rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Direktur
- Sedangkan berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor: 34 Tahun 2016 Pasal 3 disebutkan bahwa sembilan tugas dan fungsi KUA adalah:⁵¹
1. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan dan pelaporan nikah dan rujuk,
 2. Penyusunan statistik layanan dan bimbingan masyarakat Islam,
 3. Pengelolaan dokumentasi dan system informasi manajemen KUA Kecamatan,
 4. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah,
 5. Pelayanan bimbingan kemasjidan,
 6. Pelayanan bimbingan hisab rukyat dan pembinaan Syariah,
 7. Pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam,
 8. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf,
 9. Pelayanan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan.

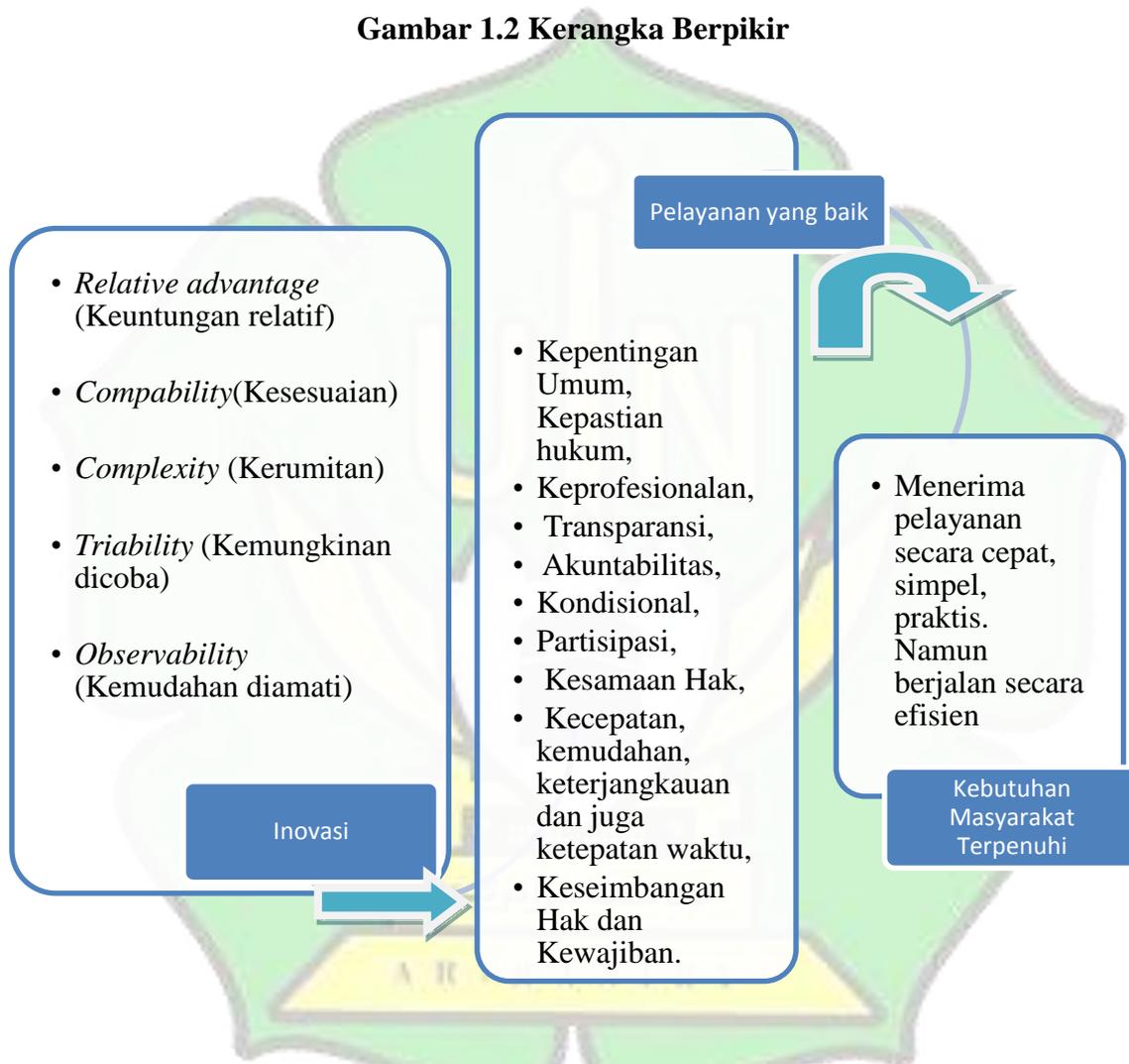
2.7 Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir dalam penelitian kualitatif merupakan sebuah alur pikir sementara atau proses terjadinya suatu fenomena berdasarkan penelitian pendahuluan yang dikombinasikan dengan kajian pustaka, konsep dan landasan teori yang

⁵¹ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 Pasal 3

menggambarkan kejadian secara berurutan, hubungan sebab dan akibat, pengaruh dari beberapa faktor utama maupun faktor tambahan yang digambarkan dalam bentuk diagram atau bagan.⁵² Dengan demikian, sebelum melakukan penelitian dirumuskan kerangka pikir sebagai dasar dalam penelitian yang disajikan dalam gambar berikut:

Gambar 1.2 Kerangka Berpikir



Sumber: Olahan Peneliti

Gambar di atas menjelaskan bahwasanya ada kaitan antara sebuah inovasi pelayanan yang baik dan juga kebutuhan masyarakat. Kerangka berfikir tersebut menunjukkan bahwa, di era globalisasi seperti sekarang ini masyarakat membutuhkan

⁵² Wayan Suwendra, *Metodelogi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Nila Cakra, 2018), hal.141.

pelayanan yang baik, yaitu pelayanan secara instan namun berjalan secara efisien dan berbasis teknologi sehingga pelayanan tersebut terkesan canggih dan moderen yaitu melalui inovasi pelayanan publik. Selain menggunakan sebuah inovasi pelayanan publik pemerintah juga harus memenuhi asas-asas pelayanan publik seperti yang disebutkan didalam gambar tersebut. Sehingga ketika dua unsur tersebut terpenuhi maka, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sehingga kebutuhan masyarakat menjadi terpenuhi.



BAB III

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum KUA Syiah Kuala Banda Aceh

Syiah Kuala adalah salah satu daerah yang menjadi kecamatan tertua di Kota Banda Aceh selain Kecamatan Baiturrahman. Kota Banda Aceh sendiri dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1956 sebagai daerah otonom dalam Provinsi Aceh (waktu itu Nanggroe Aceh Darussalam-NAD). Pada awal pembentukannya, Kota Banda Aceh hanya terdiri atas dua kecamatan, yaitu Kecamatan Syiah Kuala dan Kecamatan Baiturrahman dengan wilayah seluas 11,08 km².⁵³

Kecamatan Syiah Kuala awalnya mencakup 19 gampong/desa, yang berasal dari Kecamatan Ingin Jaya dan Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar, dengan ibu kota kecamatan berada di Gampong Lamgugop. Namun, Peraturan Daerah Kota Banda Aceh Nomor 8 Tahun 2000 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan Banda Raya, Kecamatan Jaya Baru, Kecamatan Ulee Kareng, Kecamatan Kuta Raja, dan Kecamatan Lueng Bata telah menyebabkan perubahan. Wilayah sebagian wilayah Kecamatan Syiah Kuala berkurang dengan terbantuknya Kecamatan Ulee Kareng sebagai pecahan kecamatan induk. Secara Geografis, Kecamatan Syiah Kuala terletak pada 95,308100 BT dan 05,522300 LU, dengan luas daerah 14,244 km² (1.424,4 Ha). Adapun batasbatas Kecamatan Syiah Kuala yaitu sebelah Utara Selat Malaka, sebelah Selatan Kecamatan Ulee Kareng, sebelah Timur Kabupaten Aceh Besar, dan sebelah Barat Kota Kecamatan Kuta Alam.⁵⁴

⁵³ Badan Pusat Statistik Kota Banda Aceh, Kecamatan Syiah Kuala dalam Angka 2016, (Banda Aceh: BPS, 2016), hal. X

⁵⁴ Badan Pusat Statistik Kota Banda Aceh, Kecamatan Syiah Kuala dalam Angka 2016, (Banda Aceh: BPS, 2016), hal. 2.

Jumlah Penduduk Syiah Kuala setelah tsunami sangat banyak berkurang karena menjadi korban musibah tersebut, namun saat ini sudah mencapai kondisi normal 36.662 ribu jiwa/10.652 KK. Dimana 26% di antaranya adalah anak-anak.⁵⁵ Syiah Kuala diambil dari nama ulama yang merupakan salah satu ulama besar di Nusantara yang berasal dari sebuah wilayah kerajaan Aceh Darussalam, yaitu Syech Abdurrauf as-Singkily, yang sekarang juga dipakai menjadi nama Universitas Syiah Kuala di Provinsi Aceh.⁵⁶

3.1.1 Sejarah Singkat KUA Syiah Kuala Banda Aceh

Pada awalnya KUA Kecamatan Syiah Kuala berkantor di salah satu bangunan yang merupakan bagian dari Kantor Camat Syiah Kuala (di sekitar Simpang Mesra/Bundaran Tugu Pena), yang kemudian pindah ke Gampong Lamgugob menempati tanah wakaf dari seorang warga/masyarakat. Pada September 2000, kantor KUASyiah Kuala menjadi korban pembakaran oleh oknum OTK yang mengakibatkan seluruh gedung dan arsip kantor musnah. Sekitar tahun 2002-2003, Kantor KUA Kecamatan Syiah Kuala dibangun kembali dengan dana DIPA Depag Pusat dan pada awal tahun 2004 sudah mulai difungsikan sebagaimana mestinya. KUA Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh beralamat di Jl. Teuku Dilamnyong Desa Lamgugob.⁵⁷

Sejak awal berdirinya yaitu tahun 1985/1986, KUA Syiah Kuala telah dijabat oleh beberapa kepala yaitu:

- 1) Tgk. Razali Abdullah 29-10-1985 s.d 15-09-1992,

⁵⁵ Diposting oleh Kantor Urusan Agama Syiah Kuala melalui, <http://kuasyiahkuala.blogspot.com/search?updated-max=2015-06-15T14:41:00%2B07:00&max-results=7&reverse-paginate=true>. Diakses pada tanggal 21 Juni 2020

⁵⁶ Diposting oleh Kantor Urusan Agama Syiah Kuala melalui, <http://kuasyiahkuala.blogspot.com/search?updated-max=2015-06-15T14:41:00%2B07:00&max-results=7&reverse-paginate=true>. Diakses pada tanggal 21 Juni 2020

⁵⁷ Kemenag.go.id/file/dokumen/KUAAcehOk.pdf. Diakses tanggal 10 Juli 2020

- 2) Tgk. H. AbdurrahmanHasyim. 15-09-1992 s.d 01-05-1996,
- 3) Drs. Usman Ali 04-07-1996 s.d 03-09-2001,
- 4) H. Manshur, S.Ag. 03-09-2001 s.d 14-01-2003,
- 5) H. Akhyar, M.Ag. 14-01-2003 s.d 6 Juli 2008,
- 6) H. Saifullah, S.Ag. 7 Juli 2008 s.d 29 November 2010,
- 7) H. Muhammad, S.Ag. MA. 29 November 2010 s.d 8 Juli 2014,
- 8) Samsul Hadi, S.Ag. 9 Juli 2014 dan ada beberapa nama sampai tahun 2020 saat ini.⁵⁸

3.1.2 Visi Misi KUA Syiah Kuala Banda Aceh

a. Visi

Visi KUA Syiah Kuala yaitu mewujudkan pelayanan masyarakat yang profesional murah dan ramah di Kecamatan Syiah Kuala.

c. Misi

Misi KUA Syiah Kuala yaitu:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan prima demi kepuasan masyarakat.
2. Meningkatkan ketepatan aturan dan kecepatan pelayanan.
3. Meningkatkan hubungan, bimbingan dan kemitraan masyarakat, serta meningkat sinergi antar instansi terkait dalam kegiatan ibadah, social kemasyarakatan, dan kerukunan umat.
4. Meningkatkan Kualitas SDM/Pegawai dalam mencapai tujuan dan melayani masyarakat.⁵⁹

⁵⁸ Diposting oleh Kantor Urusan Agama Syiah Kuala melalui, <http://kuasyiahkuala.blogspot.com/search?updated-max=2011-06-02T20:20:00%2B07:00&max-results=7&reverse-paginate=true&start=7&by-date=false>. Diakses pada tanggal 10 Juli 2020

3.1.3 Kedudukan dan Fungsi KUA Kecamatan Syiah Kuala

KUA Kecamatan Syiah Kuala juga memiliki peran dan fungsi yaitu KUA sendiri merupakan unit terkecil (non-satker) sekaligus ujung tombak dari Kementerian Agama yang berada di tingkat kecamatan. KUA mengemban tugas dan fungsi untuk melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kotamadya/Kabupaten di bidang urusan Agama Islam dan membantu pembangunan pemerintah umum di bidang keagamaan pada tingkat kecamatan. Fungsi yang dijalankan KUA meliputi fungsi administratif, fungsi pelayanan, fungsi pembinaan dan fungsi penerangan serta penyuluhan. KUA juga berperan sebagai koordinator pelaksanaan Kegiatan Pengawas Madrasah dan Pendidikan Agama Islam (Mapenda) serta kegiatan Penyuluh Agama Islam di wilayah kecamatannya, hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 517/2001.

Di samping fungsi di atas, KUA memiliki beberapa badan semi resmi yang dibentuk sebagai hasil kerjasama aparat dengan masyarakat. Badan tersebut antara lain Lembaga Pengembangan Tilawatil Qur'an (LPTQ), Badan Kesejahteraan Masjid (BKM), serta Pembinaan Pengamalan Agama (P2A).

3.1.4 Stuktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Syiah Kuala

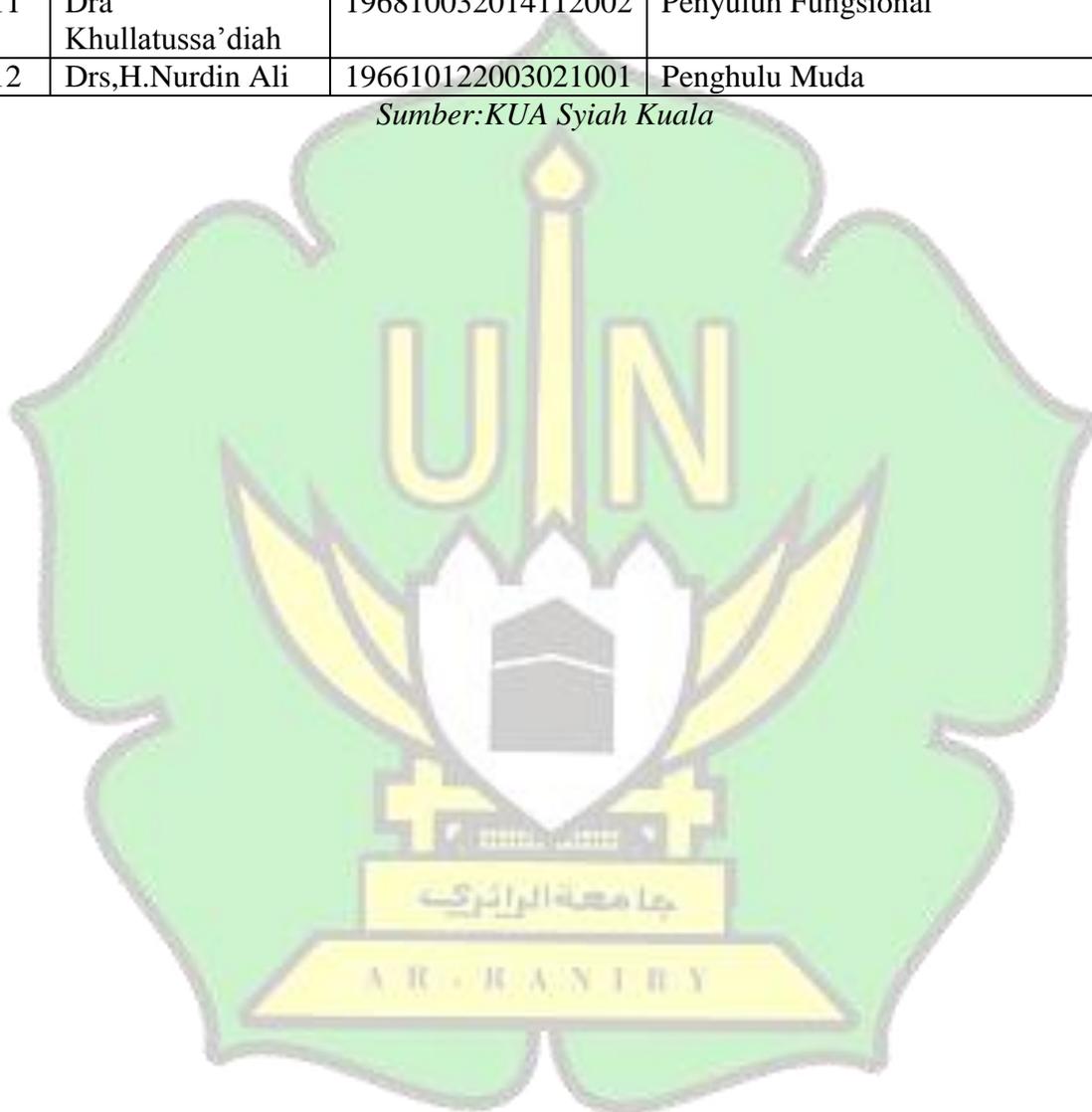
Tabel 3.3 Stuktur Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan Syiah Kuala

NO	NAMA	NIP	JABATAN
1	H.Saiful Bahri S,ag	197212311997031005	Kepala KUA
2	Muhamad S, Sos	196912312014111029	Adm/Tu
3	Martina	196603301991032002	Administrasi
4	Ulya Azra	NON NIP	Administrasi Umum

⁵⁹ Diposting oleh Kantor Urusan Agama Syiah Kuala melalui, <http://kuasyiahkuala.blogspot.com/search?updated-max=2012-09-27T14:51:00%2B07:00&max-results=7&reverse-paginate=true>. Di akses tanggal 21 Juni 2020

5	Dra Suriati Ibrahim	196505052000032002	Keluarga Sakinah dan Kemesjidan
6	Zahrul Baijah	197602202009012002	Keluarga Sakinah dan ADM NR
7	Nora Candra	197509252009102001	ADM. Kepenghuluan dan IBSOS
8	M.Nasir	187406022007011023	Kerumahtanggaan
9	Faisal	197508302007011017	ADM, Wakaf dan Lintas Sektoral
10	Supiati, S,ag	197108162000032004	Penyuluh Fungsional
11	Dra Khullatussa'diah	196810032014112002	Penyuluh Fungsional
12	Drs,H.Nurdin Ali	196610122003021001	Penghulu Muda

Sumber:KUA Syiah Kuala



BAB IV

DATA DAN HASIL PENELITIAN

4.1 Inovasi E-Kartu Nikah

4.1.1 *Relative Advantage* atau keuntungan relatif

Keuntungan relatif adalah salah satu karakteristik yang sangat penting bagi sebuah inovasi. Semakin mengunggulkannya sebuah inovasi maka semakin baik pula kualitas inovasi tersebut. Terlebih lagi dalam sebuah pelayanan pencatatan perkawinan. Sehingga pencatatan perkawinan memiliki dasar hukum yang kuat dalam undang-undang. Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan disebutkan, bahwa perkawinan adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa.⁶⁰

Berdasarkan isi dari undang-undang tersebut maka, mengharuskan adanya sebuah pencatatan perkawinan yang jelas yang nantinya akan menjadi catatan bersejarah bagi setiap pasangan yang telah menikah. Selain itu didalam Undang-Undang tersebut tercantum kalimat berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa, yang menjelaskan bahwasanya negara Indonesia memang berdasarkan kepada Pancasila, sila yang pertama yaitu Ketuhanan Yang Maha Esa. Maka, hal tersebut menjadi bukti bahwasanya pencatatan perkawinan memiliki asas legalitas yang kuat dan mengandung norma-norma hukum yang jelas.

Maka dari itu, Inovasi pelayanan pencatatan perkawinan melalui E-Kartu Nikah jelas memiliki karakteristik *Relative Advantage* atau keuntungan relatif. Misalnya

⁶⁰ Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, Bab I Pasal 2 ayat (2).

dibidang administrasi, inovasi tersebut sangatlah menguntungkan, terutama bagi operator yang terlibat langsung dalam pelaksanaan dan pengelolaan E-Kartu Nikah. Karena semua data-data yang berkaitan dengan pencatatan perkawinan berupa, identitas pasangan, identitas orang tua, status, riwayat pernikahan dan lain sebagainya, sudah terangkum di dalam E-Kartu Nikah melalui aplikasi Simkah Web yang tercatat dan terintegrasi di dalam catatan sipil.

Sebagaimana hasil wawancara dengan pegawai KUA (selaku operator 1 yang bertanggung jawab dalam pelayanan E-Kartu nikah dalam bidang pencetakan E-Kartu Nikah) di KUA Kecamatan Syiah Kuala menjelaskan bahwasanya:

“Pada awalnya media yang digunakan dalam pencatatan perkawinan adalah aplikasi Sistem Informasi Manajemen nikah (SIMKAH) kemudian seiring berjalannya waktu SIMKAH diganti dengan SIMKAH WEB yaitu aplikasi yang mempunyai menu yang lebih lengkap dan lebih canggih, kemudian semua data-data yang berkaitan dengan pencatatan perkawinan berupa, identitas pasangan, identitas orang tua, status, riwayat pernikahan dan lain sebagainya, sudah terangkum didalam catatan sipil yang terintegrasi didalam SIMKAH WEB, sehingga hanya perlu memasukkan No Induk Kependudukan saja, yang kemudian langsung muncul data data yang dibutuhkan. Maka, hal tersebut sangat membantu operator dalam menginput dan pemeriksaan data”.⁶¹

Salah satu pegawai KUA (Selaku operator 2 yang bertanggung jawab dalam pelayanan E-Kartu Nikah di bidang *input* data E-Kartu Nikah) juga mengatakan bahwasanya:

“Kegiatan input data dan pemeriksaan data, dilakukan didalam aplikasi Simkah Web, dengan memasukkan NIK kedalam menu yang ada di aplikasi Simkah Web kemudian muncullah informasi mengenai identitas calon pengantin yang akan melangsungkan pernikahan. Karena aplikasi Simkah Web terintegrasi dengan Capil.”⁶²

Berdasarkan hasil wawancara diatas, Simkah Web merupakan salah satu unsur penting dalam pembuatan E-Kartu Nikah. Karena E-Kartu Nikah adalah hasil dari perluasan fungsi dari Simkah itu sendiri. Sehingga Simkah Web menjadi penting untuk

⁶¹ Wawancara dengan Pegawai KUA Tanggal 1 Juli 2020

⁶² Wawancara dengan Pegawai KUA Tanggal 1 Juli 2020

dibahas dalam penelitian ini. Di dalam aplikasi Simkah Web terdapat data statistik mengenai riwayat dan juga peristiwa nikah bagi setiap masyarakat yang telah menikah di seluruh Indonesia, terutama bagi KUA yang sudah menggunakan aplikasi Simkah Web. Sehingga masyarakat bisa mengakses data-data pernikahan yang memang dibutuhkan.⁶³ Tanpa harus mengeluarkan biaya yang mahal karena akses Simkah dilakukan secara *online*. Selain itu, aplikasi Simkah juga memuat data yang akurat tentang identitas pernikahan, sehingga praktik yang tidak sesuai dengan peraturan dapat diminimalisir.

Kemudian pegawai KUA (Selaku operator 1 yang bertanggung jawab dalam pelayanan E-Kartu Nikah dibidang pencetakan E-Kartu Nikah) juga menjelaskan mengenai menu dan juga fitur dalam melakukan input data E-Kartu Nikah melalui Simkah Web:

“Di tampilan Beranda, tersedia menu utama Input Data Nikah, Modul Lainnya, Manajemen Arsip dan Statistik. Disitu juga ada menu Daftar Penghulu, List Rekomendasi Masuk, Buku Nikah dan Laporan. Selain juga ada tampilan laporan statistik yang terdiri dari Pendaftaran Masuk, Verifikasi Pendaftaran, Pencatatan Nikah dan statistik Jumlah Peristiwa Nikah. Menu Input Data Nikah memiliki 3 sub menu, yaitu Daftar Nikah, Daftar Pemeriksaan dan Pencatatan Nikah. Di menu Modul Lain terdiri dari 4 sub menu, yaitu Daftar Rujuk, Rekomendasi, Stok Buku Nikah dan Print Dokumen. Untuk menu Manajemen Arsip ini diperuntukan untuk entri data peristiwa nikah yang sudah terjadi. Sedangkan menu Statistik terdiri dari 14 sub menu, yaitu Data Nikah, Data Usia Pria, Data Usia Wanita, Data Pendidikan, Data Pekerjaan, Data Status Pengantin Pria, Data Status Pengantin Wanita, Data Jumlah Rujuk, Data Nikah Campuran Pria, Data Nikah Campuran Wanita, Data Poligami, Data Bimbingan Perkawinan, Data Jumlah Pembayaran dan Data Jumlah Nikah di KUA”.⁶⁴

⁶³ Thobib al-Asyhar, “SIMKAH: Cara Baru Pelayanan Administrasi Nikah di Era Digital”. Dimuat dalam: <https://bimasislam.kemenag.go.id/preview/simkah-cara-barupelayanan-administrasi-nikah-di-era-digital>, diakses tanggal 11 Juli 2020

⁶⁴ Wawancara dengan Pegawai KUA Tanggal 3 Juli 2020

Selain itu input data E-Kartu Nikah menggunakan SIMKAH WEB juga memberikan manfaat dan juga kemudahan bagi pihak KUA. Sebagaimana wawancara yang dilakukan dengan pegawai KUA (Operator 2 dibidang input data E-Kartu Nikah) yaitu:

“Dengan adanya SIMKAH maka sifat pelayanan E-Kartu Nikah dilakukan dengan sistem digitalisasi data. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai merasa proses operasional sistem SIMKAH telah mempermudah pelayanan dan mempercepat dalam melayani masyarakat, baik dalam persoalan nikah, talak dan rujuk. Kemudian, data-data pernikahan, talak dan rujuk bisa disimpan dalam sistem operasi satu aplikasi”⁶⁵

Pegawai KUA (Operator 1 di bidang pencetakan E-Kartu Nikah) juga menegaskan pentingnya pengelolaan E-Kartu Nikah menggunakan aplikasi Simkah Web :

“Tuntutan masyarakat era globalisasi zaman digital dan teknologi yang berkembang pesat sehingga menuntut untuk merubah penyimpanan data menjadi lebih canggih dan modern. Kemudian apabila pencatatan perkawinan dilakukan secara manual maka, data semakin menumpuk sehingga harus menggunakan digitalisasi agar penghapusan dan pengurangan arsip tidak menyulitkan penyimpanan. Selain itu, Aceh termasuk wilayah rawan bencana, sehingga rentan sekali terjadi kehilangan data penting tanpa backup digital, pengalaman bencana tsunami yang menghilangkan banyak data sehingga dapat merugikan masyarakat”⁶⁶

Penjelasan di atas merupakan manfaat dan kegunaan aplikasi Simkah Web sebagai unsur penting dalam pembuatan dan pelaksanaan inovasi E-Kartu Nikah. Selain itu bagi masyarakat yang menerima dan menggunakan E-Kartu nikah, juga mendapatkan keuntungan relatif. Sebagaimana wawancara yang telah dilakukan dengan salah satu masyarakat selaku informan yang menerima E-Kartu nikah yaitu beliau mengatakan bahwasanya:

⁶⁵ Wawancara dengan Pegawai KUA Tanggal 3 Juli 2020

⁶⁶ Wawancara dengan Pegawai KUA Tanggal 4 Juli 2020

“Bagi saya pribadi, E-Kartu Nikah sangat menguntungkan bagi masyarakat. Dan juga sudah sangat efisien bisa menghemat tempat karena bentuknya yang seperti kartu atm sehingga mudah untuk dibawa. Kemudian ketika liburan jauh yang mengharuskan menginap di penginapan maka hanya tinggal menunjukkan E-Kartu Nikah saja. Tidak perlu membawa buku nikah. Jadi menurut saya inovasi E-Kartu Nikah sudah sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat. Akan tetapi, ada juga kekurangan dari E-Kartu Nikah ini yaitu kartu tersebut hanya diberikan oleh KUA 1 kartu saja bagi pasangan sehingga hanya bisa dipegang oleh salah satu pasangan misalnya suami atau istri”.⁶⁷

Salah satu informan selaku masyarakat juga mengatakan bahwasanya:

“Inovasi E-Kartu Nikah ini sudah sangat membantu masyarakat, walaupun diterbitkannya inovasi tersebut, akan tetapi tidak memberatkan bagi penerimanya, misalnya dari segi ekonomi, untuk mendapatkan E-Kartu nikah pihak KUA tidak memungut biaya dalam pengurusannya, akan tetapi sudah termasuk dengan biaya pendaftaran nikah yang diatur dalam Undang-Undang”.⁶⁸

Terkait hal tersebut Kepala KUA yaitu juga menegaskan bahwasanya:

“Biaya pengurusan E-Kartu Nikah gratis, karena semua biaya sudah include dengan biaya pencatatan nikah sesuai dengan Peraturan Pemerintah nomor 59 tahun 2018 pasal 5. Apabila dilaksanakan di kantor pada hari kerja dan jam kerja Rp 0. Sedangkan apabila di kantor diluar hari kerja dan jam kerja Rp 600.000 sebagai pendapatan Negara bukan pajak melalui metode pembayaran Simponi berupa Billing”.⁶⁹

Selain itu, juga tidak ada persyaratan yang khusus ataupun yang memberatkan masyarakat untuk mendapatkan E-Kartu nikah. Akan tetapi sudah *include* dengan persyaratan pendaftaran nikah, hanya saja semua dokumen berisi data-data calon pengantin harus sesuai dengan yang ada di Capil. Karena sistem Simkah Web sudah terintegrasi dengan Capil.

Adapun syarat syarat pendaftaran nikah berdasarkan PMA No. 19 Tahun 2018, bagian Ke-dua Pasal 4 tentang Persyaratan Administratif Kehendak Perkawinan yaitu:

⁶⁷ Wawancara dengan Masyarakat yang menerima E-Kartu Nikah Tanggal 10 Juli 2020

⁶⁸ Wawancara dengan Masyarakat yang menerima E-Kartu Nikah Tanggal 10 Juli 2020

⁶⁹ Wawancara dengan Kepala KUA Tanggal 5 Juli 2020

1. Surat Pengantar Perkawinan dari desa/kelurahan tempat tinggal calon pengantin (NA)
2. Photo Copy Akta Kelahiran (wajib ada)
3. Photo Copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) calon pengantin laki-laki dan calon pengantin perempuan
4. Photo Copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) kedua orang tua calon pengantin laki-laki dan calon pengantin perempuan (jika kedua orang tua masih hidup)
5. Photo Copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) dua orang saksi
6. Photo Copy Kartu Keluarga (KK) calon pengantin laki-laki dan calon pengantin perempuan
7. Pas photo ukuran 2x3 sama-sama 2 lembar dan 4x6 sama-sama 1 lembar
8. Surat rekomendasi perkawinan dari KUA kecamatan setempat, bagi calon pengantin yang menikah di luar wilayah kecamatan tempat tinggalnya
9. Persetujuan kedua calon pengantin
10. Izin dari wali yang memelihara atau keluarga yang mempunyai hubungan darah, dalam hal kedua orang tua atau wali sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 huruf g (meninggal dunia)
11. Izin dari pengadilan, dalam hal orang tua, wali dan pengampu tidak ada
12. Dispensasi dari Pengadilan Agama bagi calon pengantin laki-laki dan perempuan yang belum mencapai umur 19 (sembilan belas) tahun
13. Surati Izin dari atasan / kesatuan jika calon pengantin anggota TNI/POLRI
14. Penetapan izin poligami dari pengadilan agama bagi suami yang hendak beristri lebih dari satu

15. Akta cerai atau kutipan buku pendaftaran talak / buku pendaftaran cerai bagi mereka yang perceraianya sebelum berlakunya UU No. 7 Tahun 1989 tentang Pengadialan Agama

16. Akta kematian atau surat keterangan kematian suami / istri (n6) dari desa dan di tandatangi oleh bapak kepala desa atau pejabat setingkat, bagi janda / duda di tinggal mati

17. Bagi Warga Negara Asing :

a) Photo copy paspor

b) Surat izin menikah dari kedutaan negara masing-masing yang ada di Jakarta

c) Photo copy akta kelahiran

d) Photo copy Kartu Keluarga (KK) dari negara masing-masing

Pernyataan mengenai tidak adanya persyaratan yang khusus untuk mendapatkan E-Kartu nikah tetapi, sudah *include* dengan persyaratan pendaftaran nikah seperti yang dijelaskan di atas, sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Syiah Kuala yaitu:

“Pada dasarnya, tidak ada syarat khusus untuk mendapatkan E-Kartu Nikah, karena semua syarat yang dibutuhkan sudah sesuai dengan syarat pendaftaran nikah. Akan tetapi, semua dokumen Catim harus sama dengan yang ada di Capil. Karena sistem SIMKAH WEB yang sudah terintegrasi dengan Capil.”⁷⁰

Berdasarkan wawancara tersebut peneliti menyimpulkan bahwasanya inovasi pelayanan pencatatan perkawinan melalui E-Kartu Nikah sudah memiliki karakteristik inovasi yang baik yaitu *Relative Advantage*. Ketika dilihat dari kemudahan untuk melihat hasil atau manfaat dari inovasi tersebut, hasil wawancara menunjukkan

⁷⁰

Wawancara dengan Kepala KUA Tanggal 6 Juli 2020

bahwasanya E-Kartu Nikah merupakan inovasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pemerintah sudah berhasil mengganti sistem pelayanan secara manual menjadi sistem pelayanan yang berbasis teknologi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga inovasi tersebut terkesan canggih dan moderen.

4.1.2 *Compability* atau kesesuaian

Tingkat kesesuaian Inovasi pelayanan pencatatan perkawinan melalui E-Kartu Nikah di KUA Kecamatan Syiah Kuala apabila dilihat dari nilai dalam masyarakat di Kecamatan Syiah Kuala. Maka sudah sesuai dengan nilai-nilai dalam masyarakat. Yaitu sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dimana, masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang baik, sebuah pelayanan yang sesuai dengan norma agama, norma kesusilaan. Maksud norma agama disini ialah, norma yang berdasarkan ajaran aqidah suatu agama. Sehingga dalam memberikan pelayanan sudah berdasarkan nilai-nilai dalam islam. Misalnya santun berbicara, berakhlak, sabar, ramah, dan tidak membentak dalam memberikan pelayanan. Sedangkan norma kesusilaan yaitu norma yang bersumber dari hati nurani manusia, yang bertujuan mewujudkan keharmonisan hubungan antar manusia, seperti menghormati sesama manusia, bekerja sama agar tujuan pelayanan yang baik tercapai, membantu orang yang membutuhkan, sebagaimana yang dilakukan oleh pihak KUA Syiah Kuala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, pihak KUA juga memiliki kesesuaian dengan standar pelayanan yang baik berupa kepentingan umum, kepastian hukum, keprofesionalan, transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, ketepatan waktu, keseimbangan hak dan kewajiban.

Sebagaimana hasil penelitian di KUA Kecamatan Syiah Kuala mengenai standar pelayanan publik berupa: 1. Kepentingan Umum, yaitu pelayanan yang diberikan sudah berdasarkan kepentingan-kepentingan umum bagi masyarakat. 2. Kepastian hukum, pihak KUA selaku pemberi pelayanan publik sudah menyesuaikan dengan peraturan yang telah ditetapkan sehingga memiliki kepastian hukum yang jelas. 3. Keprofesionalan, pihak KUA sudah berusaha seprofesional mungkin dalam memberikan pelayanan. 4. Transparansi, inovasi tersebut sudah bersifat terbuka, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Selain itu, pihak KUA memiliki. 5. akuntabilitas yang tinggi karena sudah memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 6. Kondisional, dalam memberikan pelayanan dilakukan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. 7. Partisipasi yaitu pihak KUA telah mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. 8. Kesamaan Hak: Tidak membedakan suku, ras agama, golongan, gender, ekonomi (tidak deskriminatif). 9. Kecepatan, kemudahan, keterjangkauan dan juga ketepatan waktu. 10. Keseimbangan Hak dan Kewajiban: yaitu harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara dengan pegawai KUA (Selaku operator E-Kartu Nikah dibidang pencetakan) beliau mengatakan bahwasanya:

“Dalam memberikan pelayanan pencatatan perkawinan di KUA Kecamatan Syiah Kuala, pegawai sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Yaitu pelayanan yang perbasis pelayanan prima yang didalamnya mencakup kepentingan umum, kepastian hukum, keprofesionalan, transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, kecepatan,

kemudahan, keterjangkauan, ketepatan waktu, keseimbangan hak dan kewajiban”.⁷¹

Selain itu, inovasi pelayanan pencatatan perkawinan melalui E-Kartu Nikah juga sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yaitu dalam Pasal 2 Ayat 1 UU No.1 Tahun 1974 tentang Perkawinan yang menyebutkan “Tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku” Kemudian Peraturan Menteri Agama Pasal 1 angka 11 PMA 20/2019 yang bunyinya “Kartu nikah adalah dokumen pencatatan nikah dalam bentuk kartu” sehingga Inovasi ini sudah memiliki karakteristik *Compability* atau kesesuaian

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang peneliti peroleh dari wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Syiah Kuala:

“Setiap masyarakat yang pernikahannya tercatat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Syiah Kuala, mulai tanggal 1 Februari 2019, selain mendapatkan sepasang buku nikah, pasangan yang baru menikah juga mendapat 1 E-Kartu Nikah”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diambil kesimpulan bahwasanya inovasi E-Kartu nikah sudah memiliki karakteristik *Compability* atau kesesuaian, yaitu apabila dilihat dari kebutuhan masyarakat, norma-norma, standar pelayanan yang baik, dan juga peraturan undang-undang yang berlaku.

4.1.3 Complexity atau kerumitan

Kompleksitas adalah tingkat kerumitan dari sebuah inovasi berupa kesulitan atau hambatan yang dialami pengguna inovasi yaitu operator yang terlibat langsung dalam pengelolaan dan pelaksanaan inovasi E-Kartu Nikah. Pada umumnya inovasi yang baru mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi daripada sebelumnya akan

⁷¹ Wawancara dengan pegawai KUA Tanggal 6 Juli 2020

tetapi tidak sedikit inovasi yang menawarkan cara yang lebih praktis dan juga simple maka setiap kerumitan yang dimiliki sebuah inovasi tidak menjadi masalah.

Tingkat kerumitan yang menjadi kendala berlangsungnya kegiatan inovasi pelayanan pencatatan perkawinan melalui E-Kartu Nikah di KUA kecamatan Syiah Kuala yaitu apabila dilihat dari permasalahan dan juga hambatan yang dialami pegawai yang terlibat langsung dalam pengelolaan inovasi tersebut yaitu, kurangnya pemahaman sebagian masyarakat mengenai prosedur atau alur pencatatan perkawinan melalui E-Kartu Nikah sehingga hal tersebut menjadi kendala bagi proses pembuatan E-Kartu Nikah. Karena pada dasarnya seluruh isi data inovasi E- Kartu Nikah dikelola dicatat dan terhubung dengan Simkah Web yang kemudian juga terintegrasi dengan catatan sipil. Sehingga apabila ada kesalahan ataupun perubahan data maka harus dirubah terlebih dahulu di Capil karena data tidak bisa diubah melalui aplikasi Simkah Web.

Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala KUA kecamatan Syiah Kuala bahwasanya :

“Sebagian besar masyarakat di Kecamatan Syiah Kuala sudah mengetahui bagaimana prosedur pencatatan perkawinan melalui E-Kartu Nikah, akan tetapi ada beberapa masyarakat yang belum faham mengenai proses tersebut. Sehingga, ketika kegiatan input data dan pemeriksaan data berlangsung, apabila ditemukan data yang tidak sesuai maka data tersebut harus diperbaharui dan diubah dengan melaporkan kepihak catatan sipil terlebih dahulu karena data tidak bisa diubah melalui Simkah Web”.⁷²

Hal yang sama juga dijelaskan oleh Pegawai KUA Kecamatan Syiah Kuala

selaku operator 1 E-Kartu Nikah di bidang pencetakan beliau mengatakan bahwasanya:

“Terkait pelayanan pencatatan perkawinan melalui E-kartu Nikah, ada beberapa masyarakat yang tidak faham mengenai prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Terlebih lagi masyarakat awam yang sudah lanjut usia, mereka merasa sudah tua dan tidak mempedulikan lagi kartu tanda penduduk yang dimiliki, sehingga mereka tidak memperbaharui KTP yang

⁷² Wawancara dengan Kwpala KUA Tanggal 6 Juli 2020

sudah mati. Padahal KTP adalah salah satu syarat sah untuk menikahkannya".⁷³

Mengenai permasalahan tersebut, pihak KUA ataupun pegawai yang terlibat langsung dalam pengurusan pencatatan perkawinan, sudah mengantisipasi dan meminimalisir permasalahan tersebut, yaitu melalui upaya pemberian pemahaman kepada masyarakat terkait pengurusan pencatatan perkawinan, yang dilakukan mulai dari pendaftaran nikah. Permasalahan tersebut seringkali terjadi ketika proses penginputan data. Maka dari itu, proses sosialisasi atau pemberian pemahaman kepada masyarakat dilakukan dari awal pendaftaran. Sehingga apabila ada data yang harus di *update* atau diperbaharui di Capil dapat dilakukan sebelum proses *input* data. Karena ketika data sudah diperbaharui oleh pihak Dukcapil maka semua data akan terkoneksi kembali dengan Capil. Sehingga, ketika proses *input* data dilakukan melalui aplikasi Simkah Web, petugas hanya tinggal memasukkan NIK milik Calon Pengantin (Catin) kemudian muncul semua data-data yang diperlukan.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang peneliti peroleh dari salah satu informan Pegawai KUA (operator 1 E-Kartu Nikah) Kecamatan Syiah Kuala yaitu:

"Selaku pegawai KUA yang mengurus tentang pencatatan perkawinan, kami sudah memberikan arahan kepada masyarakat dari awal pendaftaran sampai kegiatan input data untuk melengkapi dan memperbaharui data. Misalnya, Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang sudah mati, untuk segera mengupdate kembali kepada pihak Dukcapil agar data yang ada dalam KTP dapat terkoneksi kembali dengan Capil. Karena apabila belum diperbaharui, maka ketika kegiatan input data saat mengklik di validasi data maka, akan muncul tulisan data tidak ditemukan".⁷⁴

Sehingga hal tersebut tidak menjadi masalah besar dalam proses pelaksanaan inovasi E-Kartu Nikah. Akan tetapi, proses pelayanan pencatatan perkawinan melalui E-

⁷³ Wawancara dengan Pegawai KUA Tanggal 8 Juli 2020

⁷⁴ Wawancara dengan Pegawai KUA Tanggal 8 Juli 2020

Kartu Nikah di KUA Kecamatan Syiah Kuala sudah sangat baik. Terlebih lagi, sumber daya manusia di KUA Kecamatan Syiah Kuala yang sudah sangat mengerti dan memahami Teknologi Informasi dan Komunikasi. Tetapi, apabila dilihat secara teknis yang menjadi kendala dalam proses pelaksanaan Inovasi E-kartu Nikah tersebut yaitu masalah jaringan, apabila tiba-tiba pihak PLN memadamkan listrik di daerah Kecamatan Syiah Kuala, maka hal tersebut sangat menghambat pegawai KUA dalam bekerja.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kepala KUA Kecamatan Syiah Kuala:

“Tidak ada masalah besar dalam pelaksanaan pelayanan pencatatan perkawinan melalui E-Kartu Nikah. Terlebih lagi sumber daya manusia yang sudah faham pekerjaan dibidangnya, dan sudah menguasai Teknologi Informasi dan Komunikasi. Hanya saja terkadang ada kesalahan jaringan yang menjadi kendala dalam pelaksanaan inovasi tersebut, yang terjadi saat pemadaman listrik di wilayah KUA Syiah Kuala”⁷⁵

Pegawai KUA operator 1 E-Kartu Nikah juga menegaskan :

“Pelaksanaan pelayanan pencatatan perkawinan melalui E-Kartu Nikah sudah sangat baik. Akan tetapi masih ada beberapa kendala secara teknis yang menjadi permasalahan dalam pelaksanaan inovasi tersebut. Misalnya gangguan jaringan yang beberapa hari ini sering terjadi, selain itu, ketika pegawai sedang mencetak E-Kartu Nikah kemudian ada pita printer yang putus sehingga pencetakan E-Kartu Nikah menjadi terhambat”⁷⁶

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan di atas, yang menjadi hambatan pelaksanaan E-Kartu Nikah secara teknis ialah, masalah jaringan yang terjadi ketika adanya pemadaman listrik. Kemudian putusnya pita printer ketika sedang mencetak E-Kartu Nikah, yang disebabkan karena kelalaian dalam mengecek printer tersebut. Masalah teknis yang didapat dalam wawancara tersebut, tidak menjadi masalah besar dalam pelaksanaan inovasi E-Kartu Nikah. Sehingga tidak ada tindakan khusus

⁷⁵ Wawancara dengan Kepala KUA Tanggal 8 juli 2020

⁷⁶ Wawancara dengan Pegawai KUA Tanggal 8 juli 2020

ataupun upaya yang dilakukan dalam menanggulangi masalah tersebut. Karena masalah tersebut tidak selalu terjadi, terlebih lagi pihak KUA sudah menggunakan jaringan *wifi* yang cukup bagus yaitu *indihome*. Kemudian terkait padamnya listrik di wilayah tersebut juga tidak sering terjadi, dilakukannya pemadaman hanya apabila adanya permasalahan teknis yang sedang terjadi dari pihak PLN.

Sehingga peneliti menyimpulkan bahwasanya inovasi E-Kartu Nikah memiliki tingkat *Complexity* yang rendah sehingga inovasi tersebut tetap bisa berjalan secara efektif. Kemudian sudah mampu memberikan pelayanan yang baik, yaitu pelayanan secara prima yang diberikan kepada masyarakat. Karena inovasi tersebut sangat memberikan dampak yang positif kepada masyarakat.

4.1.4 *Triability* atau kemungkinan dicoba

Kemampuan untuk diujicobakan atau kemungkinan diuji coba maksudnya adalah dimana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah terurai dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

Pelayanan pencatatan perkawinan melalui E-Kartu Nikah di KUA Kecamatan Syiah Kuala pada awal diberlakukannya, telah melakukan launching pada tanggal 2 Februari 2019, yang berarti bahwa, inovasi tersebut tidak melakukan uji coba sebelumnya. Akan tetapi, langsung dilaksanakan bersamaan dengan pencatatan perkawinan lainnya yaitu seperti pembuatan buku nikah, akta nikah dan lain sebagainya yang berkaitan dengan pencatatan perkawinan.

Karena pada dasarnya, maksud dari karakteristik *Triability* dalam sebuah inovasi pelayanan publik ialah fase uji coba sebuah produk kebijakan berupa inovasi, yang dilakukan sebelum ditetapkan dan diluncurkannya sebuah kebijakan publik. Pada umumnya kegiatan uji coba dibuat oleh pemerintah yang mencetuskan kebijakan publik berupa inovasi tersebut. Kemudian apabila sudah terlaksananya kegiatan uji coba dan sudah terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang sebelumnya. Maka, kemudian pemerintah langsung menetapkan kebijakan publik berupa inovasi sebagai peraturan. Sehingga inovasi pelayanan pencatatan perkawinan melalui E-kartu nikah tidak melakukan kegiatan uji coba, akan tetapi langsung diberlakukan bersamaan dengan kegiatan pencatatan perkawinan yang lainnya. Karena inovasi E-Kartu nikah ini merupakan hasil dari perluasan fungsi dari Simkah Web ataupun bonus dari inovasi Simkah Web sehingga E-Kartu nikah tidak perlu melakukan uji coba terlebih dahulu.

Hanya saja E-Kartu Nikah sekedar melakukan percobaan dalam proses pembuatannya, yang bertujuan untuk mengecek bagaimana bentuk dan juga hasil dari unsur-unsur yang terdapat dalam E-Kartu Nikah apabila telah dicetak, apakah hasilnya sudah rapi, jelas, dan warnanya sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Yaitu melalui pencetakan dengan menggunakan kartu biasa ataupun kartu coba-coba yang kemudian dilihat hasilnya. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang peneliti peroleh dari wawancara dengan Kepala KUA Syiah Kuala yaitu:

“Pihak KUA telah menerima kartu uji coba dari Kemenag untuk mencetak E-Kartu nikah tersebut di kartu uji coba terlebih dahulu. Sehingga sebelum melakukan print ke kartu yang asli sudah dipastikan hasilnya sudah bagus “. ⁷⁷

Selain itu, operator 1 E-Kartu Nikah (Di bidang pencetakan E-Kartu Nikah) di KUA Kecamatan Syiah Kuala juga mengatakan bahwasanya:

“Sebelum ini, kami sudah melakukan uji coba E-Kartu Nikah dengan cara mencetak dengan menggunakan kartu biasa, untuk melihat hasilnya. Apakah sudah rapi, jelas, dan warnanya sudah sama dengan prosedur, apabila sudah sesuai, baru kemudian dicetak dengan menggunakan kartu yang asli”.⁷⁸

Sama halnya yang dikatakan oleh Pegawai KUA Syiah Kuala beliau juga mengatakan bahwasanya”

“E-Kartu Nikah diuji melalui kartu putih biasa untuk melihat hasil pencetakannya karena, salah satu unsur didalam E-Kartu Nikah adalah foto pasangan yang telah menikah, dan foto tersebut sangat rentan. Terkadang ada hasil gambar yang pecah, pudar dan lain sebaaginya. Yang kemudian ditemukan solusinya, yaitu dengan metransfer file foto melalui CD”.⁷⁹

Berdasarkan hasil wawancara ketiga pihak tersebut peneliti menyimpulkan bahwa inovasi E-Kartu Nikah tidak perlu melalui fase uji coba karena inovasi tersebut merupakan hasil perluasan dari inovasi Simkah Web ataupun bonus yang didapatkan masyarakat dalam pelayanan pencatatan perkawinan. Sehingga E-Kartu Nikah tidak memiliki karakteristik *Triability* atau kemungkinan dicoba. Hanya saja pihak KUA Syiah Kuala dalam melaksanakan proses pembuatan E-Kartu Nikah melakukan percobaan terlebih dahulu, berupa pencetakan E-Kartu nikah pada kartu biasa. Sebagai upaya yang dilakukan agar hasil pembuatan inovasi tersebut sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Sehingga inovasi ini sudah terurai dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan sebelumnya.

4.1.5 *Observability* atau kemudahan diamati

⁷⁸ Wawancara dengan Pegawai KUA Tanggal 7 Juli 2020

⁷⁹ Wawancara dengan Pegawai KUA Tanggal 8 Juli 2020

Kemudahan diamati maksudnya adalah mudah atau tidaknya pengamatan suatu inovasi. Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Karena inovasi merupakan cara baru yang menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu. Tingkat *Observability* Inovasi pelayanan pencatataan perkawinan melalui E-Kartu Nikah dapat dilihat dari kemudahan untuk melihat hasil atau manfaat dari inovasi tersebut. yang diukur dari mudahnya hasil yang bisa dilihat.⁸⁰

Apabila dari segi hasil, inovasi E-Kartu Nikah sudah sangat dirasakan oleh masyarakat, dan juga sudah memberi efek kemudahan bagi masyarakat. Karena, di era globalisasi seperti sekarang ini, masyarakat sudah terbiasa dengan segala sesuatu yang serba instan, praktis, dan simpel, termasuk dalam menerima pelayanan. Masyarakat, menuntut untuk mendapatkan pelayanan secara cepat namun berjalan secara efisien. Sehingga E-Kartu Nikah sudah menjawab kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang peneliti peroleh dari wawancara dengan salah satu masyarakat yang menerima E-Kartu Nikah yaitu:

“Menurut saya inovasi E-Kartu Nikah sudah sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat, bagi saya pribadi E-Kartu Nikah sangatlah membantu, terutama di daerah Aceh sendiri, karena apabila sedang berpergian bersama dengan pasangan, sering kali ada pemeriksaan dari petugas Wilayatul Hisbah, selain itu ketika di penginapan juga diminta identitas perkawinan, sehingga mudah untuk menunjukkan identitas tersebut. Tidak perlu membawa buku nikah lagi, yang bentuknya secara fisik lebih besar dan lebih rentan untuk rusak”.⁸¹

Sama halnya dengan hasil wawancara dengan salah seorang masyarakat penerima inovasi E-Kartu Nikah, mengatakan bahwasanya:

⁸⁰ Ejournal undip Vol 6, No 2, Tahun 2017 tentang inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang

⁸¹ Wawancara dengan masyarakat Penerima E-Kartu Nikah Tanggal 7 Juli 2020

“Menurut saya, E-Kartu Nikah ini sangatlah simpel dan praktis, apabila dilihat dari bentuk fisik, ukurannya lebih kecil dan tipis dari pada buku nikah sehingga ringan dan mudah dibawa. Walaupun ukurannya kecil tapi sangat memberi manfaat. Bagi saya pribadi inovasi ini sangatlah kekinian, dan mengikuti perkembangan zaman, dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat”.⁸²

Sedangkan dari segi penggunaan ataupun pengoperasian inovasi ini maka, pelayanan pencatatan perkawinan melalui E-Kartu Nikah di KUA Kecamatan Syiah Kuala. Juga sudah memiliki karakteristik *Observability* yaitu Inovasi yang sangat mudah difahami, karna inovasi tersebut menggunakan sistem yang canggih melalui teknologi informasi dan komunikasi, sehingga Inovasi tersebut terkesan moderen dan simpel. Terlebih lagi dalam input data dan verifikasi data. Inovasi E-Kartu nikah dikelola dicatat, dan terhubung dengan Simkah Web yang kemudian terintegrasi dengan catatan sipil, sehingga hanya dengan memasukkan nomor induk keluarga maka seluruh informasi mengenai identitas pasangan terlihat dalam Simkah Web. Dengan demikian, hal tersebut memberikan kemudahan bagi pegawai yang terlibat langsung dalam proses pembuatan E-Kartu Nikah, terutama dalam memahami inovasi baru tersebut.

Selain itu, operator yang terlibat langsung dalam pengurusan E-Kartu Nikah di seluruh KUA Kecamatan di Banda Aceh, diberi pelatihan yaitu tentang bagaimana prosedur pelayanan, tata cara pembuatan dan juga penggunaan E-Kartu Nikah yang dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama. Kemudian dalam pelaksanaannya juga dipantau oleh pihak Kementerian Agama, apabila ada kendala yang dialami dalam proses pembuatannya maka diberikan sarana bagi operator untuk mengadukan apa yang menjadi kendala dan juga hambatan dalam pelaksanaan inovasi tersebut.

⁸²

Wawancara dengan Masyarakat Penerima E-Kartu Nikah Tanggal 8 Juli 2020

Sebagaimana yang dikatakan oleh pegawai KUA (Operator 1 E-Kartu Nikah)

bahwasanya:

“Seluruh operator yang bertanggung jawab dalam pengurusan E-Kartu Nikah yang berada di Banda Aceh dipanggil untuk mengikuti pelatihan. Tentang bagaimana proses pengelolaan E-kartu Nikah yang dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama yang dilakukan selama sehari dalam kegiatan pelatihan. Selain itu juga diberikan sarana untuk pengaduan apabila ada kendala yang dialami setiap operator dalam proses pelaksanaan inovasi tersebut”⁸³

Selain itu, salah seorang pegawai KUA juga mengatakan bahwasanya:

“Inovasi E-Kartu Nikah adalah inovasi yang mudah diamati, terlebih lagi adanya pelatihan yang dilakukan sebelum menerapkan inovasi E-kartu nikah ini. Saya selaku karyawan yang mendampingi operator yang bertanggung jawab dalam pengelolaan E-Kartu Nikah, dan melihat langsung bagaimana pelatihannya. Sehingga menurut saya hal tersebut sangat memudahkan operator yang terlibat langsung dalam proses pembuatan inovasi tersebut”⁸⁴

Berdasarkan hasil wawancara dari empat informan diatas dapat disimpulkan bahwasanya, Inovasi E-Kartu Nikah sudah memiliki salah satu karakteristik inovasi yang baik *Observability* yaitu dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Peneliti menyimpulkan bahwa Inovasi E-Kartu Nikah bagi pengguna sangat memberi manfaat dan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat. Sedangkan bagi operator yang mengelola E-Kartu nikah, inovasi tersebut sangat mudah dipahami dalam penggunaannya. Karena sebelum diberlangsungkannya inovasi tersebut, sudah dilakukannya pelatihan terlebih dahulu.

⁸³ Wawancara dengan Pegawai KUA Tanggal 8 Juli 2020

⁸⁴ Wawancara dengan Pegawai KUA Tanggal 8 Juli 2020

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti peroleh dapat disimpulkan bahwa, Inovasi E-Kartu Nikah merupakan perluasan dari aplikasi Simkah Web ataupun bonus dari adanya aplikasi tersebut. Dapat digunakan sebagai data pendukung yang akurat untuk memenuhi persyaratan dalam urusan yang memang dibutuhkan. Seperti digunakan untuk mengurus visa ke luar negeri, perbankan dan lain sebagainya. Tanpa harus melampirkan buku nikah atau pun legalisasi karena data nikah yang terekam pada kartu ini dijamin keasliannya. Untuk mendapatkan E-Kartu Nikah pada dasarnya, tidak ada syarat khusus, karena semua syarat yang dibutuhkan untuk mendapatkan kartu tersebut sudah terangkum dengan syarat pendaftaran nikah. Akan tetapi, semua dokumen calon pengantin harus sesuai dengan yang ada di Capil. Karena sistem Simkah Web yang sudah terintegrasi dengan Capil. Setelah Catin memenuhi syarat yang telah ditentukan, kemudian pihak KUA melakukan verifikasi data persyaratan, untuk mengecek apakah sudah memenuhi dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam persyaratan. Setelah persyaratan sudah lengkap dan terpenuhi baru kemudian dilakukannya *input* data melalui Simkah Web yang didalamnya terdapat menu daftar nikah, daftar pemeriksaan. Kemudian, setelah melewati prosedur tersebut baru kemudian Catin mendapatkan tanggal hari pernikahan, dan juga mendapatkan E-Kartu nikah beserta buku nikah pada saat hari pernikahan tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka penulis merekomendasikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada pihak KUA disarankan untuk meningkatkan lagi kemampuan sumber daya manusia terutama di bidang ilmu teknologi dan komunikasi
2. Kepada pihak KUA disarankan untuk meminimalisir permasalahan mengenai proses pelaksanaan inovasi E-Kartu Nikah, yang menjadi kendala di Kantor Urusan Agama Kecamatan Syiah Kuala, misalnya kesalahan jaringan.
3. Kepada pihak KUA, disarankan untuk memberikan pemahaman kepada penerima E-Kartu Nikah terkait fungsi inovasi tersebut, karena ada beberapa masyarakat yang gagap teknologi (Gaptek). Artinya mereka tidak begitu mengerti tentang teknologi, dari perkembangan teknologi sampai cara menggunakan teknologi tersebut.
4. Kepada pihak masyarakat, selaku penerima E-Kartu nikah diharapkan dapat memfungsikan inovasi tersebut, sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Anggito, Albi. dan Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak, .
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik Kota Banda Aceh. 2016. *Kecamatan Syiah Kuala dalam Angka 2016*. Banda Aceh: BPS.
- Batinggi A, dan Ahmad Bad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV Andi Ofset.
- B.J. Habibie. 2016. *Meleset Atau Kandas New Indonesia dari Smart City Menuju Smart Nation*. Jakarta: PT Gramedia.
- Departemen Agama Rakyat Indonesia. 2004. *Tugas-Tugas Pejabat Pencatat Nikah, Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Departemen Agama RI*. Jakarta: Depag RI..
- Noor, Irwan. 2013. *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: UB Press.
- Endang, Larasati. 2015. *Inovasi Pelayanan Publik Bidang Perijinan di Kabupaten Kudus*. Semarang: Undip Law Press.
- Furchan, Arif. *Pengantar Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Usaha Nasioanal.
- Hadi, Sutrisno. 1986. *Metodologi Research*. Bandung: Sinar Harapan.
- Hasan, Alwi. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Hadikusuma, Hilman. 2007. *Hukum Perkawinan Indonesia Menurut: Perundangan Hukum Adat, Hukum Agama*. Bandung: CV.Mandar Maju.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Manan, Abdul. 2006. *Aneka Masalah Hukum Perdata Islam di Indonesia*. Jakarta:Kencana Prenada.
- Mubarok, Jaih. 2005. *Modernisasi Hukum Perkawinan di Indonesia*. Bandung: Pustaka Bani Quraisy.
- Moleong, Lexi. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.

Nuruddin, Amiur. dan Azhari Akmal Tarigan. 2004. *Hukum Perdata Islam di Indonesia: Studi Kritis Perkembangan Hukum Islam dari Fiqih UU No.1/1974 Sampai KHI*. Jakarta: Kencana Prenada Media.

Nasution, Khoiruddin. 2012. *Hukum Perkawinan dan Warisan di Dunia Muslim Modern*. Yogyakarta: Academia.

Pedoman Pembantu Pegawai Pencatat Nikah, Proyek Peningkatan Tenaga Keagamaan Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Haji. 2004. Jakarta: Depag RI.

Sukmadi. 2016. *Inovasi dan Kewirausahaan*. Bandung: Humaniora Utama Press.

Syafiie, Inu Kencana dkk. 2018. *Ilmu Administrasi Publik*, PT. Renika Cipta, Jakarta,

Suwendra, Wayan. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: NilaCakra.

Tholabi, Ahmad, Khorlie. 2013. *Hukum Keluarga Indonesia*, Cet. 1. Jakarta: Sinar Grafika.

Waluya, Bagja. 2007. *Sosiologi Menyelami Fenomena Sosial di Masyarakat*. Bandung: PT Setia Purna Inves.

Zein, Muhammad, dan Mukhtar Alshadiq. 2005. *Membangun Keluarga Harmonis*. Jakarta: Graha Cipta,.

Jurnal:

Al Yasa' Abubakar Muhammad Ilham Purnama. 2019. *Efektivitas Penerapan SIMKAH di KUA Syiah Kuala Kota Banda Aceh*, Jurnal Hukum Keluarga dan Hukum Islam Volume 3 No. 1.

Dwi Rahayu, dkk. 2017. *Desain Visual Antarmuka Website E-kartu nikah Visua Interface of E-Marriage Card Website Design*, Jurnal Ilmiah Sisfotenika. Vol. 7, No. 2.

Reni Arsih, Dra. Maesaroh, M.Si, *Inovasi Pelayanan Publik Terintegrasi 6in1 Akta Perkawinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang*, Skripsi Administrasi Negara, Universitas Diponegoro.

Ririn Nurshabrina Fajrin. 2019. *Keterkaitan Kartu Nikah Dengan Buku Nikah Sebagai Administrasi Perkawinan Dalam Pengurusan Identitas Hukum Di Kota Depok*, Skripsi, Bandung.

Peraturan Perundang-Undangan:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Keputusan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 1975 Juncto KMA Nomor 517 tahun 2001 dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1988 tentang Penataan Organisasi KUA

Keputusan Menteri Agama Nomor 517 Tahun 2001 tentang Penataan Organisasi Kantor Urusan Agama Kecamatan,

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 Pasal 3

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Rakyat Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pencatatan Perkawinan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pengertian Pelayanan Publik

Artikel/Website Resmi pemerintah

<https://nasional.kontan.co.id/news/ini-penjelasan-menag-atas-munculnya-kartu-nikah>
<http://kuasyiahkuala.blogspot.com/search?updated-max=2015-06-15T14:41:00%2B07:00&max-results=7&reverse-paginate=true>. Diakses pada tanggal 21 juni 2020

[Kemenag.go.id/file/dokumen/KUAAcehOk.pdf](https://kemenag.go.id/file/dokumen/KUAAcehOk.pdf). Diakses tanggal 10 juli 2020

Komisi Hukum Nasional, Reformasi, Hukum Administrasi Negara dalam Rangka Pelayanan Umum, openlibrary.org/b/OL17025260M, 2005, diakses 12 juli 2020

Kontri, Bimas Islam Segera Rilis Aplikasi Simkah Web, Ini Keunggulannya. Pada <https://kemenag.go.id/berita/read/507225/bimas-islam-segera-rilis-aplikasi-simkah-web-inikeunggulannya>. diakses pada 12 juli 2020

Thobib al-Asyhar, "SIMKAH: Cara Baru Pelayanan Administrasi Nikah di Era Digital". Dimuat dalam: <https://bimasislam.kemenag.go.id/preview/simkah-cara-barupelayanan-administrasi-nikah-di-era-digital>, diakses tanggal 11 juli 2020

Dokumentasi Penelitian

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor : 393/Un.08/FISIP/Kp.07.6/02/2020

TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang** :
- Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
 - Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat** :
- Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 - Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
 - Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
 - Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
 - Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 - Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
 - Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
 - Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
 - Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
 - Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
 - Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan** : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 28 Januari 2020

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
- PERTAMA** : Menunjuk Saudara :
- Dr. Samsul Bahri, M. Si
 - Cut Zamharira, S.IP., M.AP.
- Untuk membimbing skripsi
- Nama : Nurhayati
NIM : 160802051
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Inovasi Pelayanan Pencatatan Perkawinan melalui E-Kartu Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Syiah Kuala
- KEDUA** : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2020.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.



Ditetapkan di Banda Aceh
pada Tanggal 10 Februari 2020

Tersusun

- Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh,
- Kapala Program Studi Ilmu Administrasi Negara,
- Pembimbing yang bersangkutan untuk struktural dan diaksensikan,
- Yang bersangkutan.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDA ACEH
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN SYIAH KUALA**

Jalan T. Lamgugob No. 10, Gampong Lamgugob, Kota Banda Aceh, Telepon (0821) 61336449
email: kuasyiahkuala@kemenag.go.id / kuasyiahkuala@gmail.com
website: kuasyiahkuala.blogspot.com

Nomor : B-371/Kua 01 07 4/TL 00/07/2020
Lamp. : 1 (satu) Berkas
Hal : **Surat Keterangan Telah Melakukan
Penelitian / Wawancara**

21 Juli 2020

Yang terhormat,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh**

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Sehubungan dengan surat Saudara nomor : B-1121/Un 08/FISIP
/PP 00.9/06/2020, tertanggal 06 Juli 2020, perihal Permohonan Kesiediaan Memberi
Data :

N a m a : Nurhayati
NIM : 160802051
Semester/Jurusan : VIII (Delapan) / Ilmu Administrasi Negara
A l a m a t : Desa Blang Krueng Kec. Baitussalam kab. Aceh Besar

Benar yang namanya tersebut diatas telah melaksanakan penelitian dan wawancara di
Kantor Urusan Agama Kecamatan Syiah Kuala tentang judul skripsi "Inovasi
**Pelayanan Pencatatan Perkawinan Melalui E-Kartu Nikah di KUA Kec. Syiah
Kuala)**" pada tanggal 01 Juli 2020 s/d 09 Juli 2020.

Demikian untuk dapat dipergunakan seperlunya dan terima kasih.

Wassalam,
Kepala.



