

Inovasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan Melalui E-Kartu Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Timur II Kota Palembang

Ari Biyantino Pratama¹, Ivana², Treacy Austin³

¹Ilmu Administrasi Negara, Stisipol Candradimuka Palembang, Jl. Swadaya Sekip Ujung No. 20 Ilir Timur II, Talang Aman, Kec. Kemuning, Kota Palembang, Sumatera Selatan, 30127

²Ilmu Administrasi Negara, Stisipol Candradimuka Palembang, Jl. Swadaya Sekip Ujung No. 20 Ilir Timur II, Talang Aman, Kec. Kemuning, Kota Palembang, Sumatera Selatan, 30127

³Ilmu Administrasi Negara, Stisipol Candradimuka Palembang, Jl. Swadaya Sekip Ujung No. 20 Ilir Timur II, Talang Aman, Kec. Kemuning, Kota Palembang, Sumatera Selatan, 30127

E-mail: arybima10@gmail.com¹), ivana@stisipolcandradimuka.ac.id²), treacy.austin@gmail.com³)

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di KUA Ilir Timur II Kota Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Inovasi E-Kartu Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ilir Timur II. 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. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Pasal 21 Ayat 1 20/2019, yaitu pasangan suami istri memperoleh buku pencatatan pernikahan dan kartu pernikahan. Inovasi pencatatan pernikahan ini disebut E-Kartu Nikah. 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 pernikahan 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: Inovasi E-Kartu Nikah, Pelayanan E-Kartu Nikah

ABSTACT

This research was conducted at KUA Ilir Timur II Palembang City. This study aims to find out how the E-Marriage Card Innovation is at the Religious Affairs Office of Ilir Timur II District. Those who have implemented the E-Marriage Card innovation since 2019. The research method is a qualitative descriptive approach, with data collection techniques through interviews, observations, and interviews. Documentation. Based on the Regulation of the Minister of Religion Article 21 paragraph 1 20/2019, the husband and wife get a marriage registration book and marriage card. This marriage registration innovation is called E-Marriage Card. The results of the study indicate that, when viewed as a whole, the 5 innovation indicators are relative advantage, compatibility, complexity, variability, observability. The researcher concludes that the E-Marriage Card innovation has good innovation characteristics. Able to provide marriage registration services in accordance with the needs of the community. The government has succeeded in replacing manual services with technology-based innovations. However, if viewed from several aspects, there are still obstacles in the implementation of the innovation, namely the lack of understanding of some people regarding the procedure or flow of marriage registration through E-Marriage Cards. So that it becomes an obstacle for the process of making E-Marriage Card. Because basically all contents of the E-Marriage Card innovation data are managed to be recorded and connected to the Simkah Web which is then also integrated with the civil registry. So if there is an error or data change, it must be changed first in the capil because the data cannot be changed through the SIMKAH WEB application. In addition, network problems are also one of the obstacles in implementing these innovations.

Keywords : *E-Marriage Card Innovation, E-Marriage Card Service*

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik atau *Public Service* merupakan rangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang dilakukan oleh setiap penduduk dan warga negara atas barang, ataupun jasa sebagai pelayanan administrasi yang di selenggarakan dalam pelayanan publik. Peningkatan pelayanan publik ini terus diusahakan oleh pemerintah dalam kualitas pelayanan publik supaya dapat mendorong instansi pusat maupun daerah sebagai penyelenggara dalam upaya menciptakan inovasi yang focus, terarah, mendalam, dan berkesinambungan agar pelayanan memiliki kualitas yang baik. Inovasi dalam Pelayanan Publik haruslah menjadi terobosan baru meliputi gagasan ide yang kreatif, orisinal berdasarkan budaya bangsa Indonesia ataupun modifikasi yang memberikan manfaat langsung ataupun tidak langsung kepada masyarakat.

Pencatatan nikah di KUA secara umum dilakukan dengan melaksanakan akad nikah untuk pasangan suami isteri yang akan melangsungkan pernikahan dan telah mendaftarkan pernikahan mereka pada petugas pencatatan pernikahan di kantor urusan agama yang akan ikut hadir dalam akad nikah yang akan dilaksanakan.

Catatan pernikahan ini yang kemudian dibubuhkan dalam sebuah surat berisi biodata, dan ditanda-tangi oleh saksi nikah bersama dengan pengantin perempuan dan laki-laki yang dikenal dengan "Buku Nikah". Buku Nikah dan Kartu Nikah ini dijelaskan di dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Pencatatan Perkawinan ("PMA19/2018") namun saat ini PMA19/2018 telah

dicabut/anulir dan digantikan dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Pernikahan ("PMA20/2019").

Permasalahan rusaknya kartu nikah ini membuat pemerintah mencari solusi. Kini pemerintah melalui Kantor Urusan Agama (KUA) telah menciptakan inovasi sistem pelayanan maupun aplikasi sebagai alat untuk memberikan pelayanan berbasis teknologi kepada masyarakat yaitu dengan diterbitkannya E-Kartu nikah sebagai salah satu bentuk pelayanan administrasi yang saat ini akan menjadi objek penelitian bagi peneliti. E-Kartu Nikah adalah kartu yang didalamnya terdapat catatan pernikahan yang biasanya digunakan sebagai identitas pasangan yang telah melangsungkan pernikahan secara sah berupa kartu seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP). Kartu ini memiliki chip yang tertanam didalamnya berisi informasi dan sebagai pengaman agar dapat terhindar dari maraknya sebuah pemalsuan. E-Kartu Nikah ini dapat dimiliki apabila sepasang laki-laki dan perempuan sudah melangsungkan pernikahan secara resmi dan tercatat pada KUA secara resmi di pemerintahan dan harus melakukan pendaftaran pernikahan terlebih dahulu.

Kementrian Agama secara resmi meluncurkan kartu nikah sebagai alternatif buku nikah pada tanggal 8 November 2018. Peluncuran E-Kartu Nikah ini ditandai dengan beroperasinya Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) berbasis *website* dan cetak kartu nikah. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) berbasis web merupakan sebuah direktori data pernikahan yang secara online terintegrasi dengan

aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK), Kementerian Dalam Negeri, dan Sistem Informasi PNPB Online (SIMPON) Kementerian Keuangan.

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 pernikahan yang dilakukan secara online. SIMKAH ini merupakan aplikasi pemerintah yang dibuat sebagai pencatatan pernikahan pada KUA yang ada di seluruh Indonesia dengan tujuan untuk ketertiban administrasi pencatatan pernikahan agar memiliki kekuatan hukum yang jelas dan terdata (tercatat).

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa etika pelayanan publik adalah pedoman moral yang disadari dan dijalankan oleh aparatur pemerintah sebagai pelayan publik dengan mengedepankan kepentingan public di atas kepentingan pribadi dan organisasinya sesuai dengan aturan, tugas pokok dan fungsinya selaku aparat birokrasi pemerintah dengan menggunakan kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup, hukum, dan norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik. (Fahri, 2021)

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan bahan-bahan penelitian sebagai berikut yaitu : Pelayanan pencatatan pernikahan yang tingkat keamanannya masih rendah sehingga berpeluang untuk terjadinya permasalahan dalam pencatatan pernikahan, Pasangan suami istri mendapatkan buku nikah yang ukurannya cendrung cukup besar dan tebal untuk dibawa sehingga ada kemungkinan untuk robek, terkena air, terbakar dan lain sebagainya dan dan Maraknya pemalsuan buku nikah.

Inovasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru, pembaharuan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada ataupun yang sudah diketahui sebelumnya. Inovasi merupakan salah satu kreasi yang berproses menciptakan aspek yang berpengaruh dalam berkembangnya suatu organisasi pemerintah berupaya untuk menemukan inovasi-inovasi berupa metode baru yang akan terus mengalir untuk melangsungkan organisasi birokrasi pemerintahan dalam pengembangan suatu pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Inovasi menurut UU Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, pengertian dari inovasi merupakan kegiatan pencarian data (penelitian), mengembangkan sesuatu yang sudah ada ataupun perekayasa yang bertujuan untuk mengembangkan serta menerapkan nilai praktis dalam suatu konteks ilmu pengetahuan yang baru dan juga suatu cara yang baru dalam penerapan

teknologi serta cara baru kedalam produk maupun proses produksinya. (Undang-undang, 2002)

Menurut Everett M. Rogers (Mirnasari, 2013) inovasi merupakan sebuah ide berupa gagasan, serta objek dan praktik yang dilandasi agar dapat diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang ataupun kelompok tertentu yang diharapkan untuk diaplikasikan secara umum ataupun diadopsi. Pada dasarnya inovasi tidak terlepas hubungannya dengan bidang teknologi karena hasil inovasi baru biasanya cenderung lebih canggih dan modern. Berdasarkan penjelasan tersebut inovasi merupakan suatu penemuan baru ataupun memperbaiki yang sudah ada sebelumnya dengan mengeluarkan sesuatu yang baru dan menyederhanakan sebuah bidang aturan, bidang dalam suatu pendekatan, metode, dalam bidang prosedur maupun dalam sebuah struktur organisasi dengan pelayanan yang baik dari segi kualitas dan kuantitas pelayanan.

Menurut Rogers (Suwarno, 2008) inovasi memiliki karakteristik antara lain sebagai berikut :

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Adalah merupakan tolak ukur sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan oleh penggunaannya. Suatu inovasi harus memiliki nilai lebih ataupun kelebihan jika dibandingkan dengan perlakuan sebelumnya, tolak ukur sejauh mana suatu inovasi bisa dikategorikan menguntungkan bagi penerimanya yang paling gampang adalah membandingkan suatu inovasi baru dengan inovai yang lama. Berhasil bila ada nilai pembaruan yang terdapat pada suatu inovasi dilakukan sehingga menjadi ciri khas atau pembeda pada inovasi yang lain. Manfaat atau tingkat keuntungan yang diperoleh dari suatu inovasi dapat diukur menggunakan beberapa hal, diantaranya nilai ekonomi, nilai sosial, kesukaan, tingkat kepuasan ataupun karena mempunyai komponen utama yang penting, dapat dikaitkan dengan tolak ukur diatas maka yang paling bermanfaat dan menguntungkan akan cepat menyebar dan dimanfaatkan inovasi tersebut.

2. Kesesuaian (*Compability*)

Inovasi sebaiknya bersifat sama atau sesuai dengan inovasi yang sebelumnya. Kesesuaian yang dimaksud adalah sebuah inovasi yang memiliki kesesuaian dalam inovasi dengan memiliki sebuah nilai, memiliki sebuah pengalaman serta menjadi suatu yang dibutuhkan oleh pengguna. Maksud dari hal tersebut adalah inovasi yang lama masih dapat dipakai, hanya saja ada inovasi terbaru yang secara *value* lebih menguntungkan dari yang lama. dilain hal dapat pula mempermudah proses adaptasi selain melakukan sebuah pembelajaran maka akan ada suatu proses belajar terhadap sebuah inovasi baru yang secara lebih cepat namun juga memiliki sebuah inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang telah diyakini oleh penerima/pengguna untuk tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang berlaku pada masyarakat.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan dalam suatu inovasi dapat berupa sebuah inovasi selalu memiliki sifat pembaruan, maka inovasi bisa jadi memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dari sebelumnya. Akan tetapi, disisi lain inovasi selalu menawarkan cara terbaru dan lebih baik sehingga tingkat kerumitan tersebut bukan suatu masalah yang penting.

4. Aplikasi (*Triability*)

Aplikasi atau kemungkinan uji coba ialah suatu inovasi dibidang teknologi dimana inovasi ini dapat diaplikasikan atau dicoba langsung oleh penerima/penggunaan. Inovasi akan diterima atau dipakai oleh penggunaanya dika memiliki nilai lebih dari inovasi sebelumnya. Berdasarkan hal inilah, inovasi harus diuji cobakan dulu kepada para pengguna sebelum akhirnya dilakukan finalisasi pada inovasi yang akan dirilis selanjutnya dan dapat diuji oleh siapa saja secara random.

5. Pengamatan (*Observability*)

Dalam pengamatan maka inovasi tersebut harus mudah untuk diamati dari berbagai sisi, serta seperti apa inovasi tersebut dapat bekerja dan menghasilkan hal baru yang lebih baik dari inovasi sebelumnya tentu dengan atribut dalam penentuan tingkat kebaikan atau keuntungan tersebut maka inovasi adalah suatu cara yang baru menggantikan cara yang lama dengan mempekerjakan ataupun dalam memberlakukan sesuatu.

Elektronik kartu nikah adalah kartu elektronik yang telah dilengkapi dengan microchip didalamnya guna sebagai media untuk menyimpan data dan sebagai keamanan data yang telah disimpan di dalamnya. Dalam peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2018 menyatakan bahwa tentang catatan pernikahan/perkawinan adalah salah satu bentuk yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan juga merupakan bentuk sebagai upaya penyempurnaan dari Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 Tentang Pencatatan Nikah, Peraturan Menteri Agama ini didalamnya mengatur hal-hal pencatatan pernikahan, melaksanakan pernikahan yang tercatat sehingga dapat memiliki penyerahan buku dan kartu pernikahan. (Menteri Agama, 2007)

Lahirnya Peraturan Menteri Agama ini adalah sebagai pertimbangan berikut :

1. Salah satu bentuk tertib administrasi, transparansi dan juga kepastian hukum dalam melaksanakan pernikahan.
2. Salah satu bentuk penyempurnaan Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 Tentang Pencatatan Nikah yang sudah tidak sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan yang diinginkan masyarakat, oleh karena itu perlu disempurkan.

Berdasarkan poin-poin yang telah di pertimbangan di atas maka dari itu yang dimaksud dalam poin-poin diatas perlu menerapkan dan

menetapkan Peraturan Menteri Agama tentang Pencatatan Pernikahan. Kementerian Agama telah resmi mengeluarkan E-Kartu Nikah dan juga telah merilis dan menjalankan aplikasi berbasis sistem informasi manajemen nikah dengan website yaitu (SIMKAH Web) pada 8 November 2018 dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2018 pasal 18 ayat (1) yang berbunyi:“pada pasangan suami istri yang telah melakukan pernikahan maka akan memperoleh buku pencatatan pernikahan dan kartu pernikahan yang disebut E-Kartu Nikah”. Kementerian Agama mengeluarkan kartu pernikahan sebagai upaya untuk mengetahui bagaimana merespon masyarakat terhadap peminat dan permintaan masyarakat mengenai suatu kebutuhan identitas pernikahan yang simple dan dapat dibawa saat bepergian tanpa perlu membawa buku nikah. (Menteri Agama, 2019)

Kartu pernikahan dilengkapi dengan adanya kode QR yang terhubung dengan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) sehingga kartu tersebut akan daat meminimalisir sebuah kerugian besar atau kecil yang akan dialami oleh masyarakat akibat adanya buku nikah palsu.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bersifat eksploratif, yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau status fenomena. Dalam hal ini peneliti mengembangkan konsep, menghimpun fakta, dan menganalisa serta menginterpretasi tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis. (Arikunto, 2000)

Pada penelitian ini peneliti memilih lokasi penelitian yaitu di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Iilir Timur II yang terletak di Jalan Yos Sudarso 3, 3 Iilir Kecamatan Iilir Timur II Kota Palembang, Sumatera Selatan 30111 lokasi ini merupakan lokasi yang peneliti pilih sebagai tempat penelitian langsung.

Tabel 1. Key Informant

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Kepala KUA Iilir Timur II	1 orang
2.	Staff KUA Iilir Timur II	1 orang
3.	Masyarakat (Calon Pengantin)	4 orang
4.	P3N (Pembantu Pegawai Pencatat Nikah)	2 orang
Jumlah		8 orang

Sumber: Diolah oleh Penulis Tahun 2021

Fokus dalam penelitian ini adalah pada inovasi pelayanan pencatatan pernikahan melalui E-

kartu nikah di kantor urusan agama kecamatan Ilir Timur II kota Palembang.

Tabel 2. Fokus Penelitian

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR
Inovasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan Melalui E-Kartu Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ilir Timur II Palembang.	Keuntungan Relatif	1. Nilai ekonomi 2. Sosial 3. Kesenangan 4. Kepuasan
	Kesesuaian	1. Nilai 2. pengalaman 3. kebutuhan penerima
	Kerumitan	1. memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima
	Aplikasi	1. teruji dan terbukti memiliki nilai lebih dibandingkan sebelumnya
	Pengamatan	1. suatu cara untuk menggantikan cara yang lama

Sumber: Diolah oleh Penulis Tahun 2021

Data primer dan data sekunder peneliti menggunakan beberapa instrument pengumpulan data, yaitu :

1) Studi Lapangan

Yaitu peninjauan yang dilakukan langsung oleh penulis pada Kantor Urusan Agama (KUA) Ilir Timur II dengan tujuan mencari bahan-bahan sebenarnya, bahan-bahan yang lebih banyak, lebih tepat, dan terbaru, disamping itu penulis juga melakukan suatu penelitian dengan cara sebagai berikut :

- a. Observasi artinya penulis turun langsung ke lokasi penelitian dan mengamati serta mencatat seluruh masalah yang ada atau terjadi, dalam hal ini adalah Kantor Urusan Agama (KUA) Ilir Timur II.
- b. Wawancara artinya penulis mengadakan tanya jawab langsung kepada responden berupa data primer adalah data yang diambil dari subjek penelitian. karena data dalam penelitian kualitatif lebih berupa kata-kata maka perangkat yang sedemikian penting.
- c. Dokumentasi maksudnya adalah data yang berupa kearsipan yang dapat melengkapi data dalam penelitian berupa data sekunder yaitu data penunjang yang bersumber dari buku-

buku yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.

2) Studi Pustaka

Merupakan suatu penelitian yang memulai dengan mengumpulkan sejumlah referensi yang dapat diperoleh dari referensi seperti buku, jurnal, majalah, dan lain sebagainya, dimana dari referensi tersebut peneliti dapat menemukan dan mengumpulkan sejumlah informasi yang terkait pada penelitian yang peneliti lakukan. Peneliti harus mendapatkan informasi yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti sehingga penelitian yang diperoleh dari sumber referensi nantinya akan saling berkaitan dengan penelitian yang akan peneliti teliti, oleh sebab itu sebuah referensi penelitian ini harus di telaah terlebih dahulu sebelumnya dan harus dibandingkan terlebih dahulu dengan sumber referensi lainnya untuk mendapatkan informasi yang teoritis. Selain itu maka peneliti akan dapat menggunakan studi pustaka dari berbagai referensi untuk mendapat informasi tentang cara penelitian yang diharapkan oleh peneliti.

Hasil penelitian yang telah disimpulkan secara deskriptif kualitatif, sehingga dapat memberikan penjelasan rinci, sistematis dan akurat tentang permasalahan yang telah di angkat dan dirumuskan. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles and Huberman (Sugiyono, 2005) Dimana dikemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data atas tahapan berikut :

- a. Tahapan pengumpulan data yaitu pada tahap ini peneliti melakukan proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan sejak awal di tempat penelitian, disini yaitu di lingkungan Kantor Urusan Agama (KUA) Ilir Timur II. Data yang telah di peroleh akan dikumpulkan agar dapat mendapatkan data yang sangat akurat dan secara valid.
- b. Tahap reduksi data adalah tahapan dimana suatu tahapan yang mendapat arti sebagai proses suatu pemilihan, yang memusatkan suatu perhatian pada sebuah kesederhanaan, dalam proses abstrak dan memindahkan “kata dasar” dimana akan keluar catatan secara tertulis pada lapangan. Data yang telah didapatkan pada saat melakukan penelitian dilokasi penelitian akan dimasukkan kedalam sebuah laporan yang lengkap dengan penguraianya secara rinci dan lengkap. Laporan tersebut kemudian di reduksi, dirangkum, di pilih yang bagian penting, serta difokuskan pada hal-hal yang akan dibahas pada saat membuat laporan saja.
- c. Tahap penyajian data merupakan tahapan yang memudahkan peneliti untuk melihat kedalam

penelitian tersebut. Dalam penyajian data akan ada batas dimana sebagian informasi yang telah tersusun dapat memiliki kemungkinan untuk adanya penarikan kesimpulan dan dalam mengambil suatu tindakan. Pada penyajian tersebut maka akan didapatkan sebuah gambaran yang telah menjadi tindakan untuk dilakukan, oleh karena itu tidak akan sulit dalam mendapatkan analisa kualitatif secara valid.

Penarikan kesimpulan dan verifikasi yaitu tahap akhir proses pengumpulan data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang dimaknai sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan. Peneliti setelah melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang proses berlangsung akan menarik suatu kesimpulan, proses yang dimaksud di sini adalah proses sejak awal seorang peneliti memasuki lokasi penelitian dan selama proses pengumpulan data. Peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering muncul dan sebagainya. Dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus, maka akan diperoleh kesimpulan yang senantiasa terus dilakukan selama verifikasi dan selama penelitian berlangsung.

III. PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan berdasarkan teori Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008) inovasi memiliki karakteristik antara lain sebagai berikut :

Relative Advantage atau Keuntungan Relatif

Keuntungan relatif adalah salah satu karakteristik yang sangat penting bagi sebuah inovasi. Semakin menguntungkannya 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 Pernikahan bahwa disebutkan, bahwa sebuah perkawinan/pernikahan pasangan merupakan sebuah ikatan lahir batin antara sepasang laki-laki dan perempuan dengan tujuan untuk membentuk sebuah rumah tangga yang telah di dambakan oleh pasangan tersebut dan dapat membentuk keluarga yang harmonis dan sesuai dengan yang dirahapkan oleh pasangan tersebut. Sebagaimana telah didasarkan dalam ketuhanan yang maha esa yaitu bahagia dan kekal selamanya.

Maka dari itu, Inovasi pelayanan pencatatan perkawinan melauai E-Kartu Nikah jelas memiliki karakteristik *Relative Advantage* atau keuntungan relatif. Misalnya 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.(Abubakar, 2019)

Sebagaimana hasil wawancara dengan pegawai KUA (selaku operator yang bertanggung jawab dalam pelayanan E-Kartu nikah dalam bidang pencetakan E-Kartu Nikah) di KUA Kecamatan Ilir Timur II 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” (Wawancara pada 15 April 2021)

Berdasarkan wawancara tersebut peneliti menyimpulkan bahwasanya inovasi sebuah pelayanan pencatatan pernikahan melalui E-Kartu Nikah sudah memiliki karakteristik inovasi yang baik yaitu *Relative Advantage*. Ketika kita melihat dari hasil dan manfaat inovasi ini, hasil wawancara menunjukkan 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.

Tingkat kesesuaian Inovasi pelayanan pencatatan pernikahan melalui E-Kartu Nikah di KUA Kecamatan Ilir Timur II apabila dilihat dari nilai dalam masyarakat di Kecamatan Ilir Timur II. Maka sudah sesuai dengan nilai-nilai dalam masyarakat. Yaitu sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, yaitu dimana masyarakat sangat menginginkan pelayanan yang sangat baik, sehingga 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.

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 Ilir Timur II, pegawai sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Yaitu pelayanan yang berbasis 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”. (Wawancara pada 15 April 2021)

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sebuah 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.

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 memiliki suatu tingkat kerumitan yang tinggi daripada sebelumnya akan tetapi tidak sedikit inovasi yang menawarkan cara yang lebih praktis dan juga simple maka setiap kerumitan yang dimiliki sebuah inovasi tidak menjadi masalah. (Nurhayati, 2020)

Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala KUA kecamatan Ilir Timur II bahwasanya :

“Sebagian besar masyarakat di Kecamatan Ilir Timur II 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”. (Wawancara pada 15 April 2021)

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.

Triability atau kemungkinan dicoba

Kemungkinan untuk di coba adalah suatu inovasi yang baru dapat dicoba terlebih dahulu atau tidak di coba oleh penerima tersebut. Sebuah Inovasi hanya akan bisa diterima apabila telah dapat membuktikan punya keuntungan dan nilai lebih jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya sehingga sebuah inovasi tersebut harus melewati fase uji publik terlebih dahulu agar setiap pihak dapat punya kesempatan untuk melakukan uji kualitas dari sebuah inovasi. Pelayanan pencatatan pernikahan melalui E-Kartu Nikah di KUA Kecamatan Ilir Timur II pada awalnya diberlakukan telah launching pada tanggal 2

Februari 2019, dengan demikian maka inovai tersebut tidak dilakukan uji coba dahulu melainkan langsung di terapkan bersama 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. 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 Ilir Timur II 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.

Observability atau Kemudahan Diamati

Kemudahan diamati adalah mudah atau tidak mudah nya suatu inovasi tersebut untuk dilihat. Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Dari segi tingkat *Observability* Inovasi pelayanan pencatatan pernikahan melalui E-Kartu Nikah maka inovasi dapat diukur dari mudahnya hasil yang bisa dilihat. (Nurhayati, 2020)

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.

Berdasarkan hasil wawancara dari 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.

III. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas Peneliti menyimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan pencatatan pernikahan melalui E-Kartu Nikah sudah memiliki karakteristik inovasi yang baik, dan inovasi yang sesuai bagi kebutuhan masyarakat. Sehingga inovasi tersebut tetap bias berjalan secara efektif dan mampu memberikan pelayanan yang baik. Inovasi tersebut sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.inovasi ini sudah terurai dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan sebelumnya.

Sehingga 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.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, penulis dapat menyimpulkan bahwa :

1. Inovasi E-kartu nikah memberikan pelayanan yang berbasis teknologi Elektronik sebuah buku nikah yang telah dilengkapi dengan microchip sebagai media penyimpanan data dan sebagai sebuah pengaman untuk data yang telah disimpan didalam kartu tersebut. Sehingga pelayanan pencatatan pernikahan dengan inovasi E-kartu nikah tersebut sangat aman dan mudah dalam penggunaannya.
2. Dengan adanya inovasi E-kartu nikah ini maka pasangan suami isteri yang menikah tidak perlu khawatir terhadap buku nikah yg mempunyai ukuran besar dan tebal karena pada inovasi E-kartu ini pasangan suami isteri yang sudah menikah dapat memiliki elektronik buku nikah sehingga dengan adanya elektronik buku nikah ini pasangan yang sudah menikah tidak akan memiliki masalah lagi terhadap buku nikah yang besar dan tebal karena buku elektronik nikah ini tidak akan robek bila terkena air, dan dapat dengan mudah untuk dibawa.
3. Dengan adanya inovasi E-kartu nikah ini maka tidak akan ada lagi pemalsuan buku nikah seperti sebelumnya karena elektronik buku nikah ini sudah memiliki microchip untuk penyimpanan data dan juga dapat menjadi keamanan data yang telah disimpan didalam kartu tersebut.

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 Ilir Timur II, 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

- Abubakar, A. Y. (2019). <http://jurnal.arraniry.ac.id/index.php/samarah> 1. 3(1), 1–31.
- Arikunto. (2000). *Prosedur penelitian*. Rineka Cipta.
- Fahri, M. (2021). Potret Reformasi Birokrasi Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Dinamika*, 1(1), 6–10. <http://journal.unbara.ac.id/index.php/dinamika/article/view/767/567%0Ahttp://journal.unbara.ac.id/index.php/dinamika/article/view/767>
- Menteri Agama. (2007). Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 Tentang Pencatatan Nikah. 2007, 3 halaman. <https://bimaislam.kemena.go.id/post/opini/pencatatan-nikah-atau-pencatatan-perkawinan>
- Menteri Agama. (2019). Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Pernikahan. *Berita Negara Republik Indonesia*, 1118, 29.
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84.
- Nurhayati. (2020). *Inovasi pelayanan pencatatan perkawinan melalui e-kartu nikah di kantor urusan agama (KUA) kecamatan syiah kuala*.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. CV. Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LANPress.
- Undang-undang. (2002). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.