

De Jure: Jurnal Hukum dan Syari'ah

Vol. 10, No. 2, 2018, h. 72-80

ISSN (Print): 2085-1618, ISSN (Online): 2528-1658

DOI: <http://dx.doi.org/10.18860/j-fsh.v10i2.4962>

Available online at <http://ejournal.uin-malang.ac.id/index.php/syariah>

Implementasi Budaya Kerja Kementerian Agama dalam Proses Pencatatan Nikah

Jemi'an

Kantor Urusan Agama Kecamatan Putri Betung, Kabupaten Gayo Lues, Aceh

Jemian.arigayo@gmail.com

Abstrak:

Public service is one of the country's obligations to the community. The state is obliged to guarantee the rights and fulfill the needs of the community, as mandated by the 1945 Constitution. The services in question can be in the form of goods, services, and / or administrative services. This article aims to describe the implementation of marriage records in the Office of District Religious Affairs based on the work culture spirit of the Ministry of Religion of the Republic of Indonesia. This research is empirical research with a qualitative approach. The research focus is the Office of Religious Affairs in the Blangkejeren District, Gayo Regency. The results of this study indicate that community satisfaction in public services in the field of marriage can be achieved if done by a professional, clean, and accountable apparatus. One effort that can be done is by utilizing the SIMKAH Online application. The use of the SIMKAH Online application in the process of marriage registration in the Office of Religious Affairs is a manifestation of the work culture of professionalism and innovation within the Ministry of Religion.

Pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban negara kepada masyarakat. Negara wajib menjamin hak dan memenuhi kebutuhan masyarakat, sebagaimana amanat Undang-Undang Dasar 1945. Pelayanan yang dimaksud dapat berupa penyediaan barang, penyediaan jasa, dan/atau pelayanan administratif. Artikel ini bertujuan mendeksripsikan implementasi pencatatan perkawinan di Kantor Urusan Agama Kecamatan berdasarkan semangat budaya kerja Kementerian Agama Republik Indonesia. Penelitian ini termasuk dalam penelitian empiris dengan pendekatan kualitatif. Lokus penelitian adalah Kantor Urusan Agama Kecamatan Blangkejeren Kabupaten Gayo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dalam layanan publik di bidang pernikahan bisa tercapai apabila dilakukan oleh aparatur yang profesional, bersih, dan akuntabel. Salah satu upaya yang bisa dilakukan adalah dengan memanfaatkan aplikasi SIMKAH Online. Penggunaan aplikasi SIMKAH Online dalam proses pencatatan perkawinan di Kantor Urusan Agama merupakan manifestasi dari budaya kerja profesionalitas dan inovasi di lingkungan Kementerian Agama.

Kata Kunci: pencatatan nikah; kantor urusan agama; budaya kerja

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban negara kepada masyarakat. Negara wajib menjamin hak dan memenuhi kebutuhan masyarakat, sebagaimana amanat Undang-Undang Dasar 1945. Pelayanan yang dimaksud dapat berupa penyediaan barang, penyediaan jasa, dan/atau pelayanan administratif. Sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.¹ Terkait dengan pelayanan administratif, tindakan administratif yang dilakukan oleh negara bertujuan memberikan perlindungan terhadap diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda warga negara. Sebagaimana diatur dalam Pasal 4 ayat (7) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.² Pasca reformasi, pelaksanaan pelayanan publik harus sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan publik harus terbebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Pelayanan publik bukan lagi memberikan pelayanan secara struktural kepada atasannya dan golongan tertentu, akan tetapi berorientasi memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik dilakukan disetiap sektor kehidupan, seperti pendidikan, kesehatan, ekonomi, kependudukan, agama, sosial, politik, kebudayaan, dan hukum.³

Salah satu bentuk pelayanan publik yang setiap hari diakses masyarakat adalah pencatatan perkawinan. Pelayanan ini muncul berdasarkan amanat Pasal 2 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan yang menyatakan bahwa setiap perkawinan dicatat berdasarkan peraturan perundang-undangan. Tujuan pencatatan perkawinan adalah mewujudkan kepastian hukum dan melindungi hak setiap pihak dalam perkawinan. Akta perkawinan merupakan bukti otentik yang menunjukkan adanya perkawinan beserta akibat hukumnya.⁴ Bagi umat Islam, pelayanan pencatatan perkawinan dilaksanakan oleh Kantor Urusan Agama di setiap kecamatan. Sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan.⁵ Pencatatan perkawinan diselenggarakan secara profesional, bersih dan akuntabel.⁶

Secara historis, pencatatan perkawinan telah dilakukan sejak Indonesia merdeka. Pemerintah memberlakukan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah, Talak dan Rujuk. Undang-undang ini kemudian digantikan dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan. Setelah lebih dari 30 tahun diimplementasikan, pencatatan perkawinan masih menemui kendala. Masyarakat belum sepenuhnya sadar akan urgensi pencatatan perkawinan. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya praktik perkawinan *sirri*. Selain itu, ditemukan kasus pemalsuan identitas atau status perkawinan seseorang. Hal ini terjadi karena belum adanya integrasi data

¹ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017), 2.

² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik LN. Tahun 2009 No. 112

³ Safrijal, M. Nasir Basyah, dan Hasbi Ali, "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Oleh Aparatur Pelayanan Publik Di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan* 1, no. 1 (5 Agustus 2016): 176–91.

⁴ Itsnaatul Lathifah, "Pencatatan perkawinan: melacak akar budaya hukum dan respon masyarakat Indonesia terhadap pencatatan perkawinan," *Al-Mazahib* 3, no. 1 (2015): 47–48.

⁵ Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan

⁶ Departemen Agama RI, *Akuntabilitas dan good governance* (Jakarta: Sekretariat Jenderal Biro Organisasi dan Tatalaksana, 2006), 1.

perkawinan di Indonesia. Pencatatan perkawinan masih dilakukan secara manual. Hal ini beresiko menimbulkan kesalahan dalam penulisan dan membutuhkan waktu yang relatif lama. Kualitas kinerja dari aparat pemerintah juga mempengaruhi waktu pelayanan kepada masyarakat.⁷

Berdasarkan problematika di atas, Kementerian Agama meluncurkan aplikasi SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) pada tahun 2014. Aplikasi ini merupakan salah satu bentuk inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik. Penggunaan teknologi informasi menjadikan pelayanan publik menjadi lebih efektif (*effective*), mudah diakses (*accessible*), dan akuntabel (*accountabel*).⁸ Meskipun demikian, aplikasi ini masih bersifat *offline* dan data yang ada di dalamnya belum terintegrasi. Dalam rangka memberikan pelayanan prima dalam pencatatan nikah, program ini kemudian di-*online*-kan pada tahun 2016. Setelah dua tahun diimplementasikan, proses pencatatan perkawinan yang dilakukan secara *online* memberikan beberapa manfaat. Artikel ini berargumen bahwa pencatatan nikah menggunakan aplikasi SIMKAH *online* meningkatkan profesionalitas dan inovasi pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan Blangkejeren Kabupaten Gayo Provinsi Aceh. Selain itu, pemeriksaan status perkawinan seseorang menjadi lebih mudah karena data dari kantor urusan agama di seluruh wilayah Indonesia sudah terintegrasi. Kantor urusan agama juga memiliki *backup* data perkawinan secara digital. Artikel ini bertujuan mendeksripsikan implementasi pencatatan perkawinan di Kantor Urusan Agama Kecamatan berdasarkan semangat budaya kerja Kementerian Agama Republik Indonesia.

Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam penelitian empiris. Penelitian ini berupaya mendeskripsikan pelayanan pencatatan perkawinan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Blangkejeren Kabupaten Gayo berbasis teknologi informasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pertimbangan data yang dihasilkan berupa kata-kata bukan angka. Data primer penelitian ini diperoleh dari wawancara secara langsung dengan pegawai kantor urusan agama dan data sekundernya berupa buku, artikel jurnal, data statistik yang berkaitan dengan penerapan asas-asas *good governance* dalam pelaksanaan pencatatan nikah. Data penelitian dianalisis menggunakan teori dan asas yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Hasil dan Pembahasan

Budaya Kerja Pelayanan Publik di Kantor Urusan Agama

Pelayanan secara etimologis berasal dari kata layan yang berarti membantu, menyiapkan, mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, perihal cara melayani atau servis jasa.⁹ Daviddow dan Uttal sebagaimana dikutip oleh Sutopo dan Suryanto menyatakan bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.¹⁰ A.S Moenir menambahkan bahwa hakikat pelayanan adalah serangkaian

⁷ Arifuddin Siraj, "Refungsionalisasi aparat pelayanan keagamaan di kantor kementerian agama kota makassar," *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik* 8, no. 1 (2018): 47.

⁸ Juliasti Surdin, "Analisis kelayakan implementasi e-government dalam pelayanan publik di bidang keagrariaan di kabupaten pinrang," *Jurnal Komunikasi KAREBA* 5, no. 1 (2016): 179.

⁹ Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus besar bahasa Indonesia* (Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 2008), 628.

¹⁰ Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan prima* (Jakarta: LAN RI, 2003), 9.

kegiatan sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.¹¹ A.S. Moenir, mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya.¹² Adapun 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹³ Berdasarkan definisi di atas, diketahui bahwa pelayanan publik memiliki ciri mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik.

Pelaksanaan pelayanan publik harus sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 3 huruf b Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selanjutnya dalam Pasal 4 dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: a) kepentingan umum; b) kepastian hukum; c) kesamaan hak; d) keseimbangan hak dan kewajiban; e) keprofesionalan; f) partisipatif; g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; h) keterbukaan; i) akuntabilitas; j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; k) ketepatan waktu; dan l) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Menurut Amrah Muslimin ada lima asas pemerintahan yang baik, antara lain: *Pertama*, asas kejujuran (*fair play*), menghendaki terbukanya kesempatan bagi warga negara yang berkepentingan untuk mendapatkan informasi sebelum dan sesudah keputusan dibuat, berkesempatan menyempurnakannya, dan merasa dirugikan diperbolehkan mengajukan keberatan; *Kedua*, asas kecermatan (*zorgvuldigheid*), menghendaki bahwa setiap keputusan yang dibuat telah dipertimbangkan secara masak agar tidak terjadi kesalahpahaman atau menimbulkan kerugian bagi pihak ketiga; *Ketiga*, asas kemurnian dalam tujuan (*zuiverheid van oogmerk*), menghendaki bahwa tindakan administrasi negara tepat sasaran. Tidak boleh terjadi penyalahgunaan wewenang dan mencari keuntungan pribadi atau golongan; *Keempat*, asas keseimbangan (*evenwichtigheid*), menghendaki tingkat persoalan yang dihadapi dan keputusan yang diambil terdapat kesesuaian; *Kelima*, asas kepastian hukum (*rechts zekerheid*), menghendaki setiap tindakan pemerintah harus sesuai dengan hukum yang berlaku dan pemerintah tidak boleh melakukan penyimpangan tanpa ada alasan yang dibenarkan oleh hukum.¹⁴

Kantor Urusan Agama merupakan garda terdepan dalam pelayanan publik baik di bidang keagamaan maupun administrasi bagi umat Islam. Menurut A.S Moenir, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.¹⁵ Menurut Inu Kencana Syafi'i, pelayanan dapat dikatakan baik jika biaya relatif lebih rendah, waktu untuk mengerjakan relatif cepat, dan mutu yang diberikan relatif bagus.¹⁶ Adapun

¹¹ A. S Moenir, *Manajemen pelayanan umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 27.

¹² H. A. S. Moenir, *Manajemen*, 120.

¹³ Moenir, *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*, 120.

¹⁴ Amrah Muslimin, *Beberapa asas dan pengertian pokok tentang administrasi dan hukum administrasi* (Bandung: Alumni, 1985), 146–50.

¹⁵ Moenir, *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*, 27.

¹⁶ Inu Kencana Syafiie, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 116.

bentuk pelayanan publik yang diatur dalam Pasal 3 Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan antara lain: pencatatan perkawinan, bimbingan masyarakat Islam, bimbingan keluarga sakinah, bimbingan kemasjidan, bimbingan hisab rukyat, bimbingan ibadah haji, bimbingan zakat dan wakaf. Sebagai salah satu unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Agama, Kantor Urusan Agama.¹⁷

Pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan harus selaras asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Asas-asas ini kemudian dirumuskan dalam lima budaya kerja di Kementerian Agama RI. *Pertama*, integritas yaitu keselarasan antara hati, pikiran, perkataan dan perbuatan yang baik dan benar. Aparatur sipil negara di lingkungan Kementerian Agama harus memiliki beberapa sikap: (1) tekad dan kemauan kuat untuk berbuat baik dan benar; (2) berpikiran positif, arif, dan bijaksana dalam melaksanakan tugas dan fungsi; (3) mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku; (4) menolak korupsi, suap, atau gratifikasi.¹⁸ *Kedua*, profesionalitas yaitu bekerja secara disiplin, kompeten dan tepat waktu dengan hasil terbaik. Dalam prinsip ini tercermin beberapa sikap antara lain: (1) melakukan pekerjaan sesuai kompetensi jabatan; (2) disiplin dan bersungguh-sungguh dalam bekerja; (3) melakukan pekerjaan secara terukur; (4) melaksanakan dan menyelesaikan tugas tepat waktu; (5) menerima *reward and punishment* sesuai dengan ketentuan.¹⁹

Ketiga, inovasi yaitu menyempurnakan yang sudah ada dan mengkreasi hal baru yang lebih baik. Aparatur sipil negara di Kementerian Agama diharapkan memiliki sikap berikut: (1) melakukan penyempurnaan dan perbaikan berkala dan berkelanjutan; (2) bersikap terbuka dalam menerima ide-ide baru yang konstruktif; (3) meningkatkan kompetensi dan kapasitas pribadi; (4) berani mengambil terobosan dan solusi dalam memecahkan masalah; (5) memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam bekerja secara efektif dan efisien. *Keempat*, tanggung jawab yaitu bekerja secara tuntas dan konsekuen. Beberapa sikap yang diharapkan muncul seperti: (1) menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu; (2) berani mengakui kesalahan, bersedia menerima konsekuensi, dan melakukan langkah-langkah perbaikan; (3) mengatasi masalah dengan segera; (4) komitmen dengan tugas yang diberikan. *Kelima*, keteladanan yaitu menjadi contoh yang baik bagi orang lain. Adapun sikap yang diharapkan adalah: (1) berakhlak terpuji; (2) memberikan pelayanan dengan sikap yang baik, penuh keramahan, dan adil; (3) membimbing dan memberikan arahan kepada bawahan dan teman sejawat; (4) melakukan pekerjaan yang baik dimulai dari diri sendiri.²⁰

Penggunaan SIMKAH Online di Kecamatan Blangkejeren Kabupaten Gayo

Teknologi informasi dan komunikasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja pemerintah. Teknologi informasi dan komunikasi menjadikan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat menjadi semakin dekat. Teknologi informasi dan komunikasi diperlukan mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan atau program kerja. Penggunaan teknologi dan komunikasi dalam aktivitas

¹⁷ Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan

¹⁸ Ahmad Zainuri, "Strategi penerapan lima nilai budaya kerja di kementerian agama menuju pelayanan prima," *Medina-Te: Jurnal Studi Islam* 14, no. 1 (2016), 2.

¹⁹ Zainuri, 3.

²⁰ Zainuri, 3-4.

pemerintahan lazim disebut *e-Government*. Tujuan dari *e-Government* adalah efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, dan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. *e-Government* diharapkan mampu menyediakan, mengorganisir, menganalisis, dan memperbaharui data dengan mudah di suatu daerah. Masyarakat dapat memperoleh informasi secara jelas dan mudah.²¹

e-Government mampu meningkatkan profesionalitas dari aparatur sipil negara di Kementerian Agama, khususnya di Kantor Urusan Agama. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan mutu pelayanan, efisiensi waktu, kecermatan, dan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh masyarakat.²² Aplikasi ini juga meningkatkan transparansi pelayanan pencatatan perkawinan. Prinsip transparansi tidak hanya berkaitan dengan laporan keuangan, melainkan juga meliputi keterbukaan informasi, keterbukaan prosedur dalam pengambilan keputusan dan keterbukaan register. Masyarakat dapat mengakses secara luas berbagai dokumen, tata cara pengambilan keputusan, dan berbagai register yang telah dilakukan oleh pemerintah, termasuk di antaranya adalah register pencatatan perkawinan. Asas akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban pejabat publik terhadap masyarakat yang diberikan wewenang untuk mengurus hajat hidup mereka.²³

Sebagai respon terhadap perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam pencatatan perkawinan, Kementerian Agama Republik Indonesia meluncurkan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Online. Melalui aplikasi ini, calon mempelai yang ingin mendaftarkan pernikahan yang ada di luar daerah cukup terhubung dengan jejaring internet untuk melakukan pendaftaran karena Kantor Urusan Agama yang dituju. Penggunaan produk teknologi ini diharapkan dapat menekan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat. Biaya yang dikeluarkan karena untuk berulang kali datang ke Kantor Urusan Agama dapat diminimalisir dengan hanya datang satu kali ketika bimbingan kursus calon pengantin dan satu kali ketika akad nikah. Penggunaan aplikasi SIMKAH memiliki beberapa manfaat lainnya, seperti jadwal akad nikah yang dapat diakses secara *online*, masyarakat dapat mendaftarkan rencana pernikahan tanpa harus terkendala waktu dan hari libur. Masyarakat tidak harus datang ke Kantor Urusan Agama karena pendaftaran kehendak nikah sudah dapat diajukan melalui aplikasi SIMKAH dapat diakses secara *online* dalam 24 jam.²⁴

Selain masalah administari, aplikasi SIMKAH digunakan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Aplikasi ini mendorong aparatur sipil negara di Kantor Urusan Agama untuk meningkatkan produktivitas kerja. Penulisan administrasi nikah yang dulu dilakukan secara manual telah dialihkan ke komputer. Pembuatan surat-surat dapat terbantu dan menghemat waktu dengan adanya komputer. Di samping hasilnya lebih rapi dan dapat dikoreksi sebelum dicetak, surat juga dapat disimpan dalam bentuk dokumen elektronik. Apabila suatu saat diperlukan kembali maka dokumen/*file* tersebut dapat digunakan kembali atau diubah sesuai keperluan. Aplikasi SIMKAH juga dapat digunakan sebagai *e-archives*. Berbagai dokumen penting dapat disimpan dalam bentuk data elektronik. Keuntungan-keuntungan menggunakan *e-archives* di antaranya adalah sebagai berikut: (1) tidak memakan banyak tempat; (2) mempermudah dalam pencarian arsip; (3) mudah diakses

²¹ Junaidi, "E-Government dalam bingkai revormasi administrasi publik menuju good governance," *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik* 9, no. 1 (2005): 58–59.

²² Sondang P. Siagian, *Administrasi Pembangunan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), 163.

²³ Departemen Agama RI, *Akuntabilitas dan good governance*, 11.

²⁴ Nizardi Mukhlis, Wawancara (Aceh: 28 Maret 2017)

melalui jaringan internet; (4) cukup aman/relatif aman terhadap kerusakan fisik; (5) dokumen dapat disalin setiap saat.

Disisi lain, aplikasi SIMKAH bermanfaat memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat. Dalam proses pendaftaran nikah di Kantor Urusan Agama sering terjadi perbedaan pelayanan kepada masyarakat. Taufik Hidayat Hutabarat - seorang pegawai Kantor Urusan Agama - menyatakan bahwa perbedaan pelayanan sering kali terjadi. lebih lanjut beliau menyatakan:

“Pembedaan pelayanan pasti ada. Misalnya, yang datang salah satunya adalah kepala dinas atau mereka yang datang salah satunya mendaftarkan pernikahan anaknya anggota DPR, sedangkan yang lainnya masyarakat biasa. Terkadang mereka mendulukan pejabat tersebut dari pada masyarakat biasa, walaupun yang duluan datang adalah masyarakat biasa tersebut”.²⁵

Problem pencatatan Akta Nikah dan Kutipan Akta Nikah/Buku Nikah yang dilakukan secara manual dapat terselesaikan. Ketika proses pencatatan tersebut dilakukan dengan sistem manual, tingkat akurasi data sering menjadi persoalan. Karena banyak data yang ditulis harus berulang-ulang. Roisa Zaini - - seorang pegawai Kantor Urusan Agama - menyatakan bahwa penggunaan aplikasi SIMKAH mempermudah dalam melakukan pencatatan nikah. Lebih lanjut beliau menyatakan:

“Ada banyak data perkawinan yang harus ditulis berulang-ulang, bahkan rangkap dua. Waktu pengerjaan untuk menyelesaikan semua administrasi satu peristiwa nikah, bisa mencapai 1 sampai 2 jam. Pegawai yang mencatat juga harus memiliki kecermatan dalam menulis agar tidak salah”.²⁶

Manfaat penggunaan SIMKAH juga diakui oleh Hasbi -Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan yang menyatakan:

“Kalau dulu Buku Nikah dan berkas lainnya yang ditulis dengan tangan biasanya kurang rapi, apalagi sekarang ini orang yang mempunyai tulisan tangan yang rapi jarang ditemui. Akan tetapi Buku Nikah dan berkas lainnya yang dicetak melalui printer hasilnya lebih rapi”.²⁷

Senada dengan pandangan di atas, M. Ikhwan -Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan - yang lain mengatakan bahwa penggunaan aplikasi SIMKAH meningkatkan akurasi pencatatan data perkawinan masyarakat. Lebih lanjut beliau menyatakan:

“Kalau sekarang menggunakan aplikasi SIMKAH, kesalahan penulisan data dalam Buku Nikah dan berkas lainnya bisa diperkecil. Artinya, nilai akurasi data lebih tinggi karena data yang mestinya ditulis berulang-ulang cukup dilakukan dengan sekali entri saja”.²⁸

Ketika semua proses pencatatan selesai, data akan disimpan dalam bentuk lembaran-lembaran dan buku biasa tanpa ada *backup* atau cadangan yang disimpan. Penyelamatan data akan sulit dilakukan apabila sewaktu-waktu data utama hilang atau rusak. Dan dengan proses pencatatan nikah secara manual tersebut peluang untuk

²⁵ Taufik Hidayat Hutabarat, Wawancara (Aceh: 28 Maret 2017).

²⁶ Roisa Zaini, Wawancara (Aceh: 28 Maret 2017).

²⁷ Hasbi, Wawancara (Aceh: 20 Maret 2017).

²⁸ M. Ikhwan, Wawancara (Aceh: 20 Maret 2017).

pemalusan data sangat mudah untuk dilakukan karena tidak membutuhkan dana yang besar. Data yang dibuat secara manual sering tidak rapi dan tidak mudah diakses oleh siapa saja, dan ketika ada masyarakat yang datang untuk memohon pencarian data nikahnya baik untuk pembuatan duplikat karena bukunya hilang atau rusak atau untuk keperluan lain. Proses pencatatan data membutuhkan waktu yang lama terlebih jika masyarakat sudah lupa kapan dirinya menikah dan dicatatkan. Berkaitan dengan persoalan ini Zubaidah –seorang pegawai Kantor Urusan Agama – menyampaikan:

“Terkadang masyarakat yang datang menanyakan data atau yang mencari data nikahnya lupa kapan mereka menikah. Ditambah lagi apabila memiliki nama yang sama dan dari kampung/desa yang sama pula, ketika ditanyakan data yang lain mereka menjawab lupa karena sudah lama”.²⁹

Dari segi keamanan, dengan menggunakan teknologi informasi semua berkas pernikahan mempunyai backup data yang tidak hanya satu, mulai dalam bentuk *hard copy* dan *soft copy* yang ada di tingkat Kantor Urusan Agama Kecamatan, sampai *backup* data dalam bentuk digital (*soft copy*) yang bertingkat mulai data yang ada di Kantor Urusan Agama Kecamatan, di Bimas Islam tingkat Kabupaten, dan di Bimas Islam tingkat Provinsi, serta Bimas Islam tingkat akhir di Kementerian Agama pusat. Taufik Hidayat Hutabarat - Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan- menuturkan dalam sebuah wawancara:

“Kalau dulu data yang ada tinggal di kantor hanya dalam bentuk buku NA dan asal-usul, kalau data tersebut hilang atau rusak maupun terbakar, data tersebut tidak mempunyai *backup* lagi. Artinya, data tersebut memang hilang seratus persen tanpa ada yang bisa kita rujuk”. Kemudian ia melanjutkan: “yang menjadi masalah kalau data tersebut tidak bisa dirujuk, sewaktu-waktu kalau ada masyarakat yang membutuhkannya baik untuk membuat duplikat buku nikah ataupun keperluan lainnya, maka susah untuk mengatasinya”.³⁰

Penggunaan aplikasi SIMKAH dalam proses pencatatan perkawinan di Kantor Urusan Agama merupakan manifestasi dari budaya kerja profesionalitas di lingkungan Kementerian Agama. Dengan adanya aplikasi ini pegawai kantor urusan agama menjadi lebih produktif, disiplin, tepat waktu dengan hasil terbaik. Kinerja pegawai Kantor Urusan Agama dapat diukur. Sehingga dapat menerima *reward* ketika memiliki kinerja yang baik dan diberikan *punishment* sesuai dengan ketentuan jika memiliki kinerja buruk dalam pelayanan masyarakat. Selain itu, memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam bekerja secara efektif dan efisien merupakan bagian dari inovasi dari Kementerian Agama dalam melaksanakan pelayanan publik di bidang pencatatan perkawinan. Meskipun demikian, perlu dilakukan pelatihan-pelatihan yang berkala untuk meningkatkan sumber daya manusia guna merespon perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang sangat pesat dewasa ini.

Kesimpulan

Keberhasilan pelayanan publik dapat tercermin dari kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dalam layanan publik di bidang pernikahan bisa tercapai apabila dilakukan oleh aparatur yang profesional, bersih, dan akuntabel. Salah satu upaya yang bisa dilakukan adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi SIMKAH Online.

²⁹ Zubaidah, Wawancara (Aceh: 28 Maret 2017).

³⁰ Taufik Hidayat Hutabarat, Wawancara (Aceh: 28 Maret 2017).

Pemanfaatan SIMKAH Online meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Karena informasi dan prosedur pencatatan perkawinan lebih mudah diperoleh dan lebih transparan. Melalui SIMKAH Online masyarakat dapat dilayani kapanpun dan dimanapun bahkan tanpa perlu datang ke kantor. Pelaksanaan pemerintahan menjadi lebih efektif dan efisien. Meskipun demikian, pemanfaatan teknologi ini juga harus diikuti dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang melaksanakan pelayanan publik di kantor urusan agama.

Daftar Pustaka

- Departemen Agama RI. *Akuntabilitas dan good governance*. Jakarta: Sekretariat Jenderal Biro Organisasi dan Tatalaksana, 2006.
- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017.
- Hasbi, Wawancara (Aceh: 20 Maret 2017).
- Junaidi. "E-Government dalam bingkai revormasi administrasi publik menuju good governance." *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik* 9, no. 1 (2005).
- Lathifah, Itsnaatul. "Pencatatan perkawinan: melacak akar budaya hukum dan respon masyarakat Indonesia terhadap pencatatan perkawinan." *Al-Mazahib* 3, no. 1 (2015).
- Moenir, A. S. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Muslimin, Amrah. *Beberapa asas dan pengertian pokok tentang administrasi dan hukum administrasi*. Bandung: Alumni, 1985.
- M. Ikhwan, Wawancara (Aceh: 20 Maret 2017).
- Nizardi Mukhlis, Wawancara (Aceh: 28 Maret 2017)
- Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. *Kamus besar bahasa Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 2008.
- Roisa Zaini, Wawancara (Aceh: 28 Maret 2017).
- Safrijal, M. Nasir Basyah, dan Hasbi Ali. "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Oleh Aparatur Pelayanan Publik Di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan* 1, no. 1 (5 Agustus 2016).
- Siagian, Sondang P. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2000.
- Siraj, Arifuddin. "Refungsionalisasi aparat pelayanan keagamaan di kantor kementerian agama kota makassar." *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik* 8, no. 1 (2018).
- Surdin, Juliasti. "Analisis kelayakan implementasi e-government dalam pelayanan publik di bidang keagrariaan di kabupaten pinrang." *Jurnal Komunikasi KAREBA* 5, no. 1 (2016).
- Sutopo, dan Adi Suryanto. *Pelayanan prima*. Jakarta: LAN RI, 2003.
- Syafiie, Inu Kencana. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Taufik Hidayat Hutabarat, Wawancara (Aceh: 28 Maret 2017).
- Zainuri, Ahmad. "Strategi penerapan lima nilai budaya kerja di kementerian agama menuju pelayan prima." *Medina-Te: Jurnal Studi Islam* 14, no. 1 (2016).
- Zubaidah, Wawancara (Aceh: 28 Maret 2017).