

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masala

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan utilitas, dan lainnya. Pemerintah memiliki peran untuk melaksanakan fungsi pelayanan.pelayanan itu sendiri disediakan pada berbagai lembaga atau institusi seperti halnya Pusat Kantor Urusan Agama (KUA) yang menyediakan pelayanan dibidang urusan agama.

Salah satu kebutuhan administratif mengenai pelayanan pencatatan pernikahan juga merupakan suatu kebutuhan yang harus dimiliki oleh masyarakat di Indonesia. Oleh karena itu segala sesuatu yang bersangkutan dengan penduduk harus dicatat, seperti halnya kelahiran, kematian termasuk juga pernikahann. Pernikahan termasuk erat dengan masalah kewarisan, kekeluargaan sehingga perlu dicatatkan untuk menjaga ketertiban dalam administrasi pernikahan sehingga memiliki kekuatan hukum, baik pernikahan yang dilaksanakan berdasarkan hukum Islam maupun pernikahan yang dilaksanakan oleh yang tidak berdasarkan hukum Islam. Pencatatan

pernikahan merupakan salah satu upaya mewujudkan tertib administrasi nikah, sehingga tidak terjadi pernikahan siri atau menikah dibawah tangan. Oleh karena itu pernikahan yang dicatatkan merupakan sebagai bukti, untuk melahirkan akta nikah sebagai bukti otentik agar seseorang mendapatkan kepastian hukum.

Hal tersebut menjadikan Pemerintah Indonesia turut berpartisipasi dalam mengatur masalah perkawinan menurut peraturan undang-undang yang berlaku secara nasional. Maka dari itu dikeluarkanlah peraturan UU Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan dan PP Nomor 9 tahun 1975 tentang pelaksanaan undang-undang Nomor 1 tahun 1974 yang mengatur masalah perkawinan. Dalam UU perkawinan Nomor 1 tahun 1974 pasal 2 ayat (2) bahwa “tiap-tiap perkawinan dicatat menurut peraturan perundangan-undangan yang berlaku”

Peran utama dari Kantor Urusan Agama (KUA) adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. terdapat beberapa jenis kegiatan Pelayanan di KUA Kecamatan Cigombong antara lain: (1) Pencatatan Nikah dan Rujuk. (2) Bimbingan Ibadah haji. (3) Bimbingan Perwakafan. (4) Penerbitan Duplikat Buku Nikah. (5) Penerbitan Rekomendasi Nikah ke luar wilayah kecamatan. (6) Bimbingan dan pembinaan mu'allaf (masuk islam). (7) Legalisir Buku Nikah. (8) Bimbingan dan pembinaan keluarga sakinah. (9) Bimbingan dan pembinaan Ibsos dan kemasjidan.

Dari sembilan jenis pelayanan KUA, terdapat satu jenis pelayanan dengan volume pelayanan tertinggi dan sering terjadi permasalahan yaitu pelayanan

Nikah/Rujuk. Hal ini dapat dilihat dari jumlah data pernikahan pertahun pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1

DATA JUMLAH PELAYANAN PENCATATAN PERNIKAHAN (N)
TAHUN 2013-2018

	Jumlah Pencatatan pernikahan di KUA Kecamatan Cigombong					
Tahun	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Jumlah N	988	989	766	741	775	778

Sumber: KUA Kec. Cigombong Kab. Bogor Tahun 2018

Terkait dengan permasalahan yang sering terjadi dalam pelaksanaan pelayanan pendaftaran pernikahan hal tersebut dikarenakan pelayanan diberikan oleh KUA cigombong yang ada di KUA Cigombong antara lain :

1. Pelaksanaan pendaftaran nikah KUA Cigombong sebenarnya sudah terdapat pada alur pelayanan (SOP) yang baku akan tetapi pelaksanaan tersebut masih perlu disempurnakan, sehingga hal tersebut menjadikan sistem pelayanan pendaftaran yang dilakukan masih menggunakan pola lama, yaitu calon pengantin, amil atau Kaur Kesra Desa datang ke KUA kecamatan dengan membawa persyaratan dari Desa kemudian diterima oleh petugas JFU (Petugas penerima pendaftaran) untuk di daftar di buku pendaftaran. Kemudian pada H-5 biasanya catin dan wali datang untuk

pemeriksaan dan bimbingan perkawinan, termasuk melengkapi kekurangan persyaratan. Hal tersebut menjadikan calon pengantin datang ke KUA kecamatan 2 (dua) kali, hal ini menimbulkan keengganan Calon untuk datang ke KUA pada waktu pendaftaran (lebih suka menitipkan ke pihak lain).

2. Kurangnya kesadaran masyarakat, terdapat sebagian calon pengantin tidak datang langsung datang ke KUA kecamatan untuk mengurus proses pendaftaran pernikahan secara pribadi. dengan alasan tidak ada ijin dari tempat ia bekerja atau alasan lainnya. Hal tersebut berakibat munculnya ketidak tahuan masyarakat tentang proses pelayanan KUA, sehingga Pihak KUA dianggap kurang terbuka dan sulit dalam pelayanan.
3. Masih terdapat sebagian calon pengantin yang terlambat dalam pendaftaran nikah (Kurang dari 10 hari). Sehingga banyak pendaftaran yang menggunakan rekomendasi kecamatan dan petugas kesulitan dalam menyelesaikan administrasi (termasuk waktu penyetoran biaya Nikah).
4. Kurangnya Sosialisasi tentang cara pengurusan administrasi pernikahan sehingga masyarakat sehingga banyak dari sebagian masyarakat yang tidak tahu persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pencatatan pernikahan tersebut

Dari permasalahan yang disebutkan diatas dapat diketahui bahwa permasalahan tersebut disebabkan kurangnya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigombong dalam pelayanan khususnya pelayanan dalam

pendaftaran nikah, masih terdapat keluhan dari masyarakat atau calon pengantin mengenai proses pelayanan yang diberikan Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigombong masih lambat. Hal tersebut dikarenakan beberapa faktor-faktor yang menyebabkan terhambatnya dalam melakukan proses pelayanan administrasi pernikahan. Dapat diketahui dari hasil analisis identifikasi isu stratejik yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.2
IDENTIFIKASI ISU TAHUN 2017-2018

PERMASALAHAN	DIMENSI	PENYEBAB DAMPAK
PELAYANAN PENDAFTARAN NIKAH	ORGANISASI	Peraturan Kurang Aplikatif.
		Kurang open Manajemen.
		Kurangnya JFU / SDM
		Kurangnya Sarana Prasarana.
	SDM	Kurangnya Kompetensi petugas.
		Kurangnya Integritas JFU
		Kurangnya Motivasi kerja .
		Kurangnya pengetahuan tentang perundangan dan ketentuan
	PELAYANAN	Intervensi P3n / Pihak lain masih dominan.
		Kurangnya Pengetahuan Masyarakat.
Lokasi Pelayanan / Keadaan Geografis / akses jalan yang menyulitkan.		

Sumber : KUA Kec. Cigombong Kab. Bogor Tahun 2017-2018

Permasalahan-permasalahan yang sebagaimana disebutkan diatas menjadikan tekad untuk mewujudkan pemodernan terhadap peningkatan pelayanan administrasi pernikahan. Oleh karena itu pada tahun 2007 Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam telah berkomitmen meningkatkan kapasitas KUA melalui perbaikan pelayanan berbasis IT

Dengan diturunkannya aturan Instruksi Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam No. DJ. II/369 tahun 2013 tentang penerapan SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah). SIMKAH pada umumnya merupakan sebuah program aplikasi komputer yang terhubung dengan internet yang berguna untuk mengumpulkan data-data nikah. dimana SIMKAH merupakan sebagai alat media pelayanan administrasi nikah di KUA Kecamatan yang harus bisa berkolerasi dengan kemampuan penyediaan data dan informasi kepada publik, serta kemampuan sebagai media pendaftaran administrasi nikah secara *online* dalam rangka mempermudah masyarakat.

SIMKAH merupakan inovasi dari Bimas Islam terutama dalam mengoptimalkan kinerja KUA dalam hal menganani pelayananan nikah. Terdapat beberapa manfaat dari SIMKAH salah satunya dengan SIMKAH dapat membangun infrastruktur *database* dengan memanfaatkan tekhnologi yang dapat mengakomodasi kebutuhan manajemen, membangun infrastruktur jaringan yang terintegrasi antara Kantor Urusan Agama sampai kantor pusat dan SIMKAH membantu dalam pendaftaran nikah sehingga jelas grafik tingkat terjadinya pernikahan suatu daerah,

serta memberikan informasi kepada masyarakat untuk memudahkan dalam hal pelayanan nikah sehingga kemungkinan nikah yang tidak dicatatkan dapat ditekan atau diminimalisir. Dalam beberapa aturan pencatatan nikah yakni dalam PMA Nomor 11 Tahun 2007 tentang pencatatan nikah terdapat beberapa pasal yakni pasal 33 dimana pencatatan nikah dilakukan secara manual namun dengan adanya SIMKAH ini pencatatan pernikahan dapat dilakukan dengan adanya akses internet di setiap KUA kecamatan.

Dengan landasan di tersebut dapat dapat ketahui sejauh mana pencapaian pelayanan administrasi pernikahan dalam program Sistem Informatika Manajemen Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigombong. Namun pada saat ini, pelayanan administrasi pernikahan dalam penggunaan SIMKAH di KUA Kecamatan Cigombong kurang memadai hal tersebut menjadikan proses dalam melayani administrasi pernikahan menjadi terhambat salah satunya disebabkan diantaranya:

1. Keterbatasannya sumber daya manusia yang kurang memahami komputer atau internet
2. Keterbatasan fasilitas perangkat pendukung teknologi dalam menjalankan SIMKAH Desktop atau Simkah WEB, seperti halnya jaringan internet yang kurang memadai, alat bantu seperti komputer yang terdapat satu hal ini menyebabkan terlambatnya proses pengelolaan administrasi pernikahan berbasis Sistem Informasi Manajemen Nikah menjadi tidak efektif.

3. Ruang kerja pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigombong dalam melakukan pelayanan yang cukup kecil sehingga hal tersebut dapat menyebabkan dalam melakukan proses pelayanan kepada pengguna layanan kurang nyaman atau efektif.
4. Lokasi atau tempat dari Kantor Urusan Agama kecamatan Cigombong tersebut kurang layak sebagai tempat kerja pegawai Aparatur Sipil Negara hal tersebut dikarenakan akses jalan yang cukup menyulitkan serta Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigombong terbilang kecil dibandingkan dengan Kantor Urusan Agama di wilayah kabupaten Bogor lainnya

Oleh karena itu peneliti sangat tertarik untuk mengkaji lebih mendalam tentang penggunaan SIMKAH yang merupakan bentuk langkah baru dalam melakukan pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigombong. Hal tersebut dikarenakan dapat membantu kinerja pegawai layanan dalam melakukan pelayanan menjadi lebih mudah serta dengan keberadaan Sistem Informasi Manajemen Nikah dapat mengefesiansikan waktu dalam melakukan proses pekerjaan.

Dalam Permasalahan itu peneliti mengambil penelitian ini dengan judul “Pelayanan Administrasi Pernikahan Berbasis Sistem Informasi Manajemen Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigombong Kabupaten Bogor”.

B. Fokus Permasalahan

Untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian ini maka penulis menggunakan fokus masalah. Fokus masalah dilakukan pada pelayanan administrasi pernikahan berbasis Sistem Informasi Manajemen Nikah oleh Kantor Urusan Agama dalam meningkatkan pelayanan yang dicapai, serta faktor pendukung dan penghambat

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah di atas maka penulis memberikan rumusan masalah dalam penelitian yaitu:

1. Bagaimana pelayanan administrasi pernikahan berbasis Sistem Informasi Manajemen Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigombong Kabupaten Bogor?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan administrasi pernikahan berbasis Sistem Informasi Manajemen Nikah di KUA Kecamatan Cigombong Kabupaten Bogor?

D. Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui realitas pelaksanaan pelayanan pernikahan berbasis sistem informasi manajemen di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigombong Kabupaten Bogor

2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pernikahan berbasis sistem informasi manajemen nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cigombong Kabupaten Bogor.

E Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan penelitian ini mampu berperan serta mengembangkan ilmu administrasi di KUA khususnya pada penerapan pelayanan administrasi pernikahan berbasis sistem informasi manajemen nikah sehingga hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan kepastakaan. Kegunaan

2. Manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi semua pihak terkait dalam penelitian ini , diantaranya:

- a) Untuk lembaga, hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan dalam pemecah masalah dan membantu dalam pengambilan keputusan.
- b) Untuk Peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan meningkatkan kemampuan penulis dibidang keilmuan Administrasi Publik khususnya mengenai Pelayanan berbasis sistem informasi manajemen dalam upaya menciptakan informasi dan pelayanan administrasi yang baik.

F. Kerangka Pemikiran

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung ataupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaian untuk dapat mengimbangi harapan para masyarakat.

Adapun dimensi dari pelayanan seperti yang diungkapkan oleh Zeithaml yang dikutip oleh Hardiyansyah, kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu:

- 1) *Tangibles* (Berwujud), dengan indikatornya (penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- 2) *Reliability* (kehandalan), dengan indikatornya (kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan/petugas aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- 3) *Responsive* (Respon/ketanggapan), dengan indikatornya (merespon setiap pelanggan pemohon yang ini mendapatkan pelayanan petugas/aparatur

melakukan pelayanan dengan cepat, petugas aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

- 4) *Assurance* (Jaminan), dengan indikatornya (Petugas memberikan jaminan pelayanan tepat waktu, Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- 5) *Empathy* (Empati), dengan indikatornya, (mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, Petugas melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Dari kelima model kualitas pelayanan di atas bila tercapai terpenuhi maka pelayanan pernikahan di KUA kecamatan Cigombong akan mengalami peningkatan pelayanan yang berkualitas sehingga terciptanya pelaksanaan pelayanan yang prima yang diberikan Kantor Urusan Agama Cigombong.

Berdasarkan pemaparan kerangka pemikiran di atas dapat disimpulkan bahwa suatu pengguna sistem informasi manajemen Nikah dapat memberikan fasilitas untuk mempermudah dalam melakukan pelayanan dibantu dengan faktor lain apabila dilihat dari perkembangan zaman yang membutuhkan pelayanan informasi yang berkualitas sehingga tercipta pelayanan yang berkualitas.

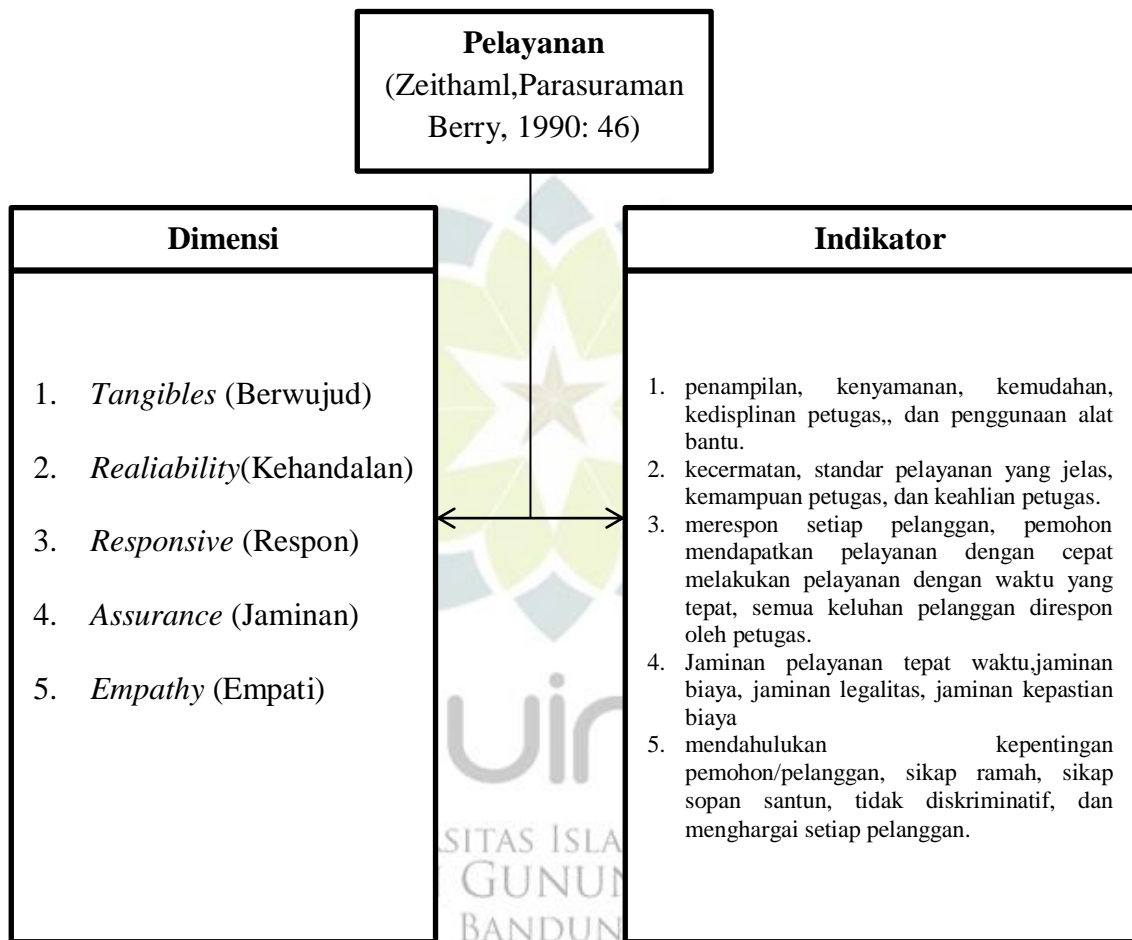
Pelayanan dalam pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Nikah merupakan salah satu bentuk kebijakan *e-Government* melalui sistem informasi yang berguna dalam mengumpulkan, menyimpan, mempertahankan dan memvalidasi data khususnya data pernikahan, sehingga informasi yang dihasilkan akan menjadi bahan dalam pengambilan keputusan rutin dan keputusan strategis serta menjadi bahan dalam memecahkan persoalan yang ada. Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan ditentukan oleh pemenuhan kebutuhan para pelanggan (*stakeholder*). Jika pelayanan sistem informasi manajemen memuaskan atau memenuhi kebutuhan maka kualitas pelayanan akan baik.

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut dirumuskan model penelitian sebagai berikut:



Gambar 1.3

Model Kerangka Pemikiran



G. Proposisi

Pelayanan Administrasi Pernikahan berbasis Sistem Informasi Manajemen Nikah di Kecamatan Cigombong Kabupaten Bogor dalam pelaksanaannya akan berjalan dengan baik jika terbuka *Tangibles* (Berwujud), *Realiability* (kehandalan), *Responsive* (Respon/ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (Empati).

