

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
NIKAH DALAM PELAYANAN PENCATATAN PERNIKAHAN
DI KUA PADA WILAYAH KABUPATEN MALINAU
PROVINSI KALIMANTAN UTARA**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

IRAMSYAH NOOR

NIM. 500896036

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2018

ABSTRAK

IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH
DALAM PELAYANAN PENCATATAN PERNIKAHAN DI KUA
PADA WILAYAH KABUPATEN MALINAU
PROVINSI KALIMANTAN UTARA

IRAMSYAH NOOR
iramsvahs2@gmail.com

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

KUA merupakan ujung tombak Kementerian Agama yang memberikan pelayanan pernikahan di kecamatan. Dengan adanya aplikasi SIMKAH di KUA, diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pencatatan nikah di KUA secara cepat, akurat, murah, dan efektif. Hal tersebut baik dilakukan secara online maupun offline. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi SIMKAH dan factor apa saja yang menghambat implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah tersebut pada KUA yang berada di Kabupaten Malinau. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini variabel implementasi kebijakan yang digunakan adalah Variabel Donald Van Meter dan Car Van Horn (1975) yang meliputi: standar dan sasaran kebijakan, komunikasi antara organisasi, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, kondisi sosial, ekonomi dan politik serta disposisi implementor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIMKAH di KUA di Kabupaten Malinau belum berjalan dengan maksimal dan optimal, dengan factor penghambat implementasi yakni Sumber Daya Manusia yang secara kualitas dan kuantitas masih kurang, sarana dan prasarana pendukung yang tidak memadai serta sosialisasi, informasi dan komunikasi sangat minim dilakukan, baik antar KUA dan Seksi Bimas Islam maupun dengan masyarakat setempat, serta respon dan motivasi pegawai KUA yang kurang. Oleh karenanya perlu untuk menambah Sumber Daya Manusia yang berkualitas, peningkatan sarana dan prasarana yang lengkap, serta meningkatkan sosialisasi dan informasi kepada masyarakat di Kabupaten Malinau.

Kata Kunci: Implementasi, Sistem Informasi Manajemen Nikah, KUA.

ABSTRACT**IMPLEMENTATION OF MANAGEMENT MARRIAGE
INFORMATION SYSTEM
IN MARRIAGE RECORDING SERVICES IN RELIGIOUS AFFAIRS OFFICE
IN MALINAU REGENCY, NORTH KALIMANTAN PROVINCE**

IRAMSYAH NOOR
iramshahs2@gmail.com

Post Graduate Progame
Open University

KUA is the spearhead of the Ministry of Religious Affairs providing marriage services in sub-districts . With the SIMKAH application in KUA, it is expected to improve the service of marriage registration in KUA quickly, accurately, cheaply and effectively. It is both online and inline. This study aims to find out how SIMKAH implementation and what factors are inhibiting the implementation of the Nikah Management Information System to KUA located in Malinau District. The research design used is descriptive qualitative with data collection technique through interview, observation, and documentation. Data analysis in this research is data collection, data reduction, data presentation, and conclusion. In this research, the policy implementation variables used are Variable Donald Van Meter and Car Van Horn (1975) covering: policy standard and target, communication between organization, resources, characteristic of implementing agent, social condition, economics and politics and disposition of implementor. The result of the research shows that the implementation of SIMKAH in KUA in Malinau District has not run optimally and optimally, with the inhibiting factor of the implementation of Human Resources which in quality and quantity is still lacking, inadequate supporting facilities and infrastructure as well as socialization, information and communication are minimal , both between KUA and Section Bimas Islam as well as with the local community, as well as the lack of responsiveness and motivation of KUA employees. Therefore it is necessary to increase the quality of human resources, improve the complete facilities and infrastructure, and improve socialization and information to the community in Malinau District .

Keywords: Implementation, Management Information System Marriage, KUA.

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam Pelayanan Pencatatan Pernikahan di KUA Pada wilayah kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara

Penyusun TAPM :
Nama : Iramsyah Noor
NIM : 500896036
Program Studi : Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik
Hari/Tanggal : Sabtu, 09 Desember 2017

Menyetujui :

Pembimbing II,

Dr. Tri Darmayanti, M.A
NIP. 196004101989032001

Pembimbing I,

Dr. Mujibur Rahman Khairul Muluk, M. Si
NIP. 197105101998031004

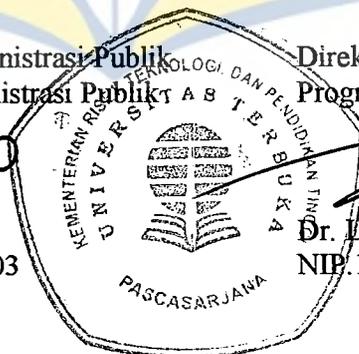
Mengetahui :

Ketua Bidang Ilmu Administrasi Publik
Program Magister Administrasi Publik

Dr. Darmanto, M. Ed
NIP.195910271986031003

Direktur
Program Pascasarjana

Dr. Liestyodono BI, M.Si
NIP.19581215 1986011009



**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : Iramsyah Noor
NIM : 500896036
Program Studi : Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik
Judul : Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah Dalam Pelayanan Pencatatan Pernikahan di KUA Pada wilayah Kabupaten Malinau, Provinsi Kalimantan Utara

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Sabtu, 09 Desember 2017
Waktu : Jam. 11.00 – 12.30

Dan telah dinyatakan LULUS

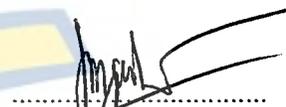
PANITIA PENGUJI TAPM

Tandatangan

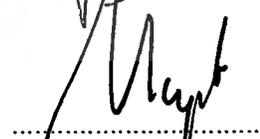
Ketua Komisi Penguji
Nama: Dr. Liestyodono B.I, M.Si



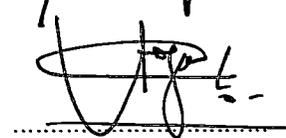
Penguji Ahli
Nama: Dr. Agus Maulana, M. S. M.



Pembimbing I
Nama: Dr. Mujibur Rahman Khairul Muluk, M. Si



Pembimbing II
Nama: Dr. Tri Darmayanti, M.A



KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur tidak terhingga , atas limpahan berkah, karunia dan rahmat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pemurah, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis pada Universitas Terbuka dalam Tugas Akhir Program Magister (TAPM) dengan judul “ Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah Dalam Pelayanan Pencatatan Pernikahan di KUA Pada Wilayah Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara “,

Sholawat dan Salam juga terus menerus terlimpahkan dan tucurahkan kepada Junjungan Ummat Muslim, Rasulullah , Nabi Muhammad SAW beserta seluruh keluarga, Para Sahabat beliau, serta ummat Islam yang senantiasa terus melaksanakan risalahnya hingga akhir hayat kelak.

Penulis menyadari akan keterbatasan dan kelemahan, sehingga dalam penyelesaian Tugas Akhir Program Magister ini , tidak terlepas dari bantuan dan perhatian berbagai pihak, baik dalam proses penelitian maupun selama penulisan, oleh karenanya dalam kesempatan ini penulis dengan ketulusan hati menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Drs. Ojat Darajat, M.Bus., Ph.D, Rektor Universitas Terbuka.
2. Bapak Dr. Sofjan Arifin, Sebagai Ketua UPBJJ Tarakan.
3. Bapak Dr. Mujibur Rahman Khairul Muluk, M. Si, sebagai Dosen Pembimbing I bagi penulis dalam memberikan bimbingan, arahan dan masukan serta motivasi yang terus menerus kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
4. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu Dr. Tri Darmayanti, M. A, sebagai Pembimbing II yang turut membantu penulis dalam penyelesaian tesis ini .
5. Dalam kesempatan ini juga , penulis menyampaikan apresiasi dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau yakni Bapak H. Ishak, S. Sos, yang terus menerus mensupport dan mendukung penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister ini.
6. Penghargaan yang tinggi pula penulis sampaikan kepada seluruh Istri dan anak, para Keluarga, saudara yang telah memberikan dukungan dan

sokongan baik moril maupun materi, sehingga menjadi kekuatan dan motivasi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

7. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada Kepala KUA Kecamatan Malinau Kota, Kecamatan Malinau Utara dan Kecamatan Mentarang beserta seluruh staf dan jajarannya yang telah bersedia dan berkenan untuk memberikan data, fakta, waktu, dokumentasi dan lainnya sehingga penulis dapat berinteraksi dan berkomunikasi dengan baik dan lancar dalam mendukung penelitian dan penyelesaian tesis penulis.
8. Para pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau khususnya pada Seksi Bimas Islam yang telah bersedia membantu dalam memberikan data kepada penulis.
9. Kepada seluruh kawan-kawan seperjuangan dan seangkatan pada Universitas Terbuka UPBJJ Tarakan di Malinau, atas perhatian dan dorongan semangat baik selama perkuliahan, ujian semester, BTR dan penyusunan tesis ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan perhatian, baik langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian tesis ini.

Akhirnya, dengan menyadari kelemahan dan kedhaifan penulis, dalam penulisan Tugas Akhir Program Magister ini, dirasa masih banyak terdapat kelemahan, kekurangan, kekeliruan, oleh karena itu demi untuk menuju kepada kesempurnaan tesis ini, maka penulis mengharapkan kepada berbagai pihak untuk dapat memberikan masukan berharga, informasi dan suntikan ilmu, **khasanah perbendaharaan pengetahuan bagi penulis**, serta kritik dan saran yang **membangun dan menguatkan** dalam penyempurnaan tesis ini, sehingga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua terutama bagi penulis dan pihak KUA di Kecamatan dan Seksi Bimas Islam pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, masyarakat di Kabupaten Malinau dan kalangan Universitas Terbuka Kalimantan Utara.

Malinau, Oktober 2017
Penulis,

Iramsyah Noor
NIM.500896036

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Iramsyah Noor
NIM : 500896036
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Tempat dan Tanggal Lahir : Tanjung Redeb, 15 Mei 1972
Riwayat Pendidikan :

1. Lulus SDN 001 di Tanjung Redeb tahun 1985
2. Lulus SMPN 01 di Tanjung Redeb tahun 1988
3. Lulus S L T A di Tanjung Redeb tahun 1991
4. Lulus PT/S-1 di Banjarmasin pada tahun 1997

Riwayat Pekerjaan :

1. Tahun 2001 s/d 2005 Staf di Bimas Islam Depag
2. Tahun 2005 s/d 2009 Kepala KUA di Kecamatan Mentarang Kabupaten Malinau
3. Tahun 2009 s/d 2013 Kepala KUA di Kecamatan Malinau Kota Kabupaten Malinau
4. Tahun 2013 s/d sekarang Kasi Bimas Islam di Kementerian Agama Kabupaten Malinau.

Malinau, Oktober 2017

Penulis,



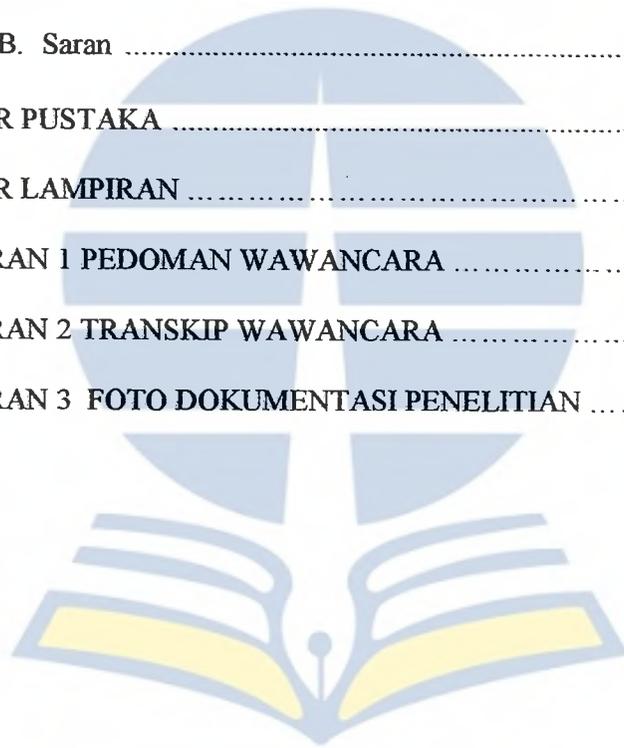
Iramsyah Noor
500896036

Daftar isi

	Halaman
Abstrak	i
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan	iv
Kata Pengantar	v
Riwayat Hidup	vii
Daftar Isi	viii
Daftar bagan	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiii
Daftar Gambar	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat/Kegunaan Penelitian	16
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teoritik	16
1. Teori dan Konsep	16
2. Pengertian Kebijakan Publik	17
2.1 Implementasi Kebijakan Publik	31
2.2 Pengertian Pelayanan Publik	39
2.3 Faktor Pendukung dan Indikator Pelayanan Publik	41
2.4 Model Implementasi Kebijakan Publik	46

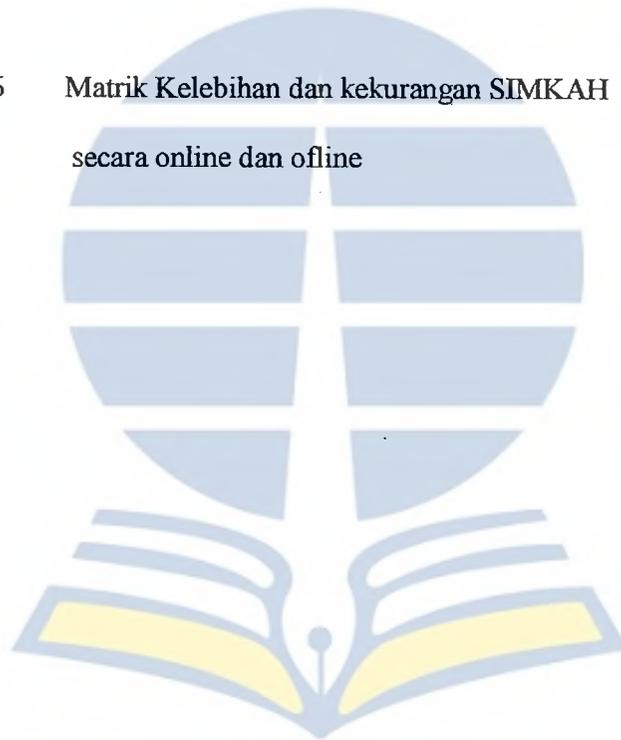
3. Konsep Sistem Informasi Manajemen.....	71
3.1 Pengertian dan karakteristik SIM	74
3.2 Pengertian manajemen dan Administrasi	82
3.3 Perkembangan konsep SIM	86
3.4 Kerangka SIM pada organisasi Publik	92
3.5 Sistem Informasi manajemen Publik	95
B. Penelitian Terdahulu	104
C. Kerangka Berpikir	108
D. Operasional Konsep	118
E. Operasional Variabel	119
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	122
B. Sumber informasi dan Pemilihan Informan	129
C. Instrumen Penelitian	132
D. Prosedur Pengumpulan Data	135
E. Metode Analisis Data	136
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian	139
B. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH).....	159
1. Pengertian SIMKAH.....	159
2. Sejarah dan Perkembangan SIMKAH	160
3. SIMKAH dan Pelayanan Pencatat Nikah.....	166
4. Tujuan dan Manfaat SIMKAH.....	172
C. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	174

1. Hasil Penelitian	174
2. Pembahasan	212
a. Implementasi SIMKAH dalam pelayanan pencatatan Pernikahan di KUA Pada Wilayah Kabupaten Malinau	212
b. Faktor Penghambat Implementasi SIMKAH di KUA Pada Wilayah Kabupaten Malinau	232
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	242
B. Saran	244
DAFTAR PUSTAKA	245
DAFTAR LAMPIRAN	251
LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA	255
LAMPIRAN 2 TRANSKIP WAWANCARA	257
LAMPIRAN 3 FOTO DOKUMENTASI PENELITIAN	285



DAFTAR TABEL

- Tabel 2.7. Tabel Hubungan antara Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi
- Tabel 4.1 Luas Wilayah Kabupaten Malinau
- Tabel 4.2 Peta Kabupaten Malinau
- Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Per Agama Tahun 2016
- Tabel 4.4 Pejabat KUA Kecamatan dari Masa ke Masa
- Tabel 4.5 Sumber Daya Manusia di KUA Kecamatan
- Tabel 4.6 Matrik Kelebihan dan kekurangan SIMKAH secara online dan offline



DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Tiga Elemen Sistem Kebijakan menurut W. Dunn
- Gambar 2.2 Empat Elemen Sistem Kebijakan Mustopadidjaja AR
- Gambar 2.3 Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Edwar III
- Gambar 2.4 Model Implementasi Donal van Meter & Car Van Horn
- Gambar 2.5 Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Menurut Merilee S. Grindle
- Gambar 2.6 Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Menurut Mazmanian dan Sabatier
- Gambar 2.7 Kerangka Berfikir
- Gambar 3.1 Analisis Model Interaktif Miles, Huberman dan Saldana
- Gambar 4.1 Struktur Organisasi KUA Kecamatan
- Gambar 4.2 Peta Kabupaten Malinau
- Gambar 4.3 Struktur KUA Kecamatan
- Gambar 4.4 *Layar Depan Aplikasi SIMKAH*
- Gambar 4.5 Cetak Buku Nikah dan entry daftar Nikah dengan SIMKAH
- Gambar 4.6 *SOP atau Alur Pelayanan Pendaftaran Nikah di KUA*
- Gambar 4.7 *Sumber Daya Manusia di KUA*
- Gambar 4.8 Persyaratan Pernikahan di KUA
- Gambar 4.9 Alur data pelayanan SIMKAH secara online dan offline di KUA
- Gambar 4.10 Kirim dan terima data online dan offline
- Gambar 4.11 Waktu Standar layanan di KUA Kecamatan
- Gambar 4.12 Hasil Print out buku nikah secara digital dengan aplikasi SIM KAH

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran I : Pedoman Wawancara
2. Lampiran II : Transkrip Wawancara
3. Lampiran III: foto dokumentasi



**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

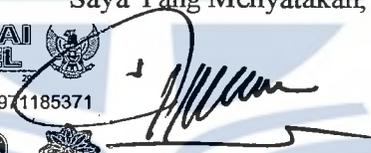
PERNYATAAN

TAPM yang berjudul: Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah Dalam Pelayanan Pencatatan Pernikahan di KUA Pada Wilayah Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara, Merupakan Karya Ilmiah Berupa Tesis yang didalamnya adalah hasil dari karya saya sendiri serta seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dan Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Malinau, Oktober 2017
Saya Yang Menyatakan,

METERAI
TEMPEL
TGL.
C3EA5ADF971185371

6000
ENAM RIBURUPIAH


Iramsyah Noor
NIM.500896036

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia diciptakan Allah SWT dengan berpasang-pasangan, ada laki-laki dan ada perempuan. Dengan perbedaan jenis kelamin tersebut sehingga manusia memiliki naluri untuk saling menyayangi dan mengasihi. Untuk melegalkan hubungan tersebut, maka manusia melakukan ikatan pernikahan atau perkawinan. Perkawinan juga mempunyai arti dan kedudukan yang sangat penting dalam hidup dan kehidupan manusia, sebab dengan perkawinan dapat dibentuk ikatan hubungan pergaulan antara dua jenis insan yang berlainan jenis secara resmi dalam suatu ikatan suami isteri atau keluarga kecil yang didampa dan diharap semua pasangan yakni menjadi keluarga yang sakinah, mawaddah wa rahmah. Oleh karena itulah maka perkawinan menjadi sangat penting dalam kehidupan manusia, karena dengan perkawinan yang sah pergaulan laki-laki dan perempuan terjadi secara terhormat sesuai dengan kedudukan manusia sebagai makhluk yang mulia diantara makhluk hidup lainnya di muka bumi ini dengan norma hukum dan aturan yang jelas dalam agama Islam.

Dalam ikatan perkawinan atau pernikahan antara seorang laki-laki dengan perempuan, menjadikan keduanya memiliki hak dan kewajiban serta pergaulan suami isteri yang halal dan diridhoi oleh Tuhan Yang Maha Kuasa. Kemudian untuk mencapai tujuan perkawinan yang dapat memberi kepastian hukum kepada para pihak yang bersangkutan, maka dibentuklah lembaga perkawinan. Bagi warga negara yang beragama Islam penyelesaian perkawinan dilaksanakan di

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan, sedangkan bagi warga negara yang beragama selain Islam, maka pencatatan dan penyelesaian perkawinannya dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil(Dukcapil) .

Dalam hal pernikahan di Republik Indonesia ini, telah diatur dan dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 juncto Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang Pernikahan, dalam aturan ini dijelaskan bahwa pernikahan adalah ikatan lahir batin antara seorang laki-laki dan seorang perempuan untuk membentuk rumah tangga atau keluarga yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa dan pernikahan adalah sah, apabila dilakukan menurut hukum masing-masing agama dan kepercayaannya dan dinyatakan juga bahwa tiap-tiap pernikahan dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Setiap warga negara Indonesia yang beragama Islam pernikahannya dilaksanakan di hadapan pegawai pencatat nikah dalam hal ini penghulu yang ditunjuk atau diberi tugas , pegawai tersebut berkewajiban mengawasi dan menyaksikan serta melakukan pencatatan nikah. Pencatatan ini sangat penting untuk mendapatkan kepastian hukum bagi yang bersangkutan untuk melaksanakan ketentuan yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 tentang pencatatan nikah.

Perkawinan apabila ditinjau dari berbagai aspek mengandung beberapa kemaslahatan. Dari segi sosial bahwa dalam setiap masyarakat ditemui suatu penilaian yang umum bahwa orang yang berkeluarga atau yang pernah berkeluarga dianggap mempunyai kedudukan yang lebih dihargai dari mereka yang tidak kawin. Dari sudut pandang keagamaan perkawinan merupakan suatu

hal yang dipandang suci (sakral) yang dianjurkan oleh Alquran dan hadits Nabi Muhammad saw. Perkawinan akan terlihat semakin jelas eksistensinya apabila dilihat dari aspek hukum yakni perkawinan merupakan perbuatan dan tingkah laku subjek hukum yang membawa akibat hukum karena hukum mempunyai kekuatan mengikat bagi subjek hukum atau karena subjek hukum terikat oleh kekuatan hukum.

Salah satu Tugas Pokok dan Fungsi Kementerian Agama dalam hal ini Kantor Urusan Agama adalah menyelenggarakan sebagian tugas pemerintahan di bidang Keagamaan yang salah satu tugasnya adalah memberikan pelayanan pencatatan perkawinan bagi umat Islam, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1946 tentang Pencatatan Nikah, Talak dan Rujuk serta Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan bahwa untuk melaksanakan tugas telah ditetapkan adanya Pegawai Pencatat Nikah yang sehari-hari dalam masyarakat dikenal dengan sebutan Penghulu, sebagai Pejabat terdepan dan ujung tombak Kementerian Agama dalam melaksanakan tugas pelayanan, pengawasan dan pembinaan pelaksanaan pernikahan atau perkawinan. Di dalam Undang-undang tersebut, nilai-nilai dan norma hukum terakomodir, sehingga pelaksanaan perkawinan yang diberlakukan sesuai dengan yang dikehendaki ajaran Islam. Hal ini terbukti dari isi pasal 2 ayat (1) Undang-undang tahun 1974 yang menyatakan bahwa; perkawinan adalah sah, apabila dilakukan menurut hukum masing-masing agamanya dan kepercayaannya itu. Permasalahan pencatatan perkawinan dalam kitab-kitab fikih klasik tidak ditemukan. Pembahasannya berkuat pada nikah *sirri* yang terkait dengan saksi. Menurut jumbuh ulama suatu perkawinan dianggap sah apabila telah memenuhi rukun dan

syarat-syarat, diantaranya adalah wali. Dan hal ini sudah menjadi kesepakatan para Fuqoha. Demikian juga tentang keberadaan dua orang saksi merupakan syarat sahnya suatu perkawinan, sementara ulama' lain berpendapat bahwa adanya saksi dalam perkawinan itu merupakan indikasi bahwa perkawinannya sudah tidak termasuk nikah *sirri* lagi dan dengan demikian perkawinannya dipandang sah. Pandangan yang mirip dengan diatas dikemukakan oleh ulama Hanabilah bahwa akad nikah *sirri* model kedua tersebut tetap sah akan tetapi hukumnya makruh.

Kalau melihat teks dan penjelasan perundang-undangan Indonesia dapat disimpulkan bahwa fungsi pencatatan perkawinan adalah hanya untuk memenuhi urusan administrasi, bukan untuk menentukan sah atau tidaknya perkawinan. Namun, jika teks-teks tersebut dihubungkan dengan pasal-pasal lain yang ada dalam undang-undang khususnya UU No. 01 tahun 1974 secara keseluruhan, dan dihubungkan dengan perundang-undangan lain yang pernah berlaku di Indonesia, ternyata memunculkan sikap pro dan kontra tentang fungsi pencatatan perkawinan.

Secara fikih apabila rukun dan syarat pernikahan sudah terpenuhi maka akad pernikahan itu adalah sah. Namun, apabila dihubungkan dengan hukum positif, selain harus memenuhi rukun dan syarat tersebut, akad nikah harus dicatat di KUA agar memperoleh legalisasi untuk terciptanya ketertiban pernikahan. Begitu juga halnya dengan perceraian yaitu haruslah dilakukan di depan sidang Pengadilan Agama dengan beberapa tahapan sidang yang telah diatur dalam UU No 3 tahun 2006 tentang Pengadilan Agama. Sesungguhnya apabila dilihat dari aspek kemaslahatan, pencatatan perkawinan di KUA dan perceraian melalui PA adalah

demikian menjaga ikatan suci perkawinan tersebut agar terbina dengan baik dan tertib. Pencatatan ini dianggap penting sebagai upaya memberikan kepastian hukum bagi pihak-pihak yang melakukan perkawinan. Disamping itu perkawinan yang tidak memenuhi syarat yuridis sering pula disebut dengan perkawinan di bawah tangan atau nikah sirri, kawin kontrak, atau istri simpanan hal ini tidak diresmikan oleh agama dan tidak dibenarkan oleh Undang-Undang Perkawinan yang sah. Hal ini membuktikan bahwa sahnya suatu pernikahan ditinjau dari sudut keperdataan Islam adalah perkawinan yang sudah dicatatkan atau didaftarkan pada KUA atau Dinas Catatan Sipil sesuai dengan agama yang dianutnya.

Perkembangan Ilmu Teknologi semakin lama tentu mengalami dinamika yang bervariasi, dengan perkembangan ini haruslah bisa dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh manusia di era modernisasi ini. Dalam hal ini, sejak dicatatkannya pernikahan di KUA beberapa waktu lampau, yang dilakukan secara sederhana dan manual, jika hal itu diterapkan dimasa sekarang ini, tentunya sudah tidak efektif dan efisien lagi dalam dunia administrasi dan pelayanan publik. Oleh karenanya pemanfaatan era digital ini sudah harus dicoba dan dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya dalam kegiatan pelayanan perkantoran di KUA, apakah itu dalam hal pencatatan dan pendaftaran nikah, hingga ke pencetakan buku nikah, dan aktifitas lainnya yang dilakukan secara digitalisasi. Oleh karena itulah Saat ini Ditjen Bimas Islam Kementerian Agama, mencoba mewujudkan tuntutan jaman ini dengan melahirkan aplikasi pengelolaan nikah pada KUA yang disebut SIMKAH. SIMKAH adalah singkatan dari "Sistem Informasi Manajemen Nikah" sebuah program aplikasi komputer berbasis *windows* yang berguna untuk mengumpulkan data-data nikah dari seluruh Kantor Urusan Agama (KUA) di

Wilayah Republik Indonesia secara *online* maupun *offline*, data akan tersimpan dengan aman di KUA setempat, di Kabupaten/Kota di Kantor Wilayah Propinsi dan di Bimas Islam. Data-data tersebut berguna untuk membuat berbagai analisa dan laporan sesuai dengan berbagai keperluan. Pengelolaan aplikasi Sistem Informasi Manajemen nikah yang sudah diterapkan oleh Ditjen Bimas Islam semakin banyak berperan dalam mewujudkan sistem perkantoran yang lebih dinamis dan modern di KUA.

Dengan demikian, kedepannya dengan eksistensi SIMKAH ini, diharapkan akan mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan pernikahan dan mempermudah pemerintah memantau peristiwa pernikahan. Diharapkan tidak ada lagi manipulasi data diri calon pengantin maupun persyaratan lainnya yang biasa dilakukan oknum tertentu untuk melangsungkan pernikahan kedua dan seterusnya, sehingga lembaga perkawinan sebagai gerbang awal pembangunan bangsa bisa terjaga dengan baik.

Program ini juga menggunakan teknik jaringan baik secara *offline* maupun *online* yang dipandang sebagai cara yang lebih tepat, cepat, akurat dan aman selain teknik backup yang konvensional. Dengan adanya Program SIMKAH diharapkan data-data KUA di wilayah Republik Indonesia dapat diseragamkan dan terkini sehingga bisa secara cepat, akurat dan efisien dianalisa.

Undang-undang mensyaratkan bahwa setiap perkawinan itu diawasi dan dicatatkan, hal ini jika tidak dilakukan maka akan merugikan beberapa pihak diantaranya adalah pihak perempuan dan keturunannya. Fenomena pernikahan yang tidak tercatatkan atau dikenal dengan nikah siri sering berlangsung dan dilaksanakan di masyarakat. Sebagaimana yang disampaikan oleh Direktur

Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Kementerian Agama (Kemenag) Machasin di Jakarta, Rabu (24/12/2015), yang dikorankan pada Kompas di Jakarta. "Jasa pernikahan siri umumnya diiklankan di internet atau poster-poster. Itu pun melanggar hukum UU Pernikahan dan UU Administrasi Kependudukan. Iming-imingnya ialah menikah di kantor urusan agama (KUA) mahal dan merepotkan," Pernikahan siri atau pernikahan tanpa melibatkan pencatatan hukum dinyatakan sebagai pelanggaran hukum oleh Kementerian Agama. Alasannya, pernikahan siri melanggar Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1946 yang menyatakan bahwa setiap pernikahan harus diawasi oleh pegawai pencatat pernikahan. Namun kenyataannya di masyarakat ternyata fenomena pernikahan siri itu menurut Machasin biaya pernikahan siri justru jauh lebih mahal. Untuk setiap pernikahan diperlukan biaya sekitar Rp 2,5 juta hingga Rp 7 juta. Padahal, biaya pernikahan di KUA gratis. Mempelai hanya perlu membayar biaya operasional sebesar Rp 600.000 untuk memanggil petugas pencatatan sipil jika pernikahan tidak dilaksanakan di KUA, apabila dilaksanakan didalam KUA dan di jam kerja, maka perkawinan itu gratis atau tidak dipungut biaya satu rupiah pun.

Direktur Urusan Agama Islam dan Syariah Kementerian Agama Pusat Muchtar Ali menuturkan, umumnya, pernikahan siri dikarenakan keinginan berpoligami. Pernikahan dengan alasan tersebut sulit dilakukan di KUA karena memerlukan berbagai dokumen resmi. Jadi, pernikahan siri sebagai jalan pintas. "Berdasarkan penemuan tersebut, Kementerian Agama telah memecat beberapa orang pegawai negerinya yang terbukti melakukan pernikahan siri sehingga menimbulkan efek jera," Kementerian Agama juga bekerja sama dengan lembaga swadaya masyarakat, kantor-kantor wilayah, dan KUA untuk mensosialisasikan

larangan pernikahan siri. Target utama sosialisasi itu ialah perempuan. Ketua Komisi Nasional Anti Kekerasan Terhadap Perempuan Yuniyati Chufaiza mengatakan, perempuan hanya mendapat dampak negatif dari pernikahan siri. Pertama, perempuan kehilangan hak mendapat perlindungan sebagai seorang istri karena statusnya tidak tercatat secara sah. Akibatnya, mereka rentan terhadap kekerasan dalam rumah tangga. Di samping itu, perempuan berisiko ditinggal suami tanpa menerima tunjangan. Yuniyati juga menjabarkan kasus-kasus pernikahan siri yang diadukan ke Komnas Perempuan. Rata-rata pernikahan tersebut dilakukan untuk berpoligami dengan mempelai perempuan yang masih remaja. "Pernikahan siri adalah pintu masuk ke pernikahan dini. Padahal, pernikahan dini membuat anak kehilangan hak-haknya. Dampak negatifnya ialah meningkatnya angka kematian ibu. Hampir setengah dari ibu yang meninggal ketika melahirkan ialah perempuan-perempuan berusia remaja yang menikah dalam usia dini," tutur Yuniyati. Komisioner Komnas Perlindungan Anak Indonesia, Susanto, mengungkapkan, anak-anak yang lahir dari pernikahan siri rentan ditinggal oleh orangtua mereka, terutama ayah. Anak-anak itu juga tidak memiliki akta kelahiran atau memiliki akta yang menyebutkan nama ibu saja. Akibatnya, anak kesulitan bersekolah karena untuk masuk sekolah diperlukan akta kelahiran. "Anak bisa juga tidak mendapat hak-hak pengasuhan dari ayah karena tidak ada bukti yang mengaitkan mereka sebagai darah daging," di samping itu juga kerugian dari nikah yang tidak dicatatkan bagi kaum perempuan adalah :

- a. Tidak diketahui sebagai istri yang sah.
- b. Tidak berhak atas nafkah dari suami.
- c. Tidak berhak mendapat warisan suami jika telah meninggal.

d. Tidak berhak atas harta gono-gini bila terjadi perceraian.

Karena secara hukum positif, perkawinan tersebut dianggap tidak pernah terjadi. Dalam hal ini pihak wanita memang sangat banyak menerima kerugian bila melakukan perkawinan siri. Hal ini tentu juga berdampak pada anak. Status anak yang dilahirkan dianggap sebagai anak tidak sah, sehingga di mata hukum anak tidak memiliki hubungan perdata dengan ayahnya tapi hanya dengan ibu dan keluarga dari ibunya saja. (pasal 42 dan pasal 43 tentang perkawinan tahun 1974 & pasal 100 KHI)

Sejalan dengan perkembangan zaman dengan dinamika yang terus berubah maka banyak sekali perubahan-perubahan yang terjadi. Asas dalam hukum perkawinan yang tidak kalah penting ialah asas legalitas, yang pada intinya mengajarkan bahwa setiap perkawinan wajib dicatat oleh petugas (pejabat) yang berwenang yang berfungsi sebagai tertib administrasi dan perlindungan hukum bagi warga negara. Secara administratif, perkawinan dikatakan sah jika dilakukan dengan mengikuti prosedur yang sesuai dengan undang-undang.

Pergeseran kultur lisan kepada kultur tulis sebagai ciri masyarakat modern, menuntut dijadikannya akta, surat sebagai bukti autentik. Saksi hidup tidak lagi bisa diandalkan tidak saja karena bisa hilang dengan sebab kematian, manusia dapat juga mengalami kelupaan. Atas dasar ini diperlukan sebuah bukti yang abadi itulah yang disebut dengan akta.

Menurut Muhammad Amin Suma dalam bukunya, asas legalitas dalam perkawinan tidak hanya dipahami dalam konteks administrasi semata-mata, akan tetapi idealnya juga memiliki nilai hukum normatif yang bersifat mengikat dalam

pengertian pencatatan perkawinan akan turut menentukan sah tidaknya sebuah akad nikah yang dilangsungkan.

Dengan adanya surat bukti tersebut, maka secara hukum dapat dicegah terjadinya suatu perbuatan lain. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa meskipun ketentuan pencatatan perkawinan hanya merupakan persyaratan administratif, namun ketentuan ini memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap ketentuan administrasi lainnya, khususnya yang terkait dengan peristiwa dan perbuatan hukum. Sebagaimana yang telah dikemukakan, akta perkawinan pada dasarnya merupakan salah satu alat bukti yang sah. Terkait dengan hal ini, pada Buku keempat, Bab I, pasal 1865 Kitab Undang-undang Hukum Perdata dinyatakan bahwa tujuan diadakannya alat bukti adalah Sebagai dalil bahwa seseorang mempunyai hak, Untuk meneguhkan dan menguatkan bahwa seseorang mempunyai hak, Untuk membantah atau menyatakan ketidakbenaran bahwa orang lain mempunyai hak, Untuk menunjukkan dan menyatakan bahwa telah terdapat suatu keadaan atau telah terjadi suatu peristiwa.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa keberadaan akta perkawinan secara hukum memegang peranan yang sangat penting, khususnya dalam upaya mempertahankan dan melindungi hak-hak seseorang serta untuk membuktikan bahwa suatu peristiwa hukum telah dilakukan. Oleh karena itu, ketika terjadi tuntutan ataupun gugatan dari pihak lain tentang keabsahan suatu perbuatan hukum, maka peranan alat bukti (dalam hal ini adalah akta perkawinan) menjadi sangat penting.

Tidak adanya alat bukti berupa pencatatan suatu perkawinan akan berdampak pada tidak terlaksananya hukum Islam dengan baik, khususnya hukum

yang berhubungan *ahwal al syakhshiyah* seperti dalam hal nafkah isteri, nafkah anak, pendidikan anak, waris mewarisi, hukum tentang halangan perkawinan (mahram), dan sebagainya. Dengan adanya Sistem Informasi Manajemen Nikah maka pencatatan pernikahan dan pencegahan pernikahan akan mudah dilakukan, salah satu fenomena yang terjadi yang telah di aktualkan di media (**Merdeka.com**) Dalam beberapa pekan terakhir, publik digegerkan dengan pernikahan kilat Bupati Garut Aceng Fikri. Aceng yang menikahi siri Fany Octora saat masih di bawah umur itu langsung membuat publik geram.

Kasus nikah siri dan pernikahan di bawah umur ini bukan hal baru. Dalam sensus yang dilakukan oleh lembaga swadaya masyarakat (LSM) Pemberdayaan Perempuan Kepala Keluarga (Pekka), 25 persen masyarakat di Indonesia melakukan kawin siri dan nikah secara adat pada tahun 2012. Artinya pernikahan ini tidak tercatat dinegara. Sensus ini dilakukan di 111 desa dari 17 provinsi. Ada beberapa provinsi yang angka nikah sirinya di atas 50 persen. Di NTT 78 persen, Banten 65 persen dan NTB 54 persen. Sementara hasil penelitian dari Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama di sembilan kabupaten di Indonesia, banyak orang melakukan nikah siri dan perkawinan di bawah umur karena stigma masyarakat akan status perawan tua. Dari sembilan kabupaten itu di antaranya, Jawa Timur, Jawa Barat, NTB, Kalimantan Selatan dan Yogyakarta. Anak perempuan-perempuan mereka segera dikawinkan di bawah umur yang kemudian tidak bisa dicatat negara karena tidak bisa memenuhi syarat. Padahal, dampak nikah siri dan kawin di bawah umur sangat banyak. Seperti secara hukum dan dampak kesehatan. Kepala Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama

Mahasin mengatakan, dalam agama Islam pernikahan siri memang diperbolehkan, tapi sebaiknya pernikahan harus tercatat juga di negara.

Menurutnya, ada banyak hal yang menyebabkan orang melakukan nikah siri. Salah satunya ingin menambah istri. "Seperti tidak ingin pernikahannya diketahui banyak orang, namun ingin memiliki istri lagi, akhirnya dengan jalan pintas karena tidak dapat izin makanya dilakonilah nikah siri," ujar Mahasin dalam acara Seminar Sehari yang bertajuk "Strategi Mengatasi Perkawinan Di bawah Umur dan Perkawinan Tidak Dicatat" di Hotel Haris, Tebet, Jakarta Selatan, Rabu (26/12/2015). Biasanya, nikah siri dan kawin di bawah umur punya dampak luas. Secara hukum tidak diakui oleh negara. Ini berdampak pada tidak bisa dibuatnya kartu keluarga (KK) dan kartu tanda penduduk (KTP) dengan status nikah. Sedangkan secara sosial, anak perempuan nikah di bawah umur akan mudah putus sekolah dan mudah cerai. Rentan juga pada penelantaran keluarga. Dari sisi kesehatan, anak nikah di bawah umur juga rentan terinfeksi kanker mulut rahim, pendarahan hebat saat melahirkan. Sebab, reproduksi mereka belum matang.

Pencatatan Pernikahan adalah suatu proses untuk menuju sebuah perkawinan yang sah yang harus dilaksanakan oleh kedua calon mempelai ditempat dimana ia melangsungkan pernikahannya. Persoalan pencatatan pernikahan yang menjadi syarat sah sebuah perkawinan di Indonesia menjadi sebuah produk yang sangat krusial dalam kajian perkawinan baik secara konseptual maupun operasional. Bagi mereka yang melakukan perkawinan menurut agama Islam, pencatatan dilakukan di Kantor Urusan Agama (KUA), pada umumnya dilaksanakan bersamaan dengan upacara akad nikah karena petugas

pencatat nikah dari KUA hadir dalam acara akad nikah tersebut. Sedang bagi yang beragama Katholik, Kristen, Budha, Hindu, pencatatan itu dilakukan di Kantor Catatan Sipil setelah kedua mempelai melakukan pernikahan menurut agamanya masing-masing. Misalnya bagi mereka yang memeluk agama Katholik atau Kristen, terlebih dahulu kedua mempelai melakukan prosesi pernikahan di gereja, dengan membawa bukti (surat kawin) dari gereja barulah pernikahan tersebut dicatatkan di Kantor Catatan Sipil setempat.

Program SIMKAH ini dirancang agar dapat digunakan dengan mudah untuk semua golongan baik sebagai pengguna pemula bahkan untuk yang terbiasa dengan komputer. Di Kabupaten Malinau sendiri, dalam hal ini KUA-KUA yang berdomisili di Kecamatan tentunya kehadiran SIMKAH ini akan memberikan warna dan nuansa yang lebih berbeda dalam pelayanan dan penanganan masyarakat yang akan menikah, maupun dalam hal kepengurusan lainnya didalam bidang keagamaan. Berkenaan dengan latar belakang diatas, maka penulis akan mengkaji lebih mendalam permasalahan ini dengan mengangkat judul :
“IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN NIKAH DALAM PELAYANAN PENCATATAN PERNIKAHAN DI KUA PADA WILAYAH KABUPATEN MALINAU PROVINSI KALIMANTAN UTARA “

B. Perumusan Masalah

Dari uraian diatas, maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Mengapa Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam Pencatatan Pernikahan di KUA pada Wilayah Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara belum berjalan dengan maksimal ?

2. Apa saja faktor yang menghambat dalam implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam pelayanan pencatatan pernikahan di KUA pada Wilayah Kabupaten Malinau, Provinsi Kalimantan Utara?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam pelayanan pencatatan nikah pada KUA di Kabupaten Malinau, Provinsi Kalimantan Utara.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menghambat dalam mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam pelayanan pencatatan Pernikahan di KUA pada Wilayah Kabupaten Malinau, Provinsi Kalimantan Utara.

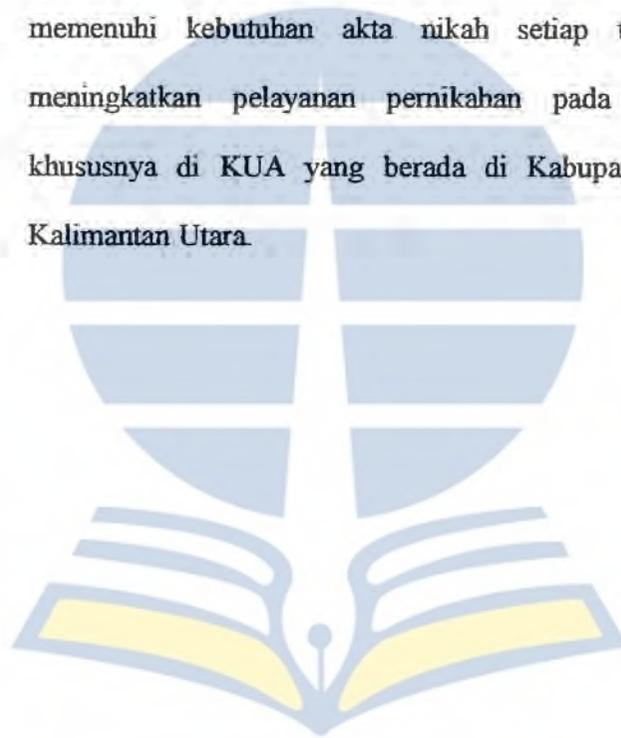
D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan mengenai implementasi SIMKAH dan bagaimana penerapannya di masyarakat/KUA di Kabupaten Malinau. Yang selanjutnya dapat dijadikan rujukan atau bahan masukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mendalami atau memahami lebih lanjut tentang implementasi SIMKAH dimaksud.
2. Secara Praktis dapat dimanfaatkan sebagai masukan bagi para pembaca dan masyarakat umumnya dan bagi kalangan KUA khususnya agar menjadi pertimbangan dalam mempermudah

pelayanan dan pencatatan pernikahan di KUA, sesuai dengan peraturan dan Perundang-undangan yang berlaku.

3. Penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan referensi baru bagi KUA dan Dukcapil dalam hal validitas pasangan nikah yang terkoneksi dengan NIK calon pengantin yang akan dan telah menikah.
4. Penelitian ini diharapkan memberikan data dan fakta yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan berkenaan dengan data peristiwa nikah se Indonesia, sebagai bahan evaluasi dan data penunjang dalam memenuhi kebutuhan akta nikah setiap tahunnya dan untuk meningkatkan pelayanan pernikahan pada KUA se-Indonesia, khususnya di KUA yang berada di Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Untuk memberikan gambaran tentang makna konsep manajemen dalam organisasi didalam analisis sebuah kasus tentang SIMKAH yang telah Kami paparkan pada pembahasan sebelumnya, maka akan kami uraikan secara singkat tentang manajemen dan organisasi tersebut menurut beberapa orang ahli dan pakar dibidang ini. Selain itu juga akan dikemukakan dan diuraikan tentang apa itu implementasi kebijakan, yang didalamnya juga memuat mengenai pengertian kebijakan publik, konsep dan informasi layanan publik, indikator pelayanan publik, yang terkait dengan implemntasi kebijakan publik itu sendiri, serta mengenai SIMKAH itu sendiri yang akan saya kupas lebih mendalam dalam kajian teoritik dibawah ini.

A. Kajian Teori

1. Teori dan Konsep

Dalam suatu penelitian yang sifatnya ilmiah, tentu diperlukan adanya teori-teori yang erat hubungannya dengan apa yang akan peneliti lakukan. Teori tersebut tentunya sangat diperlukan oleh seorang peneliti, agar sang peneliti mampu memahami dan mengerti bagaimana yang bersangkutan dapat menjelaskan atau memberikan analisa sebuah fenomena yang terjadi berdasarkan sebuah alur pikir teori dalam suatu penelitian tertentu. Dimana kelak, teori tersebut akan menjadi suatu landasan atau rujukan pada suatu penelitian yang dilakukan. Dalam hal ini seorang tokoh yang bernama *Emory Cooper* (dalam Umar, 2004:50) menurutnya bahwa teori adalah merupakan suatu kumpulan konsep, definisi, proposisi dan variabel yang saling berkaitan

antara yang satu dengan lainnya secara sistematis dan telah digenerasi sehingga dapat menjelaskan dan memprediksi suatu fenomena (fakta-fakta) tertentu. Sedangkan menurut Umar (2004:51) menyatakan bahwa yang dinamakan konsep adalah sejumlah teori yang berkaitan dengan objek. Konsep diciptakan dengan menggolongkan dan mengelompokkan objek-objek tertentu yang mempunyai ciri-ciri yang sama. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa teori dan konsep merupakan serangkaian pernyataan yang saling berhubungan yang menjelaskan mengenai sekelompok kejadian/peristiwa dan merupakan suatu dasar atau petunjuk didalam melakukan suatu penelitian, dimana suatu teori dan konsep tersebut dapat memberikan gambaran secara sistematis dari suatu fenomena.

Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibrahim (2015:43) bahwa aspek penting dalam kajian kepustakaan adalah deskripsi teoritis. Hal ini terkait dengan himpunan teori, konsep, pernyataan dan pendapat dari para ahli mengenai aspek(fokus dan variabel) yang akan diteliti, terutama yang bersumber dari buku dan publikasi hasil penelitian. Dalam hal ini, peneliti mengungkapkan dan menghimpun teori-teori yang terkait dengan penelitian yang dilakukan. Teori-teori itulah yang nantinya akan menjelaskan dan mengarahkan arah tujuan yang akan dihasilkan oleh seorang peneliti.

2. Pengertian Kebijakan Publik

Pressman dan Widavsky sebagaimana dikutip Budi Winarno (2002: 17) mendefinisikan kebijakan publik sebagai hipotesis yang mengandung kondisi-kondisi awal dan akibat-akibat yang bias diramalkan. Kebijakan publik itu harus dibedakan dengan bentuk-bentuk kebijakan yang lain

misalnya kebijakan swasta. Hal ini dipengaruhi oleh keterlibatan faktor-faktor bukan pemerintah. Robert Eyestone sebagaimana dikutip Leo Agustino (2008 : 6) mendefinisikan kebijakan publik sebagai “hubungan antara unit pemerintah dengan lingkungannya”. Banyak pihak beranggapan bahwa definisi tersebut masih terlalu luas untuk dipahami, karena apa yang dimaksud dengan kebijakan publik dapat mencakup banyak hal.

Sedangkan Thomas R Dye sebagaimana dikutip Islamy (2009: 19) mendefinisikan kebijakan publik sebagai “*is whatever government choose to do or not to do*” (apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau untuk tidak dilakukan). Definisi ini menekankan bahwa kebijakan publik adalah mengenai perwujudan “tindakan” dan bukan merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat publik semata. Di samping itu pilihan pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu juga merupakan kebijakan publik karena mempunyai pengaruh (dampak yang sama dengan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu). Interpretasi dari kebijakan menurut Dye diatas harus dimaknai dengan dua hal penting : pertama, bahwa kebijakan haruslah dilakukan oleh pemerintah, dan kedua kebijakan tersebut mengandung pilihan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah. (Dwiyanto Indiahono, 2016: 17) . Selain Dye tersebut, James E Anderson mendefinisikan kebijakan sebagai perilaku dari sejumlah aktor (ppejabat, kelompok, instansi pemerintah) atau serangkaian aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu. Pembicaraan tentang kebijakan memang tidak lepas dari kaitan dengan kepentingan antar kelompok, baik ditingkat pemerintahan maupun masyarakat secara umum (Anderson, 1979:2-3).

Menurut pendapat Riant Nugroho (2008: 55) merumuskan definisi kebijakan publik secara sederhana yakni "kebijakan publik" adalah keputusan yang dibuat negara, khususnya pemerintah, sebagai strategi untuk merealisasi tujuan negara yang bersangkutan. Kebijakan publik adalah strategi untuk mengantar masyarakat pada masa awal, memasuki masyarakat pada masa transisi, untuk menuju pada masyarakat yang dicita-citakan. Kemudian "Menurut AG. Subarsono (2005: 18-19), analisis kebijakan merupakan proses kajian yang mencakup lima komponen, dan setiap komponen dapat berubah menjadi komponen lain melalui prosedur metodologi tertentu, seperti perumusan masalah, peramalan, rekomendasi, pemantauan dan evaluasi.

Menurut Jenkins (dalam Saleh: 2008. 55), bahwa kebijakan publik diartikan sebagai rangkaian keputusan yang diambil dan saling berhubungan antara pemerintah, politikus dan masyarakat (*interes group*) berkaitan dengan tujuan, prinsip dan kemaslahatan kebijakan tersebut bagi orang banyak. *Thomas A. Birkland* (dalam Saleh:2008) berpendapat bahwa dari begitu banyak definisi tentangnya, kebijakan publik secara keseluruhan selalu berkaitan dengan pilihan pemerintah tentang apa yang akan dan bisa dilakukan dan tidak bisa dilakukan (*whatever governments choose to do or not to do*).

Sedangkan menurut Hogwood dan Gunn (1984 dalam Parson.2006-cetakan kedua:15) menyatakan bahwa terdapat 10 istilah kebijakan dalam pengertian modern, yaitu :

1. Sebagai label untuk sebuah bidang aktivitas.

2. Sebagai ekspresi tujuan umum atau aktivitas negara yang diharapkan.
3. Sebagai proposal spesifik.
4. Sebagai keputusan pemerintah.
5. Sebagai otorisasi formal.
6. Sebagai sebuah program.
7. Sebagai output.
8. Sebagai “ hasil “ (outcome)
9. Sebagai teori dan model.
10. Sebagai sebuah proses. (Dwiyanto Indiahono. 2016: 18).

Sementara itu Lasswell menginginkan ilmu kebijakan publik mencakup 3 hal yaitu pertama metode penelitian proses kebijakan, kedua hasil dari study kebijakan dan yang ketiga hasil temuan penelitian yang memberikan kontribusi paling penting untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan intelegensi era kita sekarang (Lasswell, 1951 dalam Parson , 2006:19) lebih lanjut Lasswell mengatakan bahwa ilmu kebijakan adalah harus kontekstual, nuktimode dan berorientasi pada masalah (Lasswell, 1970, Parson, 2006: 20).

Kebijakan publik dalam kerangka substansif adalah merupakan segala aktifitas yang dilakukan oleh Pemerintah untuk memecahkan masalah publik yang dihadapi . Kebijakan publik diarahkan untuk memecahkan masalah publik untuk memenuhi kepentingan dan penyelenggaraan urusan0urusan publik. Sebagaimana yang diungkapkan oleh A. Chumaini Saleh (2008: 56-57) mengemukakan bahwa untuk mewujudkan sebuah

kebijakan publik yang efektif diperlukan beberapa hal yaitu : *Pertama*, adanya perangkat hukum berupa peraturan perundang-undangan sehingga dapat diketahui publik apa yang telah diputuskan; *kedua*, kebijakan ini harus jelas struktur pelaksana dan pembiayaannya; serta *ketiga*, diperlukan adanya kontrol publik, yakni mekanisme yang memungkinkan publik mengetahui kebijakan tersebut dalam pelaksanaannya mengalami penyimpangan atau tidak.

Kemudian jika dihubungkan dengan konteks suatu organisasi, dipandang dari sudut organisasi itu sendiri, baik yang berukuran kecil maupun yang berukuran besar, dalam hal ini adalah seperti bangsa, maka kebijakan publik merupakan instrumen riil yang menggambarkan hubungan yang nyata antara pihak pemerintah dan pihak masyarakat. Kebijakan publik sebagai titik awal (*starting point*) pengoperasian program-program dan /atau kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah, masyarakat dan swasta. Oleh karena itu, Pareto (dalam Deddy Mulyadi, 2016:1) pernah berkata bahwa kebijakan publik merupakan faktor kritikal bagi kemajuan dan kemunduran suatu negara-bangsa.

Sedangkan jika dihubungkan dengan persoalan keilmuan, kebijakan publik itu juga merupakan suatu proses yang berkelanjutan dan tentunya saling berkaitan dan berkorelasi baik yang dilakukan oleh unsur pemerintah bersama stakeholders dan unsur lainnya dalam merencanakan, mengatur dan mengelola serta menyelesaikan berbagai urusan publik, masalah publik dan sumberdaya yang ada untuk kepentingan bersama. Berbagai proses tersebut meliputi, formulasi, implementasi dan evaluasi kebijakan. Ketiga tahap

tersebut tidak bisa terpisah satu dengan lainnya. Meskipun dalam formulasi kebijakan publik sudah dilakukan secara baik, belum tentu kebijakan itu dapat self executing dan dapat mengalami kesuksesan. Tahap implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan juga menjadi tahapan yang penting untuk menilai secara keseluruhan bahwa kebijakan itu berhasil mencapai tujuan dan sasaran secara optimal bagi kepentingan bersama.

Dari ketiga proses tersebut diatas, Dedy Mulyadi dalam bukunya Studi kebijakan dan pelayanan publik (2016:3) menyatakan bahwa tahapan implementasi dan evaluasi kebijakan publik merupakan hal yang sangat penting dilakukan.

Lebih jauh Kebijakan atau policy sebagaimana yang dikutip oleh Irfan Islamy (1991), mengandung arti yang bermacam-macam antara lain yaitu :

1. Harold D Laswel dan Abraham Kaplan, merumuskan definisi kebijakan sebagai “ a projected program of goals values and practices ..
2. Carl, J, Friedrick, mendefinisikan kebijakan “ ... A proposed course of action of a person providing abstacles and opportunities wich the policy was ,proposed to utilize and overcome in an effort “.
3. Sedangkan James E Anderson mengemukakan bahwa kebijakan itu : “ Apurposive course of action followed by an actor or set of factor in dealing with aproblem or matter of concern” (serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seseorang pelaku atau kelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu).
4. Kemudian Amara raksataya mengemukakan kebijakan sebagai suatu “taktik dan strategi yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan (Bintoro Tjokroamidjojo, 1976).”.

Pengertian kebijakan yang disebutkan di atas sebagai suatu tindakan yang diusulkan oleh pemerintah, lain halnya pendapat George C. Edwads III dan Ira Sharkansky (1978) mendefinisikan kebijakan publik : “ Is what

governments say and do, or do not do, it is the goals or purposes of government programs... “

Dari ulasan dan argumentasi beberapa pendapat yang dikemukakan di atas kebijakan publik itu dapat disimpulkan atau dirangkum suatu tindakan yang dilakukan pemerintah dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran untuk kepentingan seluruh masyarakat umum, yang mampu mengakomodasi nilai-nilai yang berkembang di dalam masyarakat, baik dilakukan atau tidak dilakukan, pemahaman tersebut sejalan dengan pendapat Islamy, 2001:20 menyatakan “Kebijakan negara adalah serangkaian tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan demi kepentingan seluruh masyarakat.” Kebijakan Negara tersebut dapat berupa peraturan perundang-undangan yang dipergunakan untuk tujuan, sasaran dari program-program dan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah.

Jika memperhatikan dengan seksama terdapat beberapa sudut pandang dari ilmuwan administrasi publik dengan klasifikasi bahwa ; a. kebijakan publik dipandang sebagai tindakan pemerintah, b. Kebijakan publik dipandang sebagai pengalokasian nilai-nilai masyarakat yang dilakukan pemerintah, c. Kebijakan publik dipandang sebagai rancangan program-program yang dikembangkan pemerintah untuk mencapai tujuan. (Sri Suwitri, 2016 : 1.8)

Dari ketiga sudut pandang tersebut diatas, nampaklah bahwa kebijakan publik hanya dapat ditetapkan oleh pemerintah, pihak-pihak lain atau yang lebih dikenal dengan sebutan aktor-aktor. Kebijakan publik tersebut hanya dapat mempengaruhi proses kebijakan publik dalam batas kewenangannya

masing-masing. Dalam hal ini Thomas R. Dye menyebutkan bahwa ada tiga hal kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah yaitu :

1. Hanya pemerintah yang mempunyai kekuatan dan kemampuan untuk memberlakukan kebijakan publik secara universal kepada publik yang menjadi sasaran (*target group*);
2. Hanya pemerintah yang mempunyai kekuatan atau kemampuan untuk melegitimasi atau mengesahkan kebijakan publik sehingga dapat diberlakukan secara universal kepada publik yang menjadi sasaran (*target group*);
3. Hanya pemerintah yang mempunyai kekuatan atau kemampuan untuk melaksanakan kebijakan publik secara paksa kepada publik yang menjadi sasaran (*target group*); (SriSuwitri, 2016 : 1.9).

Kebijakan juga memuat semua tindakan pemerintah baik yang dilakukan maupun tidak dilakukan oleh pemerintah yang dalam pelaksanaannya terdapat unsur pemaksaan kepada pelaksana atau pengguna kebijakan agar dipatuhi, hal ini sejalan dengan pendapat *Easton* (Islamy, 2001:19) bahwa kebijakan mengandung nilai paksaan yang secara sah dapat dilakukan pemerintah sebagai pembuat kebijakan. Namun demikian tidaklah mudah membuat kebijakan publik yang baik dan benar, namun bukannya tidak mungkin suatu kebijakan publik akan dapat mengatasi permasalahan yang ada, untuk itu harus memperhatikan berbagai faktor, sebagaimana dikatakan Amara Raksasataya (dalam Islamy, 2001:17) mengemukakan bahwa suatu kebijakan harus memuat elemen-elemen yaitu :

- a. Identifikasi dari tujuan yang ingin dicapai.

- b. Taktik atau strategi dari berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- c. Penyediaan berbagai input untuk memungkinkan pelaksanaan secara nyata dari taktik atau strategi.

Kebijakan publik sejauh mungkin diupayakan untuk memecahkan masalah publik untuk memenuhi kepentingan dan penyelenggaraan urusan-urusan publik. Kebijakan publik sejauh mungkin diupayakan berada dalam rel kebijakan yang berasas pada sebesar-besar kepentingan publik.

Suatu kebijakan publik yang baik, adalah bila mampu merespon permintaan atau tuntutan dari masyarakat atau publik. Anderson (1979) dalam *Publik Policy Making* menjelaskan : “ Policy emerge in respon to poliucy demands, those claims or demands made upon public officials by other actors, officials or private, in political system for action on some public issues”.

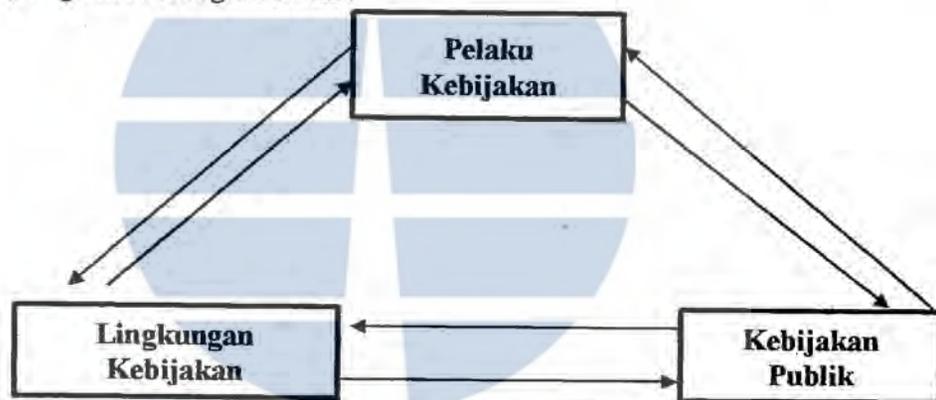
Sistem politik yang didefinisikan oleh David Easton (seperti yang dikemukakan oleh Anderson), terdiri dari lembaga-lembaga yang dapat diidentifikasi dan lembaga-lembaga yang berkaitan dengan aktifitas atau kegiatan masyarakat yang dapat membuat keputusan (alokasi nilai-nilai) yang mengikat dan ditaati oleh masyarakat.

Dari definisi sistem politik menurut Easton tersebut diatas, tercermin unsur-unsur dari sistem politik yang teridentifikasi dengan jelas dan berkaitan. Wiliam N Dunn (2000) mengidentifikasi sistem politik dengan sistem kebijakan. Atas dasar tersebut, maka definisi sistem kebijakan

atau sistem politik tersebut diatas sekaligus mencerminkan elemen-elemen sistem kebijakan sebagaimana dikemukakan oleh Dunn :

- a. Pelaku Kebijakan (Stakeholders)
- b. Kebijakan publik (policy contents)
- c. Lingkungan kebijakan (Policy Environment)

Stakeholders (pelaku kebijakan) atau juga disebut sebagai policy Actors atau political Actors baik formal maupun informal berada dalam boundaries sistem politik. Hubungan timbal balik diantara ketiga elemen (Kebijakan publik, pelaku lkebijakan dan lingkungan kebijakan (Dunn , 1981) tergambar sebagai berikut :



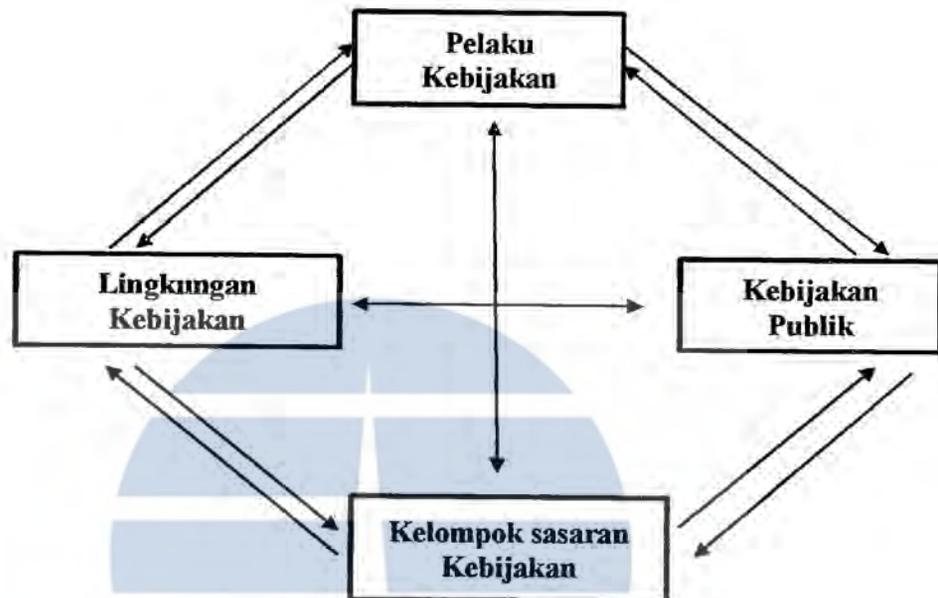
Sumber : W. N Dunn (1981)

Gambar . 2.1

Tiga Elemen Sistem Kebijakan

Selanjutnya Mustopadidjaja AR, dalam bukunya “ Studi Kebijakan “, tahun 1992 menambah dengan satu elemen lagi , yakni Kelompok sasaran Kebijakan (Target Gruop) . Elemen ini , khususnya bagi Indonesia yang secara obyektif sangat heterogen dan plural, karena tidak mungkin membuat kebijakan yang seragam. Karena itu , sangat tepat jika kemudian Sistem Pemerintah Negara Kesatuan yang desentralistik, yang dikembangkan dalam bentuk Otonomi Daerah , sesuai dengan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004

tentang Pemerintahan Daerah. Dengan demikian hubungan timbal balik diantara keempat elemen sistem kebijakan tersebut tergambar sebagai berikut :



Sumber : Mustopadidjaja AR (1992)
Gambar. 2.2
Empat Elemen Sistem Kebijakan

Dari gambar diatas, baik W. N. Dunn maupun Mustopadidjaja, sistem kebijakan berperan dalam wahana penyelenggaraan sebagian atau keseluruhan proses kebijakan, baik itu *formulasi, implemtasi dan evaluasi* kebijakan yang mengakomodasikan kegiatan teknis maupun sosiopolitis.

Atas dasar pengertian tersebut diatas, ditemukan elemen yang terkandung dalam kebijakan publik sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Anderson dalam Islamy (1994: 2021) adapun elemen tersebut diantaranya adalah :

1. Kebijakan itu selalu mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu.

2. Kebijakan berisi tindakan atau pola tindakan pejabat-pejabat pemerintah
3. Kebijakan adalah apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah dan bukan apa yang dimaksud akan dilakukan.
4. Kebijakan publik merupakan bersifat positif, (merupakan tindakan pemerintah mengenai suatu masalah tertentu), dan bersifat negatif (keputusan pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu)
5. Kebijakan publik (positif), selalu berdasarkan kepada peraturan perundangan tertentu yang sifatnya memaksa (otoritatif).

Dengan demikian, berdasarkan beberapa pengertian dan elemen yang terkandung dalam kebijakan sebagaimana diatas, maka kebijakan publik dibuat dalam kerangka untuk memecahkan masalah dan untuk mencapai tujuan dan sasaran tertentu yang diinginkan.” Kebijakan publik ini berkaitan dengan apa yang senyatanya dilakukan oleh pemerintah dan bukan sekedar apa yang ingin dilakukan. (Wahab , 1991:13).

Oleh karena itulah, kebijakan publik dibuat bukanlah tanpa maksud dan tujuan, tetapi dibuat untuk memecahkan suatu masalah yang tumbuh berkembang di mana masyarakat itu hidup dan bersosialisasi atau bermasyarakat. Tentunya persoalan atau permasalahan didalam suatu masyarakat kita yang heterogen, tentulah akan menimbulkan juga beraneka ragam persoalan dan variasi serta intensitas kehidupan dalam masyarakat tersebut. Seiring dengan kompleksitas persoalan dimasyarakat, ditambah dengan kemajuan dan dalam era digitalisasi, maka kebijakan publik yang dikeluarkan harus seirama dengan kondisi kekinian dan kemajuan modernisasi

pelayanan dalam masyarakat. Salah satu dari kebijakan dimaksud adalah dengan dikeluarkannya system yang dipergunakan dalam mempermudah pelayanan publik di lingkungan Kantor Kementerian Agama Republik Indonesia dalam hal ini adalah penerapan di level bawah bersama dengan masyarakat yakni di KUA Kecamatan dengan menggunakan aplikasi yakni SIMKAH atau Sisten Informasi Manajemen Nikah . Tentunya kebijakan penggunaan SIMKAH ini di jajaran KUA adalah untuk melayani masyarakat secara cepat, mudah, akurat, modern dan efektif efisien. Oleh karena itu , merumuskan masalah kebijakan publik merupakan tahapan yang esensial dalam proses kebijakan publik. Dengan demikian dalam proses kebijakan publik, seperti diberlakukan dan dikeluarkannya yang mendasari dari penggunaan SIMKAH di KUA tentunya memperhatikan siapa yang berwenang merumuskan, menetapkan, melaksanakan, memantau atau mengawasi, serta melakukan evaluasi terhadap produk atau kebijakan yang telah dikeluarkan. Dalam hal ini tentunya sudah dipahami bahwa SIMKAH tersebut merupakan wewenang dari Kementerian Agama Pusat melalui Keputusan Dirjen Bimas Islam untuk menerapkan SIMKAH itu di seluruh KUA di Indonesia yang berjumlah kurang lebih 5.382 unit. Kebijakan tersebut dibuat tentu untuk melayani masyarakat Muslim dalam hal pernikahan dan turunannya lebih lanjut dan memiliki maksud dan tujuan yang akan dan ingin dicapai. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Nugroho, (2003:51) bahwa kebijakan publik adalah jalan mencapai tujuan bersama yang dicita-citakan. Sehingga kebijakan publik mudah untuk dipahami dan mudah diukur,

disamping itu harus mengandung beberapa hal sebagaimana yang disampaikan oleh Kismartini (2005:16),

Kemudian tentang kebijakan ini, menurut Durr, 2000:132 dalam Bukunya *Analisis Kebijakan Publik*, perumusan kebijakan (*policy formulation*) adalah pengembangan dan sintesis terhadap alternatif-alternatif pemecahan masalah, sedangkan Winarno (2002:29) menyatakan bahwa masing-masing alternatif bersaing untuk dipilih sebagai kebijakan dalam rangka untuk memecahkan masalah.

Tjokroamidjojo (dalam Islamy, 2000:24) menyebutkan perumusan kebijakan sebagai alternatif yang terus menerus dilakukan dan tidak pernah selesai, dalam memahami proses perumusan kebijakan kita perlu memahami aktor-aktor yang terlibat dalam proses perumusan kebijakan.

Berdasarkan pengertian pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa formulasi kebijakan merupakan cara untuk memecahkan suatu masalah yang di bentuk oleh para aktor pembuat kebijakan dalam menyelesaikan masalah yang ada dan dari sekian banyak alternatif pemecahan yang ada maka dipilih alternatif kebijakan yang terbaik.

Sehubungan dengan hal ini, dalam paradigma dikotomi politik dan administrasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Wilson, dikatakannya bahwa pemerintah memiliki dua fungsi yang berbeda, yaitu fungsi politik dan fungsi administrasi. Fungsi politik ada kaitannya dengan pembuatan kebijakan, sedangkan fungsi administrasi berkenaan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakaan tersebut. Dengan demikian, maka kekuasaan membuat kebijaklan publik berada pada kekuasaan politik, sedangkan melaksanakan

kebijakan politik tadi merupakan kekuasaan administrasi negara.(Joko .2011 : 15.)

2.1 Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan, dalam pengertian yang luas, dipandang sebagai suatu tindakan dari proses kebijakan segera setelah undang-undang ditetapkan oleh lembaga yang berwenang dan selanjutnya dilakukan oleh pemerintah, individu secara pribadi, atau kelompok masyarakat untuk mencapai tujuan. Tindakan-tindakan yang dilakukan itu harus mampu mengaitkan antara tujuan yang dirumuskan dan realisasi atau hasil yang akan dan atau telah dilakukan, agar ada sinkronisasi. Lester dan Stewart (2000: 104-105) mengemukakan bahwa Implementasi bermakna pelaksanaan undang-undang , dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya meraih tujuan-tujuan kebijakan atau program-program.(Manajemen pelayanan dan pengembangan) (Hardiyansyah .2017: 20-21).

Implementasi adalah merupakan suatu pelaksanaan atau tindakan dari sebuah rencana atau gagasan yang telah disusun secara matang dan lebih terperinci. Biasanya suatu implementasi itu akan dilakaukan setelah melihat suatu perencanaan yang telah disusun sedemikian rupa telah dianggap baik dan sempurna. Secara etimologis pengertian implementasi menurut Kamus Webster yang dikutip oleh Solichin Abdul Wahab adalah: “Konsep implementasi berasal dari bahasa inggris yaitu *to implement*. Dalam kamus besar webster, *to implement* (mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu);

dan *to give practical effect to* (untuk menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu)” (Webster dalam Wahab, 2004:64).

Implementasi berasal dari Bahasa Inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.

Implementasi merupakan aspek yang penting dari keseluruhan proses kebijakan, sebagaimana yang dikemukakan Grindle (1980) berpendapat bahwa Implementasi Kebijakan sesungguhnya bukanlah sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik kedalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran birokrasi, melainkan lebih dari itu, ia menyangkut konflik, keputusan dan siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijakan. Kita memahami bersama bahwa Implementasi merupakan salah satu bagian dari tahap-tahap pembuatan kebijakan, secara keseluruhan tahapan tersebut berupa ; penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi kebijakan dan penilaian kebijakan. (William N. Dunn, 1999:24).

Dari kelima tahapan pembuatan kebijakan di atas, implementasi memegang peran yang sangat penting. Bahkan Udoji dengan tegas menyatakan bahwa " the execution of policies is as important if not more

important than policy making. Policies will remain dreams or blue prints file jackets unless they are implemented" artinya pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang penting, bahkan mungkin jauh lebih penting daripada sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak diimplementasikan (Solichin A. Wahab, 1997: 59). Senada dengan Udoji, Edward II (1980 : 1) mengatakan " without effective implementation the decisions of policymakers will not be carried out successfully". Dua pendapat tersebut, tidak berarti menyepelkan posisi yang lain dari keseluruhan tahapan kebijakan itu sendiri, akan tetapi mestilah disadari bahwa biarpun formulasi atau perumusan kebijakan telah dilakukan dengan begitu baik dan kemudian akan bermuara pada dikeluarkannya satu kebijakan, tanpa diimplementasikan dalam suatu program atau kegiatan, kebijakan tersebut tidak berarti apa-apa. Sama halnya disket di dalam kotak, bila tidak digunakan maka disket tersebut hanyalah sebuah benda tak berarti, bila tidak digunakan untuk menyimpan data. Berdasarkan pengertian tersebut, maka implementasi merupakan suatu proses melaksanakan kebijakan (baik di tingkatan nasional maupun tingkatan lokal) melalui satu atau serangkaian program atau proyek dengan implikasi pengaturan dan pengalokasian risorsis tertentu serta serta konsekuensi pengaruh atau dampak yang ditimbulkannya.

Dalam konteks yang sama Sofian Effendi (2000) menyatakan bahwa "implementasi kebijakan adalah proses pelaksanaan kebijakan atau menerapkan kebijakan setelah kebijakan itu disahkan untuk menghasilkan

outcome yang diinginkan". Berarti tidak hanya mengandung maksud terjadinya suatu proses tunggal atau berdiri sendiri, tapi ada proses lain yang dilakukan dalam upaya persiapan implementasi dan proses "yang sebenarnya" dari implementasi kebijakan itu sendiri. Dari uraian ini, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu proses melaksanakan atau menerapkan kebijakan melalui serangkaian tindakan operasional untuk menghasilkan outcome yang diinginkan. Pengertian implementasi selain menurut Webster di atas dijelaskan juga menurut **Van Meter dan Van Horn** bahwa implementasi adalah : "Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan". (Van Meter dan Van Horn dalam Wahab, 2008:65) Pandangan Van Meter dan Van Horn bahwa implementasi merupakan tindakan oleh individu, pejabat, kelompok badan pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam suatu keputusan tertentu. Badan-badan tersebut melaksanakan pekerjaan-pekerjaan pemerintah yang membawa dampak pada warganegaranya. Namun dalam praktiknya badan-badan pemerintah sering menghadapi pekerjaan-pekerjaan di bawah mandat dari Undang-Undang, sehingga membuat mereka menjadi tidak jelas untuk memutuskan apa yang seharusnya dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Mazmanian dan Sabatier juga mendefinisikan implementasi sebagai berikut:

“Implementasi adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah sesuatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan negara yang mencakup baik usaha-usaha untuk meng-administrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat atau dampak nyata pada masyarakat” (Mazmanian dan Sabatier dalam Wahab, 2008:65) Implementasi menurut Mazmanian dan Sabatier merupakan pelaksanaan kebijakan dasar berbentuk undang-undang juga berbentuk perintah atau keputusan-keputusan yang penting atau seperti keputusan badan peradilan. Proses implementasi ini berlangsung setelah melalui sejumlah tahapan tertentu seperti tahapan pengesahan undang-undang, kemudian output kebijakan dalam bentuk pelaksanaan keputusan dan seterusnya sampai perbaikan kebijakan yang bersangkutan.

Budi Winarno (2007: 145) dalam bukunya kebijakan publik teori dan Proses mengutip apa yang disampaikan oleh Ripley dan Franklin dalam *Bureucracy and policy implentation* (1982:4) yang berpendapat bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*), atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*). Istilah implementasi menunjuk pada sejumlah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan-tujuan program dan hasil-hasil yang diinginkan oleh pejabat pemerintah. Implementasi mencakup tindakan-tindakan (tanpa tindakan) oleh berbagai aktor, khususnya para birokrat yang dimaksudkan untuk program berjalan.

Sedangkan menurut Leo Agustino (2008: 138) studi implementasi merupakan suatu kajian mengenai studi kebijakan yang mengarah pada proses pelaksana dari suatu kebijakan. Dalam praktiknya implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang begitu kompleks bahkan tidak jarang bermuatan politis dengan adanya intervensi berbagai kepentingan.

Selain hal tersebut, Leo Agustino dalam bukunya dasar-dasar kebijakan publik (2008:138) mengutip pernyataan yang dikemukakan oleh seorang ahli studi kebijakan yakni Eugene Bardach (1991:3) yang melukiskan kerumitan dalam proses implementasi adalah cukup untuk membuat sebuah program dan kebijakan umum yang kelihatannya bagus diatas kertas. Lebih sulit lagi merumuskannya dalam kata-kata dan slogan yang kedengarannya mengenakan bagi telinga para pemimpin dan para pemilih yang mendengarkannya. Dan lebih sulit lagi untuk melaksanakannya dalam bentuk cara yang memuaskan semua orang termasuk mereka anggap klien."

Van Meter dan Van Horn (dalam Budi Winarno, 2008:146-147) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan yang dilakkan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian tersebut Riant Nugroho dalam bukunya Public Policy (2008:437) dapat memberikan kesimpulan bahwa implementasi

merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri. Hal ini sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri. Hal ini sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri. Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Lester dan Stewart Jr. (2000:104) dimana mereka katakan bahwa implementasi sebagai suatu proses dan suatu hasil (*output*). Keberhasilan suatu implementasi kebijakan dapat diukur atau dilihat dari proses dan pencapaian tujuan hasil akhir (*output*), yaitu: tercapai atau tidaknya tujuan-tujuan yang ingin diraih. Hal ini tak jauh berbeda dengan apa yang diutarakan oleh Merrile Grindle (1980) sebagai berikut : "Pengukuran keberhasilan implementasi dapat dilihat dari prosesnya, dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan program sesuai dengan yang telah ditentukan yaitu melihat pada action program dari individual projects dan yang kedua apakah tujuan program tersebut tercapai".

Jadi implementasi itu merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan kebijakan. Akan tetapi pemerintah dalam membuat kebijakan juga harus mengkaji terlebih dahulu apakah kebijakan tersebut dapat memberikan dampak yang buruk atau tidak bagi masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar suatu kebijakan tidak bertentangan dengan masyarakat apalagi sampai merugikan masyarakat. Implementasi kebijakan pada prinsipnya merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Lester dan Stewart yang dikutip oleh Winarno, menjelaskan bahwa implementasi kebijakan

adalah: "Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian luas merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan". (Lester dan Stewart dalam Winarno, 2002:101-102)

Definisi di atas menekankan bahwa implementasi kebijakan merupakan sesuatu yang dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan dan kebijakan yang dibuat lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan bernegara.

Berdasarkan pandangan tersebut di atas proses implementasi kebijakan tidak hanya menyangkut perilaku badan-badan administratif yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri target group, melainkan menyangkut lingkaran kekuatan-kekuatan politik, ekonomi dan sosial yang langsung atau tidak dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat, dan pada akhirnya membawa konsekuensi logis terhadap dampak baik yang diharapkan (*intended*) maupun dampak yang tidak diharapkan (*spillover/negatif effects*). Senada dengan pernyataan ini, dalam kamus webster dalam Wahab (1991:50), implementasi diartikan sebagai "to provide the means for carrying out (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu); to give practical effects to (menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu).

Sedangkan Jones mengartikan implementasi sebagai *Getting the job done "and" doing it*. Pengertian tersebut sangat sederhana, akan tetapi bukan berarti implementasi tersebut akan dengan mudah untuk dilaksanakan.

Menurut Jones, pelaksanaan tersebut menuntut adanya persyaratan yakni antara lain orang atau pelaksana, uang, serta kemampuan organisasional yang sering disebut dengan resources. (analisa kebijakan public. Joko widodo. 2017: 86).

Implementasi kebijakan publik merupakan salah satu tahapan dari proses kebijakan publik (publik policy process) sekaligus studi yang sangat crucial. Bersifat crucial karena bagaimanapun baiknya suatu kebijakan, kalau tidak dipersiapkan dan direncanakan secara baik dalam implementasinya, maka tujuan kebijakan itu tidak bisa diwujudkan. Demikian pula sebaliknya, bagaimanapun baiknya persiapan dan perencanaan implemntasi kebijakan, kalau tidak dirumuskan dengan baik , maka tujuan kebijakan juga tidak bisa diwujudkan. Dengan demikian, kalau menghendaki tujuan kebijakan dapat dicapai dengan baik, maka bukan saja pada tahap implemntasi yang harus dipersiapkan dan direncanakan dengan baik, tetapi juga pada tahap perumusan atau pembuatan kebijakan juga telah diantisipasi untuk dapat diimplementasikan. (analisa kebijakan publik, Joko widodo.2017: 86).

2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Kepentingan umum dengan pelayanan umum saling berkaitan. Pelayanan publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Melengkapi uraian tersebut, ada beberapa pengertian pelayanan publik. Menurut Dwiyanto bahwa pelayanan publik adalah: "Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk

memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya” (Dwiyanto, 2005:141-145).

Pelayanan publik dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut. (Kurniawan dan Najib, 2008:56). Pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Menurut John Wilson yang dikutip oleh Hanif Nurcholis mengemukakan bahwa:“Pelayanan publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori sektor publik, bukan sektor privat. Pelayanan tersebut dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan BUMN atau BUMD. Ketiga komponen yang menandai sektor publik tersebut menyediakan layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, bantuan sosial dan penyiaran”.(Nurcholis, 2005:175).

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumberdaya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Sinambela di dalam bukunya yang berjudul Reformasi Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai berikut: "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat". (Sinambela, 2006:5).

2.3 Faktor Pendukung dan Indikator Pelayanan Publik

Menurut (Moenir, 2006:47) Pelayanan publik pada dasarnya memuaskan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah, oleh karena itu Moenir berpendapat bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan publik terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara:

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan secara wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih.
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Pelayanan yang baik dan memuaskan yang dilakukan oleh institusi pemerintah ataupun organisasi publik lainnya terhadap masyarakatnya, bahwa pelayanan yang terbaik harus dilakukan dengan cara-cara seperti yang dikutip oleh Moenir di atas yaitu dengan cara: pertama, harus memberikan kemudahan dalam pengurusan berbagai urusan agar pelayanan yang dilakukan bisa berjalan dengan cepat. Kedua, harus memberikan pelayanan yang wajar dan tidak berlebihan sesuai dengan keperluannya masing-masing.

Pelayanan yang memuaskan dapat memberikan dampak yang positif untuk masyarakat, sesuai dengan pendapat Moenir (Moenir, 2006:47) bahwa dampak positif tersebut adalah:

- a. Masyarakat menghargai kepada korps pegawai,
- b. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan,
- d. Masyarakat akan merasa bangga kepada korps pegawai,
- e. Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat, dan
- f. Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

Sedangkan Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan. Dalam hal ini terdapat beberapa pendapat para ahli berkaitan dengan kualitas pelayanan sebagaimana yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2003:11) yaitu :

1. Philip B. Crosby

Crosby mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian individual terhadap persyaratan atau tuntutan.

2. Josep M. Juran

Juran mengemukakan definisi kualitas sebagai kecocokan pemakaian (fitnes for us). Definisi ini menekankan pada pemenuhan harapan konsumen.

3. W. Edward Dening

Dening menguraikan pengertian kualitas sebagai upaya yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.

4. Taguchi

Mendefinisikan kualitas adalah keinginan yang ditimbulkan oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk itu diterima, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi instrinsik produk.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas pemerintah. Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2001: 101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut: "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan."

Berdasarkan beberapa definisi kualitas pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan untuk menyesuaikan antara keinginan atau tuntutan penerima (masyarakat) pelayanan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan syarat yang telah ditentukan.

Pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun sebagai kelompok terpenuhi. Karena itu dituntut dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Menurut Tangkilisan (2005: 219) indikator kualitas pelayanan yaitu :

1. Kenampakan fisik (Tangible) meliputi fasilitas operasional yang diberikan apakah telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas.

2. Reliabilitas (Reliability) meliputi sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
3. Responsivitas (Responsiveness) yakni daya tanggap provider atau penyedia layanan dalam menanggapi komplain klien.
4. Kompetensi (Competence) meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani klien, apakah ada pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai sesuai perkembangan tugas.
5. Kesopanan (Courtesy) yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada klien.
6. Kredibilitas (Credibility) meliputi reputasi kantor, biaya yang dibayarkan, dan keberadaan petugas selama jam kerja.
7. Keamanan (Security); apakah ada jaminan keamanan terhadap klien dalam mekanisme tersebut.
8. Akses (Akses) meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi kantor, kemudahan dalam prosedur.
9. Komunikasi (Communication) meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah klien segera mendapatkan respons jika terjadi kesalahan, apakah komplain dijawab dengan segera, apakah ada feedback.
10. Pengertian (Understanding the customer) mencakup pertanggungjawaban terhadap publik, mekanisme pertanggungjawaban kepada publik, apa saja yang dipertanggungjawabkan kepada publik, bagaimana keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan.

Berdasarkan uraian indikator pelayanan publik di atas, indikator kualitas pelayanan ini harus ada di dalam suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan publik. Indikator kualitas dijadikan sebagai tolak ukur suatu pelayanan publik yang berkualitas. Indikator pelayanan publik di atas

merupakan suatu hal yang harus diberikan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan sesuai dengan haknya.

Komitmen pelayanan jasa yang baik dalam upaya mempertahankan dan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, maka suatu institusi pemerintah atau organisasi publik harus melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang telah disajikannya. Tujuan pelayanan publik menurut (Sinambela, 2006:6) pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari:

- a. Transparansi,
- b. Akuntabilitas,
- c. Kondisional,
- d. Partisipatif,
- e. Kesamaan hak, dan
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Pelayanan publik dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa. Namun, persepsi antara masyarakat pengguna jasa dan aparatur birokrasi mengenai kualitas pelayanan publik yang efisien, transparan, pasti dan adil belum berhasil diwujudkan. Pelayanan publik didefinisikan secara teoritis menurut (Mahmudi, 2005:213) sebagai berikut: "Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan".

Fitzsimmons dalam tulisannya berjudul Reformasi Publik di Era Reformasi yang dikutip Budiman melalui www.pikiran-rakyat.com edisi 7 Juni 2004 berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu:

1. *Reability*, yaitu pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles*, yaitu penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness*, yaitu keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance*, yaitu tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Empati*, yaitu tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen/masyarakat. (<http://www.pikiran-rakyat.com> edisi 7 Juni 2004).

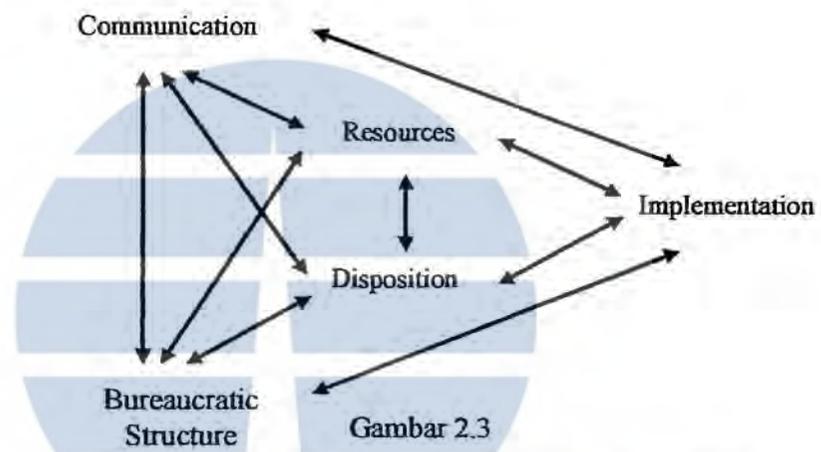
2.4 Model Implementasi Kebijakan Publik

Kita memahami bersama bahwa dalam sistem politik, kebijakan publik diimplementasikan oleh badan-badan pemerintah. Dimana badan-badan tersebut melaksanakan pekerjaan pelaksanaan kebijakan tersebut hari demi hari sehingga menuju kinerja kebijakan. Implementasi tersebut dapat melibatkan banyak aktor kebijakan sehingga sebuah kebijakan bisa menjadi rumit. Kerumitan dalam tahap implementasi kebijakan bukan hanya ditunjukkan dari banyaknya aktor kebijakan yang terlibat, namun juga variabel-variabel yang terkait di dalamnya. Subarsono (2005: 89) menyebutkan beberapa teoritis implementasi kebijakan yang menyebutkan berbagai macam variabel tersebut. Pakar-pakar tersebut antara lain: George C. Edwards III, Merilee S. Grindle, Daniel A. Mazmanian dan Paul A.

Sabatier, Donald Van Meter dan Carl Van Horn, Cheema dan Rondinelli, dan David L. Weimer dan Aidan R. Vining. Berikut ini akan penulis sampaikan uraian dan model yang disampaikan oleh para ahli tersebut sebagai berikut :

a. Model Edwards III

Menurut Edwards III (1980: 9-11), implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu (1) komunikasi, (2) sumber daya, (3) disposisi, dan (4) struktur birokrasi.



Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan

Sumber: Edwards III (1980: 148)

Menurut Edwards (1980: 10) komunikasi harus ditransmisikan kepada personel yang tepat, dan harus jelas, akurat serta konsisten. Edwards III menyatakan: *“Orders to implement policies must be transmitted to the appropriate personnel, and they must be clear, accurate, and consistent”*. Dalam hal ini Edwards menjelaskan, bahwa jika pembuat keputusan/*decision maker* berharap agar implementasi kebijakan sesuai dengan yang dikehendaknya, maka ia harus memberikan informasi secara tepat. Komunikasi yang tepat juga

menghindari diskresi/*discretion* pada para implementor karena mereka akan mencoba menerjemahkan kebijakan umum menjadi tindakan yang spesifik. Diskresi ini tidak perlu dilakukan jika terdapat aturan yang jelas serta spesifik mengenai apa yang perlu dilakukan. Namun, aturan yang terlalu kaku juga dapat menghambat implementasi karena akan menyulitkan adaptasi dari para implementor. Dalam hal ini diperlukan kebijakan yang ditransmisikan kepada agen pelaksana yang tepat, jelas, dan konsisten, tetapi tidak menghalangi adaptasi dari para agen pelaksana tersebut. 26 Mengenai sumber daya, Edwards III (1980: 11) menjelaskan bahwa hal yang diperlukan agar implementasi berjalan efektif adalah:

Important resources include staff of the proper size and with the necessary expertise; relevant and adequate information on how to implement policies and on the compliance of others involved in implementation; the authority to ensure that policies are carried out as they are intended; and facilities (including buildings, equipment, land, and supplies) in which or with which to provide services.

Tanpa memandang seberapa pun jelas dan konsistennya perintah implementasi dan tanpa memandang seberapa pun akuratnya perintah tersebut ditransmisikan, jika implementor yang mengimplementasikan kebijakan kekurangan sumber daya, maka implementasi tidak akan efektif. Sumber daya yang dimaksud oleh Edwards, sebagaimana disebutkan di atas meliputi staff, informasi, otoritas, dan fasilitas.

Selain komunikasi dan sumber daya, Edwards III memandang disposisi dari implementor sebagai faktor yang penting. Edwards III (1980: 89) menyatakan: *“If implementors are well-disposed toward a particular policy, they are more likely to carry it out as the original decisionmakers intended. But when implementors’ attitudes or*

perspectives differ from the decisionmakers', the process of implementing a policy becomes infinitely more complicated".

Dalam hal ini Edwards III menekankan bahwa sikap atau yang beliau sebut sebagai disposisi merupakan hal yang krusial karena jika implementor kebijakan memiliki disposisi yang berlawanan dengan arah kebijakan, maka perspektif ini juga dapat mengakibatkan ketidaksesuaian antara tujuan kebijakan yang sesungguhnya dengan implementasi kebijakan di lapangan. Dicontohkan oleh Edwards III, bahwa banyak negara bagian dan sekolah-sekolah di AS yang tidak mengalokasikan dana bagi anak berkebutuhan khusus meskipun aturan tentang alokasi dana tersebut telah dituangkan dalam *Title I of the Elementary and Secondary Education Act of 1965*. Pelanggaran ini disebabkan oleh sikap negara-negara bagian dan sekolah-sekolah tersebut tidak berminat / *not interested* dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut di atas.

Untuk mengatasi kebuntuan implementasi karena adanya resistensi dari pelaksana, Edwards III menawarkan dua alternatif solusi. Alternatif pertama adalah dengan pergantian personel, sedangkan alternatif kedua adalah dengan memanipulasi insentif.

Alternatif pertama menurut Edwards III cenderung lebih sulit daripada alternatif kedua. Edwards III (1980: 107) menyatakan :

Changing the personnel in government bureaucracies is difficult, and it does not ensure that the implementation process will proceed smoothly. Another potential technique to deal with the problem of implementors' dispositions is to alter the dispositions of existing implementors through the manipulation of incentives. Since people generally act in their own interest, the manipulation of incentives by high-level policymakers may influence their actions ...

Alternatif kedua ini sering kita jumpai dalam manajemen organisasi. Organisasi yang mengutamakan kinerja seperti di dalam perusahaan seringkali memberikan kenaikan gaji yang berbeda antar karyawan. Karyawan yang memiliki kinerja lebih bagus akan mendapatkan kenaikan gaji yang lebih besar daripada karyawan yang memiliki kinerja di bawahnya. Dalam bidang pendidikan kita juga melihat misalnya sertifikasi guru dan dosen di Indonesia yang pada gilirannya akan meningkatkan kesejahteraan guru dan dosen. Peningkatan kesejahteraan ini merupakan wujud reward yang berimbang pada tuntutan untuk peningkatan kinerja dari guru dan dosen.

Faktor keempat yang dikemukakan Edwards adalah struktur birokrasi. Edwards III (1980: 125) menyatakan bahwa dua sub variabel yang memberikan pengaruh besar pada birokrasi adalah *Standard Operating Procedures (SOP)* dan fragmentasi. Mengenai SOP, Edwards III (1980: 225) menjelaskannya sebagai: "*The former develop as internal responses to the limited time and resources of implementors and the desire for uniformity in the operation of complex and widely dispersed organizations; they often remain in force due to bureaucratic inertia*".

Jika kita *rephrase*, SOP merupakan respon yang timbul dari implementor untuk menjawab tuntutan-tuntutan pekerjaan karena kurangnya waktu dan sumber daya serta kemauan adanya keseragaman dalam operasi organisasi yang kompleks. SOP ini sering kita jumpai dalam pelayanan masyarakat pada organisasi-organisasi pelayanan publik. Standarisasi SOP sudah menjadi isu lama pada organisasi swasta/*private sector*, dan kemudian diimplementasikan pula pada organisasi-organisasi pelayanan publik. Contoh yang dapat kita lihat adalah pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat yang sekarang

bahkan sudah memiliki standar waktu pelayanan untuk masing-masing item pelayanan. Di satu sisi SOP ini memberikan sisi positif yaitu kejelasan bagi publik dalam standar pelayanan yang dapat mereka harapkan, sedangkan di sisi lain standar pelayanan yang mekanistik dapat pula membuat publik merasa dibeda-bedakan. Sebagai contoh standar pelayanan untuk pasien di rumah sakit membedakan pasien yang membayar sendiri, melalui asuransi (semacam Askes), atau melalui tunjangan sosial (semacam Jamkesmas).

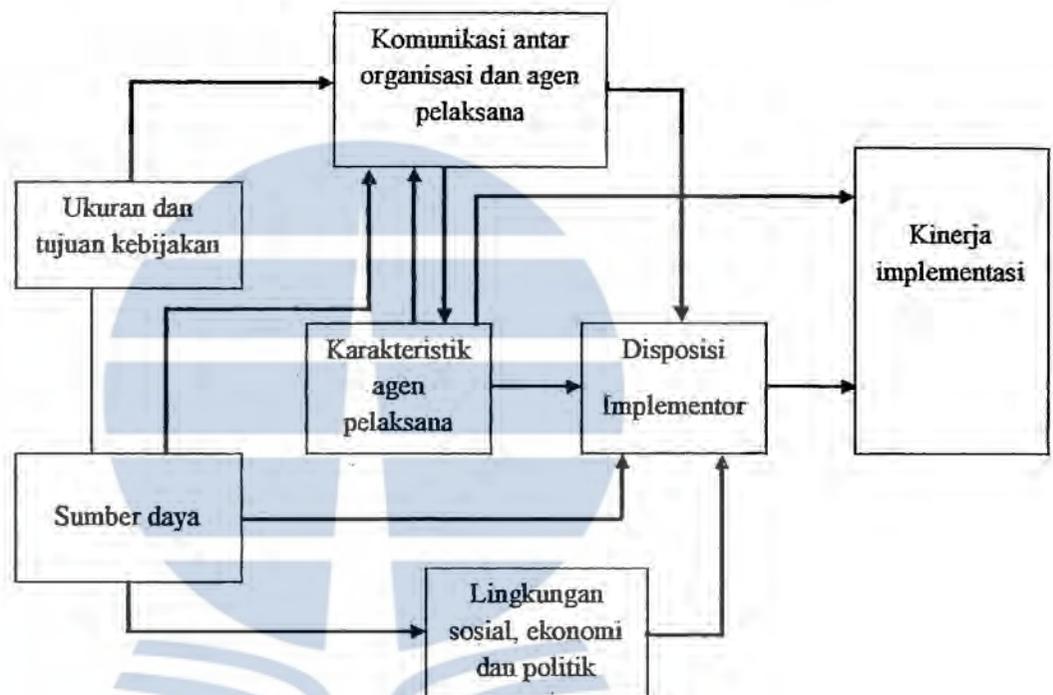
Mengenai fragmentasi, Edwards III (1980:125) menjelaskan: *“The latter results primarily from pressures outside bureaucratic units as legislative committees, interest groups, executive officials, state constitutions and city charters, and the nature of broad policies influence the organization of public bureaucracies”*.

Dalam bahasa yang lebih singkat, Edwards III (1980: 134) mendefinisikan fragmentasi sebagai *“...the dispersion of responsibility for a policy area among several organizational units”*. Dengan kata lain, fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab dari suatu kebijakan pada beberapa unit organisasi. Edwards III (1980: 134) memberikan ilustrasi bagaimana fragmentasi membuat Pemerintah AS menjadi tidak efisien. Dicontohkan bahwa pada masa pemerintahan Carter, Presiden Carter yang mengadakan reformasi pelayanan publik menyatakan, bahwa :

“There are too many agencies, doing too many things, overlapping too often, coordinating too rarely, wasting too much money – and doing too little to solve real problems”.

b. Model Van Meter dan Van Horn

Menurut Van Meter dan Van Horn (Subarsono, 2005: 99) terdapat enam variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan yaitu : “(1) standar dan sasaran kebijakan; (2) sumberdaya; (3) komunikasi antarorganisasi dan penguatan aktivitas; (4) karakteristik agen pelaksana; dan (5) kondisi sosial, ekonomi dan politik (6) Disposisi Implementor.”.



Gambar 2.4

Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Menurut Van Meter dan Van Horn

Sumber: Van Meter dan Van Horn dalam Subarsono (2005: 99)

Selanjutnya variabel-variabel yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn tersebut dijelaskan (Subarsono, 2005: 99):

- (1) Standar dan sasaran kebijakan. Standar dan sasaran kebijakan harus jelas dan terukur sehingga dapat direalisasikan. Apabila standar dan sasaran kebijakan kabur, maka akan terjadi multiinterpretasi

dan mudah menimbulkan konflik di antara para agen implementasi.

- (2) **Sumberdaya.** Implementasi kebijakan perlu dukungan sumberdaya baik sumberdaya manusia (*human resources*) maupun sumberdaya non-manusia (*non-human resources*). Dalam berbagai kasus program pemerintah, seperti Program Jaring Pengaman Sosial (JPS) untuk kelompok miskin di pedesaan kurang berhasil karena keterbatasan kualitas aparat pelaksana.
- (3) **Hubungan antar Organisasi.** Dalam banyak program, implementasi sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain. Untuk itu, diperlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu program.
- (4) **Karakteristik agen pelaksana.** Yang dimaksud karakteristik agen pelaksana adalah mencakup birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, yang semuanya itu akan memengaruhi implementasi suatu program.
- (5) **Kondisi sosial, politik, dan ekonomi.** Variabel ini mencakup sumberdaya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan; sejauhmana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan; karakteristik para partisipan, yakni mendukung atau menolak; bagaimana sifat opini publik yang

ada di lingkungan; dan apakah elite politik mendukung implementasi kebijakan.

- (6) Disposisi implementor. Disposisi implementor ini mencakup tiga hal yang penting, yakni: (a) respons implementor terhadap kebijakan, yang akan memengaruhi kemauannya untuk melaksanakan kebijakan; (b) kognisi, yakni pemahamannya terhadap kebijakan; dan (c) intensitas disposisi implementor, yakni preferensi nilai yang dimiliki oleh implementor.

Jika kita berpatokan pada teori yang diajukan oleh Edwards III, maka seperti terlihat di atas, variabel (1) standar dan sasaran kebijakan dapat kita masukkan dalam variabel "komunikasi" dalam model Edwards III. Hal ini karena dari penjelasan yang ada menunjukkan bahwa diperlukan adanya standar dan sasaran kebijakan yang jelas sehingga tidak menimbulkan multi interpretasi maupun konflik. Variabel (2) sumber daya sejalan dengan variabel "sumber daya" pada model Edwards III, yaitu mencakup SDM dan non-SDM. Variabel (3) hubungan antar organisasi dapat kita masukkan dalam variabel "struktur organisasi" dari model Edwards III. Variabel (4) karakteristik agen pelaksana dan variabel (6) disposisi implementor, dapat kita masukkan pada variabel "disposisi" dalam model Edwards III. Hal ini dikarenakan variabel (4) membicarakan tentang 'norma-norma' dan 'pola-pola hubungan' yang terjadi pada implementor merupakan dapat mengacu pada preferensi nilai atau sikap yang ada

pada implementor dalam menyikapi nilai-nilai yang dibawa oleh kebijakan.

Dari keenam variabel yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn, yang agak berbeda barangkali adalah variabel (5) kondisi sosial, politik, dan ekonomi, yang tidak terdapat dalam model Edwards III. Pada variabel (5) ini terlihat bahwa model yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn juga mempertimbangkan faktor eksternal. Dilihat dari teori sistem kebijakan dari Dye yang melibatkan tiga elemen dalam sistem kebijakan, maka faktor sosial, politik, dan ekonomi dapat kita masukkan dalam elemen lingkungan kebijakan/*policy environment*. Di lain pihak, barangkali timbul pertanyaan mengapa Edwards III tidak memasukkan elemen lingkungan kebijakan dalam teorinya? Menurut penulis, Edwards III tidak memasukkan elemen lingkungan kebijakan karena beliau memfokuskan teorinya pada aktor-aktor kebijakan yang mengimplementasikan kebijakan itu sendiri (implementor kebijakan) sehingga tidak memfokuskan pembahasan pada apa yang terdapat di luar implementor kebijakan. Namun demikian ada satu hal yang terlihat menonjol pada gambar model implementasi menurut Van Meter dan Van Horn, yaitu model ini memperlihatkan bahwa implementasi kebijakan akan menuju “kinerja”. Kebanyakan ahli yang mengemukakan model proses kebijakan (Easton, Anderson, Patton & Savicky, dan Dunn) tidak memasukkan “kinerja kebijakan” dalam

model proses kebijakan. Hal ini dikemukakan oleh Nugroho (2008: 388):

c. Model Grindle

Menurut Merilee S. Grindle (Subarsono, 2005: 93) terdapat dua variabel besar yang mempengaruhi implementasi kebijakan, yaitu isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*). Masing-masing variabel tersebut masih dipecah lagi menjadi beberapa item. Disebutkan oleh Subarsono (2005: 93).

Variabel isi kebijakan ini mencakup (1) sejauh mana kepentingan kelompok sasaran atau *target groups* termuat dalam isi kebijakan; (2) jenis manfaat yang diterima oleh *target group*...; (3) sejauh mana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan...; (4) apakah letak sebuah program sudah tepat; (5) apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementasinya dengan rinci; (6) apakah sebuah program didukung oleh sumber daya yang memadai.

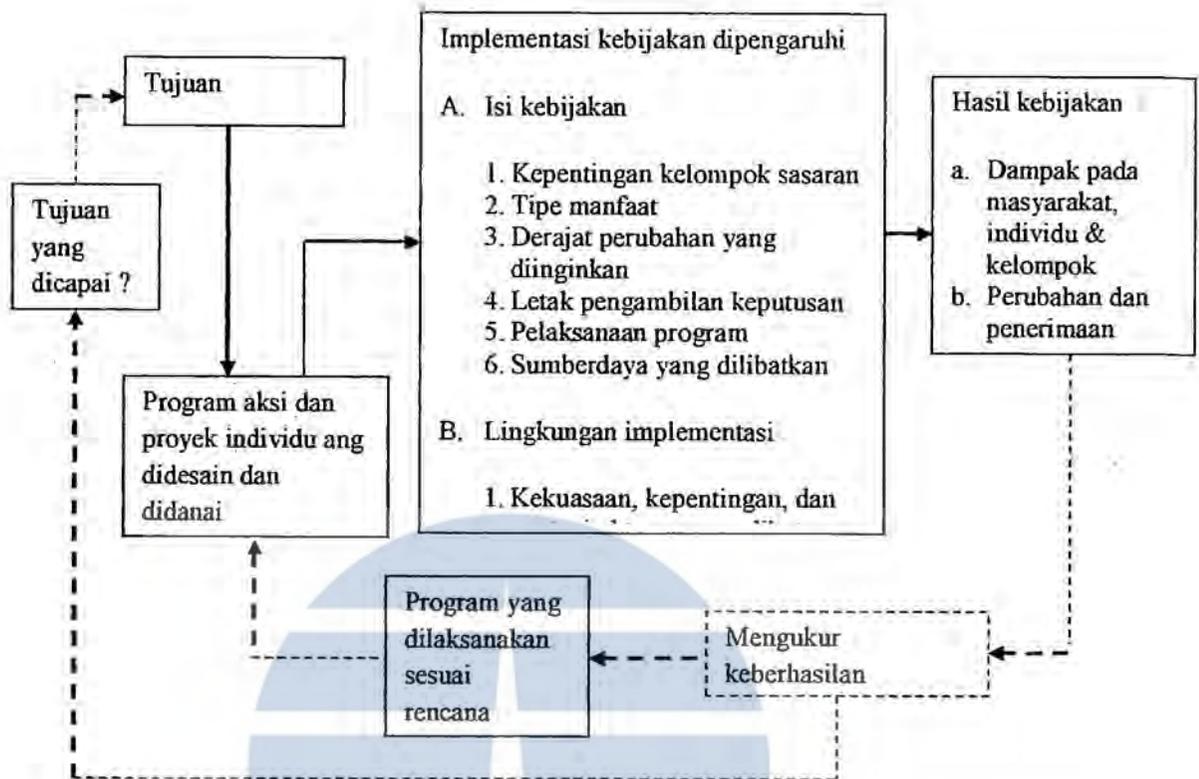
Sedangkan variabel lingkungan kebijakan mencakup: (1) seberapa besar kekuasaan, kepentingan, dan strategi yang dimiliki oleh para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan; (2)

karakteristik institusi dan rejim yang sedang berkuasa; (3) tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran.

Sumber: Grindle dalam Subarsono (2005: 93)

Model Grindle ini dijelaskan oleh Suwitri (2008: 86-89).

Variabel Konten selanjutnya diperinci lagi ke dalam 6 unsur, yaitu:



Gambar 2.5
 Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Menurut
 Merilee S. Grindle

1) Pihak yang kepentingannya dipengaruhi (*interest affected*)

Theodore Lowi (dalam Grindle, 1980) mengungkapkan bahwa jenis kebijakan publik yang dibuat akan membawa dampak tertentu terhadap macam kegiatan politik. Dengan demikian, apabila kebijakan publik dimaksud untuk menimbulkan perubahan-perubahan dalam hubungan sosial, politik, ekonomi, dan sebagainya, akan dapat merangsang munculnya perlawanan dari pihak-pihak yang kepentingannya terancam oleh kebijakan publik tersebut....

2) Jenis manfaat yang dapat diperoleh (*type of benefits*)

Program yang memberikan manfaat secara kolektif atau terhadap banyak orang akan lebih mudah untuk memperoleh dukungan dan tingkat kepatuhan yang tinggi dari target groups atau masyarakat banyak.

3) Jangkauan perubahan yang dapat diharapkan (*extent of change envisioned*)

Program yang bersifat jangka panjang dan menuntut perubahan perilaku masyarakat dan tidak secara langsung atau sesegera mungkin dapat dirasakan manfaatnya bagi masyarakat (*target groups*) cenderung lebih mengalami kesulitan dalam implementasinya.

4) Kedudukan pengambil keputusan (*site of decision making*)

Semakin tersebar kedudukan pengambil keputusan dalam implementasi kebijakan publik, baik secara geografis maupun organisatoris, akan semakin sulit pula implementasi program. Karena semakin banyak satuan-satuan pengambil keputusan yang terlibat di dalamnya.

5) Pelaksana-pelaksana program (*program implementors*)

Kemampuan pelaksana program akan mempengaruhi keberhasilan implementasi program tersebut. Birokrasi yang memiliki staff yang aktif, berkualitas, berkeahlian dan berdedikasi tinggi terhadap pelaksanaan tugas dan sangat mendukung keberhasilan implementasi program.

6) Sumber-sumber yang dapat disediakan (*resources committed*)

Tersedianya sumber-sumber secara memadai akan mendukung keberhasilan implementasi program atau kebijakan publik.

Di samping Konten variabel, keberhasilan implementasi kebijakan publik juga ditentukan oleh variabel Konteks. Variabel ini meliputi 3 unsur, yaitu :

1. Kekuasaan, minat dan strategi dari aktor-aktor yang terlibat (*power, interest and strategies of actors involved*)

Strategi, sumber dan posisi kekuasaan dari implementor akan menentukan keberhasilan implementasi suatu program. Apabila kekuatan politik merasa berkepentingan terhadap suatu program, mereka akan menyusun strategi guna memenangkan persaingan yang terjadi dalam implementasi, sehingga output suatu program akan dapat dinikmatinya ...

2. Karakteristik rejim dan institusi (*institution and regime characteristics*)

Implementasi suatu program tentu akan mendatangkan konflik pada kelompok-kelompok yang kepentingannya dipengaruhi. Penyelesaian konflik akan menentukan *who gets what* atau 'siapa mendapatkan apa', ...

3. Kesadaran dan sifat responsif (*compliance and responsiveness*)

Agar tujuan program dalam lingkungan khusus dapat tercapai maka para implementor harus tanggap terhadap kebutuhan-kebutuhan dari beneficiaries. Tanpa daya tanggap yang cukup dalam implementasi, implementor akan kehilangan informasi untuk

mengevaluasi pencapaian program dan kehilangan dukungan yang penting bagi keberhasilan implementasi.

Melihat penjelasan mengenai model Grindle ini, kita dapat mencermati bahwa model Grindle ini memiliki aspek yang hampir mirip dengan model Van Meter dan Van Horn. Aspek yang sama adalah bahwa baik model Van Meter dan Van Horn maupun model Grindle sama-sama memasukkan elemen lingkungan kebijakan sebagai faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan. Van Meter dan Van Horn mengikutsertakan 'kondisi sosial, politik, dan ekonomi' sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan, dan Grindle mengikutsertakan variabel besar 'konteks kebijakan' atau 'lingkungan kebijakan'.

Kelebihan dari model Grindle dalam variabel lingkungan kebijakan adalah model ini lebih menitikberatkan pada politik dari para pelaku kebijakan. Unsur pertama dari variabel lingkungan yaitu *power, interest and strategies of actors involved* menjelaskan bahwa isi kebijakan sangat dipengaruhi oleh peta perpolitikan dari para pelaku kebijakan. Aktor-aktor penentu kebijakan akan berusaha menempatkan kepentingan mereka pada kebijakan-kebijakan yang melibatkan minat mereka, sehingga kepentingan mereka terakomodasi di dalam kebijakan. Unsur kedua dari Grindle yaitu *institution and regime characteristics* memiliki maupun unsur ketiga yaitu *compliance and responsiveness* memiliki kesamaan dengan faktor disposisi dari model Edwards III. Pada unsur kedua (karakteristik

lembaga dan rejim) ini dijelaskan oleh Suwitri (2008: 88) bahwa “implementasi suatu program tentu akan mendatangkan konflik pada kelompok-kelompok yang kepentingannya dipengaruhi”. Dalam hal ini contoh yang terjadi adalah ketika terdapat resistensi terhadap suatu kebijakan dari suatu kelompok yang kepentingannya terancam akan menimbulkan konflik. Cara penanganan konflik pada rejim yang otoriter tentu akan berbeda dengan cara penanganan pada rejim yang demokratis. Bahkan pada rejim yang demokratis sendiri terdapat berbagai macam cara penyelesaiannya. Robbins dan Judge (2008: 181) menyebutkan terdapat enam cara penyelesaian konflik: bersaing (tegas dan tidak kooperatif), bekerjasama (tegas dan kooperatif), menghindar (tidak tegas dan tidak kooperatif), akomodatif (tidak tegas dan kooperatif), dan kompromis (tengah-tengah antara tegas dan kooperatif). Unsur ketiga dari variabel lingkungan dari model Grindle, yaitu *compliance and responsiveness* selain merujuk pada disposisi. Perbedaan dengan model Edwards III dalam hal ini adalah Grindle memfokuskan pada disposisi penguasa/rezim/pembuat kebijakan, sedangkan Edwards lebih menekankan pada disposisi implementor. Suwitri (2008: 76) menyatakan “... proses pemilihan alternatif yang memuaskan itu bersifat obyektif dan subyektif, dipengaruhi oleh *dispositions* (Edwards III, 1980:89), *compliance and responsiveness* (Grindle, 1980: 11) dari perumus kebijakan”. Selain disposisi, *compliance and responsiveness* juga merujuk pada politik. Suwitri (2008: 88-89) menyatakan “... Tanpa daya tanggap yang cukup dalam

implementasi, implementor akan kehilangan informasi untuk mengevaluasi pencapaian program dan kehilangan dukungan yang penting bagi keberhasilan implementasi". Pelibatan politik dalam unsur ini agaknya masih berkaitan dengan unsur pertama yang menyebutkan unsur kekuasaan, minat, dan strategi aktor-aktor, karena jika suatu isu melibatkan kepentingan dan minat dari pembuat kebijakan dan atau implementor kebijakan tersebut, maka responsivitas dari pembuat kebijakan maupun implementor semestinya juga lebih tinggi.

Pada variabel konten atau isi kebijakan, Grindle juga memandang bahwa implementasi kebijakan masih melibatkan politik. Pada unsur pertama hingga keempat yaitu *interest affected*, *type of benefits*, *extent of change envisioned*, dan *site of decision making*, kita dapat melihat bahwa peran politik masih kuat. Sebagai contoh pada unsur pertama, Suwitri (2008:86) menyatakan "...jenis kebijakan publik yang dibuat akan membawa dampak tertentu terhadap macam kegiatan politik". Peran politik juga masih dapat ditelusuri pada unsur kedua hingga keempat.

Pada variabel konten/isi kebijakan, Grindle juga memiliki kesamaan pandangan dengan Edwards III maupun Van Meter dan Van Horn. Pada unsur kelima yaitu *program implementors* disebutkan oleh Suwitri (2008:88) bahwa "Kemampuan pelaksana program akan mempengaruhi keberhasilan implementasi program tersebut". Hal ini sebangun dengan faktor sumber daya yang dikemukakan oleh Edwards

III maupun Van Meter dan Van Horn. Lebih lanjut, Grindle membedakan 'sumber daya' dari model Edwards III maupun Van Meter dan Van Horn. Unsur keenam yaitu *resources committed* dinyatakan oleh Suwitri (2008: 88) sebagai "Tersedianya sumber-sumber secara memadai...". Dengan demikian dua unsur (unsur kelima dan keenam) dari model Grindle dapat kita simpulkan sama dengan faktor sumber daya sebagaimana dikemukakan Edwards III maupun Van Meter dan Van Horn, tetapi Grindle membedakan sumber daya sebagai SDM dan non SDM.

d. Model Mazmanian dan Sabatier

Menurut Mazmanian dan Sabatier dalam Subarsono (2005: 94) dan Tilaar dan Nugroho (2008: 215), ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi :

a. Mudah tidaknya masalah dikendalikan (*tractability of the problem*).

Kategori *tractability of the problem* mencakup variabel-variabel yang disebutkan oleh Subarsono (2005: 95-96): "...(1) Tingkat kesulitan teknis dari masalah yang bersangkutan ...(2) Tingkat kemajemukan kelompok sasaran ... (3) Proporsi kelompok sasaran terhadap total populasi ... (4) Cakupan perubahan perilaku yang diharapkan...".

b. Kemampuan kebijakan untuk menstrukturisasikan proses implementasi (*ability of statute to structure implementation*)

Kategori *ability of statute to structure implementation* mencakup variabel-variabel yang disebutkan oleh Subarsono (2005: 97-98).

(1) Kejelasan isi kebijakan ... (2) Seberapa jauh kebijakan tersebut memiliki dukungan teoretis ... (3) Besarnya alokasi sumberdaya finansial terhadap kebijakan tersebut ... (4) Seberapa besar adanya keterpautan dan dukungan antar instansi pelaksana ... (5) Kejelasan dan konsistensi aturan yang ada pada badan pelaksana ... (6) Tingkat komitmen aparat terhadap tujuan kebijakan ... (7) Seberapa luas akses kelompok-kelompok luar untuk berpartisipasi dalam implementasi kebijakan ...

c. Variabel di luar kebijakan / variabel lingkungan (*nonstatutory variables affecting implementation*)

Kategori *nonstatutory variables affecting implementation* mencakup variabel-variabel yang disebutkan oleh Subarsono (2005: 98-99).²³yakni :

(1) Kondisi sosial ekonomi masyarakat dan tingkat kemajuan teknologi

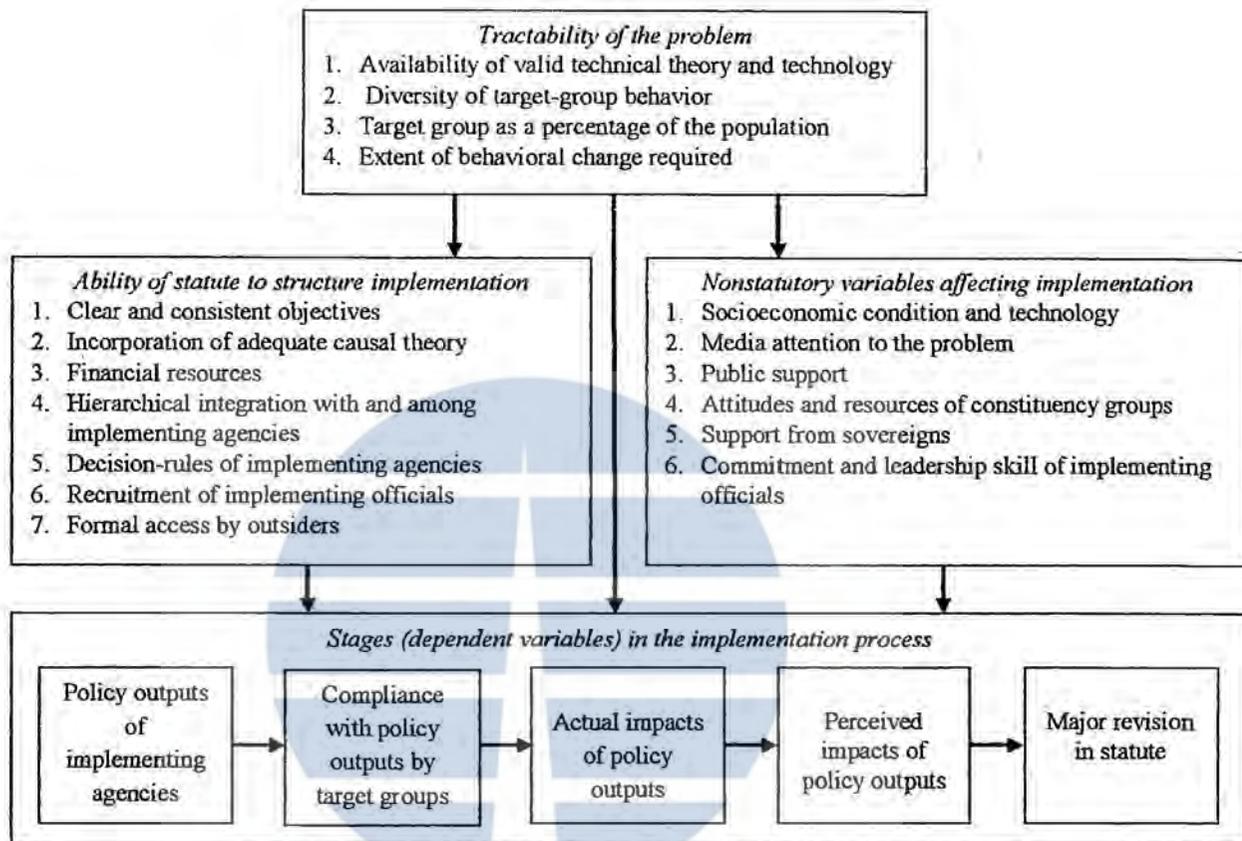
(2) Dukungan publik terhadap kebijakan ...

(3) Sikap dari kelompok pemilih (*constituent groups*) ...

(4) Tingkat komitmen dan keterampilan dari aparat dan implementor ...²⁴

Ke Empat variabel yang dikemukakan oleh Mazmanian dan Sabatier sebagaimana yang Nampak pada gambar dibawah ini menunjukkan adanya Faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan yang juga memiliki kemiripan dan kesamaan dengan

beberapa ahli dibidang kebijakan public ini. Berikut gambar kebijakan dimaksud seperti dalam gambar table berikut ini :



Sebagaimana Van Meter dan Van Horn maupun Grindle, Mazmanian dan Sabatier juga memasukkan variabel lingkungan kebijakan sebagai variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan. Perbedaan utama antara model ini dengan model Grindle adalah, selain variabel konten/isi kebijakan yang oleh Mazmanian dan Sabatier dikelompokkan sebagai kemampuan statuta untuk menstrukturisasi implementasi (*ability of statute to structure implementation*), mereka juga memperluas variabel yang mempengaruhi kebijakan menjadi tingkat kesulitan masalah (*tractability of*

the problem) dan variabel di luar kebijakan yang mempengaruhi implementasi/*nonstatutory variables affecting implementation*.

Pada variabel tingkat kesulitan masalah (*tractability of the problem*), Mazmanian dan Sabatier memperhitungkan tingkat kesulitan teknis (*technical difficulties*), keberagaman kelompok sasaran (*diversity of target group behavior*), persentase kelompok sasaran terhadap total populasi (*target group as a percentage of the population*), serta tingkat perubahan perilaku yang diharapkan (*extent of behavioral change required*). Unsur keempat yaitu tingkat perubahan perilaku yang diharapkan (*extent of behavioral change required*) memiliki kesamaan dengan salah satu unsur dari variabel isi kebijakan dari Grindle yaitu *extent of change envisioned*.

Pada *nonstatutory variable*, unsur pertama yaitu *socioeconomic conditions and technology* memiliki kesamaan dengan variabel Van Meter dan Van Horn yaitu keadaan sosial, politik, dan ekonomi. Perbedaan utamanya adalah Mazmanian dan Sabatier menyebutkan kata 'teknologi' sebagai satu kesatuan dengan sosioekonomi. Sebagaimana Grindle, Mazmanian dan Sabatier juga memperhatikan politik. Pada unsur kedua yaitu *public support* maupun unsur keempat yaitu *support from sovereigns* memperlihatkan bahwa dukungan publik (*bottom*) maupun dukungan dari penguasa (*top*) ikut menentukan implementasi. Tanpa dukungan dari kedua pihak (*top* dan *bottom*) maka implementasi akan menghadapi kendala. Dan dukungan dari atas maupun bawah ini melibatkan proses politik. Publik yang memiliki kepentingan lebih cenderung akan mendukung suatu kebijakan yang mengutamakan kepentingan mereka. Demikian juga

penguasa juga akan cenderung mendukung kebijakan yang sesuai dengan kepentingan mereka. Unsur kedua yaitu *attitudes and resources of constituency groups* memiliki kesamaan dengan faktor disposisi dari model Edwards III. Perbedaannya barangkali adalah Edwards III memfokuskan pada sikap/*attitude* dari implementor, sedangkan Mazmanian dan Sabatier lebih fokus pada sikap dari konstituen/pemilih. Pada unsur kelima yaitu *commitment and leadership skill of implementing officials*, model Mazmanian dan Sabatier juga memfokuskan pada komitmen dan kemampuan kepemimpinan dari implementor. Keunggulan model ini adalah barangkali hal ini (kepemimpinan) belum dibahas pada model-model sebelumnya.

Pada variabel kemampuan kebijakan untuk menstrukturisasi implementasi (*ability of statute to structure implementation*), model Mazmanian dan Sabatier memiliki beberapa kesamaan dengan model Edwards III. Unsur pertama yaitu *clear and consistent objectives* bersesuaian dengan faktor komunikasi dari model Edwards III. Kejelasan dan konsistensi tujuan merupakan salah satu faktor yang dimaksudkan oleh Edwards III dalam faktor komunikasi. Tanpa tujuan yang jelas dan konsisten, agen-agen implementor akan menemui kesulitan mengimplementasikan kebijakan. Unsur kelima yaitu *decision rules of implementing agencies* juga serupa dengan faktor komunikasi dari model Edwards III. Unsur kelima ini juga menuntut adanya kejelasan aturan/*rules* dari agen-agen pelaksana. Kesesuaian antara model Mazmanian dan Sabatier dengan model Edwards III juga dapat kita lihat pada unsur ketiga

yaitu *initial allocation of financial resources*, maupun unsur keenam yaitu *recruitment of implementing officials*. Baik unsur alokasi dana maupun unsur rekrutmen petugas implementasi memiliki kesamaan dengan faktor sumber daya dari model Edwards III, Van Meter dan Van Horn, maupun Grindle. Mirip dengan model Grindle, model Mazmanian dan Sabatier juga memisahkan SDM dan non SDM dari faktor sumber daya. Unsur lain yang sesuai dengan model Edwards III adalah unsur keempat yaitu *hierarchical integration within and among implementing institutions*, unsur ini serupa dengan faktor struktur birokrasi dalam model Edwards III. Integrasi hierarkis di dalam dan di antara lembaga implementor merupakan hal yang mutlak diperlukan agar —seperti dikatakan Edwards III— implementasi kebijakan tidak saling *overlap*.

Di samping hal-hal yang kita dapat dari model-model lain, terdapat unsur-unsur yang tidak kita dapat di variabel ini (kemampuan kebijakan untuk menstrukturisasi kebijakan). Hal yang agak berbeda tersebut adalah pada unsur kedua yaitu *incorporation of adequate causal theory*. Model ini menuntut adanya kajian ilmiah maupun empiris agar sebuah kebijakan dinilai layak dikatakan mampu menstrukturisasi implementasi. Dengan adanya landasan teori kausal yang kuat maupun kajian ilmiah dan bukti empiris, sebuah kebijakan sudah melewati *fit and proper test* sebelum menjadi kebijakan yang memungkinkan untuk dilaksanakan. Selain itu, perbedaan dengan model lain juga terdapat pada unsur ketujuh yaitu *formal access by outsiders*. Keunggulan model Mazmanian dan Sabatier adalah bahwa model ini juga memperhitungkan peran serta publik dalam

implementasi kebijakan. Implementasi akan berjalan relatif lebih lancar apabila publik diberi kesempatan untuk mengakses proses kebijakan, atau paling tidak dalam salah satu prosesnya seperti penentuan agenda atau evaluasi kebijakan. Barangkali karena sebab itulah beberapa kajian mengategorikan model Mazmanian dan Sabatier ini memiliki pendekatan *bottom-upper*, atau pendekatan kebijakan dari bawah (publik) ke atas (penentu kebijakan).

Setelah membahas model-model faktor yang mempengaruhi kebijakan dari beberapa pakar dan para ahli diatas, penulis mendapatkan benang merah yang menghubungkan antar satu model dengan model lain. Dan dalam penelitian ini nantinya, penulis akan menggunakan model kebijakan Van Meter dan Van Horn dengan mengemukakan sintesis dari model Edwards III, Grindle, serta Mazmanian dan Sabatier berdasarkan model dasar Van Meter dan Van Horn. Adapun sintesis hubungan antar model-model tersebut diatas dapat penulis diilustrasikan seperti bagan atau tabel dibawah ini :

Tabel Hubungan antara Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi

Faktor	Van Meter dan Van Horn	Edwards III	Grindle	Mazmanian dan Sabatier
Komunikasi	Standar dan Sasaran Kebijakan	Komunikasi		<ul style="list-style-type: none"> • Kejelasan dan konsistensi tujuan • Aturan keputusan dari implementor
Sumber daya	Sumber daya	Sumber daya	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksana program 	<ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan alokasi sumber

			<ul style="list-style-type: none"> • Sumber yang disediakan 	<ul style="list-style-type: none"> • daya • Rekrutmen agen pelaksana
Disposisi	Karakteristik agen pelaksana	Disposisi	<ul style="list-style-type: none"> • Karakteristik lembaga dan penguasa • Kepatuhan dan daya tanggap 	<ul style="list-style-type: none"> • Dukungan publik • Sikap dan sumber-sumber yang dimiliki konstituen • Dukungan penguasa • Komitmen dan leadership skill implementor
Struktur birokrasi	Hubungan antar organisasi	Struktur birokrasi	Letak pengambil keputusan	Keterpaduan hierarkis
	Kondisi sosial, politik, dan ekonomi		<ul style="list-style-type: none"> • Kepentingan kelompok sasaran • Tipe manfaat • Derajat perubahan • Kekuasaan, kepentingan, dan strategi aktor 	<ul style="list-style-type: none"> • Kesulitan teknis • Keragaman perilaku • Persentase target group • Derajat perubahan • Akses formal pihak luar • Kondisi sosio-ekonomi dan teknologi
	Lingkungan		•	•

Gambar Tabel 2.7

Tabel Hubungan antara Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi

Dari tabel hubungan di atas penulis menyimpulkan terdapat empat faktor yang secara umum mempengaruhi implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur organisasi. Menurut model

Van Meter dan Van Horn keenam faktor tersebut bersama-sama saling mempengaruhi menuju kinerja implementasi.

Keenam faktor tersebut akan dipakai dalam penelitian ini dalam pembuktian apakah keenam faktor tersebut mempengaruhi implementasi kebijakan dalam penerapan SIMKAH pada KUA di Kabupaten Malinau, Provinsi Kalimantan Utara.

3. Konsep Sistem Informasi Manajemen

3.1 Pengertian dan karakteristik SIM

Pada umumnya, apabila orang membicarakan sistem informasi manajemen, yang tergambar adalah suatu sistem yang diciptakan untuk melaksanakan pengolahan data yang akan dimanfaatkan oleh suatu organisasi. Pemanfaatan data disini dapat berarti penunjang pada tugas-tugas rutin, evaluasi terhadap prestasi organisasi, atau untuk pengambilan keputusan oleh organisasi tersebut. Inti pengertian sistem informasi manajemen konvensional tentu saja terkandung dalam pekerjaan-pekerjaan sistematis seperti pencatatan agenda, kearsipan, komunikasi diantara manajer-manajer organisasi, penyajian informasi untuk pengambilan keputusan, dan lain sebagainya. Akan tetapi, tersedianya teknologi pengolahan data dengan komputer yang relatif murah sekarang dan dimasa depan penggunaan komputer untuk menunjang sistem informasi manajemen tidak dapat dihindari lagi.

Secara harafiah, sistem informasi manajemen adalah sebuah bentuk sistem informasi yang ditujukan untuk melayani para manajer. Sebenarnya

SIM tersebut terfokus pada alat bantu untuk mempercepat para manajer memperoleh informasi. Kondisi bahwa SIM hanya memenuhi permintaan sesuai dengan yang dicanangkan dari awal memang sering dibantah oleh beberapa manajer di Indonesia. Tanpa disadari sistem akan menjadi “bom waktu” bagi pengelola SIM di organisasi tersebut. Dengan demikian, perlu seorang yang profesional atau konsultan dibidang sistem informasi guna meluruskan kembali bagian-bagian SIM kearah yang benar.

Definisi umum sistem informasi adalah: “Sebuah sistem yang terdiri atas rangkaian subsistem informasi terhadap pengolahan data untuk menghasilkan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan.”

Menurut Azhar Susanto (2004:61)

“ Sistem informasi adalah kumpulan dari sub-sub sistem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah dan menjadi informasi yang berguna”.

Sedangkan menurut Laudon (Azhar Susanto, 2004:61) menyatakan bahwa :

“ Sistem informasi merupakan komponen-komponen yang saling berhubungan dan bekerja sama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan , koordinasi, pengendalian dan untuk memberikan gambaran aktivitas didalam perusahaan”.

Kemudian definisi sebuah sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem manusia atau mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi organisasi, manajemen, dan proses pengambilan keputusan di dalam suatu organisasi. Sistem ini menggunakan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) komputer, prosedur

pedoman, model manajemen, dan keputusan serta sebuah bank/basis data yang disebut database. Sistem informasi manajemen (Management Information System atau sering dikenal dengan singkatan MIS) merupakan penerapan sistem informasi di dalam organisasi untuk mendukung informasi-informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen. SIM (Sistem Informasi Manajemen) dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari interaksi sistem-sistem informasi yang bertanggung jawab mengumpulkan dan mengelola data yang menyediakan informasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen di dalam kegiatan perencanaan dan pengendalian.

Untuk dapat memahami arti sistem informasi manajemen (SIM), beberapa definisi yang telah diketengahkan oleh para pakar, yaitu :

Robert G. Murdick dan Joel E. Ross dalam bukunya yang berjudul *Sistem Informasi untuk Manajemen Modern* (terjemahan) mendefinisikan SIM sebagai berikut :

“SIM” adalah proses komunikasi dimana informasi masukan (input) direkam, disimpan, dan diproses untuk menghasilkan output yang berupa keputusan tentang perencanaan, pengoperasian, dan pengawasan.

Sedangkan menurut Joseph F. Kelly dalam bukunya *Computerized Management Information System* mendefinisikan SIM sebagai berikut :

“SIM” adalah perpaduan sumber daya manusia dan sumber daya yang berbasis komputer yang menghasilkan kumpulan penyimpanan, komunikasi, dan penggunaan data untuk tujuan operasi manajemen yang efisien serta perencanaan bisnis.

Gordon B. Davis dalam bukunya yang berjudul *Management Information System; Conceptual Foundation, Structure and Development* mendefinisikan SIM sebagai berikut :

“SIM” adalah sistem manusia/mesin yang terpadu guna menyajikan informasi untuk mendukung fungsi operasi, manajemen dan pengambilan keputusan di dalam suatu organisasi.

Soetedjo Moeljodihardjo dalam bukunya *Management Information System* mendefinisikan SIM sebagai berikut :

“SIM” adalah suatu metode untuk menghasilkan informasi yang tepat waktu bagi manajemen tentang lingkungan luar organisasi dan kegiatan operasi di dalam organisasi, dengan tujuan untuk menunjang proses pengambilan keputusan serta memperbaiki proses perencanaan dan pengawasan.

Komaruddin dalam bukunya *Ensiklopedia Manajemen* mendefinisikan SIM sebagai berikut :

“SIM” adalah suatu pendekatan yang terorganisir dan terencana untuk memberi eksekutif bantuan informasi yang tepat dan dapat memberikan kemudahan bagi proses manajemen.

Menurut Mustakini (2009:34) “Sistem dapat didefinisikan dengan pendekatan prosedur dan pendekatan komponen, sistem dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari prosedur-prosedur yang mempunyai tujuan tertentu”.

Mendefinisikan sistem secara umum sebagai kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu sebagai satu kesatuan. (Agus Mulyanto, 2009 : 1)

Menurut Moekijat dalam Prasojo (2011:152), “Sistem adalah setiap sesuatu terdiri dari obyek-obyek, atau unsur-unsur, atau komponen-komponen yang bertata kaitan dan bertata hubungan satu sama lain, sedemikian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan satu kesatuan pemrosesan atau pengolahan yang tertentu”.

Menurut Tata Sutabri (2012:10), secara sederhana, suatu sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain, dan terpadu.

Sesuai dengan makna istilahnya sistem informasi manajemen harus ditinjau dengan pendekatan sistem. Ini berarti manajemen itu sendiri yang proses informasinya berlangsung harus dilihat sebagai sistem, dalam hal ini sebagai “*total system*”. Dengan mengatakan manajemen sebagai *total system*, maka sistem informasi manajemen merupakan salah satu subsistem dari sekian banyak subsistem yang tercakup oleh total sistem tersebut. Dalam prosesnya menuju tujuan yang telah ditetapkan organisasi, manajemen sebagai total sistem selain dipengaruhi oleh subsistem yang merupakan aspek dalam manajemen, juga dipengaruhi oleh suprasistem, yaitu faktor-faktor di luar manajemen. Meskipun pada subsistem dalam organisasi dengan manajemennya terdapat fungsionalisasi dan spesialisasi, keseluruhan subsistem di situ harus bergerak menuju satu arah, yaitu tujuan yang sudah ditetapkan untuk dicapai. Karena dampak (*input*) subsistem ini besar sekali dalam keseluruhan sistem, gerak subsistem tadi perlu diawasi sehingga tidak menyeleweng dari arah.

Demikian pula, karena suprasistem yang merupakan faktor luar manajer kuat sekali dampaknya, maka setiap manajer yang bertanggung jawab harus peka dan tanggap terhadap setiap gejala yang datangnya dari luar. Di sinilah perlunya informasi yang harus dikelola secara sistematis karena jelas di situ informasi bukan saja diperlukan secara efektif dan efisien dari puncak organisasi ke bawah secara timbal balik, tetapi juga keluar digambarkan sebagai struktur dalam bentuk piramida, dengan lapisan paling bawah meliputi informasi bagi proses transaksi, pemeriksaan mengenai status, dan lain sebagainya.

Tahap berikutnya meliputi sumber informasi untuk mendukung perencanaan taktis dan pengambilan keputusan bagi pengawasan dan tahap puncak meliputi sumber informasi guna menunjang perencanaan dan pengambilan kebijakan oleh manajemen yang lebih tinggi.

Sistem informasi memuat berbagai informasi penting mengenai orang, tempat, dan segala sesuatu yang ada di dalam atau di lingkungan sekitar organisasi. Informasi sendiri mengandung suatu arti yaitu data yang telah diolah ke dalam suatu bentuk yang lebih memiliki arti dan dapat digunakan untuk pengambilan keputusan. Data sendiri merupakan fakta-fakta yang mewakili suatu keadaan, kondisi, atau peristiwa yang terjadi atau ada di dalam atau di lingkungan fisik organisasi. Data tidak dapat langsung digunakan untuk pengambilan keputusan, melainkan harus diolah lebih dahulu agar dapat dipahami, lalu dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan. Informasi harus dikelola dengan baik dan memadai agar

memberikan manfaat yang maksimal. Penerapan sistem informasi di dalam suatu organisasi dimaksudkan untuk memberikan dukungan informasi yang dibutuhkan, khususnya oleh para pengguna informasi dari berbagai tingkatan manajemen. Sistem informasi yang digunakan oleh para pengguna dari berbagai tingkatan manajemen ini biasa disebut sebagai Sistem Informasi Manajemen. Sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem yang mampu menyediakan informasi (merupakan hasil dari proses transaksi yang terjadi) di mana satu sama lain saling berinteraksi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh manajemen.

Informasi yang disajikan oleh sistem informasi manajemen bagi kepentingan manajemen harus dapat mendukung pelaksanaan fungsi manajemen, berkenaan dengan hal tersebut informasi manajemen haruslah berkualitas, artinya informasi tersebut harus :

- Relevan : informasi yang diterima harus sesuai dengan yang dibutuhkan.
- Tepat waktu : informasi harus tersedia pada saat diperlukan
- Akurat : informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya
- Lengkap : informasi yang diberikan tidak sepotong-sepotong.

Untuk menghasilkan informasi yang berkualitas maka dibuatlah sistem informasi. Sistem informasi didefinisikan oleh Robert A. Laitch dan K. Roscoe Bavis sebagai berikut: "Sistem Informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi

dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.”

Sistem informasi mengandung tiga aktivitas dasar di dalamnya, yaitu: aktivitas masukan (*input*), pemrosesan (*processing*), dan keluaran(*output*). Tiga aktivitas dasar ini menghasilkan informasi yang dibutuhkan organisasi untuk pengambilan keputusan, pengendalian operasi, analisis permasalahan, dan menciptakan produk atau jasa baru. Masukan berperan di dalam pengumpulan bahan mentah (*raw data*), baik yang diperoleh dari dalam maupun dari lingkungan sekitar organisasi. Pemrosesan berperan untuk mengkonversi bahan mentah menjadi bentuk yang lebih memiliki arti. Sedangkan, keluaran dimaksudkan untuk mentransfer informasi yang diproses kepada pihak-pihak atau aktivitas aktivitas yang akan menggunakan. Sistem informasi juga membutuhkan umpan balik (*feedback*), yaitu untuk dasar evaluasi dan perbaikan ditahap input berikutnya.

Sedangkan karakteristik dari SIM dapat diuraikan menurut beberapa orang ahli diantaranya adalah sebagai berikut;

Menurut Mustakini (2009:54), suatu sistem mempunyai karakteristik.

Karakteristik sistem adalah sebagai berikut:

1. Suatu sistem mempunyai komponen-komponen sistem (*components*) atau subsistem-subsistem.

Komponen-komponen sistem tersebut dapat berupa suatu bentuk subsistem. Setiap subsistem memiliki sifat dari sistem yang

menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan.

2. Suatu sistem mempunyai batas sistem (*Boundary*)

Ruang lingkup sistem merupakan daerah yang membatasi antara sistem dengan sistem yang lain atau sistem dengan lingkungan luarnya. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.

3. Suatu sistem mempunyai lingkungan luar (*Environment*)

Bentuk apapun yang ada diluar ruang lingkup atau batasan sistem yang mempengaruhi operasi sistem tersebut disebut lingkungan luar sistem. Lingkungan luar sistem ini dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga bersifat merugikan sistem tersebut.

4. Suatu sistem mempunyai penghubung (*Interface*)

Media yang menghubungkan sistem dengan subsistem yang lain disebut penghubung sistem atau interface. Penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem lain. Bentuk keluaran dari satu subsistem akan menjadi masukan untuk subsistem lain melalui penghubung tersebut. Dengan demikian, dapat terjadi suatu integrasi sistem yang membentuk satu kesatuan penghubung.

5. Suatu sistem mempunyai tujuan (*goal*).

Suatu sistem mempunyai tujuan dan sasaran yang pasti dan bersifat *deterministik*. Kalau suatu sistem tidak memiliki sasaran

maka operasi sistem tidak ada gunanya. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuan yang telah direncanakan.

Berikut dijelaskan karakteristik SIM guna mendapat sinyal yang lebih dini tentang keberadaan dan kondisi SIM di organisasi.

1. SIM membantu manajer secara terstruktur pada tingkat operasional dan tingkat kontrol saja. Meskipun demikian, SIM dapat digunakan pula sebagai alat untuk perencanaan bagi staf yang sudah senior.
2. SIM didesain untuk memberikan laporan operasional sehari-hari sehingga dapat memberi informasi untuk mengontrol operasi tersebut dengan lebih baik.
1. SIM sangat bergantung pada keberadaan data organisasi secara keseluruhan, serta bergantung pada alur informasi yang dimiliki oleh organisasi tersebut.
2. SIM biasanya tidak memiliki kemampuan untuk menganalisis masalah. Kemampuan untuk menganalisis masalah terletak pada *Decision Support Systems*.
3. SIM biasanya berorientasi pada data-data yang sudah terjadi atau data-data yang sedang terjadi, bukan data-data yang akan terjadi seperti *forecasting*.
4. SIM juga berorientasi pada data-data di dalam organisasi dibanding data-data dari luar organisasi. Oleh karena itu, informasi yang dibutuhkan oleh SIM adalah informasi yang sudah diketahui formatnya serta relatif stabil.

5. SIM biasanya tidak fleksibel karena bentuk laporan-laporan yang dihasilkan banyak sudah dipersiapkan sebelumnya. Beberapa SIM memiliki kemampuan agar manajer dapat membuat laporannya sendiri, tetapi sebenarnya data-data yang dibutuhkan manajer tersebut sudah ada dan sudah disiapkan lebih dulu.
6. Sebagaimana problematika yang telah disebut di atas, SIM membutuhkan perencanaan yang sangat matang dan panjang, sambil memperhitungkan perkembangan organisasi di masa mendatang. Sebuah literatur menyebutkan bahwa analisis dan desain SIM biasanya membutuhkan waktu antara satu sampai dua tahun. (Tata Sutabri, 2016 : 83).

Disamping karakteristik diatas, Sistem informasi manajemen mempunyai karakteristik lain yakni :

- a. Beroperasi pada tugas-tugas yang terstruktur, yakni pada lingkungan yang telah mendefinisikan prosedur operasi, aturan pengambilan keputusan dan arus informasi secara tegas dan jelas.
- b. Meningkatkan efisiensi dengan mengurangi biaya.

Menurut Turban dalam Abdul Kadir (2003:115), terdapat tiga karakteristik sistem informasi manajemen, yaitu:

Beroperasi pada tugas-tugas yang terstruktur, yakni pada lingkungan yang telah mendefinisikan hal-hal berikut secara jelas: prosedur operasi, aturan pengambilan keputusan, dan arus informasi.

1. Meningkatkan efisiensi dengan mengurangi biaya.

2. Menyediakan laporan dan kemudahan akses yang berguna untuk pengambilan keputusan tetapi tidak secara langsung (manajer menggunakan laporan dan informasi serta membuat kesimpulan sendiri untuk melakukan pengambilan keputusan).

3.2. Pengertian Manajemen dan Administrasi

Manajemen secara pengertian, sebagaimana dikemukakan oleh Mary Parker Follet (1997), adalah seni menyelesaikan sesuatu melalui orang lain. *Management is the art of getting things done through people*. Definisi ini berarti seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi. Ricky W. Griffin mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien. Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, sementara efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir, dan sesuai dengan jadwal. Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Kami kira dengan pengertian yang dikemukakan oleh sudah cukup mewakili beberapa pengertian manajemen oleh ahli dan pakar lainnya.

Sedangkan pengertian dari administrasi menurut para ahli dan pakar dibidangnya dapat Kami sampaikan sebagai berikut : Secara Etimologis perkataan Indonesia "Administrasi" yang bahasa Inggrisnya

"*administration*", berasal dari kata Latin, yaitu : "*Ad+ministrare*" dan "*Administratio*". Ad+ministrate berarti melayani, membantu, atau memenuhi (The Liang Gie, 1965). Sedangkan pengertian *Administratio* itu berarti suatu pemberian bantuan, pelaksanaan, pimpinan, dan pemerintahan. (Atmosudirdjo, 1986).

Dengan demikian Administrasi sebagai suatu kegiatan bersama terdapat dimana – mana selama ada manusia yang hidup dan bekerja sama dalam kelompok. Secara teoritik pengertian administrasi adalah melayani secara intensif, sedangkan secara etimologis administrasi dalam bahasa Inggris "*administer*" yaitu kombinasi dari kata Latin yang terdiri dari AD dan MINISTRARE yang berarti "*to serve*" melayani, membantu, dan mengarahkan. Jadi, secara etimologis administrasi adalah melayani secara intensif. Administrasi dalam arti yang luas menurut Albert Lepawsky mencakup organisasi dan manajemen. Hal ini sejalan dengan pendapat William H. Newman (1951) yang mengatakan bahwa administrasi dapat dipahami sebagai pembimbingan, kepemimpinan dan pengawasan usaha-usaha suatu kelompok orang-orang kearah pencapaian tujuan bersama. Sedangkan menurut Sondang P. Siagian (1985:2) mengatakan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan daripada keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Slamet Wijadi Atmosudarso (1961) mengemukakan bahwa pengertian administrasi dapat ditinjau dari sudut: (1) institusional, yaitu administrasi

adalah keseluruhan atau kelompok orang-orang sebagai suatu kesatuan menjalankan proses kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan bersama. (2) fungsional, yaitu segala kegiatan dan tindakan yang di lakukan untuk mencapai tujuan termasuk tindakan untuk menentukan tujuan itu sendiri tindakan tersebut bersifat melihat kedepan; dan (3) administrasi sebagai proses yang berupa kegiatan-kegiatan, pemikiran-pemikiran, pengaturan-pengaturan sejak dari penentuan tujuan sampai penyelenggaraan sehingga tercapainya tujuan tersebut. (The Liang Gie 1983:62). Administrasi sebagai proses ini menggambarkan kerjasama yang sistematis menggunakan sumberdaya organisasi seperti manusia, uang, dan material (*man, money, and material*) dilaksanakan atas dasar kebijakan memenuhi kebutuhan organisasi untuk mencapai tujuan. Dr.S.P. Siagian MPA (1977) berpendapat bahwa :Administrasi adalah keseluruhan proses kerjas sama dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Dengan demikian bahwa, administrasi publik dimaksudkan lebih memahami hubungan pemerintah dengan publik serta meningkatkan responsibilitas kebijakan terhadap berbagai kebutuhan publik dan juga melembagakan praktik-praktik manajerial agar terbiasa melaksanakan suatu kegiatan dengan cara efektif, efisien dan rasional.Oleh karena itu, untuk menyamakan persepsi dan interperetasi tentang administrasi publik, maka perlu adanya pembatasan atau defenisi tentang administrasi publik itu yakni ; Administrasi publik adalah disiplin ilmu yang mempunyai peranan penting untuk menunjang kegiatan negara dalam mecapai tujuan tertentu. Hal

tersebut dapat dilihat dari proses kegiatan yang dilakukan aparatur negara seiring dengan pelaksanaan tugas-tugas negara dalam mencapai suatu tujuan. Administrasi negara sebagai alat untuk mencapai tujuan negara dapat diketahui ketika berproses, jika proses dan mutunya bagus, niscaya hasilnya juga akan bagus. Dalam hal ini ada hubungannya dengan Sistem yang telah direncanakan oleh aparatur negara dalam hal ini Dirjen Bimas Islam dalam mencanangkan dan membuat aplikasi dalam pelayanan pencatatan pernikahan dalam suatu sistem yang dinamakan SIMKAH.

Oleh karena itulah, karena didalam penelitian yang saya lakukan nanti, lebih banyak berkuat dan menempatkan teori administari dan kebijakan publik, maka teori administrasi publik dan kebijakan publik menjadi grand theory saya nantinya. Hal tersebut tidak berlebihan penulis kira, karena administrasi publik secara aplikatif banyak mengkaji aspek-aspek yang berkenaan dengan tugas-tugas pemerintah atau negara dalam mencapai tujuan negara itu sendiri. Termasuk tentu didalamnya adalah teori kebijakan publik, Manajemen Sumber Daya Manusia, aturan-aturan hukum dalam negara, sesuatu yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah dalam meningkatklan pembangunan untuk kesejahteraan masyarakat (Thoha,2003).

SIMKAH adalah singkatan dari “Sistem Informasi Manajemen Nikah” sebuah program Aplikasi Komputer berbasis Windows yang berguna untuk mengumpulkan data-data Nikah dari seluruh Kantor Urusan Agama (KUA) di Wilayah Republik Indonesia secara online maupun *offline*, data akan tersimpan dengan aman di KUA setempat, di Kabupaten/Kota, di Kantor Wilayah Propinsi dan di Bimas Islam.

Data-data tersebut berguna untuk membuat berbagai analisa dan laporan sesuai dengan berbagai keperluan. Program ini juga menggunakan teknik jaringan baik secara *offline* maupun *online* yang dipandang sebagai cara yang lebih tepat, cepat dan aman selain teknik backup yang konvensional. Aplikasi SIMKAH dan penataan manajemen dan administrasi secara baik, profesional ditopang oleh penggunaan IT yang berbasis digitalisasi tersebut, maka persoalan tersebut dapat diatasi dengan baik dan tuntas.

Agar manajemen yang dilakukan mengarah kepada kegiatan perkantoran secara efektif dan efisien, maka manajemen perlu dijelaskan berdasarkan fungsi fungsinya atau dikenal sebagai fungsi-fungsi manajemen (fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengimplementasian, serta pengendalian dan pengawasan). Efektifitas mengacu pada pencapaian tujuan sedangkan efisiensi mengacu pada penggunaan sumber daya minimum untuk menghasilkan keluaran (*output*) yang telah ditentukan. Dalam manajemen diutamakan efektivitas lebih dahulu baru efisien.

3.3 Perkembangan Konsep SIM

Pada pertengahan tahun 1960-an, kebanyakan perusahaan besar akhirnya mampu mengatasi kesulitan penerapannya komputer mereka. Hal itu merupakan tugas yang sangat sulit karena organisasi-organisasi tersebut telah mengumpulkan volume data yang sangat banyak selama bertahun-tahun dan diperlukan banyak usaha untuk menempatkan data yang dapat diterima oleh komputer. Pengetahuan komputer di perusahaan pada waktu itu terbatas pada sejumlah kecil spesialis informasi dan para spesialis itu tidak mengalami pengalaman nyata dalam mengarahkan melalui langkah-langkah dari siklus

hidup sistem. Pencapaian berlangsung lambat dengan menggunakan metode “trial and error”. (tata sutabri, 2005:85)

Sesungguhnya, konsep sistem informasi telah ada sebelum munculnya komputer. Sebelum pertengahan abad ke-20, pada masa itu masih digunakan kartu *punch*, pemakaian komputer terbatas pada aplikasi akuntansi yang kemudian dikenal sebagai sistem informasi akuntansi. Namun demikian para pengguna – khususnya dilingkungan perusahaan – masih mengesampingkan kebutuhan informasi bagi para manajer. Aplikasi akuntansi yang berbasis komputer tersebut diberi nama pengolahan data elektronik (PDE). Pada tahun 1964, komputer generasi baru memperkenalkan prosesor baru yang menggunakan *silicon chip circuitry* dengan kemampuan pemrosesan yang lebih baik. Untuk mempromosikan generasi komputer tersebut, para produsen memperkenalkan konsep sistem informasi manajemen dengan tujuan utama yaitu aplikasi komputer adalah untuk menghasilkan informasi bagi manajemen. Ketika itu mulai terlihat jelas bahwa komputer mampu mengisi kesenjangan alat bantu yang mampu menyediakan informasi manajemen. Konsep SIM ini dengan sangat cepat diterima oleh beberapa perusahaan dan institusi pemerintah dengan skala besar seperti Departemen Keuangan khususnya untuk menangani pengelolaan anggaran, pembiayaan dan penerimaan negara. Namun demikian, para pengguna yang mencoba SIM pada tahap awal menyadari bahwa penghalang terbesar justru datang dari para lapisan manajemen tingkat menengah – atas. Perkembangan konsep ini masih belum mulus dan banyak organisasi mengalami kegagalan dalam aplikasinya karena adanya beberapa hambatan, misalnya:

- kekurangpahaman para pemakai tentang komputer,
- kekurangpahaman para spesialis bidang informasi tentang bisnis dan peran manajemen,
- relatif mahalnya harga perangkat komputer, serta
- terlalu berambisinya para pengguna yang terlalu yakin dapat membangun sistem informasi secara lengkap sehingga dapat mendukung semua lapisan manajer.

Sementara konsep SIM terus berkembang, Morton, Gorry, dan Keendari Massachusetts Institute of Technology (MIT) mengenalkan konsep baru yang diberi nama Sistem Pendukung Keputusan (*Decision Support Systems - DSS*). DSS adalah sistem yang menghasilkan informasi yang ditujukan pada masalah tertentu yang harus dipecahkan atau keputusan yang harus dibuat oleh manajer. Perkembangan yang lain adalah munculnya aplikasi lain, yaitu Otomatisasi Kantor (*office automation - OA*), yang memberikan fasilitas untuk meningkatkan komunikasi dan produktivitas para manajer dan staf kantor melalui penggunaan peralatan elektronik. Belakangan timbul konsep baru yang dikenal dengan nama *Artificial Intelligence (AI)*, sebuah konsep dengan ide bahwa komputer bisa diprogram untuk melakukan proses logik menyerupai otak manusia. Suatu jenis dari AI yang banyak mendapat perhatian adalah *Expert Systems (ES)*, yaitu suatu aplikasi yang mempunyai fungsi sebagai spesialis dalam area tertentu. Semua konsep di atas, baik PDE, SM, OA, DSS, EIS, maupun AI merupakan aplikasi pemrosesan informasi dengan menggunakan komputer dan bertujuan

menyediakan informasi untuk pemecahan masalah dan pengambilan keputusan (Sutono, 2007).

Bangkitnya perusahaan –perusahaan besar pada akhir abad ke-18 menciptakan kebutuhan sebuah sistem informasi yang lebih besar dan rumit daripada sistem yang dirancang untuk perusahaan yang agak kecil yang ada sebelum masa itu. Pada mulanya, upaya pengendalian manajerial berpusat pada akuntansi biaya dan penganggaran sederhana. Akan tetapi pergeseran menuju penganggaran dan pengendalian biaya bisnis berkembang pesat dalam dasawarsa 1930-an. Dasawarsa 1940-an sering lemah dalam membantu mengambil keputusan manajemen. Kebanyakan karya ini berasal dari bidang ekonomi mikro (ekonomi perusahaan atau ekonomi manajerial). (tata sutabri, 2005:85)

Akan tetapi, akuntansi manajerial perkembangan konsepsi ini dapat diterapkan dalam organisasi. Hasilnya menimbulkan perubahan dalam bentuk analisis dan metode pelaporan yang lebih baik. Apabila organisasi berkembang, manajer memperkerjakan staf bawahannya untuk mengisi bermacam-macam bagian atau departemen didalam organisasi yang bersangkutan. Dengan timbulnya kebutuhan koordinasi dan komunikasi, bahan-bahan yang semula dipesan hanya oleh pengusaha atau manajer, sekarang mungkin dilakukan oleh bawahan. Salah seorang manajer atau supervisor dapat membuat perjanjian dengan langganannya dan lalai atau lupa memberitahukan hal tersebut kepada bagian lain atau pengusaha sendiri. Jelaslah bahwa organisasi membutuhkan sistem informasi yang cermat dan tepat waktu.

Sistem informasi manajemen hendaknya terus menerus diperiksa untuk menjamin sistem tersebut terorientasi kepada pemakai. Hal ini berarti bahwa informasi yang memadai harus diberikan kepada semua tingkatan manajemen, informasi yang berlebihan harus dihindari, dan pemakai tidak dipaksa untuk memelihara sistem paralelnya sendiri guna memahami informasi yang diberikan kepadanya. Selama penggunaan sistem baru, pegawai harus mengetahui bahwa beban yang besar diberikan kepada manajer operasi yang harus memelihara sistem lama untuk memproses pekerjaan sehari-hari guna membantu peralihan sistem lama ke sistem baru, serta untuk mengetahui bagaimana cara menggunakan sistem yang baru tersebut.

SIM harus terus menerus dijaga dan dipelihara untuk menjamin sistem tersebut dapat menyediakan informasi yang penting bagi pemakainya atau user itu sendiri. Gagasan sebuah sistem informasi untuk mendukung manajemen dan pengambilan keputusan telah ada sebelum dipakainya komputer, yang memperluas kemampuan organisasi untuk menerapkan sistem semacam itu. Perluasan kemampuan tersebut demikian mencolok sehingga SIM menjadi sesuatu yang baru. Banyak gagasan yang merupakan bagian SIM, yang berkembang dan berevolusi dari bagian ilmu pengetahuan lain.

Ada empat bidang pokok konsep dan pengembangan sistem yang sangat penting dalam melacak asal mula konsep SIM yaitu :

1. Akuntansi Manajerial.
2. Ilmu Pengetahuan Manajemen.

3. Teori manajemen
4. Pengolahan Komputer.

Konsep SIM ini dengan cepat diterima oleh beberapa perusahaan dan institusi pemerintah dengan skala besar seperti departemen keuangan khususnya untuk menangani pengelolaan anggaran, pembiayaan dan penerimaan negara. Namun demikian, para pengguna yang mencoba SIM pada tahap awal menyadari bahwa penghalang terbesar justru datang dari para lapisan manajemen tingkat menengah.

Konsep SIM dapat dipandang sebagai suatu perluasan secara mendasar dari akuntansi manajerial dengan mengikutsertakan gagasan dan teknik ilmu manajemen serta teori perilaku tentang manajemen dan pengambilan keputusan. Perkembangan komputer telah mampu membantu perkembangan konsep SIM karena perangkat keras dan lunak telah membuka dimensi baru yang digunakan dalam konseptualisasi sistem informasi bagi sebuah organisasi bagi sebuah organisasi. Sistem informasi organisasi yang dimaksud untuk digunakan oleh eksekutif perusahaan baru berkembang. Sebagai permulaan memang terlambat, hal itu disebabkan oleh kegiatan eksekutif yang tidak terstruktur dengan baik sehingga para spesialis informasi lebih sukar memahami pemecahan keputusan ditingkat eksekutif daripada tingkat manajemen yang lebih bawah. Lambat laun penggunaan komputer bergerak merambat naik dan sekarang mendapat perhatian daripada eksekutif.

Sistem Informasi eksekutif sekarang merupakan salah satu area komputasi bisnis yang sedang marak dibicarakan. Sisten informasi eksekutif

merupakan suatu sistem yang khusus dirancang bagi manajer pada tingkat perencanaan strategis. (tata subari. 2005: 87)

3.4 Kerangka SIM pada organisasi Publik

SIM merupakan konsep yang sangat penting dalam ilmu administrasi negara. Organisasi publik yang menjadi fokus ilmu administrasi selalu mengaitkan segala sumber daya dalam mencapai tujuannya. Salah satu sumber daya yang paling penting adalah informasi.

Memurut Robert Murdick (1984:5), informasi ini dianalogikan sebagai darah dalam organmisasi.

Perkembangan organisasi publik dalam konteks administrasi negara telah demikian pesat, baik pada level perkembangan teoritis maupun dalam konteks empiris. Secara teoritis, teori organisasi telah berkembang tidak hanya pada segi organisasi formal dan juga sering dihubungkan dengan birokrasi. Teori organisasi telah berkembang mencakup beberapa variabel, seperti sistem nilai dan sudut pandang organisasi dari sisi "*dialectical point of view*". Kenyataan dapat digunakan sebagai tanda kompleksitas diskusi dalam perkembangan teori organisasi. Dari segi empiris, organisasi publik menampilkan dirinya dalam berbagai kompleksitas yang berbeda dengan situasi pada era 1990-an yang banyak didominasi pada sektor formal pemerintah.

Para era 1990-an, organisasi publik menampilkan dirinya dengan wajah yang berbeda. Hal ini dapat dilihat dari fenomena, seperti dikuasanya beberapa aset publik oleh organisasi swasta. Kecenderungan ini menguat selaras dengan kebijaksanaan privatisasi dari dunia pertama yang ditandai

1. Organisasi publik sebenarnya identik dengan administrasi pemerintahan. Seperti diketahui bahwa kegiatan pemerintah itu bermacam-macam, baik dalam hal pelaksanaan kegiatan tertentu ataupun dalam hal pelayanan yang bersifat monopoli. Jenis kegiatan pertama dapat meliputi hubungan eksternal, pelaksanaan hukum-hukum internal dan aturan-aturan, pekerjaan sosial, Penarikan pajak, dan juga pertanahan. Sedangkan yang bersifat pelayanan monopoli dapat berupa pelayanan pos, mengontrol imigrasi, pengaturan listrik, transportasi kereta api, dan lain sebagainya.
2. Organisasi publik didasarkan pada peraturan negara, dibiayai oleh keuangan negara, dan dioperasionalkan oleh aparat yang mempunyai jenjang karier tertentu. Konsekuensi logis dari realitas ini adalah bahwa kewenangan publik menjadi di bawah kontrol politik. Departemen-departemen pemerintahan akan menjadi lembaga-lembaga yang sangat diatur oleh peraturan yang sangat sering membatasi pencapaian tujuan pada pelayanan publik itu sendiri.
3. Sifat-sifat administrasi organisasi publik berorientasi publik. Karakteristik khas yang melekat pada organisasi publik ditandai dengan eksekutif yang mempunyai sifat-sifat yang berorientasi pada publik seperti memiliki perhatian yang tinggi terhadap masalah-masalah sosial dan nilai-nilai sosial, adanya kesadaran yang tinggi dengan pendapat umum berdasarkan pada keadilan, keterbukaan, rasa kemanusiaan serta respek pada tanggung jawab publik.

4. Administrasi negara yang berbentuk organisasi publik memiliki ciri khusus dalam melaksanakan kebijakan publik, seperti kontrol politik, akuntabilitas, pemakaian birokrasi pemerintah, pembuatan kebijakan pemerintah, dan penegakan hukum yang berbeda yang dilakukan oleh swasta. Pada hakikatnya, masalah publik memang bukan monopoli pemerintah. Seperti yang telah dikemukakan di atas, organisasi swasta pun ternyata mampu melakukan pelayanan publik. Hanya pada sifat-sifat tertentu sebagaimana yang diungkapkan pada pendekatan ini, hal ini memang menjadi monopoli pemerintah.
5. Organisasi publik memfokuskan pada sifat "PUBLICNESS". Sifat publicness ini adalah perlunya organisasi publik memfokuskan pada demokratisasi hubungan sosial. Administrasi negara harus mengonsentrasikan pada organisasi publik yang demokratis daripada manajemen hierarkis.

3.5 Sistem Informasi Manajemen Publik

Pada kebanyakan literatur yang berkaitan dengan SIM, para akademisi yang berlatar belakang pendidikan ilmu administrasi menjumpai semacam kepincangan antara usaha untuk memperdalam ilmu tersebut untuk keperluan pengajaran dan penelitian yang mengacu pada organisasi publik yang kenyataannya banyak ditemui literatur SIM yang berakar pada ilmu ekonomi. Di lain pihak dalam konteks teoretis, penerapan ini akan memberikan interpretasi dan kesimpulan yang berbeda sekaligus kenyataan ini tidak

memberikan input yang sehat di dalam pengembangan ilmu administrasi negara

Sistem informasi manajemen (SIM) merupakan salah satu konsep yang penting dalam ilmu administrasi negara. Organisasi publik sebagai fokus dalam ilmu administrasi negara selalu mengaitkan segala sumber daya dalam mencapai tujuannya. Salah satu sumber daya yang cukup penting adalah informasi. Menurut *Robert Murdick*, informasi ini dianalogikan sebagai darah dalam organisasi organisasi. Hal ini berarti kalau aliran darah mengalami hambatan, maka organisasi akan jatuh pada posisi yang tidak sehat.

Dalam usaha membuat framework SIM, pertama-tama yang akan dilihat dalam penulisan ini adalah permasalahan yang dihadapi dalam SIM. Selanjutnya, dirumuskan secara tesis untuk memfokuskan pandangan penulisan sehingga framework yang diinginkan benar-benar terwujud dan framework itu sendiri menyangkut analisis informasinya. Adapun komponen-komponen sistem informasi manajemen publik adalah :

1. Sistem informasi meliputi sistem diskursus dan intraksi antara individu dan kelompok kerja organisasi. Karakteristik yang menonjol adalah perlunya memperhitungkan sifat politik dan budaya dalam organisasi yang termanifestasi dalam negosiasi dan tawar-menawar. Penilaian yang sifatnya subjektif menjadi bagian yang penting dalam organisasi. Proses yang demikian sangat kompleks, khususnya yang menyangkut analisis kebijakan. Tanpa hal ini organisasi tidak akan berjalan.

2. Sistem formal meliputi sistem aturan, batasan organisasi, dan batasan wewenang. Hal ini biasanya diorganisasikan secara hierarki yang meliputi aturan organisasi dan metode kerja yang dikaitkan dengan berbagai macam profesi yang ada di dalam organisasi.
3. Sistem komputer formal meliputi aktivitas organisasi melalui formalisasi dan pemrograman. Sistem komputer merupakan sistem yang berinteraksi dengan faktor manusia (dalam konteks formal) dan dengan aturan kerja. Prinsip yang diterapkan adalah bebas nilai, tetapi pada praktiknya SIM dan organisasi sangat diwarnai dengan nilai-nilai dari mereka yang mendesain sistem. Efektivitasnya tergantung pada kecepatan, realibilitas, ketepatan, prediksi, dan efisiensi.
4. Sistem komputer informal dikaitkan dengan penanganan komputer secara personal dan penggunaan sistem formal serta jaringan komputer sebagai sarana penyatuan informasi yang tidak terstruktur dan informasi informal. Sistem informasi informal merupakan komponen dalam SIM yang relatif baru dibandingkan dengan komponen yang lainnya, tetapi memberikan kemungkinan perbaikan penyesuaian antara sistem informal dengan organisasi dan sistem formal.
5. Sistem eksternal, formal, dan informasi tidak ada organisasi yang hidup dalam isolasi dan keterkaitan antara organisasi dengan lingkungan eksternal harus terjadi.

Kelima komponen tersebut saling berinteraksi. Komponen SIM publik dikembangkan dengan mempertimbangkan perkembangan yang baru, yakni informasi-informasi yang dalam banyak aplikasi dan teorisasi belum disinggung. Ada beberapa hal yang perlu dicatat dalam perkembangan konsep SIM dalam lingkup administrasi negara.

Pertama, terdapat maraknya buku-buku SIM yang mengakar sekaligus teraplikasi dalam bidang ekonomi yang telah digunakan atau menjadi bagian yang menyatu dalam pengajaran dan aplikasi pada administrasi negara, khususnya pada penerapan model organisasi publik. Kedua, pengertian SIM dalam penulisan ini digunakan dalam konteks baik sistem, informasi, dan manajemen. Perkembangan teknologi komputer hanyalah salah satu instrumen untuk pengolahan data dalam SIM dan merupakan konsep SIM dikaitkan dengan proses pembuatan organisasi publik. Ketiga, SIM sebagai proses. SIM sebenarnya terdiri dari beberapa subsistem antara lain user yang meliputi pimpinan tingkat atas, menengah, dan operasional. Subsistem yang lainnya, yakni analisis SIM (termasuk didalamnya programmer).

Sebagai proses, setiap pembahasan konsep SIM menghendaki proses manajemen data yang meliputi proses pengolahan data yang menggunakan secara manual atau menggunakan komputer yang dalam hal efektivitas dan kompleksitasnya sangat tergantung pada perkembangan teknologi baik hardware maupun software. Permasalahan yang muncul pada tahap proses ini antara lain :

1. Terdapatnya perbedaan antara user dengan analis sistem mengenai kebutuhan informasi dalam pembuatan keputusan.
2. Terhambatnya komunikasi antara user dengan analis sistem yang disebabkan permasalahan power, baik karena faktor teknologi maupun birokrasi.

Kemajuan dan kecanggihan teknologi pada era komunikasi ini membawa konsekuensi dilakukannya proses pengolahan data secara cepat dan efisien dengan kemungkinan menampilkan output informasi yang sangat bervariasi. Pada saat tertentu, dominasi teknologi ini menjadi faktor yang sangat merisaukan bagi user, khususnya manajer tingkat atas dalam kaitannya dengan kemampuan penentu kelangsungan hidup organisasi melalui sistem instrumen dan prosedur.

Pengertian Sistem Informasi Manajemen Sistem adalah suatu susunan yang teratur dari kegiatan-kegiatan yang saling berkaitan dan susunan dan prosedur-prosedur yang saling berhubungan, yang melaksanakan mempermudah kegiatan-kegiatan utama organisasi/institusi. Informasi adalah data yang telah diproses/diolah sehingga memiliki arti atau manfaat yang berguna. Manajemen adalah kegiatan yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan secara bersama-sama atau melibatkan orang lain demi mencapai tujuan yang sama (makna manajemen sebagai proses), atau orang (atau orang-orang) yang melaksanakan kegiatan tersebut (makna manajemen sebagai subyek). Dengan demikian, Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah jaringan prosedur pengolahan data yang dikembangkan dalam suatu

sistem (terintegrasi) dengan maksud memberikan informasi (yang bersifat intern dan ekstern) kepada manajemen, sebagai dasar pengambilan keputusan. Raymond McLeod, Jr. dan George P. Schell dalam bukunya berjudul "Sistem Informasi Manajemen" mendefinisikan SIM sebagai suatu sistem berbasis komputer yang membuat informasi tersedia bagi para pengguna yang memiliki kebutuhan serupa. Para pengguna SIM biasanya terdiri atas entitas-entitas organisasi formal—perusahaan atau sub-unit anak perusahaannya. Informasi yang diberikan oleh SIM menjelaskan perusahaan atau salah satu sistem utamanya dilihat dari apa yang telah terjadi di masa lalu, apa yang sedang terjadi, dan apa yang kemungkinan akan terjadi di masa depan. Menurut Gordon B. Davis dalam bukunya yang berjudul "Analisis dan Desain Informasi", SIM merupakan suatu sistem yang melakukan fungsi-fungsi untuk menyediakan semua informasi yang mempengaruhi semua operasi organisasi. Adapun dalam bukunya yang berjudul "Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen", Gordon B. Davis mendefinisikan SIM sebagai suatu serapan teknologi baru kepada persoalan keorganisasian dalam pengolahan transaksi dan pemberian informasi bagi kepentingan keorganisasian.

A. Komponen Sistem Informasi Manajemen.

Komponen SIM adalah seluruh elemen yang membentuk suatu sistem informasi. Komponen sistem informasi terbagi menjadi dua, yaitu komponen SIM secara fungsional dan SIM secara fisik.

1. Komponen SIM secara fungsional

Komponen sistem informasi adalah seluruh komponen yang berhubungan dengan teknik pengumpulan data, pengolahan, pengiriman, penyimpanan, dan penyajian informasi yang dibutuhkan untuk manajemen, meliputi:

- a. Sistem administrasi dan operasional. Sistem ini melaksanakan kegiatan-kegiatan rutin seperti bagian personalia, administrasi dan sebagainya dimana telah ditentukan prosedur-prosedurnya dan sistem ini harus diteliti terus menerus agar perubahan-perubahan dapat segera diketahui.
- b. Sistem pelaporan manajemen. Sistem ini berfungsi untuk membuat dan menyampaikan laporan-laporan yang bersifat periodik kepada pengambil keputusan atau manajer.
- c. Sistem database. Berfungsi sebagai tempat penyimpanan data dan informasi oleh beberapa unit organisasi, dimana database mempunyai kecenderungan berkembang sejalan dengan perkembangan organisasi, sehingga interaksi antar unit akan bertambah besar yang menyebabkan informasi yang dibutuhkan juga akan semakin bertambah.
- d. Sistem pencarian. Berfungsi memberikan data atau informasi yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan sesuai dengan permintaan dan dalam bentuk yang tidak terstruktur.
- e. Manajemen data. Berfungsi sebagai media penghubung antara komponen-komponen sistem informasi dengan database dan antara masing-masing komponen sistem informasi.

2. Komponen SIM secara fisik

Komponen SIM secara fisik adalah keseluruhan perangkat dan peralatan fisik yang digunakan untuk menjalankan sistem informasi manajemen. Komponen-komponen tersebut meliputi: a. Perangkat keras b. Perangkat lunak c. Spesialis informasi d. Pengguna e. Fasilitas f. Database g. Informasi Ketika manajer memutuskan untuk menggunakan informasi guna mencapai keunggulan kompetitif, mereka harus mengelola sumber daya ini agar dapat meraih hasil yang diinginkan. Informasi, sama seperti sumber daya lainnya, memerlukan manajemen.

3. Tujuan Sistem Informasi Manajemen .

Tujuan umum dari SIM antara lain meliputi: 1. Menyediakan informasi yang dipergunakan di dalam perhitungan harga pokok jasa, produk, dan tujuan lain yang diinginkan manajemen. 2. Menyediakan informasi yang dipergunakan dalam perencanaan, pengendalian, pengevaluasian, dan perbaikan berkelanjutan. 3. Menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan. Ketiga tujuan tersebut menunjukkan bahwa manajer dan pengguna lainnya perlu memiliki akses ke informasi manajemen dan mengetahui bagaimana cara menggunakannya. Informasi manajemen dapat membantu mereka mengidentifikasi suatu masalah, menyelesaikan masalah, dan mengevaluasi kinerja (informasi dibutuhkan dan dipergunakan dalam semua tahap manajemen, termasuk perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan). Adapun tujuan dari mempelajari SIM adalah agar kita memandang bahwa

nilai dari informasi amatlah berharga sehingga harus dikelola dengan baik. Baik itu sebagai seorang wirausaha, staf manajemen, ataupun sebagai manajer, kita harus dapat menghargai dan mampu mengelola informasi bagi kemajuan perusahaan atau usahanya.

4. Sumber Daya Manusia pada Sistem Informasi Manajemen .

Manajemen mengelola lima jenis sumber daya, yaitu: 1. Manusia 2. Material 3. Mesin (termasuk fasilitas dan energi) 4. Uang (Money) 5. Informasi (termasuk data) Dalam suatu SIM pada organisasi, penggunaan sumber daya manusia sering digambarkan dengan istilah spesialis informasi. Spesialis informasi adalah sumber daya manusia atau karyawan yang tanggung jawab utamanya adalah untuk memberikan kontribusi atas tersedianya sumber daya informasi dalam organisasi. Berikut adalah spesialis informasi yang ada pada suatu sistem informasi manajemen:

1. Analisis sistem Spesialis bekerja dengan pengguna untuk mengembangkan sistem-sistem baru dan memperbaiki sistem-sistem yang sudah ada. Analisis sistem adalah orang yang ahli dalam mendefinisikan masalah dan dalam membuat dokumentasi tertulis mengenai bagaimana komputer akan membantu menyelesaikan masalah-masalah tersebut.
2. Administrator basis data . Administrator basis data bertugas membuat rancangan fisik basis data dan bertanggung jawab terhadap operasi dan kontrol basis data.

3. Webmaster . Webmaster bertugas membuat dan memelihara situs web organisasi.
4. Spesialis jaringan. Spesialis jaringan bekerja dengan analisis sistem dan pengguna dalam membuat jaringan komunikasi data yang menyatukan sumber daya komputasi yang menyebar. Spesialis jaringan akan menggabungkan keahlian dari bidang-bidang komputasi maupun telekomunikasi.
5. Programmer. pemrogram a. Analisis programmer menggabungkan fungsi analisis sistem dan programmer. b. Pemrogram aplikasi bertugas membuat program yang didasarkan oleh hasil sistem atau perancang sistem dan juga menguji program. c. Pemrogram pemeliharaan bertugas memperbaiki program-program pada sistem yang berjalan. d. Pemrogram sistem bertugas membuat dan memelihara program-program sistem.
6. Operator . Operator menjalankan peralatan komputasi berskala besar, seperti komputer mainframe dan software, yang biasanya berlokasi dalam fasilitas komputasi perusahaan.

B. Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul/Tahun	Persamaan	Perbedaan
1.	Hijriani	Implementasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan di	Persamaan penelitian (Hijriani, 2015) yaitu membahas	Pada penelitian (Hijriani, 2015) tidak menggunakan

		Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara/ 2015	tentang implementasi pelayanan pencatatan pernikahan di KUA	SIMKAH sedangkan penelitian ini menggunakan SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) sebagai acuan penelitian.
2.	Bahri	Pelaksanaan Pencatatan Pernikahan di Kecamatan Medan Labuhan Kota Medan / 2012	Persamaan penelitian (Bahri, 2012) yaitu membahas tentang pencacatan pernikahan.	Penelitian (Bahri, 2012) berbeda dengan penelitian ini. Perbedaannya terletak pada studi kasus di penelitian (Bahri, 2012) studi kasus pada kecamatan

				sedang penelitian ini pada KUA.
3.	Savitri	Efektifitas Pencatatan Perkawinan pada KUA kecamatan Bekasi Utara/ 2011	Persamaan penelitian (Savitri, 2011) yaitu membahas tentang Pencatatan Perkawinan pada KUA	Penelitian (Savitri, 2012) berbeda dengan penelitian ini. Perbedaannya terletak pada SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) sebagai acuan penelitian.
4.	Rizky Leonita Hapsari	Sistem Informasi manajemen Berbasis Teknologi Informasi di Kantor KUA Kecamatan	Persamaan penelitian (Rizky , 2015) Dalam penelitian ini masalah yang	Perbedaan dalam penelitian (Rizky, 2015) ini adalah dengan menggunakan

		Seyegen Kabupaten Sleman/2015	diangkat adalah tentang perkawinan dengan aplikasi SIMKAH	2 sistem, yakni selain SIMKAH juga menggunakan SIWAK.
5.	Andi Paturusi Imran	Pemeriksaan dan Pengawasan Perkawinan di KUA Kecamatan Klojen Kota Malang (Studi tentang Penggunaan SIMKAH)	Dalam penelitian (Imran, 2015) ini, terdapat persamaan yakni dalam pencatatan pernikahan menggunakan aplikasi SIMKAH	Sedangkan perbedaannya (Imran, 2015) bahwa focus penelitian adalah efektifitas penggunaan SIMKAH tersebut, bukan implementasi nya. Dalam penelitian ini juga membanding kan hasil pencatatan

				pernikahan
				sebelum dan
				sesudah ada
				Sistem
				Informasi
				Manajemen
				nikah

C. Kerangka berpikir

Model pendekatan implementasi kebijakan yang dirumuskan Van Meter dan Van Horn disebut dengan *A Model of the Policy Implementation* (1975). Proses implementasi ini merupakan sebuah abstraksi atau performansi suatu pengejawantahan kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan berbagai variabel. Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno, 2005) sebagaimana dikutip Mulyadi, (2016) merumuskan implementasi kebijakan sebagai: "Tindakan-tindakan yang dilakukan oleh badan publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam serangkaian keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan".

Model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linear dari keputusan politik, pelaksana dan kinerja kebijakan publik. Model ini menjelaskan bahwa kinerja kebijakan dipengaruhi oleh beberapa variabel yang saling berkaitan, variable-variabel tersebut yaitu:

1. Standar dan sasaran kebijakan/ukuran dan tujuan kebijakan
2. Sumber daya
3. Karakteristik organisasi pelaksana
4. Sikap para pelaksana
5. Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan
6. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik

Kemudian untuk merealisasikan bagaimana implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah atau SIMKAH didalam mewujudkan pelayanan publik dalam hal pencatatan pernikahan dan pelayanan lainnya di KUA Kecamatan Se kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara tentunya untuk mewujudkan Peraturan Pemerintah tentang pencatatan nikah dan kebijakan dari Kementerian Agama Republik Indonesia sesuai dengan PP Nomor 9 tahun 1975 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Pernikahan kemudian mengikuti aturan PMA Nomor 11 Tahun 2007 tentang pencatatan nikah dan Keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/1142 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Pengisian dan Penulisan Blangko Nikah. Pencatatan nikah dapat dilakukan dengan ditulis dan diketik jika memiliki fasilitas komputer yang memadai . Sebagaimana yang dijelaskan oleh Rizky Leonita Hapsari dalam

<https://www.google.com/search?q> <https://www.google.com/search?q> Jurnal Sistem Informasi Manajemen Berbasis Teknologi Informasi di KUA Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman bahwa Sejak adanya Instruksi **Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/369 Tahun 2013** tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan, maka menerapkan program SIMKAH bagi KUA adalah suatu keharusan. Kebutuhan inilah yang dapat mengakibatkan peningkatan penggunaan teknologi informasi di KUA, namun hal ini juga perlu didukung dengan adanya sumber daya manusia dan juga perangkat teknologi yang memadai.

Berikut ini akan penulis uraikan dan kemukakan model implementasi kebijakan *Van Meter* dan *van Horn* yang terdiri dari 6 (enam) Variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, sebagaimana variabel implementasi kebijakan publik model Van Meter dan Van Horn seperti dibawah ini :

1. Standar dan sasaran kebijakan / ukuran dan tujuan kebijakan

Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya dari ukuran dan tujuan kebijakan yang bersifat realistik dengan sosio-kultur yang ada di level pelaksana kebijakan. Ketika ukuran dan dan sasaran kebijakan terlalu ideal (utopis), maka akan sulit direalisasikan (Agustino, 2006). Van Meter dan Van Horn (dalam Sulaeman, 1998) mengemukakan untuk mengukur kinerja implementasi kebijakan tentunya menegaskan standar dan sasaran tertentu yang harus dicapai oleh para pelaksana kebijakan, kinerja kebijakan pada dasarnya merupakan penilaian atas tingkat ketercapaian standar dan sasaran tersebut.

Pemahaman tentang maksud umum dari suatu standar dan tujuan kebijakan adalah penting. Implementasi kebijakan yang berhasil, bisa jadi gagal (*frustrated*) ketika para pelaksana (*officials*), tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Standar dan tujuan kebijakan memiliki hubungan erat dengan disposisi para pelaksana (*implementors*). Arah disposisi para pelaksana (*implementors*) terhadap standar dan tujuan kebijakan juga merupakan hal yang "crucial". Implementors mungkin bisa jadi gagal dalam melaksanakan kebijakan, dikarenakan mereka menolak atau tidak mengerti apa yang menjadi tujuan suatu kebijakan (Van Mater dan Van Horn, 1974).

2. Sumber daya

Keberhasilan implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Setiap tahap implementasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara apolitik. Selain sumber daya manusia, sumber daya finansial dan waktu menjadi perhitungan penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Derthicks (dalam Van Mater dan Van Horn, 1974) bahwa: "*New town study suggest that the limited supply of federal incentives was a major contributor to the failure of the program*".

Van Mater dan Van Horn (dalam Widodo 1974) menegaskan bahwa:

”Sumber daya kebijakan (*policy resources*) tidak kalah pentingnya dengan komunikasi. Sumber daya kebijakan ini harus juga tersedia dalam rangka untuk memperlancar administrasi implementasi suatu kebijakan. Sumber daya ini terdiri atas dana atau insentif lain yang dapat memperlancar pelaksanaan (*implementasi*) suatu kebijakan. Kurangnya atau terbatasnya dana atau insentif lain dalam implementasi kebijakan, adalah merupakan sumbangan besar terhadap gagalnya implementasi kebijakan.”

3. Karakteristik organisasi pelaksana

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat dalam pengimplementasian kebijakan. Hal ini penting karena kinerja implementasi kebijakan akan sangat dipengaruhi oleh ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya. Hal ini berkaitan dengan konteks kebijakan yang akan dilaksanakan pada beberapa kebijakan dituntut pelaksana kebijakan yang ketat dan disiplin. Pada konteks lain diperlukan agen pelaksana yang demokratis dan persuasif. Selain itu, cakupan atau luas wilayah menjadi pertimbangan penting dalam menentukan agen pelaksana kebijakan.

Menurut Edward III, 2 (buah) karakteristik utama dari struktur birokrasi adalah prosedur-prosedur kerja standar (*SOP = Standard Operating Procedures*) dan fragmentasi.

1. *Standard Operating Procedures* (SOP). SOP dikembangkan sebagai respon internal terhadap keterbatasan waktu dan sumber daya dari pelaksana dan keinginan untuk keseragaman dalam bekerjanya organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas.

SOP yang bersifat rutin didesain untuk situasi tipikal di masa lalu mungkin mengambat perubahan dalam kebijakan karena tidak sesuai dengan situasi atau program baru. SOP sangat mungkin menghalangi implementasi kebijakan-kebijakan baru yang membutuhkan cara-cara kerja baru atau tipe-tipe personil baru untuk mengimplementasikan kebijakan. Semakin besar kebijakan membutuhkan perubahan dalam cara-cara yang rutin dari suatu organisasi, semakin besar probabilitas SOP menghambat implementasi (Edward III, 1980).

2. Fragmentasi. Fragmentasi berasal terutama dari tekanan-tekanan di luar unit-unit birokrasi, seperti komite-komite legislatif, kelompok-kelompok kepentingan, pejabat-pejabat eksekutif, konstitusi Negara dan sifat kebijakan yang mempengaruhi organisasi birokrasi publik. Fragmentasi adalah penyebaran tanggung jawab terhadap suatu wilayah kebijakan di antara beberapa unit organisasi. *"fragmentation is the dispersion of responsibility for a policy area among several organizational units."* (Edward III, 1980). Semakin banyak aktor-aktor dan badan-badan yang terlibat dalam suatu kebijakan tertentu dan semakin saling berkaitan keputusan-keputusan mereka, semakin kecil kemungkinan keberhasilan implementasi. Edward menyatakan bahwa secara umum, semakin koordinasi dibutuhkan untuk mengimplementasikan suatu kebijakan, semakin kecil peluang untuk berhasil (Edward III, 1980).

4. Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan

Agar kebijakan publik bisa dilaksanakan dengan efektif, menurut Van Horn dan Van Mater (dalam Widodo 1974) apa yang menjadi standar tujuan harus dipahami oleh para individu (*implementors*). Yang bertanggung jawab atas pencapaian standar dan tujuan kebijakan, karena itu standar dan tujuan harus dikomunikasikan kepada para pelaksana. Komunikasi dalam kerangka penyampaian informasi kepada para pelaksana kebijakan tentang apa menjadi standar dan tujuan harus konsisten dan seragam (*consistency and uniformity*) dari berbagai sumber informasi. Jika tidak ada kejelasan dan konsistensi serta keseragaman terhadap suatu standar dan tujuan kebijakan, maka yang menjadi standar dan tujuan kebijakan sulit untuk bisa dicapai. Dengan kejelasan itu, para pelaksana kebijakan dapat mengetahui apa yang diharapkan darinya dan tahu apa yang harus dilakukan. Dalam suatu organisasi publik, pemerintah daerah misalnya, komunikasi sering merupakan proses yang sulit dan kompleks. Proses pentransferan berita kebawah di dalam organisasi atau dari suatu organisasi ke organisasi lain, dan ke komunikator lain, sering mengalami gangguan (*distortion*) baik yang disengaja maupun tidak. Jika sumber komunikasi berbeda memberikan interpretasi yang tidak sama (*inconsistent*) terhadap suatu standar dan tujuan, atau sumber informasi sama memberikan interpretasi yang penuh dengan pertentangan (*conflicting*), maka pada suatu saat pelaksana kebijakan akan menemukan suatu kejadian yang lebih sulit untuk melaksanakan suatu kebijakan secara intensif.

Dengan demikian, prospek implementasi kebijakan yang efektif, sangat ditentukan oleh komunikasi kepada para pelaksana kebijakan secara akurat dan konsisten (*accuracy and consistency*) (Van Mater dan Varn Horn, dalam Widodo 1974). Disamping itu, koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan. Semakin baik koordinasi komunikasi di antara pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan, maka kesalahan akan semakin kecil, demikian sebaliknya.

5. Disposisi atau sikap para pelaksana

Menurut pendapat Van Metter dan Van Horn dalam Agustinus (2006): "sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul permasalahan dan persoalan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan publik biasanya bersifat *top down* yang sangat mungkin para pengambil keputusan tidak mengetahui bahkan tak mampu menyentuh kebutuhan, keinginan atau permasalahan yang harus diselesaikan".

Sikap mereka itu dipengaruhi oleh pandangannya terhadap suatu kebijakan dan cara melihat pengaruh kebijakan itu terhadap kepentingan-kepentingan organisasinya dan kepentingan-kepentingan pribadinya. Van Mater dan Van Horn (1974) menjelaskan disposisi bahwa implementasi kebijakan diawali penyaringan (*befiltered*) lebih dahulu melalui persepsi dari pelaksana (*implementors*) dalam batas mana kebijakan itu dilaksanakan. Terdapat tiga macam elemen respon yang dapat mempengaruhi kemampuan

dan kemauannya untuk melaksanakan suatu kebijakan, antara lain terdiri dari pertama, pengetahuan (*cognition*), pemahaman dan pendalaman (*comprehension and understanding*) terhadap kebijakan, kedua, arah respon mereka apakah menerima, netral atau menolak (*acceptance, neutrality, and rejection*), dan ketiga, intensitas terhadap kebijakan.

Pemahaman tentang maksud umum dari suatu standar dan tujuan kebijakan adalah penting. Karena, bagaimanapun juga implementasi kebijakan yang berhasil, bisa jadi gagal (*frustrated*) ketika para pelaksana (*officials*), tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Arah disposisi para pelaksana (*implementors*) terhadap standar dan tujuan kebijakan. Arah disposisi para pelaksana (*implementors*) terhadap standar dan tujuan kebijakan juga merupakan hal yang "crucial". Implementors mungkin bisa jadi gagal dalam melaksanakan kebijakan, dikarenakan mereka menolak apa yang menjadi tujuan suatu kebijakan (Van Mater dan Van Horn, 1974).

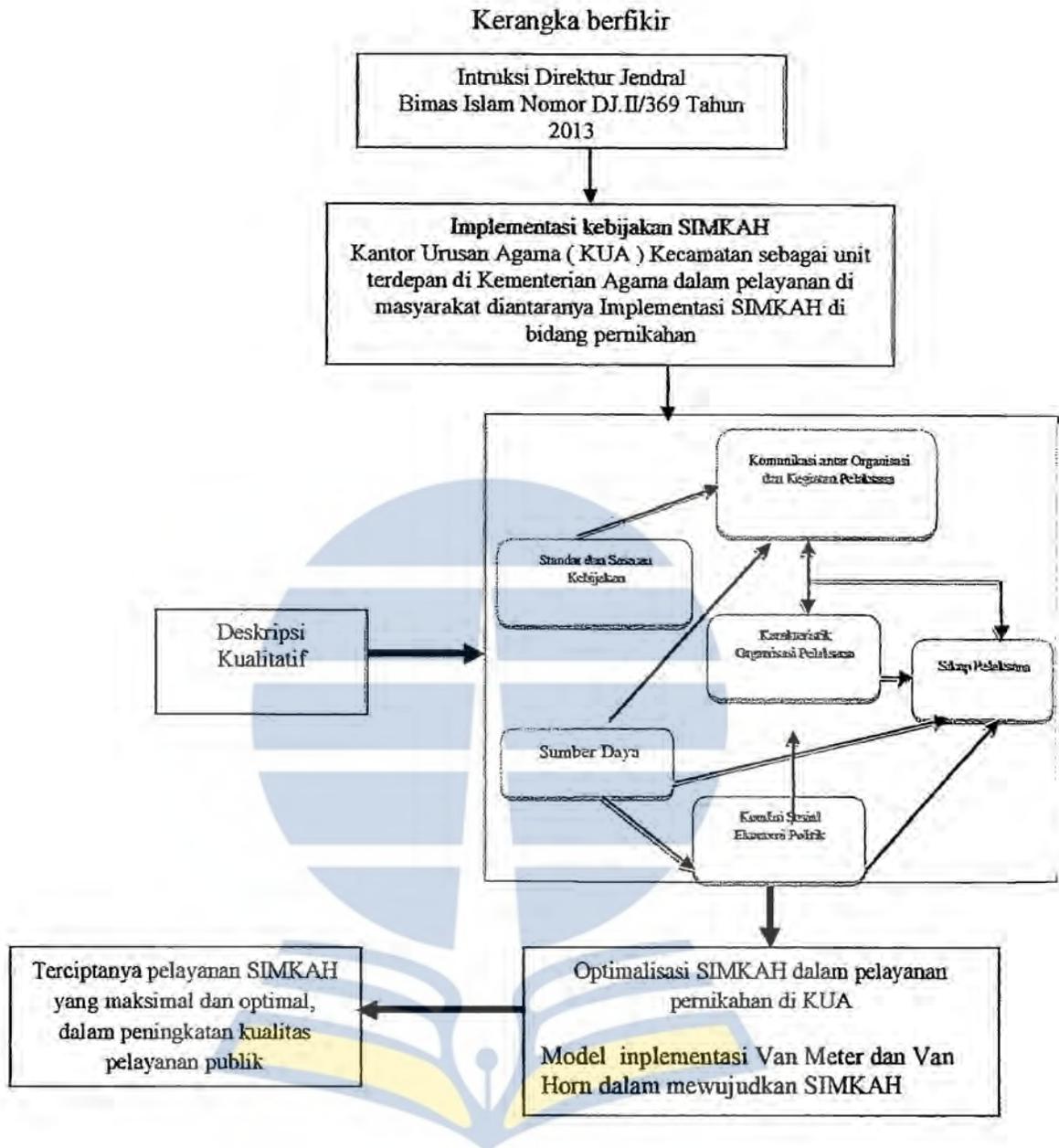
Sebaliknya, penerimaan yang menyebar dan mendalam terhadap standar dan tujuan kebijakan diantara mereka yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan tersebut, adalah merupakan suatu potensi yang besar terhadap keberhasilan implementasi kebijakan (Kaufman dalam Van Mater dan Van Horn, 1974). Pada akhirnya, intensitas disposisi para pelaksana (*implementors*) dapat mempengaruhi pelaksana (*performance*) kebijakan. Kurangnya atau terbatasnya intensitas disposisi ini, akan bisa menyebabkan gagalnya implementasi kebijakan.

6. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik

Hal terakhir yang perlu diperhatikan guna menilai kinerja implementasi kebijakan adalah sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan lingkungan sosial, ekonomi dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi sumber masalah dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Karena itu, upaya implementasi kebijakan mensyaratkan kondisi lingkungan eksternal yang kondusif.

Secara skematis, model implementasi kebijakan publik Van Meter dan Van Horn dapat dijelaskan dalam gambar berikut ini:





Gambar .2.7

Kerangka Berpikir Implementasi Kebijakan SIMKAH

Sumber Van Meter dan Van Horn

D. Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep merupakan sesuatu yang abstrak yang ditransformasi ke dalam bentuk yang konkrit dalam rangka memenuhi

persyaratan validitas dan reliabilitas. Sehingga ketika didefinisikan secara luas, maka secara konseptual dapat diartikan sebagai abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atau individu tertentu.

Adapun konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Standar dan Sasaran Kebijakan
2. Sumber Daya
3. Karakteristik Agen Pelaksana
4. Komunikasi antar organisasi
5. Kondisi Sosial, Ekonomi dan Politik
6. Disposisi/sikap/kecenderungan Implementor/para pelaksana

Menurut Meter dan Horn, (dalam Nugroho, 2003:167), ada 6 (enam) faktor yang dapat menentukan berhasil tidaknya implementasi kebijakan yaitu:

1. Standar dan tujuan kebijakan (*standar and objectives*)
2. Sumber daya kebijakan (*resources*)
3. Komunikasi antar organisasi dan aktivasi pelaksanaan (*interorganization communication and enforcement activities*)
4. Karakteristik agen pelaksana (*the characteristics of Implementing Activities*)
5. Disposisi pelaksana (*the disposition of Implementors*)
6. Kondisi sosial, ekonomi dan politik (*economics, social, and political conditions*).

E. Operasional variabel

Variabel penelitian menjadi satu bagian penting dalam penelitian. Variabel adalah sebuah konsep yang dioperasionalkan. Lebih tepatnya operasional properti dari sebuah objek. Oleh karena itu, variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manajemen dan Administrasi

Manajemen secara pengertian, sebagaimana dikemukakan oleh Mary Parker Follet (1997), adalah seni menyelesaikan sesuatu melalui orang lain. Management is the art of getting things done through people. Definisi ini berarti seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi.

Administrasi dalam arti yang luas menurut Albert Lepawsky mencakup organisasi dan manajemen. Hal ini sejalan dengan pendapat William H. Newman (1951) yang mengatakan bahwa administrasi dapat di pahami sebagai pembimbingan, kepemimpinan dan pengawasan usaha- usaha suatu kelompok orang- orang kearah pencapaian tujuan bersama.

b. Sistem Informasi Manajemen Nikah

SIMKAH adalah singkatan dari "Sistem Informasi Manajemen Nikah" sebuah program aplikasi komputer berbasis windows yang berguna untuk mengumpulkan data-data nikah dari seluruh KUA di wilayah Republik Indonesia secara "on-line", data akan tersimpan dengan aman di KUA setempat, di kabupaten/kota di Kantor Wilayah Propinsi dan di Bimas Islam. Data-data tersebut

berguna untuk membuat berbagai analisa dan laporan sesuai dengan berbagai keperluan. (Setiawan, 2010)

c. Kebijakan Publik

Pressman dan Widavsky sebagaimana dikutip Budi Winarno (2002: 17) mendefinisikan kebijakan publik sebagai hipotesis yang mengandung kondisi-kondisi awal dan akibat-akibat yang bisa diramalkan. Kebijakan publik itu harus dibedakan dengan bentuk-bentuk kebijakan yang lain misalnya kebijakan swasta.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Dalam menyelesaikan penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Artinya, data yang dikumpulkan bukan berupa data angka, melainkan data yang berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan atau memo peneliti dan dokumen resmi lain yang mendukung, sebagaimana dijelaskan Locke, Spriduso dan Silferman dalam Creswell (1994:147) bahwa : “ *Qualitative research is interpretative research. As such the biases, values and judgment of the researches become stated explicitly in the research report. Such openness is considered to be useful and positive.*” Artinya, aktivitas penelitian dicirikan oleh kegiatan mengumpulkan, menggambarkan dan menafsirkan data tentang situasi yang dialami, hubungan tertentu, kegiatan, pandangan, sikap yang ditunjukkan atau tentang kecenderungan yang tampak dalam proses yang sedang berlangsung, pertentangan yang meruncing, serta kerjasama yang dijalankan.

Digunakannya metode kualitatif dimaksudkan untuk menemukan dan memahami apa yang ada di balik fenomena yang akan diteliti atau tujuan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif ini adalah agar peneliti dapat menggambarkan realita empiris di balik fenomena yang terjadi terkait dengan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah

atau SIMKAH di KUA Kecamatan pada Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara.

Metode kualitatif dapat memberikan rincian fenomena (*the detail of phenomenon*) yang sulit diungkapkan dalam metode kuantitatif. Dengan demikian, diperlukan terobosan metodologis yang mampu melahirkan alternatif konsep baru dari kombinasi antara perspektif yang diteliti dan perspektif dari peneliti sendiri, Pendekatan kualitatif diyakini mampu mengarahkan pencarian-pencarian konsep baru dari kombinasi antara perspektif yang diteliti dan pespektif peneliti sendiri, melalui pendekatan yang mengedepankan kriteria *empiric sensual* dan *empiric logic*, sebagaimana halnya paradigma kualitatif modern sehingga akan lahir proposisi hipotetik baru melalui intepretasi proses dan makna dari suatu fenomena yang selanjutnya digunakan untuk membangun prediksi dan memberikan eksplanasi terhadap fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti mencocokkan antara realita empiris dengan teori yang berlaku dengan menggunakan metode deskriptif. Menurut Keirl dan Miller dalam Moleong (2010 : 11) yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah “tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan, manusia, kawasannya sendiri, dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya”.

Dalam penelitian ini peneliti meneliti beberapa obyek dan persoalan tentang penerapan atau implementasi SIMKAH dalam melayani masyarakat dan negara di bidang pernikahan serta meneliti hambatan yang

terjadi dalam implementasi SIMKAH tersebut di KUA yang ada di Kecamatan di Kabupaten Malinau sehingga mendapatkan fakta dan data yang valid, reliabel dan objektif, serta dapat dipertanggungjawabkan. Teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat deduktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Pertimbangan peneliti menggunakan penelitian kualitatif ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Lexy Moleong (2010 : 138) :

1. Menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda , 2. Metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden , 3. Metode ini lebih peka dan menyesuaikan diri dengan manajemen pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian bertujuan untuk membatasi peneliti sehingga terhindar dan tidak terjebak dalam pengumpulan data pada bidang yang sangat umum dan luas atau kurang relevan dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Fokus penelitian ini sangat penting dijadikan sarana untuk memandu dan mengarahkan jalannya penelitian, berpedoman kepada fokus penelitian, maka peneliti membatasi bidang-bidang temuan dengan arahan fokus penelitian, sehingga peneliti mengetahui dengan pasti data mana yang perlu dimasukkan kedalam sejumlah data yang sedang dikumpulkan. Dengan demikian ada dua maksud yang ingin dicapai peneliti melalui penetapan fokus ini, pertama adalah untuk membatasi

studi, dalam hal ini membatasi bidang inkuiri, misalnya membatasi diri pada penggunaan teori-teori tertentu yang sesuai dengan masalah yang diteliti, sedangkan teori-teori yang tidak sesuai sedapat mungkin dihindari penggunaannya. Kedua, sebagaimana yang diungkapkan (Moleong, 2001:63) penetapan fokus penelitian berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-inklusi seperti perolehan data baru di lapangan. “ Dengan bimbingan dan arahan suatu fokus penelitian, maka peneliti tahu persis, mana data yang perlu dikumpulkan dan data mana yang tidak perlu dimasukkan kedalam sejumlah data yang sedang dikumpulkan.

Dengan demikian, penetapan fokus yang jelas dan mantap, maka seorang peneliti dapat membuat keputusan yang tepat tentang data mana yang akan dikumpulkan dan mana data yang tidak perlu dijamah dan dibuang. Antara permasalahan dan fokus penelitian saling berkaitan atau terkait, oleh karenanya permasalahan penelitian dijadikan sebagai acuan di dalam fokus , walau pun dalam perjalanannya nanti dalam penelitian, fokus dapat berkembang dan berubah di lapangan sesuai pula dengan perkembangan permasalahan penelitian yang ditemukan di lapangan penelitian.

Kemudian, berangkat dari permasalahan yang akan penulis teliti yakni tentang Sistem Informasi Manajemen Nikah di KUA Kecamatan Se-Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara, dengan fokus penelitian Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA pada Kabupaten Malinau, penulis akan menggunakan model implemntasi yang disampaikan oleh Van Meter dan Van Horn dalam menganalisa

Implementasi SIMKAH tersebut dengan pengamatan yang akan dilakukan sebagai berikut :

1. Standar dan sasaran kebijakan / ukuran dan tujuan kebijakan
 2. Sumber Daya
 3. Karakteristik organisasi pelaksana
 4. Komunikasi antar organisasi
 5. Disposisi atau sikap para pelaksana
 6. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik
1. Implementasi Sistim Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)
 - a. Berbasis Windows untuk pengumpulan data-data nikah
 - b. Sistim on-line
 - c. Data-data tersebut berguna untuk membuat berbagai analisa dan laporan sesuai dengan berbagai keperluan
 2. Pelayanan Penyelenggaraan Pencatatan Nikah
 - a. Membangun sistem informasi manajemen pernikahan di KUA
 - b. Membangun infrastruktur database dengan memanfaatkan teknologi yang dapat mengakomodasi kebutuhan manajemen dan eksekutif.
 - c. Membangun infrastruktur jaringan yang terintegrasi antara KUA di tingkat daerah sampai kantor pusat
 - d. Meningkatkan pelayanan serta penyajian data yang cepat dan akurat

- e. Meningkatkan pengendalian, pengawasan serta pelayanan bagi publik untuk mendapatkan informasi yang lengkap, cepat dan akurat.
- f. Meminimalisir praktik pemalsuan identitas dalam sebuah pernikahan. (Setiawan, 2010)...

3. Faktor Yang Menghambat Implementasi Simkah

Faktor Penghambat

- a. Sumber daya manusia yang terbatas
- b. Sarana dan prasarana yang kurang memadai.
- c. Perlu waktu lama untuk mengentry data calon peserta pernikahan
- d. Adanya manusia yang kurang paham akan teknologi
- e. Terdapat bahasa yang merumitkan pembaca.
- f. Jaringan atau koneksi internet yang kurang bagus.

4. Lokasi Penelitian

Dalam suatu penelitian pada tesis, lokasi penelitian memegang peranan dan objek yang tidak bisa dipisahkan dan dihilangkan. Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti dapat menangkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang akan diteliti. Dalam pembuatan tesis yang akan penulis lakukan, lokasi penelitian yang akan penulis lakukan adalah di sejumlah Kantor Urusan Agama (KUA) di Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara. Dari jumlah Kecamatan yang ada di Kabupaten Malinau yang berjumlah 15 kecamatan, hanya 3 kecamatan saja yang ada KUA nya, sehingga kecamatan yang tidak memiliki KUA,

akan dirangkap oleh kecamatan yang memiliki KUA tersebut. Sehingga hanya 3 kecamatan yang akan penulis teliti, walaupun tidak menutup kemungkinan, informan bisa diambil dari kecamatan terdekat.

5. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, ada dua sumber data yang nantinya akan dipergunakan dalam penyempurnaan tulisan dalam penelitian ini, yakni data primer dan data skunder. Berikut ini penulis sampaikan apa saja data primer dan skunder yang penulis pergunakan yakni :

a. Data Primer

Menurut S. Nasution data primer adalah data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian (Moleong,2010:157). Sedangkan menurut Lofland bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan. Kata-kata dan tindakan merupakan sumber data yang diperoleh dari lapangan dengan mengamati atau mewawancarai. Peneliti menggunakan data ini untuk mendapatkan informasi langsung tentang bagaimana implementasi SIMKAH dalam pelayanan pencatatan pernikahan dan informasi lainnya di KUA se Kabupaten Malinau, Provinsi Kalimantan Utara. Sehingga dengan data yang diperoleh dari informan ini, akan memberikan gambaran bagaimana implementasi SIMKAH apakah sudah berjalan sesuai harapan atau belum, apakah implemntasinya dapat berjalan sesuai dengan keinginan semua pihak, disamping itu juga penelitian ini ingin mengkoreksi dan melihat lebih jauh, apa saja hambatan yang terjadi

dan terdapat di lapangan atau lokasi penelitian tersebut . Dalam penelitian ini subjek dipilih berdasarkan teknik purposive sampling dengan berupaya dan berusaha memasukkan ciri-ciri tertentu terhadap responden menurut kemauan peneliti, sehingganya teknik ini dapat memperoleh informasi yang jelas dan terang bagaimana implementasi SIMKAH di KUA tersebut serta untuk melihat dan meneliti hambatan yang terjadi di KUA itu dalam penerapan SIMKAH dimaksud.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya yang terdiri dari surat-surat pribadi, buku harian, notulen rapat perkumpulan, sampai dokumen-dokumen resmi dari berbagai instansi pemerintah (Moleong,2010:159). Data sekunder juga dapat berupa majalah, buletin, publikasi dari berbagai organisasi, lampiran-lampiran dari badan-badan resmi seperti kementerian-kementerian, hasil-hasil studi, tesis, hasil survey, studi histories, laporan atau catatan yang berhubungan dengan pelayanan dan pencatatan nikah maupun SIMKAH itu sendiri, dan sebagainya. Peneliti menggunakan data sekunder ini untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui wawancara langsung.

B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan

1. Informan

Menurut Moloeng, informan adalah orang-orang yang ada pada latar penelitian. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan bagi peneliti adalah agar dalam waktu yang singkat akan banyak informasi yang terjaring sebagai sampling internal, karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya (Moloeng, 2004 : 30).

Menurut Spradley dan Faisal (1990 : 43) agar memperoleh informasi yang lebih terbukti, terdapat beberapa kriteria dalam menentukan informan antara lain:

- 1) Informan yang lama dan intensif dalam suatu kegiatan atau medan aktifitas yang menjadi sasaran atau perhatian penelitian.
- 2) Informan yang masih terkait secara penuh dan aktif pada lingkungan atau kegiatan yang menjadi sasaran perhatian penelitian.
- 3) Informan yang mempunyai cukup banyak informasi, waktu dan kesempatan untuk dimintai keterangan.
- 4) Informan yang berada atau tinggal pada sasaran yang mendapat perlakuan yang mengetahui kejadian tersebut.

Dalam hal untuk meningkatkan pelayanan publik pada KUA di bidang pernikahan ini, tentunya pada penelitian penulis akan memberikan pembatasan yakni sesuai dengan teori dan model para ahli yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Van Meter dan Van Horn

diantaranya menguoaas dan membahas tentang bagaimana pengaruh komunikasi dalam SIMKAH tersebut terhadap layanan yang diberikan, bagaimana peranan struktur organisasi, sumber daya dan kecenderungan-kecenderungan dalam mendukung keberhasilan program kebijakan terhadap implementasi SIMKAH dan pelayanan pernikahan pada KUA di Kabupaten Malinau.

2. Teknik Pemilihan Informan

Dalam hal teknik pemilihan informan ini, peneliti mencari data informan terlebih dahulu yang tentunya berkompeten dan menguasai data dan informasi yang nantinya akan peneliti tanyakan atau wawancarai kepada informan tersebut. Hal ini begitu penting, sehingga dapat memberikan gambaran dan masukan yang sangat penting bagi penelitian ini.

Dalam penelitian kualitatif ini, informan merupakan sumber informasi yang sangat dibutuhkan dan mewarnai dalam tesis ini. Dengan sumber informasi yang baik dan mendukung, maka data yang akurat dan betul-betul diperlukan dapat diperoleh dengan baik pula. Adapun informan yang diperlukan bagi implementasi SIMKAH ini adalah mereka-mereka yang paling tidak terlibat dalam pelayanan dan pengambil kebijakan dalam pelayanan tersebut, sehingga ketika berbagai pertanyaan dan wawancara yang diberikan atau ditanyakan dapat terjawab dengan memuaskan dan dapat mendukung keinginan data yang diperlukan dan informasi yang di butuhkan peneliti.

Berikut ini akan peneliti sampaikan informan yang memberikan informasi maupun data terkait dengan penelitian dalam tesis ini, yakni sebagaimana informan dibawah ini :

- a. Kepala Seksi Bimas Islam Kantor Kemenag Malinau.
- b. Kepala KUA Kecamatan Malinau Kota, Malinau Utara dan Kecamatan Mentarang.
- c. Para penghulu di masing-masing KUA yang ada di Kecamatan
- d. Penyuluh Agama Islam , baik yang PNS maupun Non PNS.
- e. Operator SIMKAH pada masing-masing KUA di Kecamatan.
- f. Calon Pengantin maupun Masyarakat dilingkungan Kecamatan tersebut.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Penelitian harus memiliki kemampuan dalam melakukan pencatatan terhadap data berupa tingkah laku atau penampilan sumber data, karena harus dicatatnya secara tertulis tanpa memasukkan tafsiran, pendapat dan pandangannya.

Peneliti merupakan perencana, pengumpulan data, analisis, penafsir data, peneliti menjadi pelapor hasil penelitiannya. Pengertian instrumen atau alat penelitian, tempat penelitian karena menjadi segalanya dan keseluruhan proses penelitian. Instrumen penelitian dimaksudkan sebagai alat pengumpul data (Moleong, 2010: 168). Penggunaan peneliti sebagai instrumen penelitian bertujuan untuk mendapatkan data empirik di lapangan, Instrumen penelitian yang digunakan adalah wawancara dan pengamatan terhadap obyek penelitian melalui sejumlah pendalaman dalam bentuk diskusi terfokus.

Wawancara melalui sejumlah pertanyaan yang terfokus dilakukan secara logis berhubungan dengan masalah penelitian, dan tiap-tiap pertanyaan merupakan jawaban- jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis kerja.

Instrumen penelitian menurut Arikunto (2006: 149) merupakan alat bantu bagi peneliti dalam mengumpulkan data. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto dalam edisi sebelumnya adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis, sehingga mudah diolah. Di dalam sebuah penelitian dibutuhkan instrumen untuk mendapatkan data yang valid (Moleong,2010:168). Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dan yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai pengumpul data dan sebagai instrumen aktif dalam upaya mengumpulkan data di lapangan. Dengan perannya sebagai pengumpul data penelitian, maka peneliti sebagai instrumen melakukan "Validasi" terkait kesiapan melakukan penelitian sebelum terjun ke lapangan penelitian. Validasi terhadap peneliti sebagai instrumen penelitian meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif dan penguasaan mengenai obyek yang diteliti, yaitu implementasi SIMKAH dalam pelayanan pernikahan di KUA pada Kabupaten Malinau Sedangkan berbagai bentuk alat-alat bantu serta dokumen-dokumen lainnya akan digunakan untuk menunjang keabsahan hasil penelitian. Kehadiran peneliti secara langsung di lapangan sebagai tolok

ukur keberhasilan untuk memahami kasus yang diteliti, sehingga keterlibatan peneliti secara langsung dan aktif dengan informan kunci (key informan) dan pendukung dan atau sumber data lainnya di sini mutlak diperlukan.

D. Prosedur Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Pada penelitian kali ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif maka data yang diperoleh haruslah mendalam, jelas dan spesifik. Selanjutnya dijelaskan oleh Sugiyono (2009:225) bahwa pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, dokumentasi, dan wawancara.

1) Teknik Observasi (pengamatan)

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis, mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan (Subagyo 1997). Teknik ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana implementasi SIMKAH dalam memberikan pelayanan pernikahan di KUA dimana masyarakat berurusan. Disamping itu juga akan meneliti dan mengetahui faktor penghambat apa saja yang dialami atau dirasakan KUA dalam menerapkan SIMKAH dimaksud.

2) Teknik Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang

memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2009). Menurut Singarimbun (Singarimbun dan Sofyan Efendi, 1989:192 dalam Silvi Handayani, 2006. wawancara mendalam adalah salah satu metode pengumpulan data dengan bertanya langsung kepada informan. Teknik ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan *credible informan*. Pertanyaan - pertanyaan wawancara bersifat terbuka dan semi terbuka. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan keleluasaan kepada *credible informan* agar dapat memberikan jawaban sesuai dengan kondisi yang ada. Dalam wawancara langsung ini digunakan alat berupa pedoman wawancara yang berisi daftar pertanyaan untuk memperoleh data mengenai bagaimana implemtasi SIMKAH dan faktor penghambat dalam implementasi SIMKAH tersebut. Teknik ini dilakukan untuk mengetahui dan memberikan gambaran terhadap apa yang diteliti, dalam hal ini adalah menggali informasi Implemntasi SIMKAH dan hambatan yang dialami atau dirasakan dalam penerapan SIMKAH tersebut dari seseorang yang menjadi responden atau langsung dari sumber data. Adapun informan atau responden yang nantinya akan diwawncarai atau di interviwu adalah : Kasi Bimas Islam, Kepala KUA Kecamatan, Penghulu dan penyuluh Kecamatan, Operator SIMKAH, Calon pengantin dan masyarakat yang akan dilayani.

3. Teknik Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari

seseorang (Sugiyono, 2009). Teknik ini dilakukan untuk mengetahui data-data yang diperlukan dalam penyempurnaan penelitian ini.

E. Metode Analisis Data

Miles dan Huberman (2009:16-19) mengemukakan bahwa terdapat langkah-langkah dalam analisis data adalah reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan. Adapun penjabaran dari masing-masing langkah adalah sebagai berikut:

1) Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data 'kasar' yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Selama pengumpulan data berlangsung terjadi tahapan reduksi sebelumnya seperti membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, dan menulis memo. Reduksi data atau proses transformasi data ini berlanjut terus sesudah penelitian di lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi (Miles dan Huberman, 2009:16).

2) Penyajian data

Penyajian data dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan

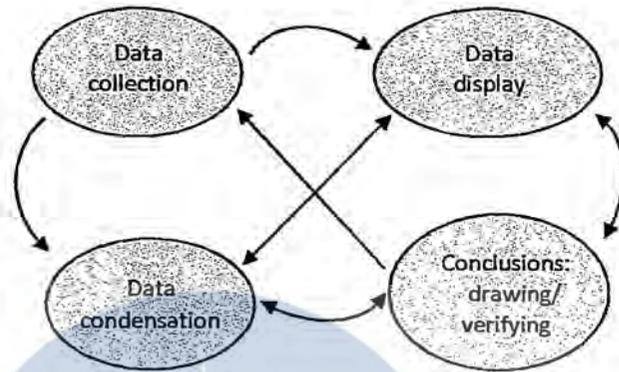
pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian-penyajian data akan dapat dipahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut. Penyajian data merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid. Penyajian dapat dilakukan dalam berbagai jenis seperti matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna (Miles dan Huberman, 2009:17-18).

3) Menarik kesimpulan dan verifikasi.

Kegiatan analisis selanjutnya adalah menarik kesimpulan. Dari permulaan pengumpulan data, seseorang penganalisis kualitatif mulai mencari 'arti' benda-benda mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Penelitian yang kompeten akan menangani kesimpulan-kesimpulan itu dengan longgar, tetap terbuka dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan, mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh (Miles dan Huberman, 1994).

Ketiga langkah interaktif dalam analisis kualitatif tersebut dapat digambarkan dalam bagan berikut (Miles dan Huberman, 1994):

Display 1.1 Components of Data Analysis: Interactive Model



Gambar 3.1

Source: Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). Qualitative data analysis:



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Wilayah Kabupaten Malinau terletak antara $114^{\circ}35'22''$ sampai dengan $116^{\circ}50'55''$ Bujur Timur dan $1^{\circ}21'36''$ sampai dengan $4^{\circ}10'55''$ Lintang Utara. Kabupaten Malinau merupakan salah satu dari 5 kabupaten yang menjadi bagian dari Provinsi Kalimantan Utara berdasarkan UU nomor 20 Tahun 2012 Tanggal 16 November 2012. Seluruh wilayah Kabupaten Malinau merupakan daratan dengan luas 40.088,41 km² sehingga menjadikan Malinau kabupaten terluas di Provinsi Kalimantan Utara. Secara administrasi, Kabupaten Malinau merupakan salah satu daerah hasil pemekaran wilayah Kabupaten Bulungan berdasarkan Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999 yang wilayahnya terletak di bagian utara Provinsi Kalimantan Utara. Kabupaten Malinau berbatasan langsung dengan Malaysia-Negara Bagian Serawak di sebelah barat, sebelah utara dengan Kabupaten Nunukan, sebelah timur dengan Kabupaten Tana Tidung dan Bulungan, dan sebelah selatan dengan Kabupaten Kutai Barat. Secara umum, topografi Kabupaten Malinau dapat dibedakan menjadi perbukitan dan dataran rendah. Kawasan perbukitan terdapat pada bagian barat dari wilayah utara yang merupakan jalur pegunungan dengan puncaknya yaitu Gunung Naga Paratu (5.910 m) di Kecamatan Mentarang. Kawasan perbukitan juga terdapat di wilayah selatan Kabupaten Malinau

dengan ketinggian 500-1.500 meter di atas permukaan laut. (BPS Malinau, 2016, Statistik Kabupaten Malinau).

Sedangkan luas Wilayah Kabupaten Malinau diatas jika terbagi kepada per Kecamatan , maka akan Nampak pada table berikut ini :

Prosentasi Luas Wilayah Kabupaten Malinau Per Kecamatan Tahun 2016

NO	NAMA KECAMATAN	LUAS WILAYAH /KM	PROSENTASI / %
1	2	3	4
1.	Sungai Boh	3.112,18	7,76
2.	Kayan Selatan	3.138,59	7,83
3.	Kayan Hulu	735,40	1,83
4.	Kayan Hilir	11.863,19	29,59
5.	Pujungan	6.539,39	16,31
6.	Bahau Hulu	3.098,98	7,73
7.	Sungai Tubu	2.243,78	5,60
8.	Malinau Selatan Hulu	2.171,14	5,42
9.	Malinau Selatan	1.153,35	2,88
10.	Malinau Selatan Hilir	572,20	1,43
11.	Mentarang	535,15	1,33
12.	Mentarang Hulu	2.924,65	7,30
13.	Malinau Utara	1.091,19	2,72
14.	Malinau Barat	767,12	1,91
15.	Malinau Kota	142,07	0,35
	Kabupaten Malinau	40.08,41	100,00

Tabel 4.1

Wilayah Kabupaten Malinau

Sumber data : Bappeda Kabupaten Malinau Tahun 2017



Gambar 4.2
Peta Kabupaten Malinau
Sumber : Bappeda Kabupaten Malinau Tahun 2017

Dari luas wilayah diatas, tergambar pula jumlah penduduk Kabupaten Malinau secara keseluruhan untuk tahun 2016 sebagaimana dapat dilihat dalam gambar pada tabel berikut ini :

NO	Kecamatan	AGAMA					Jumlah
		Islam	Kristen	Katholik	Hindu	Budha	
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Sungai Boh	17	1.710	675	-	-	-
2.	Kayan Selatan	3	1.259	710	-	-	-
3.	Kayan Hulu	14	2.664	12	-	-	-
4.	Kayan Hilir	33	1.327	2	-	-	-
5.	Pujungan	16	1.760	15	-	-	-
6.	Bahau Hulu	6	1.337	3	-	-	-
7.	Sungai Tubu	5	678	1	-	-	-
8.	Malinau Selatan Hulu	81	1.809	321	-	-	-
9.	Malinau Selatan	549	3.057	397	2	1	-

10.	Malinau Selatan Hilir	168	2.265	447	-	-	-
11.	Mentarang	232	5.263	69	-	1	-
12.	Mentarang Hulu	15	9.39	2	-	-	-
13.	Malinau Utara	6.203	5.542	1.702	33	3	-
14.	Malinau Barat	1.490	8.277	1.027	12	20	-
15.	Malinau Kota	16.672	6.491	1.013	32	224	-
	Kabupaten Malinau	25.504	45.775	6.396	79	249	78.003

Tabel 4.3

Jumlah Penduduk Per agama Kabupaten Malinau tahun 2016

Sumber data : Bappeda Kabupaten Malinau.

Dari gambar atau table diatas, terlihat berapa besar jumlah penduduk beragama Islam atau Muslim yang akan dilayani KUA Kecamatan dimana KUA itu berada , karena layanan public yang akan diberikan adalah manusia dimana yang bersangkutan berdomisili atau hidup secara langsung berinteraksi dengan manusia lainnya di wilayah tersebut.

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan merupakan garda terdepan dalam barisan Kementerian Agama Republik Indonesia dalam memberikan pelayanan public di masyarakat. Mengapa dikatakan demikian, karena aparatur negara yang bekerja di KUA kecamatan bersentuhan dan berinteraksi langsung dengan masyarakat. Pelayanan tersebut diberikan dari sejak insan itu dilahirkan hingga meninggal dunia. Begitu sentral dan dominannya peran dan akses pelayanan yang diberikan oleh KUA sehingga KUA disematkan julukan “ Ujung Tombak” oleh

Kementerian Agama Republik Indonesia dalam memberikan dan melayani masyarakat di kecamatan.

KUA yang dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia, telah mengalami beberapa kali perubahan keputusan diantaranya adalah KMA Nomor 517 tahun 2001 tentang organisasi Kantor Urusan Agama kecamatan, kemudian dirubah lagi dengan KMA Nomor 39 tahun 2012 dan terakhir adalah KMA Nomor 34 tahun 2016 . Perubahan tersebut tentunya dilakukan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan organisasi dan tuntutan dan perubahan stigma pelayanan di masyarakat. Diharapkan dengan adanya penyempurnaan keputusan ini diharapkan akan memberikan dampak dan warna positif dalam pelayanan di masyarakat . Untuk lebih mengenal KUA Kecamatan yang berada di Kabupaten Malinau tersebut, penulis akan menyampaikan secara singkat gambaran KUA-KUA yang berada di Kabupaten Malinau agar dapat lebih dikenal , dalam gambaran sejarah singkat KUA yang ada di Kabupaten Malinau seperti penjelasan dibawah ini.

1. Sejarah Singkat KUA Di Kabupaten Malinau

Kantor KUA Kecamatan Malinau Kota eksis dan berada di jantung ibukota Kabupaten Malinau. Kantor KUA ini terletak di Jalan Raja Alam RT. 8 No. 38 Kecamatan Malinau Kota, Kabupaten Malinau. Kantor KUA terletak pada tempat strategis dan ditengah-tengah kota . Kantor KUA ini berdekatan dengan Kantor Camat Kecamatan Malinau Kota dan Kantor Desa Malinau Kota, sehingga membantu masyarakat dalam

berurusan secara cepat dan terjangkau serta tidak memakan waktu jika berurusan di Kantor Camat dan Kantor Desa. KUA Kecamatan Malinau Kota ini didirikan tahun 1980 an dengan kepala KUANYA waktu itu adalah Hermansyah yang saat ini telah menjabat sebagai Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Tidung dan saat itu Kabupaten Malinau masih befrstatus kecamatan Malinau Kota dan belum dimekarkan menjadi Kabupaten seperti sekarang ini. Seiring berjalannya waktu dan pelayanan, maka pada tahun 1999 Kabupaten Induk (Kabupaten Bulungan) dimekarkan menjadi beberapa Kabupaten , diantaranya adalah Kabupaten Malinau. Sedangkan Kecamatan Malinau Kota menjadi ibukota Kabupaten Malinau. Dalam perjalanannya , KUA Kecamatan waktu itu di Jabat oleh Muhajir, S. Ag dan sekaligus sebagai Plh. Kepala Kantor Departemen Agama Kabupaten Malinau sebagai Kantor Departemen Agama Persiapan. Setelah itu pada tahun 2002, maka resmilah terbentuk Kantor Departemen Agama Kabupaten Malinau dengan Kepala Kantor dijabat oleh Muhajir, S. Ag. Yang berkantor bersama dengan KUA Kecamatan Malinau Kota yang terletak di Jalan Raja Alam Kecamatan Malinau Kota. Dengan berubah statusnya dari Kecamatan menjadi Kabupaten maka terjadi pula perubahan dalam pemekaran Kabupaten Malinau yang awalnya dari 5 kecamatan menjadi 9 kecamatan dan hingga 13 kecamatan

yang saat ini berubah lagi menjadi 15 kecamatan. Seiring dengan luasnya cakupan pelayanan di KUA kecamatan, maka didirikanlah beberapa KUA yang ada di Kabupaten Malinau menjadi 3 KUA untuk dapat menjangkau pelayanan public di daerah ini, walau itupun masih dirangkap oleh KUA yang ada dalam melayani Kecamatan yang belum memiliki KUA. Pendirian KUA dimaksud adalah KUA Kecamatan Mentarang dan Kecamatan Malinau Utara.

Sejak pemekaran tersebut, maka terjadi mutasi dan pergeseran personil organisasi di tubuh Kantor Departemen Agama dan KUA Kecamatan, walau dengan kondisi SDM yang terbatas. Secara bergantian mutasi jabatan Kepala KUA Kecamatan Malinau Kota senantiasa terus berotasi.

Sedangkan KUA Kecamatan Mentarang yang dalam melayani masyarakat Muslim, selain melayani di kecamatan mentarang dan sekitarnya, juga memberikan layanan pernikahan di kecamatan lain yang terdekat dengan wilayahnya, hal ini dikarenakan Kecamatan tersebut belum memiliki Kantor KUA dan personilnya. KUA Kecamatan Mentarang yang berjarak kurang lebih 40 KM dari Ibukota Kabupaten dengan kondisi jalan yang kurang baik dapat ditempuh dengan kendaraan darat sekitar 2 jam perjalanan, juga dapat ditempuh dengan menggunakan sarana sungai walau dengan waktu yang agak lama sekitar 4 jam. Seiring dengan

pergantian waktu pejabat di KUA ini pun beberapa kali mengalami pergantian pimpinan.

Selanjutnya untuk dapat melayani umat Muslim yang selama ini di layani dan dirangkap oleh KUA Kecamatan Malinau Kota, maka didirikanlah KUA Kecamatan Malinau Utara pada tahun 2011 . KUA ini berada pada Kecamatan Malinau Utara , Jalan Aki Topan RT. & Komplek Islamik Centre Kecamatan Malinau Seberang. Kepala KUA yang pertama dilantik dan diamanhi untuk mengkomandoi KUA ini adalah H. Kuri Alkan, S. Ag. , dengan beberapa personil didalamnya diantaranya adalah 2 orang penghulu, tata usaha dan perangkat lainnya yang memang telah dipersiapkan ketika akan dibentuk atau didirikan KUA tersebut. Dalam perjalanannya melayani masyarakat setempat , KUA ini mengalami beberapa kali kepindahan kantor, disebabkan lahan untuk pendirian kantor belum ada disamping itu juga anggaran pembangunan belum mendapatkan persetujuan, sehingga boleh dikatakan KUA Malinau Utara ini selalu “ Nomaden “ atau berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain. Walau dengan menggunakan kantor seadanya dan dengan fasilitas yang kurang memadai, namun pelayanan public saat itu berjalan dengan baik dan mendapat apresiasi dari masyarakat di Kecamatan Malinau Utara dan sekitarnya, karena saat KUA ini belum ada mereka berurusan jauh ke Kota dan memakan biaya yang

cukup lumayan, dengan eksistensi KUA di Kecamatan Malinau Utara ini kebutuhan mereka akan urusan agama dan pernikahan sangat terbantu sekali. Seiring pergantian waktu, maka perubahan pelayanan semakin bertambah baik, dengan dibangunnya gedung permanen dan representatif di KUA Kecamatan Malinau Utara ini, dengan fasilitas dan sarana yang memadai didalamnya dan penambahan personil yang sudah memadai dalam memberikan pelayanan public kepada masyarakat diwilayahnya tersebut.

Demikian sekilas sejarah singkat KUA-KUA yang berada di Kabupaten Malinau, yang hingga kini tetap eksis dalam memberikan pelayanan public kepada masyarakat diwilayahnya masing-masing walau dengan pemekaran yang terus berubah, namun dengan KUA yang masih hanya 3 unit saja dalam memberikan layanan dalam cakupan wilayah yang begitu luas dan heterogen kondisi masyarakat dan adatnya. Tentunya diperlukan motivasi dan semangat yang kuat dalam memberikan pelayanan prima dan baik kepada masyarakat, dibutuhkan inovasi dan kreasi dilapangan dalam memberikan dan memudahkan berbagai pelayanan dan bantuan kepada masyarakat disekitarnya, salah satu yang saat ini menjadi trend dan unggulan hamper disemua lini KUA se Indonesia adalah dengan menerapkan aplikasi SIMKAH dan telah dirancang dan buat oleh Pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama

Republik Indonesia yang hingga saat ini berjumlah kurang lebih 5384 unit KUA di seluruh Indonesia. Tentunya dengan SIMKAH dan aplikasi lainnya yang ada di KUA seperti SIMZAT, SIMMAS, SIWAK, SIMPONI, SIMMTQ , SIMPENNAIS, dapat memberikan layanan terbaik kepada masyarakat yang berada di Kabupaten Malinau dengan jumlah penduduk yang saat ini sekitar 78.003,- jiwa. Dengan jumlah umat Islam / Muslim sebanyak 25.504 yang berada di beberapa Kecamatan di Kabupaten Malinau, sedangkan umat Muslim yang berada di 3 KUA yang memberikan layanan public , untuk Kecamatan Mentarang sebanyak 232 jiwa, Kecamatan Malinau Kota sebanyak 16.672 jiwa dan Kecamatan Malinau Utara sebanyak 6.203 jiwa yang beragama Islam.

Selama dalam kurun waktu sebelum dan sesudah dimekarkannya Kecamatan Malinau menjadi Kabupaten yakni tahun 1982 dan tahun 1999 setelah Kabupaten Malinau di Mekarkan , dari 3 Kecamatan menjadi 9 kecamatan kemudian 12 kecamatan hingga saat inimenjadi 15 kecamatan, maka para pejabat di lingkungan Kementerian Agama (dahulu Departemen Agama) telah mengalami pergantian pejabat dilingkungan KUA , untuk lebih jelasnya para pejabat dimaksud , berikut ini peneliti sampaikan nama dan tahun menjabat, sebagaimana data dalam table berikut ini yakni pejabat yang telah dan pernah memimpin pada KUA se- Kabupaten Malinau dari masa ke masa:

NO	KECAMATAN	NAMA	TAHUN MENJABAT	KET
1.	Malinau Kota	Fathur Rasyid, S. BA	1982-1986	Almarhum
		H. Sajidin, S. Pd. I	1986-1997	
		H. S. Hermansyah	1997-2001	
		Muhajir, S. Ag	2001-2004	
		Habib Sentioko	2004-2007	
		Mushoffa, S. Ag	2007-2009	
		Iramsyah Noor, S. Ag	2009-2013	
		Umar Maya, S. Ag	2013-2017	
2.	Malinau Utara	H. Kuri Alkan, S. Ag	2012-2017	
3.	Mentarang	Saleh, S. Ag	1992-1996	Almarhum
		H. Sajidin, S. Pd.I	1996-2000	
		H. Abdul Hamid	2000-2005	
		Mushoffa, S. Ag	2005-2007	
		Iramsyah Noor, S. Ag	2007-2009	
		Umar Maya, S. Ag	2009-2003	
		Yusran, S. HI	2013-2017	

Tabel 4.4

Pejabat KUA Kecamatan dari masa ke masa
Sumber : Bimas Islam Kemenag Malinau

2. Tufoksi dan Struktur KUA

Sesuai dengan, Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 517 Tahun 2011 dan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2012 yang disempurnakan dengan KMA Nomor 34 Tahun 2016 dapat digambarkan dan diuraikan secara singkat Tugas Pokok dan Fungsi serta Struktur KUA sebagai berikut :

Kantor Urusan Agama merupakan ujung tombak Kementerian Agama Republik Indonesia dalam melayani

masyarakat di bidang keagamaan. Kantor Urusan Agama (KUA) adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Bimas Islam Kementerian Agama RI yang berada di tingkat Kecamatan, satu tingkat dibawah Kantor Kementerian Agama tingkat Kota/Kabupaten. KUA memiliki Tugas Pokok dan Fungsi (tupoksi) melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kota/Kabupaten di bidang urusan agama Islam dan membantu pembangunan pemerintahan umum di bidang agama di tingkat kecamatan. KUA sebagai perpanjangan tangan Kementerian Agama memiliki banyak peran yang sangat krusial. Peran tersebut dapat kita ketahui dari pelayanan yang diberikan KUA, yaitu: 1) Administrasi (Pendaftaran, Pengesahan dan Pencatatan Nikah dan Rujuk); 2) Pendaftaran dan Penerbitan Akte Ikrar Wakaf; 3) Pembinaan Keluarga Sakinah; 4) Pembinaan Kemasjidan; 5) Pembinaan syariah; 6) Pembinaan Pangan Halal; 7) Pembinaan Zakat; 8) Pembinaan wakaf; 9) Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji 10) dan pembinaan keagamaan lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat diwilayahnya masing-masing.

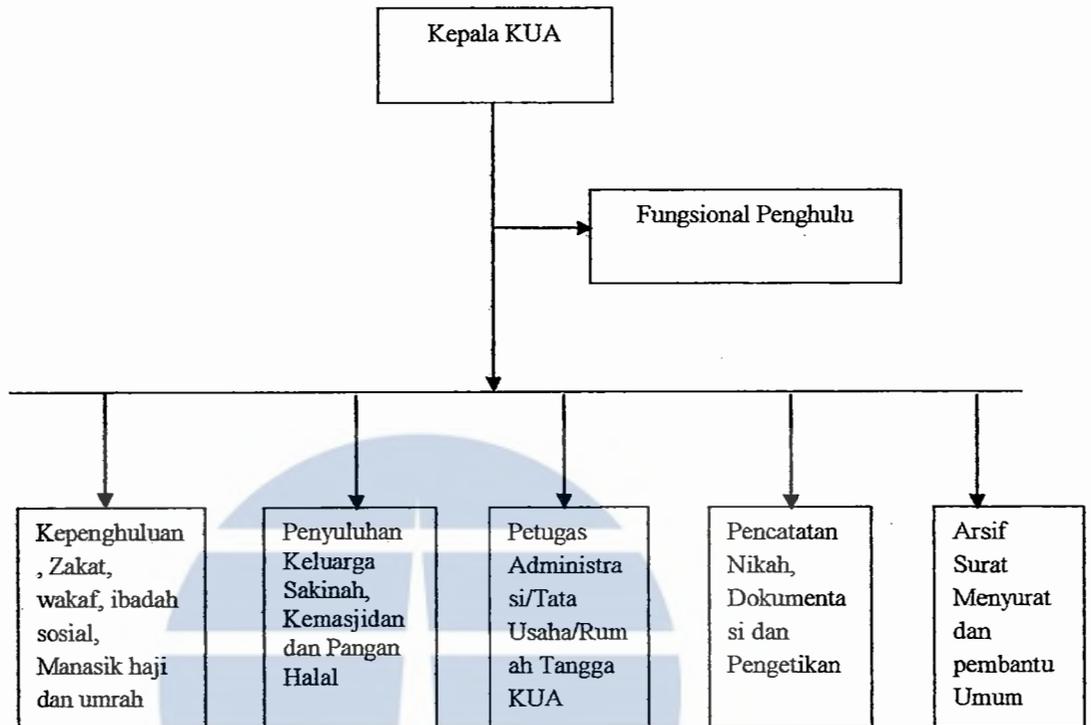
Selanjutnya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya (tupoksi) sesuai KMA 517 tahun 2001 dan PMA Nomor 39 Tahun 2012 Bab I Pasal 2, KUA Kecamatan memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk.
2. Penyusunan statistik, dokumentasi dan pengelolaan sistem informasi manajemen KUA.
3. Pelaksanaan tata usaha dan rumah tangga KUA.
4. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah.
5. Pelayanan bimbingan kemasjidan.
6. Pelayanan bimbingan pembinaan syari'ah, serta
7. Penyelenggaraan fungsi lain di bidang agama Islam yang ditugaskan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota.

Dengan tugas pokok dan fungsi diatas, begitu luas dan banyaknya pekerjaan yang harus ditangani oleh pegawai di Kantor Urusan Agama atau biasa di sebut KUA kecamatan dimaksud, tentunya dalam memberikan pelayanan public di lingkungan sekitar KUA, diperlukan factor pendukung dalam atau selama memberikan layanan yang dibutuhkan oleh pihak KUA , jika tidak, maka akan mempengaruhi kualitas dan hasil yang diberikan oleh KUA di masyarakat . Paling tidak personil yang dibutuhkan oleh KUA cukup untuk dapat memberikan layanan sesuai dengan tufoksi dimaksud.

Kemudian secara umum struktur Kantor Urusan Agama atau KUA yang berada dan eksis di Kecamatan setiap daerah tentu tidak sama, hal tersebut dipengaruhi oleh tifologi masing-masing Kementerian Agama setempat, sedangkan secara umum , paling tidak struktur KUA itu, dapat penulis gambarkan sebagai berikut :

STRUKTUR KUA KECAMATAN



GAMBAR : 4.3

Sumber : KMA Nomor 517 tahun 2011, KMA Nomor 39 Tahun 2012

Jika melihat dari struktur yang ada ini, akan nampak berapa orang atau personil Sumber Daya Manusia (SDM) yang diperlukan pada suatu KUA yang berada di Kecamatan. Apabila melihat realita yang ada di KUA se- Kabupaten Malinau, maka SDM yang ada sangat kurang sekali dalam memenuhi struktur yang ada dan dalam menjalankan tugas dan fungsi yang telah ditentukan di KUA tersebut. Oleh karena itu pemerintah pusat dalam hal ini bagian ortala di Kementerian Agama segera mengambil langkah-langkah strategis dan mendesak dalam memenuhi dan mengadakan SDM di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Malinau, agar roda organisasi dapat berjalan dengan baik .

3. Visi dan Misi KUA

Sebelum penulis menguraikan dan menuangkan apa visi dan misi KUA yang ada di Kabupaten Malinau, sedikit penulis sampaikan bahwa sebuah Visi berbeda dari Misi, Pernyataan Visi menggambarkan posisi masa depan yang diinginkan oleh organisasi, perusahaan atau lembaga lainnya. Elemen Visi dan Misi sering digabungkan untuk memberikan pernyataan tujuan, tujuan dan nilai-nilai organisasi ataupun yang lainnya. Misi adalah sesuatu yang harus dicapai sedangkan visi adalah sesuatu yang harus dikejar untuk meraih apa yang diinginkan atau sebagai arah untuk mencapai terwujudnya apa yang diharapkan.

KUA Merupakan Ujung tombak Kementerian Agama Republik Indonesia yang juga menjalkankan Visi dan Misi Kementerian Agama disamping Visi dan Misi yang telah di canangkan dan di buat oleh KUA dimana KUA itu berdomisili dan beraktifitas. Sebelum penulis menguraikan Visi dan Misi KUA yang ada di Kabupaten Malinau terlebih dahulu disampaikan Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau yakni :

Visi : “Terwujudnya masyarakat Kabupaten Malinau yang taat beragama , rukun, cerdas, mandiri, sejahtera lahir dan batin serta saling menghormati antara sesama pemeluk agama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara”. Sedangkan misi dapat diuraikan sebagai berikut:

Misi :

1. Meningkatkan kualitas bimbingan pemahaman, pengamalan dan pelayanan kehidupan beragama;
2. Memperkokoh kerukunan umat beragama;
3. Meningkatkan kualitas pendidikan agama dan keagamaan;
4. Meningkatkan pelayanan dan penyelenggaraan ibadah haji melalui KUA;
5. Memberdayakan umat beragama dan lembaga keagamaan;
6. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang profesional, bersih dan berwibawa.

Kemudian berikut ini adalah Visi dan Misi KUA yang ada dan eksis melayani masyarakat di Kabupaten Malinau ;

a. Visi dan Misi KUA Kecamatan Malinau Kota

Visi : “ Profesional dan unggul dalam pelayanan, bekerja keras dan amanah, bertanggungjawab, maju dan dinamis, serta menciptakan toleransi antar umat beragama”.

Misi :

1. Memberikan pelayanan prima secara professional kepada masyarakat , dengan meningkatkan sarana dan prasarana yang diperlukan, dan mendukung kearah pelayanan prima.
2. Melaksanakan system administrasi yang baik, rapid an benar.
3. Terwujudnya pelayanan nikah dan rujuk sesuai syar'I dan perundang-undangan yang berlaku.

4. Memberdayakan lembaga-lembaga keagamaan kearah yang lebih baik, maju dan dinamis, serta mengoptimalkan terhadap pengumpulan dan pemberdayaan Zakat Infak dan Shodaqah di Kecamatan.
5. Peningkatan terhadap pemanfaatan tanah wakaf.
6. Meningkatkan kegiatan ibadah social keagamaan di masyarakat.
7. Memberikan dan meklayani pembinaan dan pementapan Manasik haji dan umrah.
8. Menjalin dan meningkatkan kerjasama dengan instansi pemerintah di kecamatan (Lintas Sektoral) guna memperkokoh kerukunan dan toleransi antar umat beragama.

Kemudian Visi dan Misi KUA Kecamatan Malinau Utara dapat diuraikan sebagai berikut :

b. Visi dan Misi KUA Kecamatan Malinau Utara

Visi yang telah ditetapkan oleh KUA Kecamatan Malinau Utara adalah : “ Terwujudnya pelayanan prima serta kehidupan masyarakat yang berbudaya dan agamis.

Sedangkan Misi nya adalah :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan keagamaan pada masyarakat.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan nikah dan rujuk berbasis teknologi.
3. Meningkatkan kualitas pembinaan keluarga sakinah.

4. Meningkatkan kualitas pembinaan kemasjidan, zakat, wakaf dan ibadah social.
5. Memberdayakan peran lembaga dakwah.
6. Memaksimalkan kemitraan umat dan koordinasi antar sektoral.

Sedangkan Visi dan Misi yang diterapkan oleh KUA kecamatan Mentarang adalah sebagai berikut :

VISI:

“ Unggul dalam pelayanan keagamaan yang melahirkan masyarakat berakhlakul karimah “.

MISI:

1. Meningkatkan kualitas sdm.
2. Meningkatkan sarana dan prasarana.
3. Peningkatan kualitas di bidang kepenghuluan, keluarga sakinah, kemitraan umat, produk halal, ibadah sosial, dan hisab rukyat.
4. Meningkatkan pelayanan informasi di bidang kemasjidan, ZIS, wakaf, haji dan umroh.
5. Meningkatkan koordinasi antar sektoral dan lintas sektoral.

Oleh karena itu untuk mencapai Visi dan Misi diatas maka diperlukan juga arah sasaran, program pendukun dan langkah-langkah yang diperlukan yakni:

Sasaran :

- * Peningkatan kualitas sumber daya manusia.
- * Terpenuhinya semua kebutuhan peningkatan sarana dan prasarana.
- * Terlaksananya Peningkatan kualitas pelayanan di bidang kepenghuluan, keluarga sakinah, kemitraan umat, produk halal, ibadah sosial, dan hisab rukyat.
- * Terlayaninya kebutuhan informasi di bidang kemasjidan, ZIS, wakaf, haji dan umroh.
- * Meningkatnya Koordinasi dan konsolidasi antar sektoral dan lintas sektoral.

Kemudian diperlukan program yang jelas untuk mencapai dan mendukung visi dan misi tersebut diantaranya adalah sebagai berikut :

- * Mengadakan pembinaan yang berkesinambungan baik IQ, EQ, dan SQ.
- * Komitmen terhadap peraturan yang berlaku.
- * Melengkapi sarana dan prasarana yang dibutuhkan.
- * Memaksimalkan penggunaan sarana dan prasarana yang ada.
- * Adanya kerjasama yang baik antar sektor dan lintas sektoral.
- * Mengevaluasi semua program yang telah dilaksanakan oleh KUA kecamatan.

4. Sumber Daya Manusia di KUA

Sumber daya manusia memegang peranan yang penting dan sangat menentukan dalam memberikan pelayanan public dalam organisasi manapun termasuk juga di KUA yang ada di Kabupaten Malinau. Adapun kekuatan dan Sumber daya Manusia yang ada di KUA se- Kabupaten Malinau dapat dilihat pada table berikut ini :

No	Unit Organisasi/ Satuan Kerja	Kepala KUA	Penghulu	Penyuluh Agama	Staf lainnya
1	2	3	4	5	6
1	KUA Malinau Kota	1	1	1	1
2	KUA Malinau Utara	1	2	-	4
3	KUA Mentarang	1	1	-	-
	Jumlah	3	4	1	5

Tabel 4.5

Sumber Daya Manusia pada KUA di Kabupaten Malinau
Sumber : Kemenag dan KUA Kecamatan

Jika melihat fakta dan data tentang Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh Kementerian Agama Kabupaten Malinau, dibandingkan dengan Struktur KUA yang harus dipenuhi dan pelayanan yang begitu variatif dan beban kerja yang lumayan tinggi, maka SDM yang ada tidak mencukupi dan bahkan sangat kurang dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, namun demikian kekurangan personil dan SDM tersebut, bukan alasan untuk tidak dapat memberikan pelayan kepada masyarakat secara baik dan maksimal, walau dilapangan banyak factor dan persoalan yang juga ikut mewarnai dan membumbui perjalanan dalam memberikan pelayanan dimaksud, diperlukan

kerja keras, kerja ikhlas, motivasi yang tinggi, kreasi dan inovasi yang terus menerus, kerja sama seluruh pegawai dan jajaran di KUA. Disamping itu pula perlu perhatian dan spirit dari atasan langsung KUA maupun pimpinan dan jajaran lainnya yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau dan Provinsi Kalimantan Utara, terutama dalam kebijakan, pengalokasian dana operasional, pengadaan sarana dan prasarana KUA yang memadai dan lain sebagainya. Dengan kontribusi semua pihak diharapkan pelayanan di KUA dapat berjalan dan berfungsi sebagaimana yang diinginkan semua pihak.

B. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH)

1. Pengertian SIMKAH

Sebelum lebih mengenal lebih dalam apa itu SIMKAH, maka peneliti akan menyampaikan pengertian dari SIMKAH tersebut. SIMKAH merupakan singkatan dari "Sistem Informasi Manajemen Nikah", adalah merupakan suatu program yang menggunakan aplikasi komputer berbasis windows, aplikasi SIMKAH ini di rancang dan dipergunakan untuk mengumpulkan data-data nikah dari seluruh Kantor Urusan Agama (KUA) di Wilayah Republik Indonesia secara "online", data akan tersimpan dengan aman di KUA setempat, di Kabupaten/Kota di kantor wilayah Propinsi dan di Bimas Islam. Data-data tersebut berguna untuk membuat berbagai analisa dan laporan sesuai dengan berbagai keperluan. Penyeragaman data diperlukan karena diharapkan data dapat lebih efektif dan efisien sehingga penanganannya lebih mudah apalagi melalui suatu program yang memadai. (Aris Setiawan, 2014:6)

diperlukannya backup data adalah upaya untuk menyelamatkan dan menghimpun data dari berbagai masalah yang dihadapi seperti bencana alam dan sebagainya.

Program SIMKAH ini adalah salah satu program aplikasi yang dapat digunakan dan khusus dibuat untuk kepentingan tersebut. Program ini juga menggunakan teknik internet yang dipandang sebagai cara yang lebih tepat, cepat dan aman selain teknik backup yang konvensional. (Aris Setiawan, 2014:7)

2. Sejarah dan Perkembangan SIMKAH

Pada tahun 2006, setelah Bimas Islam berpisah dengan Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, tekad mewujudkan pelayanan administrasi berbasis teknologi semakin menguat. Sebelumnya memang telah lahir SIMBIHAJ (Sistem Informasi Manajemen Bimas Islam dan Haji), SINR (Sistem Informasi Nikah Rujuk) dan SIKUA, dan akhirnya SIMKAH. Penggunaan SIMKAH juga telah menjadi salah satu unsur penilaian dalam pemilihan KUA teladan nasional tahun 2013. Kemudian kedepannya pengembangan Sistem Informasi Manajemen Bimas Islam (SIMBI) yang di dalamnya ada SIMKAH dijadikan sebagai Rencana Program Pemerintah (RKP) yang harus dilaksanakan oleh Bimas Islam, pusat hingga daerah.

Jumlah KUA yang berkisar sekitar 5.382 sebagai pelayanan administrasi nikah harus berbasis IT. Budaya manual masih menjadi andalan dalam bekerja dan pelayanan terhadap masyarakat. Perkembangan teknologi informasi yang dahsyat harus pula disikapi

dengan pikiran terbuka. Kebutuhan akan teknologi informasi bagi peningkatan layanan publik sudah tidak bisa dihindari. Ketika semua instansi pemerintah pemberi layanan publik telah menggunakan IT, seperti imigrasi, kepolisian, kependudukan, termasuk pendaftaran anak-anak sekolah, maka KUA sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Ditjen Bimas Islam tidak bisa menghindar lagi.

Sebelum adanya aturan penggunaan SIMKAH, prosedur pencatatan di KUA berjalan mengikuti aturan yang terdapat di PP Nomor 9 tahun 1975 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Pernikahan kemudian mengikuti aturan PMA Nomor 11 Tahun 2007 tentang pencatatan nikah dan Keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/1142 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Pengisian dan Penulisan Blangko Nikah. Pencatatan nikah dapat dilakukan dengan ditulis dan diketik jika memiliki fasilitas komputer yang memadai namun sebelum adanya aturan Intruksi Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/369 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada KUA Kecamatan, tata cara penulisan dalam proses pendaftaran, pemeriksaan Nikah, dan pendaftaran peristiwa nikah, cerai/talak dan rujuk ditulis dengan huruf balok dan menggunakan tinta hitam. Baik ditulis tangan maupun diketik dan dilakukan oleh para penghulu. Namun sejalan dengan adanya SIMKAH pencatatan nikah dilakukan oleh penghulu kemudian pencatatan nikah menggunakan SIMKAH dilakukan oleh operator yang bertugas sendiri. Dimana bagi

sebagian KUA yang memiliki SDM dan fasilitas memadai penggunaan SIMKAH membuat pekerjaan KUA lebih cepat dan efisien namun berbeda dengan KUA yang belum memiliki SDM dan fasilitas yang memadai adanya SIMKAH menjadikan KUA tersebut kurang optimal dalam pelaksanaannya menuju pencatatan nikah yang moderen dan berbasis IT. (Thobib Al-Asyhar : SIMKAH dalam <http://Bimasislam.Kemenag.go.id>) SIMKAH memang kebijakan strategis Ditjen Bimas Islam sejak beberapa tahun terakhir untuk memperbaharui paradigma pelayanan KUA di era digital. Pada awalnya, gagasan pembaharuan administrasi nikah sudah ada sejak Ditjen Bimas Islam masih bergabung dengan Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Bimbingan Masyarakat Islam. Pada tahun 2006, setelah Bimas Islam berpisah dengan Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, tekad mewujudkan pelayanan administrasi berbasis teknologi semakin menguat. Sebelumnya memang telah lahir SIMBIHAJ (Sistem Informasi Manajemen Bimas Islam dan Haji), SINR (Sistem Informasi Nikah Rujuk) dan SIKUA, dan akhirnya SIMKAH.

Dengan adanya SIMKAH, meskipun perjalanan sejarahnya penuh dengan onak dan duri, kini SIMKAH telah mewabah secara nasional dan mendapat perhatian serius dari Ditjen Bimas Islam. Penggunaan SIMKAH juga telah menjadi salah satu unsur penilaian dalam Pemilihan KUA Teladan Nasional Tahun 2013 yang lalu. Bahkan tahun 2015, pengembangan Sistem Informasi Manajemen Bimas Islam (SIMBI) yang di dalamnya ada SIMKAH dijadikan sebagai Rencana Program

Pemerintah (RKP) yang harus dilaksanakan oleh Bimas Islam, Pusat hingga Daerah.

Muncul sebuah keraguan sebagian orang, apakah SIMKAH akan benar-benar terealisasi dengan baik di seluruh KUA yang berjumlah 5.382 sebagai pelayanan administrasi nikah berbasis IT? Pertanyaan tersebut muncul seiring dengan problematika riil di lapangan. *Pertama*, jumlah KUA yang begitu banyak dan tersebar di seluruh pelosok nusantara akan menemui kendala serius menyangkut ketersediaan dan skill SDM, persebaran wilayah nusantara yang begitu luas, dan sarana prasarana yang belum memadai. *Kedua*, budaya kerja berbasis IT yang belum merata di level pimpinan di daerah, baik Kemenag Provinsi, Kemenag Kabupaten/Kota, maupun KUA itu sendiri. Bahkan sebagian dari mereka tidak mengerti dan tidak dapat mengoperasikan komputer sebagai pendukung kerja. Budaya manual masih menjadi andalan dalam bekerja dan mereka merasa nyaman sebagai golongan “makhluk jadul”. Jika melihat dari banyaknya kelemahan pada KUA, rasanya pertanyaan itu benar adanya. Namun, perkembangan teknologi informasi yang dahsyat harus pula disikapi dengan pikiran terbuka. Kebutuhan akan teknologi informasi bagi peningkatan layanan publik sudah tidak bisa dihindari. Ketika semua instansi pemerintah pemberi layanan publik telah menggunakan IT, seperti imigrasi, kepolisian, kependudukan, termasuk pendaftaran anak-anak sekolah, maka KUA sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Ditjen Bimas Islam tidak bisa menghindar lagi.

Jika pertanyaannya pada “bagaimana cara”, itu soal kebijakan ke depan yang saat ini sudah dirancang.

Pelayanan KUA menjadi lebih meningkat dengan penggunaan SIMKAH, maka ini menjadi poin penting bagi Bimas Islam, bahkan Kementerian Agama secara umum. Namun, pelayanan administrasi tanpa mampu memberikan data yang lengkap secara *real-time* yang bisa diakses dan dijadikan rujukan sebagai dasar pengambilan kebijakan dalam pengembangan KUA yang dibutuhkan Ditjen Bimas Islam akan menjadi timpang.

Contoh nyata yang sangat dibutuhkan adalah berapa jumlah peristiwa nikah di setiap KUA seluruh Indonesia yang sering dijadikan dasar dalam banyak kebijakan Ditjen Bimas Islam? Selain itu, bagaimana dengan ketersediaan buku nikah di KUA seluruh Indonesia yang pernah heboh tahun lalu karena kurangnya kontrol? Artinya, SIMKAH sebagai media pelayanan administrasi nikah di KUA harus berkorelasi dengan kemampuan penyediaan data dan informasi kepada publik dan Bimas Islam, serta kemampuan sebagai media pendaftaran administrasi nikah secara online ke depan untuk mempermudah bagi masyarakat. Dengan demikian, SIMKAH telah menjadi agenda besar Bimas Islam, bagaimana KUA menjadikannya sebagai media layanan administrasi nikah yang handal. Jika banyak KUA yang memiliki berbagai kekurangan, bukan berarti harus berhenti pada sebuah pertanyaan. SIMKAH yang dibangun dengan berbasis *offline* dan *online* saat ini merupakan cara efektif menanggulangi berbagai kekurangan dan

kelemahan KUA. Bagi KUA yang belum memiliki jaringan internet, maka SIMKAH dapat digunakan untuk layanan langsung dan penyimpanan data yang sangat efektif. Sementara, bagi yang telah memiliki jaringan internet dapat langsung online dan mengirimkan datanya ke server Bimas Islam Pusat. Hal lain jika KUA nya belum tersentuh oleh jaringan listrik, meskipun di beberapa tempat telah ada genset sebagai pendukungnya. Sebagaimana telah dikatakan diatas bahwa jumlah 5.382 KUA, dua pertiganya telah tersentuh oleh jaringan internet. Artinya, sekitar 4.000 KUA ditargetkan bisa online dalam waktu dekat. Sisanya, sekitar 1.382 KUA dapat menyusul pertumbuhan wilayah masing-masing. Jika jumlah 4000 KUA sudah menggunakan layanan IT secara online, maka ini menjadi sebuah kekuatan dahsyat bagi pengelolaan data dan informasi bagi Bimas Islam. Seiring dengan itu, data-data keagamaan lain, seperti perwakafan, rumah ibadah (masjid-mushalla), peta dakwah, dan sebagainya pun akan dapat dikelola dengan baik. Keterbatasan dan kekurangan selalu ada pada setiap sudut kehidupan. Demikian juga SIMKAH. Sebagai sebuah hasil kreasi, dari waktu ke waktu akan terus dikembangkan sehingga SIMKAH menjadi aplikasi andalan yang dapat mendorong bagi terciptanya tata kelola pemerintah yang baik dan bersih. Dengan SIMKAH, maka efisiensi SDM, anggaran, dan waktu menjadi benar-benar terwujud. Apalagi jika kerja sama sistem antar aplikasi dalam SIMBI, seperti SIMAS, SIWAK, dan nanti SIM-PENAIS segera terwujud dengan satu Login. Artinya, layanan publik di KUA bukan hanya SIMKAH, tetapi layanan aplikasi

SIMBI yang terintegrasi dengan sistem “One Klick” sehingga lebih mudah, cepat, dan lengkap dalam pengoperasiannya. So, keberhasilan pengelolaan SIMKAH akan menjadi barometer keberhasilan penyelenggaraan layanan publik di Bimas Islam, dan Kementerian Agama secara umum. (Thobib Al- Asyar, 2014).

3. **SIMKAH dan Pelayanan Pencatatan Nikah**

Pencatatan perkawinan sangatlah penting agar supaya terlindungi hak-hak yang akan ditimbulkan akibat adanya suatu perkawinan, terutama hak istri dan anak-anak. Manfaat yang ditimbulkan dari pencatatan perkawinan sebagaimana yang ditulis oleh Wahyu Ernaningsih, S.H., M. Hum, dalam [https://www.google.com/search?q=Jurnal Tesis “ Pentingnya Pencatatan Pernikahan Menurut Undang-Undang Tentang Perkawinan bahwa perkawinan yang dicatat itu memberikan manfaat dan kegunaan untuk :](https://www.google.com/search?q=Jurnal+Tesis+Pentingnya+Pencatatan+Pernikahan+Menurut+Undang-Undang+Tentang+Perkawinan+bahwa+perkawinan+yang+dicatat+itu+memberikan+manfaat+dan+kegunaan+untuk)

1. Memberikan kepastian hukum bagi keabsahan suatu ikatan perkawinan bagi suami maupun istri.
2. Memberikan kepastian hukum bagi anak-anak yang akan dilahirkan.
3. Mengurus akta kelahiran anak-anaknya.
4. Mengurus tunjangan-tunjangan bagi PNS, TNI, POLRI, BUMD dan BUMN dan karyawan swasta lainnya.
5. Mengurus warisan.

Kemudian jika perkawinan itu tidak dicatatkan , maka banyak mudharat yang akan ditimbulkan, sebagaimana Jurnal ilmiah tentang Rekontruksi Pencatatan Perkawinan Dalam Hukum Islam oleh Oyoh Bariah, M. Ag dalam [https://www.google.com/search?q= Jurnal Tesis “ Rekontruksi Pencatatan Perkawinan Dalam Hukum Islam](https://www.google.com/search?q=Jurnal+Tesis+Rekontruksi+Pencatatan+Perkawinan+Dalam+Hukum+Islam), dikatakan bahwa perkawinan yang tidak dicatatkan menimbulkan banyak kemudharatan bagi pihak-pihak yang melakukannya maupun pihak lain yang ada kaitannya dengan perkawinan tersebut. Dengan pertimbangan ini, maka persyaratan yuridis formal seperti kewajiban mencatat perkawinan adalah perbuatan yang tidak bertentangan dengan syariat Islam, bahkan hal tersebut sangat dianjurkan karena akan membawa manfaat kepada semua pihak terutama kepada kedua mempelai dan keturunannya kelak. Prosnsip pencatatan perkawinan itu justru akan mengatkan tegaknya syariat Islam dan apabila tidak dilaksanakan , maka perkawinan tersebut akan fasid. Terkait dengan hal tersebut, Fatwa MUI tahun 2016 yang dikutip oleh KH. Khalil Ridwan mengatakan masalah nikah dibawah tangan sudah diputuskan ijma komisi fatwa, bahwa nikah dibawah tangan adalah pernikahan yang terpenuhi semua rukun dan syarat yang ditetapkan dalam fiqih(hukum Islam), namun tanpa pencatatan resmi diinstansi berwenang sebagaimana diatur dalam perundang-undangan . Hukumnya syah namun jika ada mudharatnya maka menjadi haram. Perkawinan yang tidak dicatatakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka akan membawa kemudharatan kepada pihak-pihak yang melakukannya dan keturunannya.

Dalam hal pernikahan yang tidak tercatat ini dan adanya berbagai pemalsuan identitas dalam perkawinan, Inspektur Jenderal Kementerian Agama M. Jasin mengatakan bahwa kasus pemalsuan buku nikah dan akta cerai di Indonesia bukan merupakan hal baru, pada tahun 2013 menurut beliau, Kementerian Agama menemukan buku nikah palsu dan akan dikirim ke luar negeri (*www. Tempo.com, Selasa, 2 Juni 2015*). Masalah tersebut tentu berkaitan juga dengan perkawinan yang tidak dicatatkan (sirri) di Indonesia. Menteri Agama Lukman Hakim Saifuddin juga menegaskan bahwa siapa pun yang melakukan pemalsuan buku nikah akan dikenakan sanksi pidana (*www. Tempo.com, Kamis, 4 Juni 2015*). Dalam hal ini pencatatan pernikahan secara akurat sangat berperan dalam mensosialisasikan penekanan angka nikah yang tidak dicatatkan yang banyak terjadi dan menekan beredarnya pemalsuan buku nikah. Tentunya dengan persoalan ini, maka dengan kehadiran SIMKAH akan meminimilisir praktek tidak terpuji tersebut.

Seiring dengan perkembangan jaman dan era digital, maka pencatatan perkawinan pun semakin baik dan modern. Dalam hal ini di KUA telah diterapkan aplikasi yang mencatatkan perkawinan dengan cara digitalisasi dan modern yakni SIMKAH. Sebagaimana dikutip dalam Jurnal tesis [https://www.google.com/search?q=Jurnal Tesis “Efektifitas Sistem Informasi Manajemen Nikah di KUA Kecamatan Sawahan Kota Surabaya](https://www.google.com/search?q=Jurnal+Tesis+Efektifitas+Sistem+Informasi+Manajemen+Nikah+di+KUA+Kecamatan+Sawahan+Kota+Surabaya) , bahwa pada tahun 2013 dikeluarkanlah Instruksi Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam pada tanggal 03 April 2013, Tentang Penerapan **Sistem Informasi Manajemen**

Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama. Hal ini merupakan inovasi terbaru dalam mengoptimalkan kinerja Kantor Urusan Agama dalam menangani pernikahan. Dengan adanya SIMKAH ini diharapkan akan mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan pernikahan dan mempermudah pemerintah memantau peristiwa pernikahan. Diharapkan 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. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) merupakan aplikasi sistem informasi yang dapat memberikan sentuhan langsung kepada masyarakat. Aplikasi ini hadir sebagai imbas arus globalisasi dimana perkembangan teknologi berkembang dengan sangat pesat.

Penyeragaman data diperlukan karena diharapkan data dapat lebih efektif dan efisien sehingga penanganannya lebih mudah apalagi melalui suatu program yang memadai. Diperlukannya Backup Data adalah upaya untuk menyelamatkan dan menghimpun data dari berbagai masalah yang dihadapi seperti bencana alam dan sebagainya. Program SIMKAH ini adalah salah satu program Aplikasi yang dapat digunakan dan khusus dibuat untuk kepentingan tersebut. Program ini juga menggunakan teknik internet yang dipandang sebagai cara yang lebih tepat, cepat dan aman selain teknik backup yang konvensional.

Bagi pengguna di lingkungan KUA yang masih asing dengan teknik internet disediakan cara yang efektif mentransfer data secara

manual ke Kantor Kemenag Kabupaten / Kota. Namun untuk suatu Kabupaten / Kota penggunaan internet harus digunakan sebagai pemacu kemajuan informasi. Data-data di Kantor Kemenag secara periodik/ Otomatis dapat di kirim ke Kanwil dengan menggunakan SIMKAH online.

Dengan adanya Program SIMKAH diharapkan data-data KUA di wilayah Republik Indonesia dapat seragam dan terkini sehingga bisa secara cepat, akurat dan efisien dianalisa dan dibuat kesimpulan.

Setelah selesai menginstall Program SIMKAH, maka Kanwil Kementerian Agama Republik Indonesia mempunyai prasarana yang canggih namun demikian peningkatan SDM sabagai unjung tombak kemajuan amat sangat diperlukan.

Program SIMKAH ini dirancang agar dapat digunakan dengan mudah untuk semua golongan baik sebagai pengguna pemula bahkan untuk yang terbiasa dengan komputer.

Kemudian Kemampuan utama dari Program SIMKAH ini adalah mudahnya data dari KUA untuk dikirim ke Kankemenag, Kanwil dan Bimas Islam melalui Internet sehingga Murah dan efektif. SIMKAH akan terus dikembangkan, dengan target utama adalah komputerisasi semua pelayanan yang ada di KUA , selain itu program SIMKAH ini secara garis besar adalah :

1. Menambah Data, Mengedit, Menghapus data Nikah secara mudah.

2. Mengirim Data secara On-line (internet) secara mudah tetapi juga bisa secara Off-line yaitu melalui Disket, CD atau Flash disk.
2. Cara Input Data yang Sederhana namun fleksibel.
3. Program dapat Mengecek Nomor Porporasi dan Nomer Seri Ganda sehingga mengurangi kesalahan dan pemalsuan.
4. Program dapat Mengecek indentitas Mempelai melalui berbagai kemungkinan
5. Tersedianya beberapa Laporan Standar yang dapat dihasilkan, pada masa mendatang dapat dibuat berbagai laporan sesuai dengan yang diinginkan. Laporan lainya dapat dibuat sesuai dengan keinginan lewat transfer ke Excel.
6. Hanya Pemakai Program yang diijinkan yang bisa mengoperasikan.
7. Backup data terkompres, sehingga data yang besar dapat disimpan dalam media penyimpan yang jauh lebih kecil.
8. Pengiriman data dari Kantor Urusan Agama (KUA) ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, Kanwil Kementerian Agama Provinsi dan Bimas Islam dapat dilakukan dengan sekali kirim (via internet).
9. Update SIMKAH dapat dilakukan secara offline dan Online
10. Disediakan program Analisa data yang dapat dilakukan berdasar berbagai kemungkinan.

4. Tujuan dan Manfaat SIMKAH

Sistem database menurut Tata Sutabri adalah dirancang dan dibangun dengan orintasi para pemakai, artinya sistem database tersebut ditunjukkan untuk memenuhi berbagai kebutuhan para pemakainya. Selain harus lengkap, sistem basis data juga dirancang agar mudah digunakan, dapat digunakan dengan berbagai macam cara oleh banyak pemakai baik secara terpisah ataupun bersama-sama, serta meminimalkan kerangkapan data (Sutabri, 2005).

Perangkat dan cara kerja SIMKAH ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Gardon B. Davis yang mengungkapkan bahwa sistem informasi manajemen adalah istilah yang umum dikenal orang terhadap sistem manusia/mesin yang terpadu (integrated) untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Sistem ini menggunakan perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software) komputer, produser pedoman, model manajemen dan keputusan sebuah database (Davis, 2002).

Menurut (Setiawan, 2010) Tujuan diadakannya SIMKAH yaitu :

1. Membangun sistem informasi manajemen pernikahan di KUA
2. Membangun infrastruktur database dengan memanfaatkan teknologi yang dapat mengakomodasi kebutuhan manajemen dan eksekutif.
3. Membangun infrastruktur jaringan yang terintegrasi antara KUA di tingkat daerah sampai kantor pusat

4. Meningkatkan pelayanan serta penyajian data yang cepat dan akurat
5. Meningkatkan pengendalian, pengawasan serta pelayanan bagi publik untuk mendapatkan informasi yang lengkap, cepat dan akurat.
6. Meminimalisir praktik pemalsuan indentitas dalam sebuah pernikahan. (Setiawan, 2010)

Selain itu tujuan lainnya dari penerapan SIMKAH ini adalah

Selain tujuan, SIMKAH juga memiliki manfaat diantaranya :

1. Membangun infrastuktur database dengan memanfaatkan teknologi yang dapat mengakomodasi kebutuhan manajemen dan eksekutif.
2. Membangun infrastruktur jaringan yang terintegrasi antara KUA di tingkat daerah sampai kantor pusat; kita bisa bertukar informasi antar KUA yang sudah online data SIMKAH nya dan SIMKAH Bimas Islam Pusat, baik mengenai data Akta Nikah, Buku Nikah, dll.
3. Penyajian data yang cepat dan akurat serta mempermudah pelayanan, pengendalian dan pengawasan; dengan SIMKAH semua pekerjaan menjadi mudah, cukup dengan menginput/entry data pengantin di icon pendaftaran nikah maka seluruh data tentang pemeriksaan nikah (model NB), Akta Nikah (model N) dan buku nikah langsung terisi secara otomatis dan yang lebih menggembirakan model NB, model N

dan buku nikah bisa kita cetak sehingga pekerjaan kita menjadi lebih cepa, mudah, efektif dan efisien.

4. Pelayanan bagi publik untuk mendapatkan informasi yang lengkap, cepat dan akurat. Seluruh data pengantin tersimpan di komputer sehingga suatu saat kalau ada masyarakat yang membutuhkan informasi kita cukup membukan data yang tersimpan di komputer.

(<http://kua-gedebage.blogspot.com/2011/09/simkah-solusi-pemodernan-pencatatan.html>)

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

Kantor Urusan Agama merupakan ujung tombak dan garda terdepan Kementerian Agama dalam melayani masyarakat di bidang dan urusan keagamaan. Kantor Urusan Agama (KUA) adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Bimas Islam Kementerian Agama RI yang berada di tingkat Kecamatan, satu tingkat dibawah Kantor Kementerian Agama tingkat Kota/Kabupaten. KUA memiliki Tugas Pokok dan Fungsi (tupoksi) melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kota/Kabupaten di bidang urusan agama Islam dan membantu pembangunan pemerintahan umum di bidang agama di tingkat kecamatan. KUA sebagai perpanjangan tangan Kementerian Agama memiliki banyak peran yang sangat krusial dan bersentuhan langsung dengan masyarakat yang berada di kecamatan. Peran tersebut dapat kita ketahui dari pelayanan yang diberikan KUA, yaitu: 1) Administrasi

(Pendaftaran, Pengesahan dan Pencatatan Nikah dan Rujuk); 2) Pendaftaran dan Penerbitan Akte Ikrar Wakaf; 3) Pembinaan Keluarga Sakinah; 4) Pembinaan Kemasjidan; 5) Pembinaan syariah; 6) Pembinaan Pangan Halal; 7) Pembinaan Zakat; 8) Pembinaan wakaf; 9) Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji dan umrah.

Dari sekian banyak peran di bidang pembangunan keagamaan tersebut, fungsi atau peran paling menonjol yang dijalankan KUA saat ini adalah administrasi pernikahan. Hal ini sesuai dengan amanat UU No.1 tahun 1974 Pasal 2 yang diperkuat dengan Instruksi Presiden No.1 tahun 1991 mengenai Kompilasi Hukum Islam Pasal 5, 6 dan 7. Produk-produk hukum ini ditunjang dengan peraturan-peraturan di tingkat menteri yang menjabarkan dengan rinci hal-hal terkait administrasi perkawinan, yang kesemuanya bermuara pada diperlukannya peran KUA di tingkat kecamatan untuk melakukan administrasi pencatatan perkawinan.

Dalam hal pencatatan perkawinan ini, merupakan kewajiban negara dalam hal ini KUA yang memiliki power dan kekuasaan yang diberikan negara untuk mencatatkan setiap peristiwa pernikahan yang dilaksanakan. Pencatatan perkawinan pada prinsipnya adalah hak dasar atau hajjiah dalam keluarga. Hal ini sebagaimana dijelaskan dalam Jurnal tesis [https://www.google.com/search?q=Jurnal tesis “ Kewajiban Pencatatan Perkawinan Bagi Pasangan Yang Telah Menikah Beserta Konsekuensi Yuridisnya](https://www.google.com/search?q=Jurnal+tesis+Kewajiban+Pencatatan+Perkawinan+Bagi+Pasangan+Yang+Telah+Menikah+Beserta+Konsekuensi+Yuridisnya). Bahwa pencatatan perkawinan dianggap sebagai salah satu solusi terhadap kondisi saat ini. Pencatatan perkawinan merupakan upaya

perlindungan terhadap isteri maupun anak dalam memperoleh hak-hak keluarga seperti hak waris, nafkah lahiriyah, dan lain sebagainya. Berangkat dari hal tersebut, maka pencatatan perkawinan dianggap sebagai salah satu bentuk pembaharuan hukum (reformasi hukum) keluarga yang dilakukan oleh negara Islam. Pencatatan perkawinan merupakan suatu bentuk pembaharuan hukum manusia (Human law). Yang mengatur hubungan manusia dalam masyarakat. (Lili Rasyidi dan Ira Thania Rasyidi , 2007:66). Jika dalam muamallah atau jual beli, dalam Al-Qur'an secara jelas memerintahkan, namun dalam hal pencatatan pernikahan hal tersebut tidak dijelaskan secara jelas dan gamplang pada masa awal Islam dijamin Rasulullah. Ada beberapa penyebab factor tidak dibahasnya hal itu dijamin tersebut, diantaranya adalah adanya larangan Rasulullah saat itu untuk tidak menulis sesuatu selain Al-Qur'an sebagai bentuk pendekatan pemahaman teologi normative terhadap Al-Qur'an(Amir Nuruddin, 2004 : 121)

Peran KUA di bidang pencatatan perkawinan ini, beberapa tahun belakangan mendapat sorotan dari banyak pihak. Hal ini terutama terkait dengan besaran biaya administrasi perkawinan yang harus dibayarkan oleh para calon pengantin (catin), yang jumlahnya variatif antara satu catin dengan catin yang lain. Besaran biaya faktual yang dikeluarkan masyarakat untuk membayar petugas KUA saat melakukan pencatatan perkawinan bervariasi, mulai dari Rp. 50.000,- sampai dengan Rp. 1.000.000,-. (Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2008). hal ini sebagaimana yang telah penulis singgung pada Bab I terdahulu.

Penerimaan uang tersebut oleh sebagian pihak dinyatakan sebagai bentuk gratifikasi berdasarkan peraturan yang mengatur Gratifikasi, yaitu Pasal 12B ayat (1) UU No.31/1999 jo UU No. 20/2001, berbunyi setiap gratifikasi kepada pegawai negeri atau penyelenggara negara dianggap pemberian suap, apabila berhubungan dengan jabatannya dan berlawanan dengan kewajiban atau tugasnya. Oleh karena itu, dalam hal ini pemerintah telah mengupayakan payung hukum yang jelas dan transparan dalam biaya pernikahan dan pencatatannya yang didukung oleh mekanisme dan system pembayaran secara digital dan langsung dari yang bersangkutan kepada kas negara melalui Pendapatan Negara Bukan Pajak atau PNBPN sehingga pihak KUA dalam hal ini tidak menerima uang atau biaya nikah secara kontan tetapi langsung disetor calon pengantin langsung ke kas negara tersebut. Dengan menggunakan aplikasi SIMKAH ini, maka gratifikasi maupun kecurangan yang dilakukan oleh oknum-oknum KUA dalam setiap peristiwa pernikahan dapat dicegah dan diminimalisir atau bahkan dihilangkan sama sekali. Dalam hasil penelitian penulis, akan terlihat bagaimana implementasi SIMKAH tersebut yang telah berjalan beberapa tahun ini, di Kabupaten Malinau. Untuk lebih jelasnya apa saja hasil yang penulis dapat dilapangan penelitian terhadap implementasi SIMKAH ini, akan tergambar dari beberapa variabel atau model yang digunakan penulis yakni implementasi kebijakan yang dipergunakan oleh Van Meter dan Van Horn sebagaimana pembahasan berikut ini :

a) Standar dan Sasaran Kebijakan

Menurut pasal 1 Undang-undang Nomor 22 Tahun 1946 jo. Undang-undang Nomor 32 Tahun 1954 jo. pasal 1 ayat (2) Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 jo. pasal 2 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 jo. pasal 5 Kompilasi Hukum Indonesia ditegaskan bahwa setiap perkawinan harus dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. Apabila suatu perkawinan tidak dicatat oleh pihak KUA maka hal tersebut akan memberikan dampak terhadap yang bersangkutan diantaranya :Tidak mendapat perlindungan hukum, sesuai dengan Jurisprudensi Mahkamah Agung Putusan Nomor 1948/K/Pid/1991 tanggal 18 Desember 1991.

- Ditolak berperkara tentang masalah nikah, talak, rujuk, *hadhanah*, *iddah*, harta gono-hini dan harta waris di Pengadilan Agama karena perkawinan tidak dapat dibuktikan.
- Jika anda seorang istri, sewaktu-waktu anda dapat diceraikan suami anda, dan suami anda sewaktu-waktu dapat berpoligami, bahkan dapat mengingkari perkawinan dan anak-anak hasil perkawinan tersebut, sedangkan istri tidak memiliki kekuatan hukum untuk melakukan perlawanan hukum di Pengadilan Agama.
- Anda akan mendapat kesulitan melakukan pengurusan administrasi kependudukan, kesulitan mencari pekerjaan.
- Anda tidak mendapat berbagai hak sebagai PNS seperti tunjangan istri dan anak jika anda seorang PNS atau tunjangan kesehatan dan uang makan jika anda seorang karyawan swasta.

- Sewaktu- waktu anda dapat dituduh sebagai pasangan mesum dan anda tidak dapat membuktikan kesahan perkawinan anda.

Dengan demikian begitu pentingnya pencatatan perkawinan sehingga negara dalam hal ini melalui Kementerian Agama atau KUA dikecamatan untuk mencatatkan setiap perkawinan yang dilangsungkan. Pencatatan perkawinan dari masa ke masa mengalami perubahan dan peningkjatan , baik dari cara maupun sarana yang digunakan. Begitu pula dengan pelayanan dan pencatatan pernikahan yang terjadi di KUA, dari pencatatan dan pelayanan pernikahan secara manual dan konvensional serta menggunakan alat yang sederhana, kini berubah kepada cara digital maupun menggunakan Aplikasi SIMBI yang didalamnya termasuk penggunaan SIMKAH. Aplikasi SIMKAH ini sebenarnya sudah mulai dipergunakan sejak tahun 2011 oleh beberapa KUA yang ada di Indonesia, namun belum sepenuhnya mendapat respon dari stakeholders dan instansi terkait bahkan dari Kementerian Agama sendiri, barulah pada tahun 2013, melalui Intruksi Dirjen Bimas Islam Nomor : Dj. II / 369 tahun 2013, tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada KUA Kecamatan di seluruh Indonesia yang berjumlah sekitar 5382, walaupun pada kenyataanya dilapangan tidak semua KUA sudah dapat menerapkan aplikasi SIMKAH ini secara online , sebagian besar hanya offline, dengan berbagai alasan dan kondisi yang dihadapi dilapangan. Demikian pula dengan apa yang dihadapi oleh KUA yang berada di Kabupaten Malinau, diantara KUA tersebut, ada yang sudah dapat dan mampu menerapkan dan ada juga yang masih belum bisa menerapkan

aplikasi SIMKAH ini, sebagaimana yang dijelaskan oleh Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Malinau Kota sebagai berikut :

“Saya selaku Kepala KUA sangat bersyukur dengan telah adanya aplikasi SIMKAH ini, yang secara perlahan dan pasti harus dan bahkan wajib dipergunakan dan diterapkan oleh seluruh KUA di Indonesia, termasuk juga kami yang berada di ujung perbatasan Indonesia ini. Hal ini sesuai dengan Intruksi Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/369 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada KUA . Memang sudah eranya saat ini menggunakan digital dan teknologi modern. Dengan adanya aplikasi SIMKAH ini, menjadikan pekerjaan kami di KUA menjadi lebih mudah, cepat, akurat dan efektif serta efisien, Sehingga kebijakan dari Kementerian Agama Pusat dalam membangun system ini sangat tepat dan baik. Untuk saat ini khususnya kami yang berada di KUA Kecamatan Malinau Kota sudah dapat menerapkan aplikasi ini dengan baik sesuai dengan sosialisasi yang diberikan dan ilmu yang Kami terima saat studi banding ke KUA lainnya beberapa tahun silam yang telah lebih dahulu menjalankan dan menggunakan aplikasi SIMKAH ini.(Wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Malinau Kota pada hari Rabu, 12 Juli 2017).

Pendapat senada juga disampaikan oleh Kepala KUA Kecamatan Malinau Utara yakni Bapak H. Kuri Alkan, S. Ag diruang kerjanya beliau mengatakan bahwa :

“ Saya rasa,.. Kebijakan yang telah diambil oleh Kementerian Agama Pusat, dalam hal ini melalui Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam atau Bimas Islam sangat tepat. Karena sudah tidak jaman dan masanya lagi pelayanan public itu terus menerus jalan ditempat dan tidak mengikuti perkembangan jaman. Aplikasi SIMKAH ini menurut Saya sangat bagus diterapkan di KUA, Saya berharap agar semua sector dan lini yang berada di Kementerian Agama , khususnya di Bimas Islam Kabupaten Malinau dapat meningkatkan sarana dan perhatian lebih lagi kepada Kami yang berada di masyarakat, sehingga Kami pun dapat melayani masyarakat dengan lebih baik dan prima lagi.Saya menyakini, kedepannya masih banyak lagi aplikasi semacam ini yang terus dikembangkan , seperti yang dikelola Bimas Islam saat ini yakni SIMZAT, SIWAK,SIMPONI, dan lain sebagainya.Yah harapan kita bersama begitulah pak . ((Wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Malinau Kota pada hari Rabu, 12 Juli 2017).

Dari tanggapan kepala KUA Malinau Utara dan Malinau Kota diatas, nada pesimis diungkapkan oleh Kepala KUA Kecamatan Mentarang, dalam persoalan ini, Bapak Yusran, S. HI mengatakan :

“ Saya terima kasih telah dikunjungi oleh Bapak Peneliti yang melakukan penelitian di Kantor Saya berkenaan dengan apa yang Bapak tanyakan yakni tentang Aplikasi SIMKAH. Memang Saya telah lama mendengar tentang Aplikasi ini dan sudah mendapatkan surat dari Kementerian Agama Kabupaten Malinau dari seksi Bimas Islam dan bahkan tahun 2015 yang lalu segera untuk menjalankan atau menerapkan aplikasi SIMKAH ini. Dalam hal ini pak, bukannya Kami tidak mau menjalankan aplikasi yang baik ini, namun jika melihat dari kondisi dan situasi yang Kami alami di Kecamatan Mentarang ini, mungkin Bapak juga tahu kan, jumlah penduduk Muslim di Kecamatan ini saja sangat sedikit , boleh dikatakan sekitar sekitar 200 orang lah untuk semua golongan umur atau usia. Coba Bapak bayangkan saja, peristiwa nikah di Kecamatan Mentarang ini boleh dikatakan hampir setiap bulanya tidak ada yang menikah, kalau ada yang menikah yah semangat juga kita Pak, jadi selama 1 tahun itu disini yah ... paling antara 1 sampai 3 orang lah pak. Jadi menurut Kami penerapan Aplikasi SIMKAH di daerah Kami ini belum waktunya, karena lebih mahal beli sarana dan prasarananya ketimpang manfaatnya bagi Kami, moga-moga lah kedepan Aplikasi yang bagus ini, bisa diterapkan disini secara online, akan tetapi jika offline juga tidak masalah. Begitu pak kira-kira tanggapan Kami terhadap pertanyaan bapak kepada Kami.(Wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Mentarang, Juli 2017).

MENJALANKAN SIMKAH (Login)



1. Ketik Nama User dan Password sesuai dengan yang anda input saat Setting User, ingat huruf besar dan kecil berpengaruh.
2. Tekan ENTER atau Klik tombol OK

*Gambar 4. 4
Layar Depan Aplikasi SIMKAH*

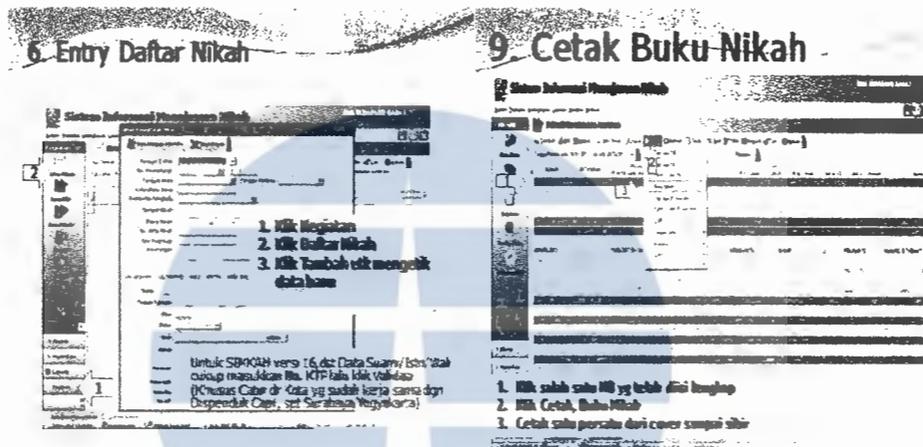
Dari informasi yang didapat diatas melalui wawancara terhadap Kepala KUA, baik Kepala KUA Kecamatan Malinau Kota dan Utara maupun Kecamatan Mentarang, terdapat perbedaan yang menyolok dalam hal peristiwa pernikahan, karena maksud dibangunnya system ini tentu untuk membantu pihak KUA dalam proses memudahkan dan memanjakan para calon pengantin yang akan melangsungkan pernikahan di KUA maupun diluar KUA, dengan demikian hal itu jika diterapkan dan diaplikasikan di KUA yang memiliki peristiwa nikahnya lumayan banyak boleh dikatakan dapat bermanfaat dan berguna, namun sebaliknya jika boleh dikatakan hampir tidak ada peristiwa nikahnya setiap bulan seperti yang dikatakan Bapak Yusran, S. HI selaku Kepala KUA Kecamatan Mentarang, maka aplikasi ini menjadi kurang bermanfaat.

Kemudian selain dari tanggapan beragam dari para kepala KUA tersebut diatas, bagaimana dengan tanggapan dan ulasan para operator di KUA dan juga atasan langsung Kepala KUA berkenaan dengan aplikasi SIMKAH ini , berikut ini hasil wawancara peneliti kepada mereka sebagai berikut :

“ Menjawab apa yang Bapak tanyakan, pertanyaan Bapak, terhadap implementasi atau penerapan Aplikasi SIMKAH ini di KUA, Saya selaku operator sangat bersyukur sekali, bagaimana tidak, jika sebelum adanya SIMKAH ini, begitu banyak dan tidak efektifnya dalam pengadministrasian atau pembukuan yang dilakukan dalam hampir setiap hari pernikahan, baik pencatatannya maupun keamanan arsip tersebut, belum lagi dalam status yang akan menikah sangat sulit dideteksi, apakah yang bersangkutan berstatus perjaka atau duda dan begitu juga perawan atau janda, namun dengan adanya Aplikasi ini, Kami merasa terbantu, tidak begitu lama untuk Kami memeriksa berkas, Kami sudah mengetahui status calon pengantin tersebut, bahkan dalam pencetakan buku atau akta nikah pun, kami tidak perlu lagi menulis dengan tulisan tangan, tetapi secara otomatis datanya sudah terketik rapi sesuai dengan formulir model N yang telah disiapkan dan Kami isi.

Tentang standar atau dasar hukumnya saya kurang mengetahuinya pak, itu yang lebih paham Kepala atau Pimpinan Saya Pak. (Wawancara dengan Ibu Sri Pujiati, Juli 2017)

Dengan demikian , keberadaan SIMKAH ini dirasakan sangat membantu pekerjaan dan pelayanan yang dilakukan di lingkungan KUA, selain dalam pencatatan nikah tersebut yang rapi, enak dibaca, aman dan datanya dapat dipertanggungjawabkan.



Gambar. 4. 5

Cetak Buku Nikah dan entry daftar Nikah dengan SIMKAH

Kemudian bagaimana tanggapan yang diberikan oleh Kasi Bimas Islam sebagai atasan langsung Kepala KUA yang membawai 3 KUA dan seluruh pegawai di KUA tersebut, berikut ini cuplikan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti diruang kerjanya , yakni sebagai berikut :

Alhamdulillah, saat ini anda menanyakan tentang Aplikasi SIMKAH yang dipergunakan pada KUA-KUA untuk pelayanan public di bidang pernikahan. Setiap Aplikasi atau sejenisnya yang dibuat, tentunya adalah untuk memberikan manfaat atau kemudahan bagi sipenggunanya atau siapa pun dia yang memang diberikan tugas untuk mempergunakan alat tersebut. Seiring dengan tuntutan masyarakat untuk segera dapat dilayani dengan cepat, akurat, murah, transparans, dan tidak memakan waktu lama, Kami rasa Aplikasi SIMKAH ini adalah jawaban atas semua pertanyaan dan keinginan masyarakat maupun pihak KUA dan in

stansi terkait ataupun juga masyarakat yang dilayani. Eksistensi sarana ini, tentunya akan memberikan warna dan nilai lebih kepada semua strata social dan stake holder terkait. Kedepannya tentu Kementerian Agama, dalam hal ini Bimas Islam, akan mempergunakan Aplikasi ini dengan melakukan MOU dengan pihak Dinas Dukcapil, Kecamatan dan Desa dalam satu Aplikasi bersama, dimana server dari SIMKAH ini akan terkoneksi dengan pihak lain atau pihak ketiga, sebagai contoh adalah pihak Dinas Dukcapil, misalnya ketika dilakukan pengecekan NIK KTP calon pengantin, maka secara otomatis disana akan terbaca status yang bersangkutan, sudah nikah apa belum, sudah kawin apa belum, sehingga akan mencegah yang bersangkutan dalam pernikahan kedua dan seterusnya secara tidak resmi atau berpoligami namun tidak sesuai dengan aturan yang ada. Dengan demikian, begitu banyak manfaat dari kebijakan dari Kementerian Agama dalam inovasi Aplikasi SIMKAH ini dalam memberikan pelayanan terbaik dan prima kepada semua sector dan jajaran terkait. Kami berharap, tentu ada kelemahan yang terdapat pada Aplikasi ini, sehingga kedepannya terus akan disempurnakan menjadi lebih baik lagi. (Wawancara dengan Kepala Seksi Bimas Islam Kementerian Agama Kabupaten Malinau, pada tanggal 18 Juli 2017).

Begitu urgen dan merupakan kebutuhan vital bagi KUA untuk menggunakan SIMKAH ini, sehingga Pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama khususnya bidang Bimas Islam sangat memperhatikan eksistensi dari SIMKAH ini, agar terus tetap eksis dan bertambah maju dan modern dalam pengelolaan Aplikasi berbasis digital dan teknologi ini, tentunya bukan saja di bidang Bimas Islam, tetapi juga di bidang lain seperti urusan haji dengan mempergunakan SSKOHAT, Bidang pendidikan Islam dengan aplikasi unggulannya EMIS dan SIMPATIKA, begitu juga dengan Bidang Tata Usaha menggunakan aplikasi EMPA, di Pemerintah Daerah pun menggunakan Aplikasi SIMDA, dan lain sebagainya. Dengan demikian kita pahami bersama bahwa di era digitalisasi dan kemajuan teknologi informasi ini merupakan

nilai tambah dan harus mampu dipergunakan dengan sebaik-baiknya untuk kepentingan strata social di masyarakat.

Kemudian dengan telah terbangunnya dukungan teknis dan aplikasi yang boleh dikatakan modern ini, akan mendorong dan mempermudah layanan bagi masyarakat, oleh karena itu peningkatan pelayanan diharapkan dapat meningkat dan jalur birokrasi dapat dipangkas dan diputus lebih singkat lagi, sehingga masyarakat dapat terlayani dengan baik dan terpuaskan. Dengan aplikasi SIMKAH ini yang telah dibuat dan dirancang oleh Kementerian Agama Republik Indonesia dalam hal ini Dirjen Bimas Islam Pusat, menjadikan pelayanan semakin bertambah mudah, real time dan online, serta kedepannya akan dilaksanakan MOU dengan pihak ketiga dan instansi terkait sehingga semakin memanjakan calon pengantin atau masyarakat dalam pelayanan pernikahan ini dan urusan lainnya. Dengan penerapan atau implementasi SIMKAH ini, Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat dipangkas dan diperpendek jalur dan birokrasinya serta tidak berbelit-belit.

Terkait dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan atau pun pendaftaran nikah, dengan penerapan Aplikasi SIMKAH ini diharapkan terjadi peningkatan manajemen pencatatan dan pelayanan nikah semakin baik, murah, cepat dan akurat, jelas , terarah serta optimal.

Dalam penerapan dan pembuatan SOP di jajaran Kementerian Agama atau dalam hal ini KUA sebagai pelayan pencatatan pernikahan dan urusan keagamaan lainnya, maka SOP dipandang sangat penting sebagai avuan dan pedoman dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Dalam hal sebagaimana yang disampaikan oleh Kasi Bimas Islam pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau menjelaskan tentang SOP dan layanan yang diberikan pada masyarakat sebagai berikut :

“ Dalam setiap layanan saat sekarang ini, bahkan pelayanan yang dilakukan sebelumnya pun pasti lah menggunakan SOP, namun berbeda dari tahun ketahun yang dilakukan dan diterapkan kepada masyarakat. Mengapa SOP itu harus diterapkan dan ditentukan, karena *Standar operasional prosedur itu sendiri merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas suatu pekerjaan sesuai fungsi dan alat penilaian kinerja berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Standar operasional prosedur juga mendiskripsikan lebih rinci tentang langkah-langkah yang harus dilakukan seseorang dalam alur kegiatan tertentu dalam organisasi, tidak hanya berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab secara deskripsi dan mandiri, tetapi juga berhubungannya dengan fungsi-fungsi dari pelaksanaan tugas dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Jika SOP itu bias singkat, jelas, mudah dan murah serta tidak membingungkan masyarakat yang dilayani itu bagus dan tentu berpihak kepada masyarakat. .(Wawancara dengan Kepala Seksi Bimas Islam Kementerian Agama Kabupaten Malinau, pada Juli 2017).*

SOP sangat penting dimiliki atau digunakan oleh Kantor KUA dalam memberikan pelayanan prima dan bersih serta terhindar dari pungutan liar dan pungutan ilegal lainnya yang beberapa tahun lalu sering terjadi.



Gambar 4. 6
SOP atau Alur Pelayanan Pendaftaran Nikah di KUA

Dengan adanya SOP yang mudah dan jelas, tentunya akan membantu masyarakat dalam menyelesaikan persyaratan ataupun maksud dari jalur SOP tersebut. Hampir setiap atau semua organisasi atau perkantoran maupun kantor pelayanan lainnya ada menerapkan SOP, hal ini tentunya agar setiap layanan itu terarah dan jelas sehingga semua pihak dapat melaksanakan dan menjadikan SOP itu salah satu pedoman selain mungkin ada beberapa syarat tambahan lain yang harus dipenuhi. Sehingga dengan adanya SOP yang telah disepakati bersama dan telah dipedomani bersama diharapkan kedepannya kualitas pelayanan bisa efektif, efisien dan berkualitas.

Berkenaan dengan SOP yang juga dijalankan atau diterapkan beberapa KUA di Kabupaten Malinau ini, lebih khusus yang berhubungan dengan pelayanan pencatatan pernikahan dan sejenisnya, berikut ini peneliti sampaikan hasil wawancara dengan para Kepala KUA maupun petugas pelayanan yang ada di KUA yang tentu berhubungan dengan SIMKAH, sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala KUA Kecamatan Malinau Kota bahwa :

“Ya betul, memang dalam memberikan layanan pernikahan kami menerapkan SOP yang juga tentu sudah mendapatkan persetujuan dari pihak dilingkungan Kementerian Agama dan pihak KUA, seperti yang Bapak lihat itu ada di dinding KUA Kami, selain bentuk tulisan SOP dikertas, juga ada banner yang diberikan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Utara, pada prinsipnya SOP yang Kami buat dengan SOP dari Kanwil Kementerian Agama tersebut tidak jauh beda, substansi dan maksudnya sama saja. (Wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Malinau Kota pada hari Rabu, 12 Juli 2017).

Dengan demikian semua KUA memiliki apa yang dinamakan SOP, dengan harapan SOP tersebut dapat memberikan layanan, bukan saja masalah pernikahan, tetapi beberapa layanan lainnya yang menjadi tufoksi KUA yang ada di Kabupaten Malinau, namun yang menjadi fokus penulis hanya pada SOP pada pernikahan saja sesuai dengan judul tesis yang peneliti angkat.

Pada kesempatan yang berbeda, peneliti juga melakukan wawancara terhadap calon pengantin yang akan mendaftarkan pernikahannya di Kantor KUA Malinau Kota, bagaimana tanggapannya tentang SOP yang diterapkan di KUA Malinau Kota ini, sebagai berikut :

“Sejak pendaftaran awal Kami datang ke Kantor KUA untuk menanyakan apa saja persyaratan yang harus Kami penuhi, dari pihak KUA dengan pelayanan yang baik memberikan Kami beberapa lembar kertas yang saya lihat ternyata kertas itu berupa formulir kosong yang harus Kami isi, karena didalamnya menyangkut data-data calon pengantin dan data keluarga Kami berdua. Dari ahur Masalah persyaratan dan prosedur yang Kami tanyakan kepada pihak KUA menurut Kami tidak begitu menyulitkan, yang penting kelengkapan yang diperlukan sudah lengkap sehingga Kami tidak bolak balik . Kami kira sudah cukup baik prosedur dan pelayanan yang diterapkan oleh pihak KUA seperti apa namanya yang dicetak dinding itu kata orang spanduk kah yah seperti itulah, bagus bagus lagi jelas tulisannya. (Wawancara dengan calon pengantin pria, Daniel fajar Bin Yamin, Juli 2017).

Dari beberapa uraian diatas dalam hal standar dan Sasaran Kebijakan, tentu harus pula ditopang dan ditunjang oleh factor dan sarana lain. Apabila SOP yang telah disusun dan dirancang dengan baik berdasarkan kebutuhan masyarakat yang dilayani dengan pengalaman pelayanan yang selama ini sudah dijalankan, kemudian adanya kebijakan dan dukungan sarana aplikasi yang baik dan dengan teknologi yang mumpuni dan sesuai dengan jamannya, alangkah lebih sempurnanya lagi

apabila kedua kom[onen diatas ditambah dan disempurnakan dengan sarana lain yang juga sangat menentukan yakni “ sumber Daya Manusia “ nya yang menggerakkan, mendorong maupun menjalankan kedua unsur diatas yakni SOP dan Kebijakan berupa aplikasi modern berbasis teknologi atau digitalisasi . Ketiga hal ini satu dengan yang lainnya harus saling menopang dan menguatkan, harus memberikan dukungan dan kemampuan bersama agar berjalan dengan serasi, selaras dan setujuan, sehingga pelayanan prima yang diinginkan , pelayan public yang dicita-citakan bersama, sesuai dengan harapan bersama pula.

b). Sumber Daya

Dalam mengimplementasi suatu kebijakan perlu adanya berbagai dukungan apakah itu dukungan sumberdaya manusia (human resources), sumberdaya materi (matrial resources) dan sumberdaya metoda (method resources). Dari ketiga sumberdaya tersebut, yang paling penting adalah sumberdaya manusia, karena disamping sebagai subjek implementasi kebijakan juga termasuk objek kebijakan publik.

Sumber daya memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan. bagaimanapun jelas dan konsistensinya ketentuan-ketentuan dan aturan-aturan serta bagaimanapun akuratnya penyampaian ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan tersebut, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber daya untuk melaksanakan kebijakan secara efektif maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif. Dengan demikian

maka sumber daya sebagai sarana yang digunakan untuk mendukung dan mencapai suatu keberhasilan yang diinginkan oleh organisasi.

Dalam hal ini sumber daya manusia yang dimiliki oleh Kementerian Agama Kabupaten Malinau pada bidang atau seksi Bimas Islam, dalam hal ini adalah sumber daya manusia yang terdapat di KUA-KUA di Kabupaten Malinau diharapkan akan mampu dan dapat dengan baik mengimplementasikan Aplikasi SIMKAH yang telah dirancang dan dibuat untuk memberikan layanan public dalam pencatatan administrasi dibidang pernikahan di KUA-KUA di Kabupaten Malinau.

Kemudian untuk lebih mengetahui mengenai bagaimana sumber daya manusia yang berada di KUA-KUA di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, Kepala Seksi Bimbingan Islam pada saat wawancara menjelaskan bahwa sumber daya dalam mendukung penerapan SIMKAH yang eksis atau berada di KUA-KUA dapat disimak sebagai berikut :

“Ya, betul itu, saya setuju bahwa yang namanya sumber daya manusia merupakan sumber daya organisasi yang paling penting dibanding berbagai sumber daya organisasi lainnya, seperti modal, peralatan, teknologi, dan sebagainya. Sumber daya manusia dikatakan paling penting bagi organisasi karena hanya sumber daya manusia yang mampu menggerakkan sumber daya organisasi lainnya, sehingga kegiatan suatu organisasi dilaksanakan secara efektif dan efisien. Dengan kata lain tidak terjadi pemborosan dalam pelaksanaan kegiatan operasional organisasi. Sumber daya manusia yang mampu menggerakkan berbagai sumber daya organisasi adalah sumber daya manusia yang berkualitas baik. Hal ini dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan, study banding dan kegiatan mendukung peningkatan kualitas lainnya. Kualitas dan kemampuan pegawai juga sangat dipengaruhi oleh lingkungan kerja, motivasi kerja, etos kerja, kemampuan fisik. Dengan demikian, pengembangan sumber daya manusia sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi dalam turut mewujudkan berhasilnya suatu organisasi dalam memberikan pelayanan public. (Wawancara dengan Kasi Bimas Islam, 21 Juli 2017).

Demikian keterangan yang diberikan oleh Kasi Bimas Islam Kementerian Agama Kabupaten Malinau dalam atau masalah sumber daya manusia. Kemudian juga peneliti menanyakan bagaimanakah kondisi sumberdaya manusia yang ada dan eksis melayani masyarakat atau public di KUA-KUA yang berada di Kabupaten Malinau , berikut hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada atasan langsung KUA yang ada di Kabupaten Malinau sebagai berikut :

“ Ya, terima kasih atas pertanyaan saudara, dalam hal bagaimana keadaan Sumber Daya Manusia yang saat ini melayani masyarakat di KUA-KUA di Kabupaten Malinau dalam upaya untuk mengimplementasikan kebijakan-kebijakan dari atasan. Dalam suatu organisasi yang bergerak dibidang pelkayanan public seperti KUA ini, pelayanan tersebut tidak akan berhasil dengan baik dan lancar tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang memiliki kualitas dan kuantitas yang memadai. Kualitas sumber daya manusia berkaitan dengan keterampilan, dedikasi, profesionalitas, motivasi, etos kerja, dan kompetensi di bidangnya, sedangkan kuantitas berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia apakah sudah memadai apa belum. sumberdaya manusia sangat menentukan terhadap capaian keberhasilan dari suatu implementasi yang direncanakan, sebab tanpa sumber daya manusia , maka akan menghambat dan mempengaruhi implementasi yang sudah dibangun. Dalam hal sumber daya manusia yang berada di KUA tersebut berikut akan saya rincikan yakni :

Jumlah Kepala KUA se- Kabupaten Malinau sebanyak 3 orang yakni Kepala KUA Kecamatan Malinau Kota dijabat oleh H. Umar Maya, S. Ag, Kepala KUA Kecamatan Malinau Utara saat ini diamanahkan kepada H. Kuri Alkan, S. Ag yang telah menjabat selama 6 tahun, sedangkan Kepala KUA Kecamatan Mentarang dalam kurun waktu 3 tahun ini di jabat oleh Yusran, S. HI.

Sedangkan Penghulu baik yang fungsional maupun non fungsional saat ini berjumlah 4 orang yakni : Yusran, S. HI (sekaligus merangkap sebagai Kepala KUA dan penghulu di Kecamatan Malinau Kota), Ilham, S. Ag (KUA Kecamatan Mentarang), Solahuddin Al- Ayyuby, S. HI dan Arbain, S. HI (KUA Kecamatan Malinau Utara).

Staf atau jabatan fungsional tertentu dan umum adalah sebanyak 5 orang termasuk pegawai tidak tetap atau honorer.

Selain itu juga sumber daya manusia lainnya yang dimiliki KUA adalah Penyuluh Agama Islam PNS yang berjumlah 1 orang, sedangkan yang Non PNS sebanyak 24 orang. Tentunya jumlah SDM tersebut diatas tidak sesuai dengan struktur organisasi maupun kebutuhan dilapangan

dalam melayani masyarakat, namun demikian hal tersebut bukanlah merupakan batu sandungan dan halangan dalam melayani masyarakat (Wawancara dengan Kasi Bimas Islam, 28 Juli 2017).

NO	NAMA / NIP	TEMPAT DL. LAHIR	JENJANG PENDIDIKAN	PANGKAT KELUWARGA	TAHUN
1	USMANI MAMU, S.KM 1977040100000000000	0404 0000 17 JULI 1977	SD/SLTP	PERANGKAT KELUWARGA	2003
2	YUSMAN S.ME 1977011500000000000	0404 0000 15 JAN 1977	SD/SLTP	PERANGKAT KELUWARGA	2003
3	SPH PELAJI, S.P 1978020300000000000	0404 0000 03 FEB 1978	SD/SLTP	PERANGKAT KELUWARGA	2003
4	ROFAN UMAN, S.KM 1978020300000000000	0404 0000 03 FEB 1978	SD/SLTP	PERANGKAT KELUWARGA	2003
MERSHARAFI		0404 0000 24 FEBRUARI 1986	SD/SLTP	PERANGKAT KELUWARGA	2003

Gambar 4.7
Sumber Daya Manusia di KUA

Dari gambaran foto diatas terlihat kondisi dan kenyataan bahwa kekuatan sumber daya manusia yang dimiliki oleh Seksi Bimas Islam Kabupaten Malinau di KUA begitu tidak mencukupi dan sangat kurang dibandingkan dengan tugas pokok dan fungsi dan layanan yang akan di berikan oleh KUA tersebut, bagaimanakah apakah hal tersebut juga berpengaruh terhadap layanan yang diberikan, berikut tanggapan Kepala KUA maupun staf lainnya yang telah peneliti lakukan dalam sesi wawancara sebagai berikut :

“ Memang betul pak, bahwa untuk saat ini, sumber daya manusia yang berada di KUA kecamatan Malinau Kota , bahkan yang menjabat sebelumnya juga , merasakan adanya kekurangan SDM. Dengan jumlah penduduk Muslim yang hampir 15.000,- jiwa , sementara Kami di KUA ini hanya sebanyak 3 orang, yah , tentulah merasakan sekali kurangnya SDM dimaksud, memang idealnya pak, kalau menurut hitungan Kami adalah sebanyak 9 orang PNS atau Aparatur Sipil Negara , namun sejak adanya moratorium di hampir semua lembaga dan kementerian, maka hampir selama 7 tahun di KUA ini tidak ada penambahan pegawai,

cukup miris juga sih, namun mau diapai lagi, inilah kondisi yang harus Kami hadapi... jadi terhadap pelayanan kepada masyarakat di Malinau kota ini, tentu berpengaruh pak, apalagi jika waktu tertentu yang orang bilang musim nikah, maaf bukan saja ada musim buah, musim nikah rupanya ada juga biasanya itu terjadi setelah lebaran idul fitri dan lebaran haji dan musim pada bulan lainnya juga, nah, kalo sudah begini kita dibuatnya sibuk dan ekstra bekerja, namun untungnya kita sudah memiliki aplikasi yang namanya SIMKAH, sehingga dapat terbantu juga pak, pekerjaan menjadi ringkas dan cepat. (Wawancara dengan kepala KUA Kecamatan Malinau Kota, 31 Juli 2017).

Sedangkan Staf dan operator SIMKAH, Bu Sri Pujiati menambahkan juga berkenaan dengan SDM ini :

“ Betul itu pak, ... SDM yang ada di KUA ini sangat minim sekali, sehingga Kami bekerja juga ekstra kerja keras dan merangkap pekerjaan. Hal ini dilakukan, yah, memang tidak ada pilihan lain, tidak mungkin Kami meminjam tenaga lain, atau mendatangkan atau menyewa tenaga kontrak atau honor, karena memang alokasinya tidak ada dan aturan itu juga tidak boleh oleh atasan Kami, mau menggaji pake apa nanti orang tersebut. Namun bagaimana pun, Kami tetap harus melayani dan mengabdikan kepada negara, karena itu sudah janji dan sumpah Kami sebagai PNS, syukur nya juga pak, dengan adanya aplikasi SIMKAH dalam kurun waktu 4 tahunan ini, pekerjaan Kami cukup terbantu dan menjadi ringkas, jadi ada penghematan tenaga dan waktulah pak, kalo tidak ada SIMKAH ini, waduh, berat juga pak, strees deh Kami. (Staf dan Operator Simkah, Juli 2017)

Kemudian bagaimana dengan tanggapan KUA lainnya tentang minimnya SDM yang dimiliki, berikut ini tanggapan dari KUA Malinau Utara :

“ Terima kasih pak, memang betul bahwa SDM yang ada di KUA Malinau Utara ini dirasa kurang, namun tidak sekurang KUA lain, di Malinau Utara ini, umat Muslim yang dilayani lebih banyak dari kecamatan lain, karena disini mayoritas umatnya muslim, jadi tentunya aktifitas dan rutinitas keagamaan itu juga lebih padat selain pernikahan. Untungnya personil yang Kami miliki sudah bisa menghandel dan membakup setiap kegiatan yang diminta oleh masyarakat disini, walau jumlah Kami sedikit banyak dari KUA lainnya, namun kendala Kami disini, sarana prasarana yang masih kurang, termasuk juga aplikasi SIMKAH disini belum bisa dimaksimalkan, sudah beberapa tahun ini terjadi kerusakan, sehingga pencetakan buku nikah hanya melalui penulisan tangan, tidak dicetak di printer SIMKAH, semoga kedepannya ada perhatian dari atasan Kami untuk segera

menggantikan sarana dimaksud. Kami kira begitu pak, tanggapan Kami. (Wawancara dengan Kepala KUA Malinau Utara, Juli 2017).

Dalam hal SDM ini, bertolak belakang dengan KUA kecamatan Mentarang, sebagaimana pendapat dan tanggapan beliau :

“ Memang betul pak, Bapak bisa melihat sendiri kan, kondisi kantor dan SDM yang Kami miliki, saat ini Kami hanya berdua saja, walau secara administrasi di kantor KUA ini, Kami berdua, namun terkadang Kami harus ke Kota juga, karena Kami juga sekaligus penghulu di Malinau Kota, namun syukurnya karena jumlah umat Muslim disini sedikit dan minoritas, walau dengan jumlah Kami hanya berdua saja, beban yang Kami emban tidak begitu berat, aktifitas keagamaan atau masyarakat yang akan menikah disini sangat terbatas sekali dalam sebulannya, bahkan terkadang tidak ada, sehingga tidak memusingkan Kami dalam melayani masyarakat disini, jadi Kami hanya focus kepada persoalan aktifitas agama lainnya saja, seperti majelis taklim, sholat jumat, dan kegiatan hari besar islam lainnya saja. Dan juga untuk sarana perkantoran juga Kami tidak begitu dipusingkan, namun yang disayngkan, peralatan SIMKAH, baik printer dan CPUnya serta perangkat lainnya menjadi menganggur atau tidak terpakai. (Wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Mentarang, 4 Agustus 2017).

Kita memahami bersama bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu faktor sentral dalam suatu organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Jadi, manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan institusi/organisasi. Sumber Daya adalah Segala sesuatu yg dpt dimanfaatkan (punya potensi untuk dimanfaatkan) untuk memenuhi kebutuhan manusia.

Disamping itu manusia adalah merupakan suatu sumber daya yang penting, karena manusia (tenaga, pikiran, waktu) dapat dimanfaatkan untuk memenuhi manusia lain (melaksanakan program kegiatan organisasi guna mencapai tujuan organisasi). Sumberdaya manusia sebagai

implementor mempunyai peranan yang penting dalam pengendalian implementasi kebijakan publik. Namun antara SDM dan dalam menjalankan implementasi dilapangan tentunya banyak hal yang ikut juga mewarnai dan mempengaruhi kebijakan dan peran SDM dimaksud.

c). Komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas

Komunikasi dan Koordinasi memiliki peranan yang penting guna mensinergikan setiap aktivitas dalam suatu implementasi. Dalam banyak program implementasi kebijakan, sebagai realitas dari program kebijakan perlu hubungan yang baik antar instansi yang terkait, yaitu dukungan komunikasi dan koordinasi. Untuk itu, diperlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu program tersebut. Komunikasi dan koordinasi merupakan salah satu urat nadi dari sebuah organisasi agar program-programnya tersebut dapat direalisasikan dengan tujuan serta sasarannya. Komunikasi memegang peranan penting bagi berlangsungnya koordinasi implementasi kebijakan. Standar dan tujuan kebijakan memiliki efek tidak langsung pada kinerja, apa pengaruh ini terhadap variabel dependen ditengahi oleh variabel independen lain. Jelas yang memberikan pelayanan publik akan dipengaruhi oleh cara yang standar dan tujuan komunikasi untuk pelaksana dan sejauh mana standars dan tujuan memfasilitasi pengawasan dan penegakan hukum

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan. Sementara itu, komunikasi kebijakan berarti merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan (*policy makers*) kepada pelaksana kebijakan (*policy*

implementors). informasi perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar pelaku kebijakan dapat memahami apa yang menjadi isi, tujuan, arah, kelompok sasaran (*target group*) kebijakan, sehingga pelaku kebijakan dapat mempersiapkan hal-hal apa saja yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan, agar proses implementasi kebijakan bisa berjalan dengan efektif serta sesuai dengan tujuan kebijakan itu sendiri.

Ada tiga hal dimensi yang penting pada Komunikasi dalam suatu implementasi kebijakan yaitu : transformasi informasi (*transimisi*), kejelasan informasi (*clarity*) dan konsistensi informasi (*consistency*). Dimensi transformasi menghendaki agar informasi tidak hanya disampaikan kepada pelaksana kebijakan tetapi juga kepada kelompok sasaran dan pihak yang terkait. Dimensi kejelasan menghendaki agar informasi yang jelas dan mudah dipahami, selain itu untuk menghindari kesalahan interpretasi dari pelaksana kebijakan, kelompok sasaran maupun pihak yang terkait dalam implementasi kebijakan. Sedangkan dimensi konsistensi menghendaki agar informasi yang disampaikan harus konsisten sehingga tidak menimbulkan kebingungan pelaksana kebijakan, kelompok sasaran maupun pihak terkait.

Komunikasi begitu sangat pentingnya dalam suatu organisasi, karena tanpa ada komunikasi dua arah yang begitu intens dan berkelanjutan, maka dalam menjalankan suatu implementasi kebijakan akan mengalami kesulitan dan kegagalan dalam menyampaikan sesuatu persoalan yang penting. Dengan komunikasi yang baik dan berkelanjutan, maka akan menimbulkan hasil yang diharapkan bersama.

Kemudian dalam hal komunikasi untuk mengimplementasikan suatu kebijakan, tentunya harus didukung oleh berbagai pihak dan instansi terkait, sehingga kebijakan public tersebut dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam hal ini, misalnya kebijakan untuk menerapkan aplikasi SIMKAH di KUA pada Kabupaten Malinau, walaupun aturan dan keputusan dari yang berwenang telah disampaikan, namun jika tidak dikomunikasikan dengan baik, maka akan memutus informasi atau keputusan yang telah dikeluarkan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Kasi Bimas Islam Kemenag Kabupaten Malinau :

“ Sebenarnya begini yah pak, untuk penerapan aplikasi SIMKAH itu sudah jauh hari disampaikan oleh Kami kepada para Kepala KUA dan Operator, bahkan Kami sudah membawa mereka untuk studi banding ke tempat yang telah lebih dulu untuk menerapkan aplikasi SIMKAH ini, namun setelah beberapa waktu berjalan, ternyata mereka belum juga secara aktif menjalankan atau mengimplementasikan SIMKAH itu, padahal peralatan atau sarana telah Kami sediakan, dalam kenyataannya mereka masih menunggu arahan dan tindakan lebih lanjut dalam mengoperasikan sarana tersebut, ternyata ada hal yang tidak dikomunikasikan dengan baik, sehingga terjadi saling menunggu diantara kedua belah pihak. Hal ini terjadi karena kurang baiknya komunikasi dilapangan sehingga dapat mengganggu pelayanan dan kebijakan yang telah dibuat. Boleh Kami katakana bahwa komunikasi begitu amat pentingnya dalam situasi dan kondisi apapun. (Wawancara dengan Kasi Bimas Islam, 3 Agustus 2017).

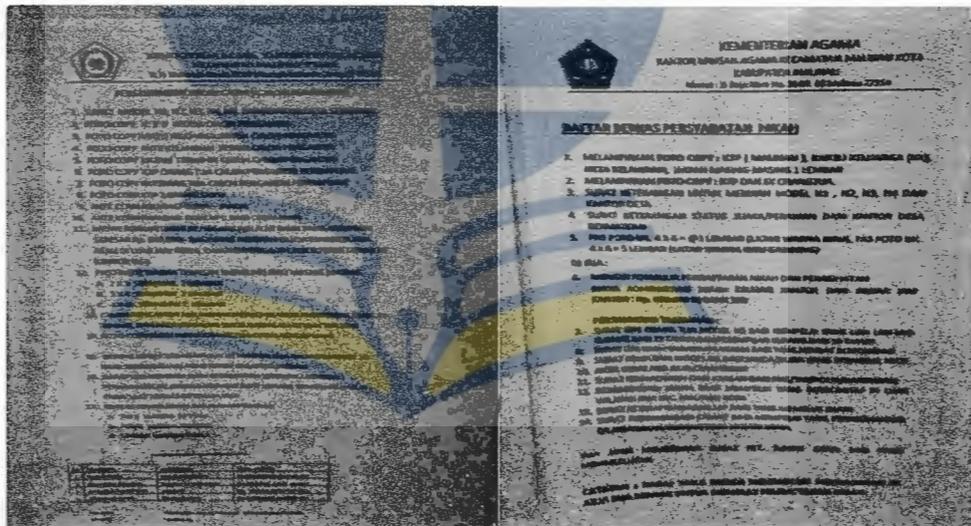
Bagaimana tanggapan dari pihak KUA yang merupakan pihak yang melaksanakan SIMKAH ini, apakah sejauh ini sudah mendapat perintah atau surat untuk menjalankan aplikasi ini dalam memberikan layanan kepada masyarakat, berikut jawaban Kepala KUA yang ada di Kabupaten Malinau :

“ Begini pak, Saya disini sebagai kepala KUA Kecamatan Malinau Kota awal tahun 2014, sedangkan sepengetahuan Saya, SIMKAH ini sudah disampaikan untuk diterapkan tahun 2013 semenjak Saya masih di KUA Mentarang, sehingga Saya rasa himbauan atau perintah penerapan ini

sudah ada, karena operator yang ada di KUA ini yang lebih dulu bekerja daripada Saya sudah bekerja menerapkan SIMKAH ini, barangkali surat itu sudah ada di arsip Pak, namun hal itu bukan sesuatu yang harus di persoalkan, yang jelas SIMKAH ini harus terus berjalan dan dikomunikasikan dengan baik “(Wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Malinau Kota, 9 Agustus 2017)

Jawaban lainnya juga diberikan oleh Kepala KUA Kecamatan Malinau Utara :

“ Dalam hal ini Kami sudah menerima arahan dan surat untuk menjalankan aplikasi SIMKAH ini , namun memang operator Kami yang belum begitu menguasai aplikasi ini, dikarenakan operator yang lama berpindah tugas atau dimutasikan ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, sehingga yang bersangkutan dalam tahap belajar, syukurnya saat ini sudah lumayan menguasai , karena Kami telah membawa operator dan staf lainnya untuk belajar di luar Malinau, akan tetapi saat ini terkendala dengan sarana yang belum optimal. “(Wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Malinau Utara, 10 Agustus 2017)



Gambar 4.8

Persyaratan Pernikahan di KUA

Demikian pula komunikasi dalam hal pelayanan kepada masyarakat, disini para pelayanan public harus memberikan komunikasi

yang jelas kepada para calon pengantin perihal apa saja yang harus dilengkapi atau dibawa pada saat berurusan di Kantor KUA, sehingga tidak terjadi kesalahpahaman maupun kekecewaan kedua belah pihak . Dengan demikian diperlukan koordinasi dan komunikasi yang baik diantara para pihak, sehingga mencegah hal-hal yang tidak diinginkan, atau yang bisa memunculkan persoalan baru. Dengan telah dipasangnya persyaratan pernikahan yang jelas di papan pengumuman di KUA, sehingga masyarakat sudah paham dan mengerti untuk melengkapi berkas dimaksud. Pihak KUA hanya akan menjelaskan apabila ada pertanyaan yang diajukan calon pengantin atau pihak keluarganya.

d). Karakteristik Agen Pelaksana

Keberhasilan kebijakan bisa dilihat dari sifat atau ciri-ciri badan/instansi pelaksana kebijakan. Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan publik akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para badan atau instansi pelaksananya.

Yang dimaksud karakteristik agen pelaksana adalah mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, yang semuanya itu akan memengaruhi implementasi suatu program.

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat pengimplementasian kebijakan (publik) akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta sesuai dengan para agen pelaksananya. Selain itu, cakupan atau luas wilayah implementasi kebijakan perlu juga diperhitungkan manakala

hendak menentukan agen pelaksana. Semakin luas cakupan implementasi kebijakan, maka seharusnya semakin besar pula agen yang dilibatkan.

Dengan demikian, maka dalam hal pelayanan public ini, tentu banyak agen atau unsur yang terlibat didalamnya, begitu pula ada nilai income atau pendapatan untuk negara yang tidak kecil, semakin banyak masyarakat muslim yang menikah, maka semakin banyak pula negara mendapatkan pendapatan non pajak atau yang dikenal dengan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP). Kemudian pihak-pihak yang terlibat dalam proses terjadinya suatu pernikahan di KUA tentu ada keterkaitan dengan instansi atau pihak lain, hal ini seperti yang disampaikan oleh Kepala KUA yang ada di Kabupaten Malinau :

“ Memang betul itu pak, dalam suatu proses pernikahan hingga pernikahan itu selesai, disini memang banyak pihak-pihak yang turut serta didalamnya baik langsung maupun tidak langsung, misalnya saja dalam pengurusan berkas pernikahan, secara procedural itu dimulai dari tingkat terendah yakni dimana dia tinggal atau berdomisili yakni Ketua RT, setelah mendapatkan berkas dari RT, tentunya calon pengantin akan mengurus berkas ke Kantor Desa setempat, lanjut ke Kecamatan atau Kantor Camat, setelah semua berkas dinyatakan lengkap, maka yang bersangkutan kembali lagi ke kantor KUA, dari sini saja sudah dapat dilihat bahwa sudah ada 4 instansi yang berbeda yang turut serta ikut dalam melayani masyarakat. (Wawancara dengan Kepala KUA Malinau Kota, 3 Agustus 2017).

Hal senada juga disampaikan oleh Kepala KUA Malinau Utara :

“ Dalam hal yang terlibat dalam pernikahan ini, Kami kira banyak pak, ada beberapa institusi yang terkait dan memegang peran dalam proses pernikahan tersebut, tarohlah , missal dia mau nikah, tentu syaratnya harus punya KTP, nah disini sudah harus berhubungan dengan Dinas Dukcapil, sebelumnya tentu yang bersangkutan sudah berurusan di level dibawahnya yakni Kecamatan, desa dan RT. Tentu ini belum selesai, masih banyak tempat yang mesti dia datangi, hingga urusannya selesai. Jadi pak, untuk urusan ini saja, sudah banyak unsur yang ikut berperan didalamnya dan memang masalah pernikahan ini mendapatkan perhatian serius dari negara dan masyarakat dan pemerhati atau

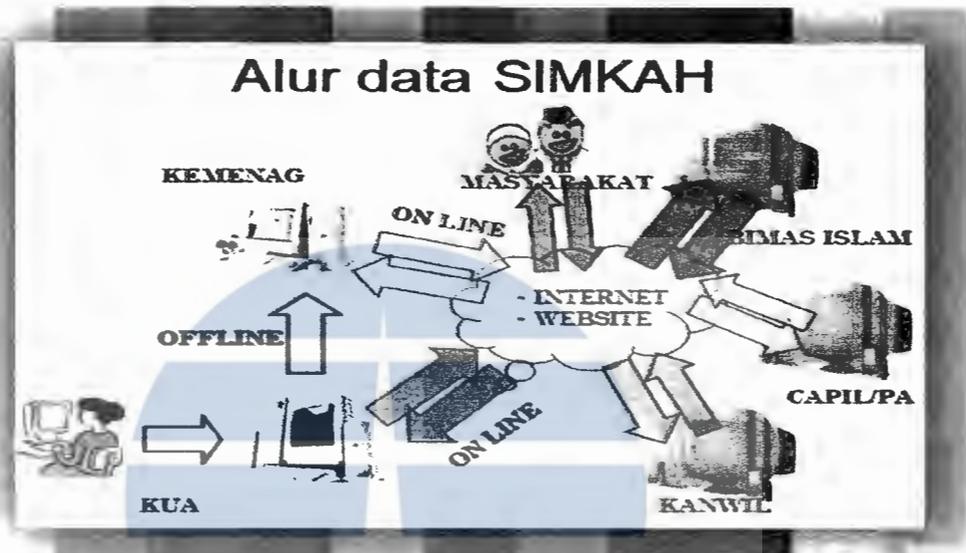
kelompok strata social lainnya.(Wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Malinau Utara, 4 Agustus 2017).

Lebih lanjut Kasi Bimas Islam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau juga memberikan komentarnya tentang persoalan pernikahan ini berkaitan dengan keterlibatan dan karakteristik agen pelaksana :

“ Betul sekali Pak, memang dalam urusan dan proses pernikahan dan pelayanan public kepada masyarakat bersangkutan dengan pernikahan ini, banyak sekali pihak-pihak yang “ ikut bermain” didalamnya, termasuk pula stakeholder yang memegang peran serta , dari posisi pelayan yang terendah, katakanlah Ketua RT, hingga yang paling tinggi yakni Presiden., baik yang secara langsung maupun langsung, baik yang mendapatkan keuntungan finansial maupun jasa dan gaji. Begitu heterogennya yang ikut mewarnai dalam hal pernikahan ini, sehingga payung hukum dan kebijakannya pun sudah jelas dan kuat pula. Coba saja dibayangkan jika persoalan pernikahan tidak ditangani dengan baik dan dilindungi oleh hukum dan aturan yang kuat dan ketat, tentu negara akan menanggung konsekuensi dan dampak yang luar biasa, bahkan di masyarakat sendiri, akan menimbulkan permasalahan yang heterogen pula. Jadi memang persoalan pernikahan harus mendapatkan perhatian serius kita semua, serta ditangani dengan manajemen dan professional yang tinggi pula, disinilah pemerintah serius dalam membuat payung hukum dan peraturan serta dengan memikirkan secara baik pelayanan didalamnya, salah satu didalamnya adalah dengan menggunakan aplikasi SIMKAH atau kedepannya dengan aplikasi yang lebih canggih dan modern lagi, semoga mendapatkan perhatian kita semua. (Wawancara dengan kasi Bimas Islam, 7 Agustus 2017).

Dengan demikian, kebijakan bukan hanya mengenai apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah, melainkan juga apa yang menyebabkan atau yang mempengaruhinya sampai suatu kebijakan timbul. Kebijakan lahir untuk memecahkan masalah atau isu yang berkembang di masyarakat, sehingga dapat diketahui pengaruh dan dampaknya dari kebijakan tersebut. Demikian halnya dengan kebijakan lahirnya aplikasi SIMKAH ini, tentu mempunyai tujuan untuk memberikan solusi positif bagi semua pihak, dari level terendah hingga yang tertinggi. Semua strata

social harus bergandengan tangan dalam bersama-sama memecahkan suatu persoalan dimasyarakat, untuk kepentingan bersama. Sehingga dengan adanya kebijakan public, manfaatnya juga dirasakan semua pihak, baik yang terlibat langsung maupun yang tidak langsung.



Gambar. 4. 9

Alur data pelayanan SIMKAH secara online dan offline di KUA

Dalam gambar diagram tersebut diatas, terlihat interaksi beberapa unsur atau pihak-pihak yang terlibat didalam layanan public di bidang pernikahan, baik dilakukan secara offline maupun online. Dengan demikian bahwa pelayanan pencatatan pernikahan yang dilakukan di KUA melibatkan berbagai komponen antara komponen yang satu dengan yang lain saling mendukung dan terkait. Dalam hal ini, tentu diperlukan kerjasama yang baik dan komitmen bersama dalam memberikan pelayanan prima, transparan, cepat, murah dan akurat, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan akan memberikan dampak positif kepada semua pihak dan instansi terkait.

e). Kondisi sosial, ekonomi dan politik

Dalam kehidupan sehari-hari sering kita mengamati adanya perbedaan kondisi social ekonomi antar warga, baik di lingkungan keluarga maupun masyarakat. Dalam lingkungan masyarakat yang lebih luas perbedaan mencakup berbagai aspek kehidupan, misalnya ada orang kaya dan orang miskin, ada orang berkuasa dan ada orang yang tidak berkuasa, serta ada orang yang dihormati dan ada orang yang tidak dihormati. Kondisi cenderung merujuk pada keadaan ekonomi dan sosial seseorang dalam kaitannya dengan jabatan kekuasaannya (Politik), dan peranan yang dimiliki orang bersangkutan di dalam masyarakat. Status atau kondisi cenderung memperlihatkan tingkat kedudukan seseorang dalam hubungannya dengan orang lain berdasarkan suatu ukuran tertentu. Ukuran atau tolak ukur yang dipakai didasarkan pada salah satu kombinasi yang mencakup tingkat pendidikan, prestise atau kekuasaan.

Kondisi adalah keadaan atau kedudukan seseorang. Sedangkan sosial adalah sesuatu yang berhubungan dengan masyarakat. Ekonomi adalah kegiatan manusia untuk memenuhi kebutuhannya, sedangkan politik adalah berhubungan dengan kekuasaan atau jabatan yang diinginkan dalam suatu lembaga, organisasi, dan semacamnya. Dapat disimpulkan bahwa kondisi sosial ekonomi politik adalah keadaan, kedudukan atau posisi seseorang di dalam masyarakat yang ditinjau dari segi sosial dan ekonomi serta politik. Hal ini ditentukan oleh banyak hal yang mempengaruhi seperti tingkat pendidikan, pekerjaan dan penghasilan.

Sosial ekonomi politik adalah posisi seseorang dalam masyarakat berkaitan dengan orang lain dalam arti lingkungan pergaulan, prestasinya, kekuasaan dan hak-hak serta kewajibannya dalam hubungannya dengan sumber daya dan daerah kekuasaannya. Posisi seseorang dalam tatanan masyarakat akan selalu berbeda-beda. Kadang-kadang seseorang akan menempati kedudukan yang lebih tinggi dan yang lainnya menempati kedudukan yang rendah. Perbedaan yang mencolok inilah yang akan menimbulkan adanya stratifikasi dalam masyarakat.

Secara sederhana stratifikasi sosial dapat terjadi karena ada sesuatu yang dibanggakan oleh setiap orang atau kelompok orang dalam kehidupan masyarakat. Namun berdasarkan kodratnya manusia dilahirkan memiliki kedudukan yang sama dan sederajatnya, akan tetapi sesuai dengan kenyataan setiap manusia yang menjadi warga suatu masyarakat, senantiasa mempunyai status atau kedudukan dan peran.

Kondisi sosial, ekonomi dan politik seseorang maupun kelompok, dalam kehidupan bermasyarakat tentu akan berpengaruh terhadap sikap dan tingkah laku dalam interaksi sosial. Jika kita menghubungkannya dengan pelayanan public khususnya persoalan pernikahan, maka status sosial, ekonomi dan politik ini, juga berpengaruh terhadap suatu pelayanan. Bukan saja di kantor KUA, namun bisa jadi disektor, institusi, lembaga dan tempat lainnya. Status tersebut tentu memiliki peran dan pengaruh didalamnya. Dalam hal pernikahan, apakah status kondisi ekonomi, sosial dan politik ini, akan mempengaruhi dan mewarnai

peristiwa pernikahan dan pelayanan di KUA Kecamatan, berikut ini kita simak wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan yang ada di Kabupaten Malinau seperti yang diungkapkan oleh H. Kuri Alkan dan Arbain, S. HI sebagai berikut :

“ Saya kira kondisi perekonomian dan social maupun politik ada pengaruhnya terhadap suatu pernikahan atau peristiwa nikah tersebut, namun sifatnya tidak mutlak, karena pernikahan itu tidak hanya ditentukan oleh ekonomi seseorang dan status social saja, banyak factor dan sector yang turut berperan didalamnya, termasuk pendidikan dan pergaulan serta yang lainnya”. (Wawancara dengan H. Kuri Alkan, S. Ag, 4 Agustus 2017)

Hal senada juga disampaikan oleh penghulu Malinau Utara Arbain, S. HI :

“ Memang sih, kondisi ekonomi dan social masyarakat juga akan mempengaruhi terhadap pernikahan di KUA, namun bukan factor dominan, karena di Malinau Utara ini kalau Saya lihat, banyak calon pengantin yang ekonominya lemah dan sedang saja, tetapi telah melangsungkan pernikahan, status sosialnya juga biasa saja , apalagi status politiknya tidak ada sama sekali, karena hubungan statusnya sudah cocok dan menganggap dirinya sudah dewasa, sehingga mereka pun melangsungkan pernikahan” (Wawancara dengan Arbain, S. HI, 8 Agustus 2017).

Walau juga factor ekonomi dan social ikut berperan sebagaimana yang disampaikan oleh penghulu lainnya di Mentarang :

“ Kalau disini pak, masalah status social dan ekonomi selain factor agama, menjadi pertimbangan dalam melangsungkan pernikahan, karena didaerah Kami ini kebanyakan umat muslimnya banyak juga keturunan muallaf dan kehidupan ekonominya pas-pasan, sehingga jika ada seorang pria yang akan melamar, maka kondisi ekonomi juga menjadi perhatian dan pertimbangan, disamping soal perasaan juga sih pak.”(Wawancara dengan Ilham, S. Ag , Juli 2017).

Dari beberapa hasil wawancara diatas, maka dapatlah dikatakan bahwa kondisi ekonomi, social dan politik, tidak berperan besar dalam suatu pernikahan, walau pasti masih ada pertimbangan dan keinginan semua orang, jika mau berumah tangga harus memiliki kemapanan ekonomi,

status social yang baik dan memiliki kemampuan dan kekuasaan pada masyarakat setempat.

f). Disposisi Implementor

Disposisi Implementor atau di sebut juga sikap para pelaksana. Sikap mereka itu dipengaruhi oleh pandangannya terhadap suatu kebijakan dan cara melihat pengaruh kebijakan itu terhadap kepentingan-kepentingan organisasinya dan kepentingan-kepentingan pribadinya. disposisi implementasi kebijakan diawali penyaringan (*befiltered*) lebih dahulu melalui persepsi dari pelaksana (*implementors*) dalam batas mana kebijakan itu dilaksanakan. Terdapat tiga macam elemen respon yang dapat mempengaruhi kemampuan dan kemauannya untuk melaksanakan suatu kebijakan, antara lain terdiri dari pertama, pengetahuan (*cognition*), pemahaman dan pendalaman (*comprehension and understanding*) terhadap kebijakan, kedua, arah respon mereka apakah menerima, netral atau menolak (*acceptance, neutrality, and rejection*), dan ketiga, intensitas terhadap kebijakan. Sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul permasalahan dan persoalan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan publik biasanya bersifat top down yang sangat mungkin para pengambil keputusan tidak mengetahui bahkan tak mampu menyentuh kebutuhan, keinginan atau permasalahan yang harus diselesaikan". Sikap mereka itu dipengaruhi oleh pandangannya terhadap

suatu kebijakan dan cara melihat pengaruh kebijakan itu terhadap kepentingan-kepentingan organisasinya dan kepentingan-kepentingan pribadinya. Pada akhirnya, intensitas disposisi para pelaksana (implementors) dapat mempengaruhi pelaksana (performance) kebijakan. Kurangnya atau terbatasnya intensitas disposisi ini, akan bisa menyebabkan gagalnya implementasi kebijakan.

Begitu pula dengan persoalan Sistem Informasi Manajemen Nikah yang telah di buat oleh Kementerian Agama Pusat, tentunya dengan maksud baik aplikasi itu di adakan, akan tetapi jika tidak didukung oleh pelaksana dilapangan , maka akan menimbulkan kesia-siaan atau mubazir aplikasi dimaksud dibuat. Proses panjang dibuatnya aplikasi di era digitalisasi ini, tentu untuk memudahkan dan membantu para pelaksana dilapangan dan masyarakat yang akan dilayani. Dengan aplikasi SIMKAH ini, pelayanan yang awalnya bisa makan waktu berhari-hari dapat dipersingkat menjadi hitungan jam. Biasanya dengan biaya yang mahal, dengan aplikasi ini bisa dihemat. Pembuatan dan penulisan buku nikah yang lambat dan kurang rapi, dengan adanya SIMKAH ini maka hasilnya menjadi lain, pencatatannya rapid an langsung di cetak pada buku nikah tersebut. Dengan demikian bahwa Aplikasi SIMKAH yang ada tentunya akan mempengaruhi layanan yang ada, akan memberikan dampak dan bekas bagi para pelaksana dilapangan.

Berkenaan dengan variabel disposisi implementer ini, berbagai tanggapan dari para pelaksana layanan public dilapangan beraneka ragam

dalam memberikan tanggapan atau komentarnya yang di terangkum dalam hasil wawancara berikut ini :

“ Menurut Saya,.. dalam hal sikap Saya selaku yang meneruskan hasil kebijakan atasan Saya yakni Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, sebagai perpanjangan tangan Kementerian Agama Pusat , memiliki rasa tanggung jawab untuk melaksanakan sosialisasi aplikasi SIMKAH ini untuk dapat dijalankan atau diaplikasikan pada jajaran dibawah Saya yakni KUA Kecamatan, karena menurut Saya, begitupun pentingnya aplikasi ini, sehingga harus serius di berdayakan di KUA, tentu Saya berharap juga kepada KUA secara loyal dan bersemangat untuk mensosialisasikan dan menerapkan hal ini kepada masyarakat... selama ini Saya perhatikan jika ke KUA, memang belum sesuai dengan kehendak yang diinginkan, ini menjadi evaluasi Saya kedepannya nanti, kalau kita kurang serius dan memiliki tekad yang kuat melaksanakan ini, hasilnya Saya kira kurang bagus juga, jika respon yang dimiliki tidak baik, tentu hasil yang diharapkan juga akan kurang baik, Saya kira demikian apa yang dapat Saya berikan perihal pertanyaan yang diberikan... “(Kasi Bimas Islam, 15 Agustus 2017).

Bagaimana kah tanggapan yang lain yang diberikan oleh pihak KUA di lapangan menanggapi persoalan seperti ini dilapangan, seperti jawaban yang diberikan oleh Kepala KUA Kecamatan Malinau Kota :

“ Kami selaku pelaksana kebijakan dilapangan tentu merasa juga memiliki tanggungjawab terhadap kebijakan atau tugas dan fungsi yang diberikan kepada Kami, melalui atasan Kami, selama ini Kami menyadari pak , bahwa apa yang Kami berikan belum begitu memuaskan bagi semua pihak bahkan hingga atasan Kami, namun hal ini juga sudah diketahui oleh atasan Kami, bahwa SDM yang ada di KUA yang Kami Pimpin ini sangat terbatas dan tidak ideal menurut Kami, dengan Kami hanya bertiga saja, namun dengan wilayah yang luas dan jumlah penduduk Muslim yang begitu banyak, tentu tidak seimbang dan rasional menurut Kami, walau secara kedinasan Kami berupaya pak untuk tetap berupaya terus melayani sesuaidengan visi dan misi Kami, namun apa hendak dikata, kondisi dilapangan berkata lain, semoga dengan komunikasi dan koordinasi Kami nantidengan atasan, bisaada jalan atau solusi yang baik, terutama dalam hal penambahan SDM di KUA ini Pak..” (Wawancara dengan Kepala KUA Malinau Kota, 16 Agustus 2017)

Tanggapan lainnya juga diberikan oleh Kepala KUA Kecamatan Malinau Utara disela-sela waktu menjelang istirahat dalam bekerja diruangan yang bersangkutan :

“ Apa yang Bapak tanyakan itu memang betul adanya..., seharusnya kita sebagai bawahan tentulah memahami betul apa keinginan atasan Kami pak, Kami juga merasakan walau di KUA yang Kami pimpin ini lebih banyak personilnya dari yang lain, namun apa yang Kami berikan dan kerjakan belum sesuai dengan keinginan atasan Kami, hal ini tentu kualitas personil yang Kami miliki terasa kurang, termasuk didalamnya juga motivasi dan etos kerja, nah hal ini tentu sangat berpengaruh dan ikut mewarnai out put dari suatu pekerjaan yang diberikan, mungkin ada semacam beban atau apalah yang dialami staf Kami tersebut, baik terhadap masalah keluarga maupun masalah lain, barangkali diperlukan penyegaran di lingkungan kerja Kami di KUA Malinau Utara ini, sehingga memberikan nuansa yang lain, bagaimana pak, setujuakah... ”(Wawancara dengan Kepala KUA Malinau Utara, Agustus 2017)

Sebagai konfirmasi terhadap tanggapan ini, Kami juga mewawancarai operator SIMKAH dimaksudkan oleh Kepala KUA diatas:

“ Terima kasih pak sudah suwun dan bersilaturahmi ke kantor Kami, ya pak, kalo Bapak bertanya hal tersebut, Saya secara pribadi juga mengakui akan hal itu, Saya merasa terbebani juga sih, sebenarnya dengan tugas dan tanggungjawab yang diberikan kepada Saya, yang Saya rasakan, memang cukup berat dan kurang Saya kuasai, ditambah beban lainnya pak ai, semoga saja ada mutasi dan roling kerjaan, sehingga rekan Kami yang lain yang lebih mampu bisa bekerja dan mengambil alih bagian operator SIMKAH ini..(Wawancara dengan operator SIMKAH, pak Sulistianto, Agustus 2017)

Dibangunnya aplikasi SIMKAH tentu untuk memudahkan dan memberikan pelayanan dengan baik dan maksimal. SIMKAH merupakan sebuah program Aplikasi Komputer berbasis Windows yang berguna untuk mengumpulkan data-data Nikah dari seluruh Kantor Urusan Agama (KUA) di Wilayah Republik Indonesia secara “On-line”, real time maupun offline. Data akan tersimpan dengan aman di KUA setempat, di Kabupaten/Kota di Kantor Wilayah Propinsi dan di Bimas Islam. Sebelum adanya aturan penggunaan SIMKAH, prosedur pencatatan di KUA berjalan mengikuti aturan yang terdapat di PP Nomor 9 tahun 1975 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang

Pernikahan kemudian mengikuti aturan PMA Nomor 11 Tahun 2007 tentang pencatatan nikah dan Keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/1142 Tahun 2013 tentang Petunjuk Teknis Pengisian dan Penulisan Blangko Nikah.



Gambar. 4.10.

Kirim dan terima data online dan offline

Kemampuan utama dari program SIMKAH adalah mudahnya data dari KUA untuk dikirim ke Kantor Kementerian Agama, Kanwil Kementerian Agama dan Bimas Islam melalui internet sehingga murah dan efektif. SIMKAH akan terus dikembangkan, dengan target utama adalah komputerisasi semua pelayanan yang ada di KUA.

Selain itu program SIMKAH ini secara garis besar adalah:

- a. Menambah data, mengedit, menghapus data nikah secara mudah.
- b. Mengirim data secara on-line (internet) secara mudah tetapi juga bisa secara off-line yaitu melalui disket, CD atau flash disk.
- c. Cara input data yang sederhana namun fleksibel.
- d. Program dapat mengecek nomor

porporasi dan nomer seri ganda sehingga mengurangi kesalahan dan pemalsuan. e. Program dapat mengecek indentitas mempela melalui berbagai kemungkinan. f. Tersedianya beberapa laporan standar yang dapat dihasilkan, pada masa mendatang dapat dibuat berbagai laporan sesuai dengan yang diinginkan. Laporan lainya dapat dibuat sesuai dengan keinginan lewat transfer ke excel. g. Hanya pemakai program yang diijinkan yang bisa mengoperasikan.h. Backup data terkompres, sehingga data yang besar dapat disimpan dalam media penyimpan yang jauh lebih kecil. i. Pengiriman data dari KUA ke Kantor Kemenag, Kanwil dan Bimas Islam dapat dilakukan dengan sekali kirim (via internet). j. Update SIMKAH dapat dilakukan secara offline dan online. k. Disediakan program analisa data yang dapat dilakukan berdasarkan berbagai kemungkinan.

Program SIMKAH mempunyai manfaat baik bagi KUA maupun bagi masyarakat. Manfaat adanya SIMKAH bagi KUA diantaranya:

- a. Membangun Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dicatat di KUA-KUA;
- b. Membangun infrastruktur database dengan memanfaatkan teknologi yang dapat mengakomodasi kebutuhan manajemen dan eksekutif;
- c. Membangun infrastruktur jaringan yang terintegrasi antara KUA ditingkat daerah sampai kantor pusat;

- d. Penyajian data yang cepat dan akurat serta mempermudah pelayanan, pengendalian dan pengawasan;
- e. Pelayanan bagi publik untuk mendapatkan informasi yang lengkap, cepat dan akurat.

Sedangkan manfaat yang dapat diambil oleh masyarakat yaitu antara lain:

- a. Aplikasi ini menyajikan tentang data statistik peristiwa nikah seluruh Indonesia bagi KUA yang sudah entri.
- b. Aplikasi ini bisa memverifikasi data catin bagi daerah yang sudah bekerja sama dengan Dinas Dukcapil.
- c. Pengumuman kehendak nikah dapat dipublish secara luas.
- d. Pendaftaran nikah online segera bisa dilaksanakan.

Dengan demikian adanya pasilitas dan kemudahan ini, seharusnya sudah bisa dimanfaatkan oleh implementor dalam pelayanan dan sikap yang harus diterapkan kepada pengguna dan masyarakat yang akan dilayani. Hendaknya dengan era transparansi ini dan informasi serta digitalisasi yang sudah maju dan berkembang ini, tidak ada lagi pelayanan yang tidak maksimal, pelayanan yang lambat, pelayanan yang mahal dan memberatkan masyarakat.

2. Pembahasan

a. Implementasi SIMKAH Dalam Pelayanan Pencatatan Nikah di KUA Pada Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara.

Berangkat dari hasil penelitian diatas, peneliti akan memberikan uraian pembahasan tentang penelitian yang dilakukan yakni Implementasi

SIMKAH dalam pelayanan pencatatan pernikahan di KUA pada Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara. Sebagai sebuah organisasi pemerintah maka salah satu fungsi yang harus dilakukan adalah memberikan pelayanan publik kepada seluruh pemangku kepentingan. KUA merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik yang merupakan unit pembantu Kementerian Agama RI. Tidak hanya dalam hal perkawinan, namun KUA juga melaksanakan tugas lain seperti mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah, serta penyelenggaraan ibadah haji. Dalam memberikan pelayanan tidak hanya sebatas memberikan apa yang dibutuhkan masyarakat tetapi juga melayani dengan sebaik-baiknya. Di era perkembangan teknologi dan informasi yang semakin pesat, pemanfaatan teknologi sangat dibutuhkan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Teknologi informasi menurut Lucas dalam Abdul Kadir (2003:13) adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik. Di KUA Kecamatan pada Kabupaten Malinau, penggunaan teknologi informasi untuk mendukung sistem informasi manajemen tidak hanya pada penggunaan komputer tetapi juga dengan penggunaan internet. Sistem informasi manajemen berbasis teknologi informasi dapat diukur menggunakan indikator yaitu efisiensi dan efektivitas, dengan demikian bahwa keberhasilan sistem informasi tidak seharusnya diukur hanya melalui efisiensi tetapi juga dari efektivitas, dua hal ini saling berkaitan dalam system pelayanan ini.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung sistem informasi manajemen di KUA Kecamatan, diharapkan dapat mengurangi beban kerja pegawai KUA serta mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Adanya penerapan sistem informasi manajemen berbasis teknologi seharusnya dapat menggantikan tatap muka yang ada di KUA Kecamatan sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke KUA untuk mengakses pelayanan sehingga pelayanan akan lebih cepat. Namun, untuk mewujudkan hal tersebut tentunya harus dilakukan secara bertahap. Seperti dalam penerapan SIMKAH, pendaftaran online belum bisa dilaksanakan oleh KUA Kecamatan, tetapi baru menerapkan secara offline, hal ini dikarenakan kurang kesiapan pegawai KUA dalam menjalankan aplikasi sehingga penerapan aplikasi tersebut belum optimal. Dengan kemajuan teknologi informasi diharapkan akan mampu membantu KUA Kecamatan dalam menjalankan tugasnya, terutama dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya teknologi informasi bisa mempersingkat waktu dan meminimalkan biaya.

Setiap aplikasi yang dibangun atau diadakan tentunya berkeinginan untuk memudahkan dan mengefektifkan subjek maupun objek layanan didalamnya, termasuk juga dengan pembuatan aplikasi SIMKAH ini, tinggal bagaimana sumber daya dan factor lainnya yang ikut mempengaruhi system yang sudah dibangun tersebut, apakah dapat dijalankan atau diimplementasikan dengan baik atau tidak, dapat dimanfaatkan dan digunakan sesuai dengan keinginan pembuatan system ini atau tidak, oleh karena itu dalam pembahasan ini akan diuraikan

lebih lanjut bagaimana implementasi SIMKAH ini di KUA Kecamatan yang ada di Kabupaten Malinau, sudah berjalan dengan harapan atau sebaliknya.

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa dalam penelitian ini, model implementasi yang digunakan adalah teori Van Meter dan Van Horn. Menurut Van Meter dan Van Horn (1975), ada enam variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yakni: (1) standar dan sasaran kebijakan; (2) sumberdaya; (3) komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas; (4) karakteristik agen pelaksana; (5) disposisi implementor; (6) kondisi sosial, ekonomi dan politik. Berikut ini akan peneliti uraikan dan bahas ke 6 variabel tersebut sebagai berikut :

1) Standar dan sasaran kebijakan.

Setiap kebijakan public harus mempunyai standard dan suatu sasaran kebijakan jelas dan terukur. Dengan ketentuan tersebut tujuannya dapat terwujudkan. Dalam standard dan sasaran kebijakan tidak jelas, sehingga tidak bias terjadi multi-interpretasi dan mudah menimbulkan kesalah-pahaman dan konflik di antara para agen implementasi. Dalam hal ini, Eksistensi SIMKAH diharapkan mampu untuk memberikan layanan yang baik, efektif dan efisien kepada masyarakat maupun pihak yang melayani dalam hal ini KUA di kecamatan tersebut.

Lalu dengan adanya aplikasi SIMKAH ini, apa yang sebenarnya diharapkan Ditjen Bimas Islam ? Bukankah SIMKAH lebih berfokus

pada aspek pelayanan di KUA? Pertanyaan ini sebenarnya tidak perlu muncul jika kita memahami secara utuh hubungan hirarkies KUA di Kecamatan dengan Bimas Islam baik di Kabupaten/Kota maupun Pusat. Jika pelayanan KUA menjadi lebih meningkat dengan penggunaan SIMKAH, maka ini menjadi poin penting bagi Bimas Islam, bahkan Kementerian Agama secara umum. Namun, pelayanan administrasi tanpa mampu memberikan data yang lengkap secara real-time yang bisa diakses dan dijadikan rujukan sebagai dasar pengambilan kebijakan dalam pengembangan KUA yang dibutuhkan Ditjen Bimas Islam akan menjadi timpang. Contoh nyata yang sangat dibutuhkan adalah berapa jumlah peristiwa nikah di setiap KUA seluruh Indonesia yang sering dijadikan dasar dalam banyak kebijakan Ditjen Bimas Islam? Selain itu, bagaimana dengan ketersediaan buku nikah di KUA seluruh Indonesia kondisi ini pernah dialami oleh Kementerian Agama pada bidang Bimas Islam, dimana pada beberapa daerah KUA mengalami kehabisan stok buku nikah, ini menjadi pertanyaan, mengapa hal ini bisa terjadi. SIMKAH sebagai media pelayanan administrasi nikah di KUA harus berkorelasi dengan kemampuan penyediaan data dan informasi kepada publik dan Bimas Islam, serta kemampuan sebagai media pendaftaran administrasi nikah secara online ke depan untuk mempermudah bagi masyarakat. SIMKAH telah menjadi agenda besar Bimas Islam, bagaimana KUA menjadikannya sebagai media layanan administrasi nikah yang handal. Jika banyak KUA yang memiliki berbagai kekurangan, bukan berarti harus berhenti pada sebuah pertanyaan.

SIMKAH yang dibangun dengan berbasis offline dan online saat ini merupakan cara efektif menanggulangi berbagai kekurangan dan kelemahan KUA. Bagi KUA yang belum memiliki jaringan internet, maka SIMKAH dapat digunakan untuk layanan langsung dan penyimpanan data yang sangat efektif. Sementara, bagi yang telah memiliki jaringan internet dapat langsung online dan mengirimkan datanya ke server Bimas Islam Pusat. Hal lain jika KUA nya belum tersentuh oleh jaringan listrik, meskipun di beberapa tempat telah ada genset sebagai pendukungnya.

Dalam perkiraan kasar, dari jumlah 5.382 KUA, dua pertiganya telah tersentuh oleh jaringan internet. Artinya, sekitar 4.000 KUA ditargetkan bisa online dalam waktu dekat. Sisanya, sekitar 1.382 KUA dapat menyusul pertumbuhan wilayah masing-masing. Jika jumlah 4000 KUA sudah menggunakan layanan IT secara online, maka ini menjadi sebuah kekuatan dahsyat bagi pengelolaan data dan informasi bagi Bimas Islam. Seiring dengan itu, data-data keagamaan lain, seperti perwakafan, rumah ibadah (masjid-mushalla), peta dakwah, dan sebagainya pun akan dapat dikelola dengan baik. Keterbatasan dan kekurangan selalu ada pada setiap sudut kehidupan. Demikian juga SIMKAH. Sebagai sebuah hasil kreasi, dari waktu ke waktu akan terus dikembangkan sehingga SIMKAH menjadi aplikasi andalan yang dapat mendorong bagi terciptanya tata kelola pemerintah yang baik dan bersih. Dengan SIMKAH, maka efisiensi SDM, anggaran, dan waktu menjadi benar-benar terwujud. Apalagi jika kerja sama sistem antar aplikasi

dalam SIMBI, seperti SIMAS, SIWAK, SIMZAT, dan SIM-PENAIIS, SIM MTQ, dan lainnya segera terwujud, maka layanan publik di KUA bukan hanya SIMKAH, tetapi layanan aplikasi SIMBI yang terintegrasi dengan sistem "One Klick" sehingga lebih mudah, cepat, dan lengkap dalam pengoperasiannya.

Dalam pengoperasian SIMKAH yang dijalankan, dengan dua cara yakni secara online, jika di KUA Kecamatan tersebut telah memiliki sarana dan prasarana penunjang dalam aplikasinya, seperti jaringan listrik, internet. Apabila hal tersebut tidak tersedia, maka masih dapat dilakukan secara offline, dimana seluruh data yang ada ditampung terlebih dahulu, kemudian akan dilakukan pengiriman data secara online dengan cara data dimaksud dibawa pada KUA atau langsung ke Seksi Bimas Islam di Kabupaten/Kota untuk dilakukan pengiriman secara online.

Dalam menjalankan aplikasi SIMKAH baik secara online dan offline memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing, berikut hal dimaksud dapat terlihat pada matrik dibawah ini :

**Matrik Kelebihan dan kekurangan SIMKAH Online dan Offline
Pada KUA Kecamatan di Kabupaten Malinau**

No	SIMKAH Online	SIMKAH Offline
1.	Kelebihan : a. Data peristiwa nikah pada saat selesai dilakukan di	Kelebihan : a. Dapat mengakses SIMKAH walaupun tanpa jaringan

<p>KUA langsung dapat dikirim ke server Bimas Islam dan Kementerian Agama Pusat.</p> <p>b. Data tersimpan dengan baik, dapat dibuka dan diakses kapan pun, cepat, akurat, serta efektif dan efisien.</p> <p>c. Data yang tersimpan, data tersebut dapat dibaca dan dilihat secara berulang-ulang selagi ada jaringan internet.</p> <p>d. Peristiwa nikah dapat langsung terlihat berapa jumlahnya setiap hari, minggu, bulan dan tahun.</p> <p>e. SIMKAH sudah dapat terintegrasi dengan Capil dan Kecamatan melalui NIK KTP, untuk menghindari manipulasi data.</p> <p>f. Masyarakat langsung dapat mendaftarkan kehendak pernikahnya melalui website KUA yang ada.</p> <p>g. Proses yang cepat dan dapat dilihat saat itu juga nomor pernikahan dan waktu pernikahan sesuai kehendak masyarakat.</p> <p>h. Data yang ada dengan mudah untuk diedit atau ditambah.</p> <p>i. Dengan aplikasi ini, dapat mengecek data ganda dan dapat mengetahui status calon pengantin.</p> <p>j. Backup data terkompres,</p>	<p>internet.</p> <p>b. Data yang tersimpan dalam computer atau laptop dapat dibuka pada saat kapanpun.</p> <p>c. Dengan biaya yang murah dapat terus mengupdate hasil SIMKAH yang telah di simpan.</p> <p>d. Data dapat disimpan dalam bentuk CD, disket, plash disk, untuk dicopi dan dibagikan ke tempat lain.</p> <p>e. Dapat menambah, menghapus, mengedit data dengan mudah.</p> <p>f. Jika dioperasikan, karena tidak ada jaringan internet, aman dari virus .</p>
---	--

	sehingga data yang besar bisa diubah menjadi kecil. k. Terdapat program analisa data yang telah diatur secara baik.	
2.	<p>Kekurangan :</p> <p>a. Dalam mengoperasikan aplikasi tidak terlepas dari jaringan internet dan listrik.</p> <p>b. Diperlukan biaya atau dana untuk mendukung aplikasi tersebut.</p> <p>c. Faktor cuaca dapat mempengaruhi jaringan internet, sehingga akan dapat mengganggu mengakses aplikasi ini.</p> <p>d. Dimungkinkan aplikasi tersebut dapat terkena virus, sehingga dapat mengganggu data yang ada.</p>	<p>Kekurangan :</p> <p>a. Data yang telah tersimpan tidak dapat diakses dan dikirim langsung ke server Bimas Islam.</p> <p>b. Tidak dapat melayani pendaftaran nikah dan rekomendasi nikah serta layanan lainnya secara langsung oleh masyarakat karena tidak terkoneksi jaringan internet.</p> <p>c. Tidak dapat mengirimkan data secara langsung ke server Dukcapil untuk validasi NIK KTP calon pengantin.</p> <p>d. Membutuhkan jaringan atau instalasi listrik.</p>

Tabel. 4. 6

Matrik Kelebihan dan kekurangan SIMKAH secara online dan offline

2) Sumber daya.

Dalam suatu implementasi kebijakan perlu dukungan sumberdaya, baik sumberdaya manusia (*human resources*), maupun sumberdaya materi (*matrial resources*) dan sumberdaya metoda (*method resources*). Dari ketiga sumberdaya tersebut, yang paling penting adalah sumberdaya manusia, karena disamping sebagai subjek implementasi kebijakan juga termasuk objek kebijakan publik.

Sumber daya manusia menurut Gomes (2000) adalah salah satu sumber daya yang ada dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Sumber daya manusia menurut Hasibuan (2002) adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.

Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi. Meskipun didukung dengan sarana dan prasarana juga sumber dana yang berlebihan, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal, kegiatan organisasi tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi. Sumber daya manusia dalam suatu organisasi merupakan penentu yang sangat penting bagi keefektifan berjalannya kegiatan di dalam organisasi. Keberhasilan dan kinerja seseorang dalam suatu bidang pekerjaan banyak ditentukan oleh tingkat kompetensi, profesionalisme dan juga komitmennya terhadap bidang pekerjaan yang ditekuninya. Sebuah organisasi dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada. Kualitas sumber daya manusia banyak ditentukan oleh sejauh mana sistem yang ada di organisasi atau perusahaan mampu menunjang dan

memuaskan keinginan baik dari pegawai maupun dari organisasi tersebut dalam hal ini Kementerian Agama ataupun KUA itu sendiri.

Berkenaan dengan sumber daya manusia yang mengelola aplikasi SIMKAH di KUA pada Kabupaten Malinau dalam penelitian yang peneliti lakukan, dengan data dan fakta yang ada dilapangan ternyata dirasakan sangat minim dan rendahnya kualitas dalam memberikan pelayanan menggunakan aplikasi SIMKAH ini. Sebagaimana diterangkan diatas, sebagus apapun aplikasi tersebut, selengkap apapun sarana dan prasarana yang dimiliki, namun apabila sumber daya yang ada tidak memiliki keinginan yang kuat dalam menjalankan aplikasi SIMKAH ini, tidak adanya respon yang baik terhadap suatu system yang dibangun, kurangnya motivasi manusianya dalam menjalankan atau menggerakkan aplikasi tersebut, maka dirasa sarana aplikasi SIMKAH tersebut seakan sia-sia dan tidak bermakna. Dalam hal ini diperlukan mental-mental pekerja yang tangguh, pegawai yang memiliki kepedualian yang tinggi terhadap layanan yang dihadapi, sehingga keinginan dari pengambil kebijakan atau atasan dalam membangun system ini secara susah dapat terbalas dan terpuaskan. Melihat fenomena dilapangan terhadap peran sumber daya manusia di KUA yang ada di Kecamatan, menurut peneliti baru hanya di KUA Kecamatan Malinau Kota penerapan dan kinerja sumber daya manusia sudah dapat menjalankan aplikasi SIMKAH ini walau tidak begitu full time dan real time, karena di KUA ini hanya memiliki personil yang terbatas yakni 3 orang saja, dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang dilayani,

namun hal itu terbantu dengan adanya aplikasi SIMKAH ini, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik dan efektif, berbalik fenomena dengan KUA Kecamatan Malinau Utara yang memiliki sumber daya manusia yang lebih banyak sedikit dari yang ada di Kota, namun penerapan aplikasi SIMKAH ini belum efektif dan sesuai dengan keinginan Bimas Islam dikarenakan sarana pendukung dan dana yang tidak memadai, sehingga para pelayan di KUA ini lebih banyak memberikan layanan secara manual bukan dengan aplikasi SIMKAH ini baik offline maupun online, sedangkan pelayanan yang ada di KUA Kecamatan Mentarang lebih memprihatinkan lagi, dimana dengan personil yang sedikit, sarana dan dukungan dana juga tidak memadai, disamping itu juga masyarakat yang dilayani juga tidak banyak, jadi pelayanan biasa-biasa saja dan lebih banyak tidak ada aktifitas dalam pelayanan pernikahan, tetapi dalam urusan lainnya berjalan sesuai dengan permintaan masyarakat. Kesuksesan dalam menerapkan suatu teknologi itu dapat diukur apabila hal tersebut sudah berjalan secara efektif dan efisien. Apabila dalam melaksanakan pelayanan, ternyata telah dapat mengurangi beban kerja pegawai, maka efisiensi kerja dengan menggunakan aplikasi SIMKAH di KUA di Kabupaten Malinau sudah baik, tetapi apabila belum, maka efisiensi belum tercapai. Dengan menggunakan aplikasi SIMKAH ini, efisiensi waktu, tenaga dan biaya dapat dihemat. Sedangkan efektif, apabila suatu aplikasi atau program yang dibuat telah mencapai hasil dan manfaat yang diharapkan

, sesuai dengan keinginan . indikator efektivitas, yaitu keamanan data, waktu, ketelitian, variasi laporan/output, dan relevansinya.

Dalam indikator efektif yakni pertama amannya data yang telah tersimpan dalam suatu teknologi atau aplikasi yang telah dibuat tersebut, sehingga data base yang ada akan aman tersimpan, tidak hilang dan rusak, baik karena factor virus computer atau kah karena kondisi bencana alam, tindakan yang disengaja manusia ataupun adanya factor kesalahan pengguna atau manusianya. Di KUA Kecamatan yang ada di Kabupaten Malinau hal ni belum dilakukan, data yang tersimpan dirasa belum aman, karena belum dimasukkan dalam data base Kementerian Agama yang ada di Kabupaten Malinau, apalagi Kementerian Agama Pusat. Kemudian indicator kedua yaitu waktu standar pelayanan di KUA. Hal ini merupakan salah satu prinsip layanan yang ada di KUA, dengan harapan , seluruh layanan yang diberikan dapat berjalan secara cepat, murah, akurat , transparan.

**STANDARISASI WAKTU PELAYANAN
KANTOR URUSAN AGAMA KEC. MALINAU KOTA**

NO	JENIS PELAYANAN	WAKTU
1.	PELAYANAN NIKAH DAN BUKU	
1	Pendaftaran Nikah dan Tugik	5 Menit
2	Peperiksaan Bertulis Perijabatan	10 Menit
3	Pemeriksaan Syarat Musakohat	10 Menit
4	Penasihatan Perkawinan	30 Menit
5	Pelaksanaan Akad Nikah	30 Menit
2.	PELAYANAN UMUM	
1	Rekomendasi nikah & SKBPN	10 Menit
2	Legalisir & Duplikat Akta Nikah	15 Menit
3	Pembuatan Akta Ikrar Wakaf	60 Menit
4	Konsultasi Haji & Umroh	20 Menit
5	Manasik Haji	10 X pertemuan
6	Penasihatan / BP 4	1 - 3 pertemuan
7	Proses Penyelesaian Tanah Wakaf	3 Hari

Gambar. 4. 11

Waktu Standar layanan di KUA Kecamatan

Dengan adanya waktu standar layanan ini, memberikan kepuasan terhadap masyarakat dan memberi kepastian terhadap urusan yang sedang masyarakat lakukan. Jika sebelum adanya layanan SIMKAH ini, layanan yang diberikan begitu lambat, rumit, kurang rapi, maka setelah penerapan SIMKAH ini, terjadi arus pelayanan yang baik, cepat, rapi, murah dan memuaskan semua yang dilayani oleh pihak KUA. Namun kenyataan di KUA yang ada di Kabupaten Malinau, masih ada beberapa KUA yang belum sepenuhnya menerapkan aplikasi SIMKAH tersebut, dikarenakan berbagai factor dan kendala, baik karena sumber daya manusia, sarana dan prasarana maupun kinerja pegawai yang masih kurang baik.

Kemudian indikator lainnya adalah tentang Ketelitian . Dalam suatu pekerjaan, ketelitian juga memegang peranan yang tidak kalah penting dengan kedua indikator diatas, karena jika salah dalam memasukkan dan atau menggunakan aplikasi yang sudah dibuat tersebut, akan menimbulkan masalah baru, jadi disini factor kualitas manusianya juga dapat berpengaruh terhadap layanan yang diberikan dengan menggunakan aplikasi SIMKAH tersebut. Misalnya saja terjadi kurang teliti dalam penulisan nama dan Bin/binti dari orang tua calon pengantin, maka akan berimbas pada buku nikah yang akan dicetak, hal ini akan menimbulkan buka nikah tersebut tidak dapat dipergunakan dan akan

dibuatkan berita acara kerusakan buku nikah, tentunya hal ini juga akan memberikan dampak ke bidang lainnya, baik dalam pemborosan dan mubajir terhadap waktu, tenaga, materi atau buku nikah dan lainnya. Untuk itulah diperlukan pelatihan atau sejenisnya bagi pegawai KUA dalam meningkatkan sumber daya manusia dalam memberikan layanan yang berbasis teknologi atau aplikasi SIMKAH ini. Dengan diklat dimaksud, akan memberikan peningkatan SDM yang ada dan dapat disebarakan atau ditularkan kepada pegawai lainnya.



Gambar 4. 12

Hasil Print out buku nikah secara digital dengan aplikasi SIM KAH

Kemudian indicator lainnya adalah out put atau hasil dari program atau aplikasi yang telah dirancang tersebut. Tentunya dengan pelayanan

aplikasi yang baik ini, akan berimbang terhadap ke berbagai sector dan bidang. Dengan penerapan atau implementasi SIMKAH ini, akan memberikan data dan fakta peristiwa nikah dalam hitungan hari, minggu, bulan dan tahun. Dengan data yang akurat ini, berimbang terhadap dana yang dibutuhkan dalam pembuatan buku nikah, berapa banyak KUA yang membutuhkan sara pendukung aplikasi SIMKAH tersebut, berapa anggaran yang harus disiapkan oleh pemerintah atau Kementerian Agama dalam memenuhi kebutuhan riil dilapangan, berapa banyak sdm yang diperlukan, berapa pendapatan negara dariPNBP yang terjadi di KUA, dan sebagainya.

3) Hubungan antar organisasi.

Dalam banyak program implementasi kebijakan, sebagai realitas dari program kebijakan perlu hubungan yang baik antar instansi yang terkait, yaitu dukungan komunikasi dan koordinasi. Untuk itu, diperlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu program tersebut. Komunikasi dan koordinasi merupakan salah satu urat nadi dari sebuah organisasi agar program-programnya tersebut dapat direalisasikan dengan tujuan serta sasarannya. Demikian pula seharusnya yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, untuk saat ini menurut peneliti, hubungan antar organisasi masih terlihat kurang intens, hanya dilakukan waktu tertentu saja, karena melihat instansi yang terkait tersebut memiliki kesibukan dan program masing-masing yang harus diselesaikan dan sesuai dengan target capaian. Melihat kondisi dilapangan, koordinasi antara atasan langsung

dalam hal ini Bimas Islam dengan KUA-KUA memang belum maksimal dan kontinyu setiap bulannya, kecuali ada hal-hal yang mendesak dilakukan. Hal ini juga dikarenakan keterbatasan personil dan SDM yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Malinau dengan hanya memiliki jumlah PNS 2 orang saja, mengelola tugas dan fungsi yang begitu banyak, sehingga waktunya habis hanya berkutat dipelayanan Bimas Islam sendiri, belum jauh menjangkau di KUA, karena diharapkan aparatur di KUA lebih dewasa dan kreatif dalam memberikan layanan dan capaian kinerja yang diharapkan dapat meningkat, walau melihat faskta dan kenyataan dilapangan, ternyata layanan yang diberikan masih tidak sesuai dengan tufoksi yang diberikan, lagi-lagi sumber daya manusia dan kemampuan yang dimiliki ikut berperan disini. Menurut peneliti, perlu adanya jadwal yang tetap untuk berkoordinasi dan berhubungan langsung sehingga dapat melakukan evaluasi terhadap kekurangan dan layanan yang diberikan, paling tidak setiap 1 bulan sekali hal tersebut dilakukan. Semoga saja hal ini dapat memberikan perubahan dalam pelayanan kedepannya lebih baik lagi.

4) Karakteristik Agen pelaksana.

Dalam suatu implementasi kebijakan agar mencapai keberhasilan maksimal harus diidentifikasi dan diketahui karakteristik agen pelaksana yang mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, semua itu akan mempengaruhi implementasi suatu program kebijakan yang telah

ditentukan. Implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktifitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri. Ada dua pendekatan dalam memahami implementasi kebijakan, dijelaskan tentang adanya dua pendekatan guna memahami implementasi kebijakan, yakni pendekatan top down dan bottom up. Dalam bahasa Lester dan Stewart istilah itu dinamakan dengan the command and control approach (pendekatan control dan komando, yang mirip dengan top down approach) dan the market approach (pendekatan pasar, yang mirip dengan bottom up approach).

Dalam hal pelayanan KUA terhadap masyarakat dengan menggunakan aplikasi SIMKAH ini, tentunya diperlukan adanya hubungan dan kerjasama dengan pihak-pihak lainnya, sehingga dalam melayani masyarakat tidak terjadi perbedaan dalam administrasi maupun persyaratan pernikahan yang telah ditentukan dan diberikan. Bagi pelayanan di KUA, hendaklah terus berkoordinasi dan berhubungan dengan baik dengan aparatur yang ada di RT, Desa dan Kecamatan ataupun di kepolisian, karena agen-agen pelayanan di instansi atau organisasi ini memiliki keterkaitan yang tidak terpisahkan dan saling berhubungan erat. Dengan terus menerus secara kontinyu dan baik dalam kerjasama dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka apa yang diinginkan tersebut akan tercapai, masyarakat pun akan merasa dihargai dan mendapatkan kepuasan tersendiri.

5) Disposisi implementor.

Dalam implementasi kebijakan sikap atau disposisi implementor ini dibedakan menjadi tiga hal, yaitu; (a) respons implementor terhadap kebijakan, yang terkait dengan kemauan implementor untuk melaksanakan kebijakan publik; (b) kondisi, yakni pemahaman terhadap kebijakan yang telah ditetapkan; dan (c) intens disposisi implementor, yakni preferensi nilai yang dimiliki tersebut.

Dalam hal ini, semestinya ketiga komponen yang disampaikan diatas, harus sejalan dan dilaksanakan di KUA yang ada di Kabupaten Malinau, namun kenyataan dilapangan masih terjadi ketimpangan atau kurang resfek terhadap aplikasi SIMKAH yang telah dirancang dan dibangun, banyak hal dan factor sehingga hal ini tidak dapat berjalan sesuai dengan harapan dan keinginan. Sebaik apapun kebijakan yang dirancang dan dikeluarkan jika responsive dari agen pelaksana dilapangan kurang baik maka kebijakan tersebut dirasa sia-sia dan meninggalkan kesan yang kurang baik. Selain itu juga kondisi dalam memahami turut berperan dalam keberhasilan kebijakan itu dijalankan. Tentu para agen pelaksana dalam hal ini personil KUA bisa menterjenahkan setiap kebijakan secara baik dan mendalam, yang didalamnya harus ada komitmen dan semangat dalam melayani, harus ada motivasi yang kuat dan mendalam dalam bekerja, bekerja cerdas, bekerja keras, bekerja tuntas dalam pelayanan dimasyarakat, jika hal itu tidak dimiliki tentunya hasilnya juga kurang baik.

6) **Kondisi lingkungan sosial, politik dan ekonomi.**

Variabel ini mencakup sumberdaya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan, sejauh mana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan; karakteristik para partisipan, yakni mendukung atau menolak; bagaimana sifat opini publik yang ada di lingkungan dan apakah elite politik mendukung implementasi kebijakan.

Tentu kondisi lingkungan, social, ekonomi dan politik akan turut mewarnai dan mempengaruhi dalam suatu kebijakan yang diterapkan atau dijalankan. Sehubungan dengan diterapkannya peraturan pemerintah tentang Biaya nikah yakni PP no. 48 Tahun 2014, bahwa apabila nikah diluar kantor dan jam kerja biayanya sebesar 600.000,-, sedangkan didalam kantor KUA dan pada saat jam kerja maka biaya nikah digratiskan, tentu kebijakan ini disatu sisi berpihak kepada masyarakat, namun disisi lain juga memberatkan masyarakat, karena kondisi perekonomian dan status social masyarakat antara kecamatan dan daerah berbeda-beda. Demikian pula iklim politik dari daerah tidak sama, tentu hal ini ada pro dan kontra . Kebijakan politik di level atas, memang menganggap hal ini biasa saja, namun dilevel bawah yang notabene pendapatan dan penghasilan yang kecil dihadapkan dengan kebutuhan ekonomi yang tinggi dan mahal, tentu akan memberikan pengaruh dan imbas kepada pihak-pihak terkait, dalam hal ini yang cukupmerasakan adalah masyarakat pengguna pelayanan. Maksud dan tujuan dari Kebijakan ini memang bagus, namun ada yang juga tersakiti

dan merasa diberatkan. Lebih baiknya kembali kepada peraturan sebelumnya yakni Peraturan Pemerintah No. 51 tahun 2000, dimana biaya pencatatan nikah hanya Rp. 30.000,- saja. Namun tentu juga kebijakan tersebut memberikan imbas dan efek juga kepada pihak KUA yang menerapkan peraturan tersebut, karena boleh dikatakan jauh dekat biaya sama, kemudian tidak berpihak kepada KUA dalam hal ini aparat yang menikahkan baik penghulu maupun petugas lainnya yang dilibatkan dalam kegiatan pelayanan pernikahan ini. Tentunya aturan yang diterapkan paling tidak memihak keberbagai unsur dalam pelayanan tersebut, baik masyarakat, petugas dan negara itu sendiri.

b. Faktor Penghambat Implementasi SIMKAH Dalam Pelayanan Pencatatan Nikah di KUA Pada Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara.

Dalam suatu kebijakan, terkadang implementasi dilapangan ada yang mudah dijalankan atau diterapkan, ada pula yang sulit untuk dilaksanakan, hal ini dikarenakan adanya beberapa factor atau hal yang menjadi kendalanya. Dengan demikian impelemntasi tersebut terkadang mulus dan mudah untuk diterapkan dan dilaksanakan , namun juga sebaliknya. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Effendi (2000) dan Darwin (1999) bahwa ada kebijakan yang mudah diimplementasikan, tetapi ada pula yang sulit diimplementasikan, oleh Darwin (1999) ditegaskan "karena itu, salah satu hal yang penting dalam studi implementasi adalah bagaimana mengenali tingkat kesulitan suatu kebijakan untuk diimplementasikan, dan bagaimana agar kebijakan

tersebut dapat lebih terimplementasi". Kemudian leboh lanjut Darwin (1999) menyatakan bahwa ada 5 aspek yang menentukan tingkat implementabilitas kebijakan publik, yaitu :

a. Sifat kepentingan yang dipengaruhi .

Dalam proses implementasi satu kebijakan publik seringkali menimbulkan konflik dari kelompok sasaran atau masyarakat, artinya terbuka peluang munculnya kelompok tertentu diuntungkan (*gainer*), sedangkan dipihak lain implementasi kebijakan tersebut justru merugikan kelompok lain (*looser*) (Agus Dwiyanto, 2000). Implikasinya, masalah yang muncul kemudian berasal dari orang-orang yang merasa dirugikan. Upaya untuk menghalang-halangi, tindakan *complain*, bahkan benturan fisik bisa saja terjadi. Singkatnya, semakin besar konflik kepentingan yang terjadi dalam implementasi kebijakan publik, maka semakin sulit pula proses implementasi nantinya, demikian pula sebaliknya.

b. Kejelasan manfaat .

Dalam konteks pemerintahan yang amanah, berarti pemerintah haruslah menyelesaikan persoalan-persoalan walaupun tidak bisa dikatakan seluruh persoalan, karena keterbatasan diri pemerintah sendiri, untuk kemudian memberdayakan masyarakat atau melalui LSM dan organisasi lainnya untuk menyelesaikan persoalan yang muncul dalam masyarakat, dimana upaya intervensi pemerintah haruslah bermanfaat bagi masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Jika dilihat dari aspek bermanfaat atau tidak, maka semakin bermanfaat

implementasi kebijakan publik, dengan sendirinya dalam proses implementasi nantinya akan lebih mudah, dalam artian untuk waktu yang tidak begitu lama implementasi kebijakan dilaksanakan serta mudah dalam proses implementas, sebaliknya bila tidak bermanfaat maka akan sulit dalam proses implementasi lebih lanjut...

c. Perubahan perilaku yang dibutuhkan.

Aspek lain yang harus diperhatikan dalam implementasi kebijakan publik adalah perubahan perilaku kelompok sasaran atau masyarakat. Maksudnya, sebelum implementasi kebijakan kelompok sasaran atau masyarakat melakukan sesuatu dengan pola implementasi kebijakan terdahulu. Ketika satu kebijakan baru diimplementasikan, terjadi perubahan baik dalam finansial, cara atau tempat dan sebagainya. Perubahan tersebut akan menimbulkan resistensi dari kelompok sasaran. Masalahnya, lebih banyak implementasi kebijakan yang menuntut perubahan perilaku, baik sedikit atau banyak, artinya pengambil kebijakan seharusnya memilih alternatif kebijakan yang paling kecil menimbulkan pengaruh pada perubahan perilaku kelompok sasaran atau masyarakat. Oleh Darwin (1999) menyatakan bahwa : Dalam hal ini pengambil kebijakan perlu menghindari pengambilan kebijakan yang menuntut perubahan perilaku terlalu jauh, dan tentunya tidak bertentangan dengan agama, keyakinan, atau pola hidup masyarakat yang sudah turun temurun.

e. Aparat Pelaksana.

Aparat pelaksana atau implementor merupakan faktor lain yang menentukan apakah satu kebijakan publik sulit atau tidak diimplementasikan. Komitmen untuk berperilaku sesuai tujuan kebijakan penting dimiliki oleh aparat pelaksana. Oleh Darwin (1999) mengatakan bahwa dalam hal ini diperlukan pengembangan aturan yang jelas dan sistem monitoring dan kontrol yang efektif dan transparan yang dapat mencegah kemungkinan terjadinya perilaku aparat yang berlawanan dengan tujuan publik tersebut. Selain itu, masyarakat perlu diberdayakan agar lebih kritis dalam mensikapi perilaku aparat yang menyimpang, pilihan proram merupakan upaya mengimplementasikan kebijakan in-built mekanisme yang menjamin transparansi dan pengawasan, hal ini penting untuk mengarahkan perilaku aparat. Selain itu, kualitas aparat dalam melaksanakan proses impementasi pun menjadi kendala yang sering dijumpai. Terutama, menyangkut implementasi kebijakan yang membutuhkan ketrampilan khusus. Dengan demikian memberikan indikasi bahwa aparat pelaksana kebijakan menjadi salah satu aspek untuk menilai sulit tidaknya implementasi kebijakan. Komitmen, kualitas dan persepsi yang baik nantinya akan memudahkan dalam proses implementasi kebijakan dan sebaliknya.

e. Dukungan sumber daya.

Suatu program akan dapat terimplementasi dengan baik jika didukung oleh sumber daya yang memadai, dalam hal ini dapat berbentuk dana, peralatan teknologi, dan sarana serta prasarana lainnya.

Kesulitan untuk melaksanakan satu program terkait erat dengan beberapa hal yang terakhir, bila sumber daya yang ada tidak mendukung maka implementasi program tersebut nantinya dalam implementasi program tersebut akan menemui kesulitan.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Van Meter dan Van Horn (dalam Subarsono, 2005) terdapat enam variabel yang memberikan pengaruh terhadap implementasi kebijakan, yakni: *Pertama*, standar dan sasaran kebijakan. Standar dan sasaran kebijakan menurut kedua pakar ini harus jelas dan terukur sehingga dapat direalisasikan. Apabila standar dan sasaran kebijakan kabur, maka akan terjadi multi interpretasi dan mudah menimbulkan konflik diantara agen pelaksana; *Kedua*, Sumber daya, implementasi kebijakan memerlukan sumber daya baik sumber daya manusia (*human resources*) maupun sumber daya non manusia (*non-human resources*); *Ketiga*, hubungan antar organisasi. Dalam banyak program, implementasi sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain. Untuk itu, diperlukan koordinasi dan kerjasama dengan instansi lain agar sasaran kebijakan/ program tercapai; *Keempat*, karakteristik agen pelaksana yang mencakup struktur birokrasi, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, yang semuanya itu akan mempengaruhi implementasi dari suatu kebijakan; *Kelima*, kondisi sosial politik dan ekonomi yang mencakup sumberdaya ekonomi lingkungan implementasi kebijakan, sejauhmana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan, bagaimana sifat opini publik yang ada di lingkungan dan

apakah elit politik mendukung implementasi kebijakan; dan *Keenam*, Disposisi implementor yang mencakup tiga hal yang penting yaitu: 1). Respon implementor terhadap kebijakan yang akan mempengaruhi kemauan untuk melaksanakan kebijakan; 2). Kognisi, yaitu pemahamannya terhadap kebijakan; dan 3). Intensitas disposisi implementor.

Dari pendapat yang disampaikan oleh Van Meter dan Van Horn tersebut diatas, Peneliti tidak mempergunakan semuanya dalam melihat factor penghambat dalam implementasi, namun hanya beberapa variabel saja yang peneliti gunakan yakni Sumber daya dan disposisi implementor, disamping itu juga mengkolaborasikan dengan pendapat Effendi (2000) dan Darwin (1999) : yakni sifat kepentingan yang dipengaruhi, kejelasan manfaat, aparat pelaksana dan dukungan sumber daya manusia.

Dari hasil pengamatan dan penelitian yang peneliti lakukan ada beberapa factor penghambat dalam mengimplimentasikan aplikasi SIMKAH di KUA yang berada di Kabupaten Malinau ini diantaranya adalah :

- a. Sumber Daya Manusia, sebagaimana yang dijelaskan diatas, bagaimana pun lengkap dan baiknya sarana prasarana yang disediakan oleh pemerintah atau dalam hal ini Kementerian Agama, apabila tidak didukung dan di support dengan baik oleh Sumber Daya Manusianya , baik secara kualitas maupun kuantitasnya, ditambah lagi didalamnya tidak didukung oleh

aparatur pelaksana dan indikator kepentingan disana yang mempengaruhi sumber daya manusia tersebut, maka kebijakan yang telah dibangun, sarana aplikasi SIMKAH yang telah dibuat dengan susah payah dan penuh perjuangan, maka tidak akan membuahkan hasil yang maksimal dan bermanfaat bagi masyarakat yang dilayani. Dalam sumber daya manusia di KUA Kecamatan yang ada di Kabupaten Malinau ini, menurut peneliti, kualitas dan kuantitas sumber daya manusia dinilai masih kurang dan belum bekerja secara maksimal dan optimal. Hal ini terlihat belum maksimal dan optimalnya penggunaan aplikasi SIMKAH ini di KUA dan tidak ada upaya bekerja keras bagaimana cara dan kreasinya dilapangan dalam memanfaatkan aplikasi SIMKAH ini. Dalam intruksi Dirjen Bimas Islam yang telah memasuki tahun ke 4 ini, pelayanan menggunakan SIMKAH terlihat belum ada peningkatan dan masih berjalan ditempat saja, belum ada usaha yang dilakukan untuk terus mengkreasikan atau memunculkan ide cemerlang dalam penggunaan aplikasi ini. Adanya pembiaran terhadap sarana dan prasarana yang mengalami kerusakan atau kurang lengkap, jika hal ini dikomunikasikan kepada yang mengambil kebijakan, dalam hal ini Kementerian Agama pada seksi Bimas Islam, barangkali hal ini bisa teratasi, atau paling tidak ada pemikiran bersama untuk mengatasi persoalan yang ada di KUA tersebut. Disinilah kurangnya respon

implementor terhadap kebijakan itu dan tidak menyetujui secara baik kebijakan yang telah dibuat oleh atasan.

b. Sarana dan Prasarana

Kurangnya sarana dan prasarana di KUA Kecamatan yang ada di Kabupaten Malinau mengakibatkan kurang optimalnya penerapan sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) berbasis Teknologi Informatika. Terutama dalam hal penggunaan aplikasi SIMKAH, peralatan pendukung masih kurang seperti finger scan, kamera digital, dan signature digital, CPU SIMKAH, kekurangan sarana tersebut dikarenakan alat yang ada mengalami kerusakan, sehingga untuk mengadakan sarana yang baru, tidak didukung dana yang ada di KUA berupa Operasional, karena tidak boleh belanja modal dan juga dana yang berada di Kementerian Agama Kabupaten Malinau pada seksi Bimas Islam pun, tidak teralokasikan pada tahun sebelumnya dan pencoretan usulan dana pembelian sarana itu pada tahun yang akan datang. Selain itu, hambatan lainnya adalah form buku nikah yang berubah-ubah. Form buku nikah yang diterbitkan terkadang tidak sesuai dengan form yang ada di aplikasi SIMKAH, sehingga harus mengganti format yang ada di aplikasi SIMKAH. Selain itu, pengelolaan website KUA Kecamatan masih kurang. Berita maupun informasi di website tersebut

sejak tahun 2013 dan sampai saat ini belum diupdate. Pendaftaran nikah online yang seharusnya terdapat di dalam website KUA juga belum bisa digunakan, serta hingga saat ini pun aplikasi SIMKAH mengalami kerusakan dan belum dilakukan install ulang aplikasi tersebut.

- c. Kurangnya sosialisasi dari pihak KUA Kecamatan kepada masyarakat mengenai adanya aplikasi SIMKAH yang bisa diakses oleh masyarakat, hal ini mengakibatkan masyarakat kurang mengetahui kinerja pegawai KUA yang sudah menggunakan aplikasi online. Kurangnya apresiasi masyarakat itulah yang menyebabkan pegawai KUA kurang mengoptimalkan penggunaan aplikasi tersebut. Disinilah para pelaksana dilapangan dalam hal ini pegawai di KUA, belum melihat bagaimana manfaat SIMKAH itu bagi semua pihak, sehingga menganggap remeh dan tidak bersemangat untuk lebih memaksimalkan penggunaannya di KUA. Peneliti kira kedepannya diperlukan komunikasi yang intens dan sosialisasi yang terus menerus kepada masyarakat maupun KUA itu sendiri.

Factor penghambat lainnya yang turut mempengaruhi diantaranya adalah :

- a. Adanya manusia / pegawai yang kurang paham dan menguasai akan teknologi , termasuk pula masyarakat selaku pengguna sarana aplikasi SIMKAH tersebut dan sejenisnya.

- b. Terdapat bahasa teknologi yang merumitkan pembaca/pengguna dalam hal ini pegawai yang mengoperasikan sarana dimaksud.
- c. Jaringan atau koneksi internet yang kurang bagus, tidak stabil dan instalasi /jaringan PLN yang kadang kurang mendukung.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang Implementasi atau penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan pada Wilayah Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah di KUA Kecamatan yang ada di kabupaten Malinau yaitu dengan menggunakan aplikasi SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) penggunaan aplikasi ini belum efektif dan efisien serta belum optimal dan maksimal penerapannya. Hal ini dapat dilihat dari SIMKAH yang digunakan di KUA Kecamatan yang ada di Kabupaten Malinau yakni KUA Malinau Kota, Malinau Utara dan apalagi KUA Kecamatan Mentarang, belum dimanfaatkan secara maksimal, baik secara offline apalagi online.
2. Terdapat faktor penghambat dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah ini di KUA Kecamatan yang ada di Kabupaten Malinau. Adapun faktor penghambat dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) diantaranya sebagai berikut :
 - a. Kurangnya sarana dan prasarana serta dana khusus operasional untuk SIMKAH di KUA Kecamatan yang ada di Kabupaten Malinau . Hal ini mengakibatkan kurang optimal dan maksimalnya implementasi

Sistem Informasi Manajemen Nikah tersebut diterapkan pada masyarakat.

- b. Kurangnya sosialisasi dari pihak KUA Kecamatan yang ada di Kabupaten Malinau kepada masyarakat mengenai eksistensi SIMKAH, sehingga masyarakat tidak mengetahui secara luas akan keberadaan dan layanan SIMKAH dimaksud.

Berdasarkan hasil penelitian tentang implementasi sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) di KUA Kecamatan yang ada di Kabupaten Malinau menunjukkan bahwa penerapannya sudah berjalan namun belum semua KUA yang ada di Kabupaten Malinau sepenuhnya menerapkan SIMKAH ini, masih terdapat KUA belum menerapkan sama sekali dikarenakan kondisi yang ada dilapangan. Hal ini mengandung implikasi bahwa perlu adanya optimalisasi dalam penerapan sistem informasi manajemen nikah ini . Optimalisasi dapat dilakukan dengan melengkapi sarana dan prasarana terutama alat pendukung penerapan sistem informasi manajemen nikah berbasis teknologi informasi dan optimalisasi pada aplikasi online yang digunakan oleh KUA Kecamatan yang ada di Kabupaten Malinau serta peningkatan kemampuan pegawai KUA dalam penggunaan teknologi informasi. Melalui optimalisasi tersebut maka diharapkan penerapan sistem informasi manajemen berbasis teknologi informasi dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan awal.

- c. Sumber Daya Manusia yang dirasa kurang, baik secara kualitas maupun kuantitas, disamping itu juga motivasi dan kreasi maupun

inovasi yang tidak berkembang dan mendukung kearah pelayanan public secara baik.

- d. Belum terealisasinya hasil kerjasama dengan Dinas Dukcapil di Pemerintah Kabupaten Malinau, sehingga koneksifitas NIK calon pengantin belum bisa terbaca, sehingga data masih dapat dipalsukan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah di KUA Kecamatan yang ada di Kabupaten Malinau maka dapat diketahui bahwa penerapan sistem informasi manajemen nikah ini sudah berjalan namun belum optimal dan maksimal. Oleh karena itu, peneliti memberikan beberapa saran untuk meningkatkan penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) sehingga dapat berjalan dengan optimal dan maksimal kedepannya yaitu sebagai berikut:

1. Menyarankan kepada Kepala Kantor pada Seksi Bimas Islam Kementerian Agama Kabupaten Malinau, untuk mengusulkan Pengadaan alat pendukung SIMKAH, Dana operasional khusus untuk penggunaan SIMKAH serta penambahan SDM dilingkungan KUA Kecamatan yang ada di Kabupaten Malinau.
2. Kepada pihak KUA untuk meningkatkan sosialisasi dan komunikasi kepada masyarakat yang berada di Kabupaten Malinau dan sekitarnya mengenai layanan SIMKAH pada KUA, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga hal ini dapat diketahui oleh masyarakat luas dan dapat di manfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh seluruh strata social pada masyarakat tersebut.

Daftar Pustaka

Buku :

- Agus Dwiyanto. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Agustino Leo. (2008). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- A. G. Subarsono. (2005). *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ali F dan Alam S.A. (2012). *Studi Analisa Kebijakan, Konsep, Teori dan Aplikasi sampel teknik analisa kebijakan*, Cet. Kesatu. Bandung: Refika Aditama.
- Amir Syarifuddin, (2014). *Hukum Perkawinan di Indonesia Antara Fiqh Munakahat dan Undang-Undang Perkawinan*. Perpustakaan Nasional : Katalog Dalam Terbitan. Jakarta.
- Anggara, S. (2014). *Kebijakan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Anshary MK, S.H., M.H. (2010). *Hukum Perkawinan di Indonesia, Masalah-Masalah Krusial*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta : Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2005). *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Badrudin . (2015). *Dasar-dasar Manajemen* . Bandung. Alfabeta
- Badjuri A, and Yuwono T. (2003). *Kebijakan Publik, Konsep dan Strategi*. Semarang. Fisip Undip.
- Bahri, Syamsul. (2012). *Pelaksanaan Pencatatan Pernikahan di Kecamatan Medan Labuhan Kota Medan*. Sumatera Utara: Program Pascasarjana Institusi Agama Islam Negara
- Beni Ahmad Saebani, M. Si. (2008). *Perkawinan Dalam Hukum Islam dan Undang-Undang (Perspektif Fiqh Munakahat dan UU No. 1/1974 tentang Poligami dan Problematikanya)*. Pustaka Setia : Bandung.
- Deddy Mulyadi, dkk. (2016). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*, Bandung.

- Dwijowijoto R.N. (2004). *Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Gavamedia
- Dwiyanto Indiahono, . (2016). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*.
- Dunn, William. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik* Cet. kelima. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Follett, Mary Parker. (1997). *Visionary Leadership and Strategic Management*. MCB University Press. *Women in Management Review* Volume 14. Number7.
- Gardon B. Davis. (2002). *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : PT Pustaka Binaman Pressendo
- Grindle, Merilee S. (1980). *Politics and Policy Implementation in The Third World*. New Jersey: Princeton University Press.
- H. Ngusmanto , (2017). *Teori Perilaku Organisasi Publik*. Mita Wacana Media : Jakarta
- Hardiyansyah, (2017). *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik*., Yogyakarta.
- Hanif, Nurcholis. (2005). *Teori dan Praktik Pemerintahan dalam Otonomi Daerah*. Jakarta:Grasindo.
- Hayat., (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*.,Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Husein Umar. (2004). *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Cetakan Keempat. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung:Mandar Maju.
- Ibrahim. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Indiahono D. (2009). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis* Cet. Pertama. Yogyakarta: GAVA Gramedia.
- Islamy M.I. (2000). *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*.Jakarta: Sinar Grafika
- Islamy M.I.(2001).*Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*.Bandung: PT. Bina Aksara.

- Joko Widodo, . (2011). *Analisis Kebijakan Publik.*, Bayu Media Publishing. Malang.
- Joko, Subagyo. (1997). *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Kurniawan, Lutfi J dan Mochamad Najib (ed), (2008). *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang: In-Trans Publishing
- Kismartini.(2005). *Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- LAN Pusdiklat . (2012) .*Bidang Kepemimpinan.*, Jakarta
- Lester, James P, and Joseph Stewart, Jr. (2000). *Public Policy : An Evolutionary Approach*. Belmont, CA : Wadsworth.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Miftah Thoha. (2003). *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Miles, Matthew B & A. Michael Huberman. (2009). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta :PT. Bumi Aksara
- Moleong, J Lexy . (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mustopadidjaja AR,. (2008). *Manajemen Proses Kebijakan Publik*. LAN : Jakarta
- Neng Djubaidah. (2012). *Pencatatan Perkawinan dan Perkawinan Tidak dicatat.*, Jakarta
- Nugroho, Riant. (2008). *Public Policy*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Puspitosari H dan Khalikusabir. (2016). *Filosofi Pelayanan Publik (Buramnya wajah pelayanan menuju paradigma pelayanan publik)*, Cet. Ketiga. Malang: Setara press.
- Redaksi Sinar Grafika, (2007). *Undang-Undang Pokok Perkawinan*. Sinar Grafika : Jakarta

- Savitri, Isti Astuti. (2011). *Efektifitas Pencatatan Perkawinan pada KUA Kecamatan Bekasi Utara*. Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Siagian, Sondang P. (1985). *Manajemen Strategik*. Jakarta: Graha Indonesia
- Siagian, Sondang P. (1997). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik :Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta:PT. Bumi Aksara.
- Sri Suwitri, dkk (2016). *Analisis Kebijakan Publik, Tangerang Selatan : Universitas terbuka*.
- Subarsono. (2005). *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sudarsono, . (2010). *Hukum Perkawinan Nasional*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Tata Sutabri, . (2016). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET
- The Liang Gie. (1983). *Garis Besar Estetika. Filsafat Keindahan*. Yogyakarta: Super Sukses
- Usman Effendi, . (2015). *Asas Manajemen*, Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Wahab, Solichin A. (2004). *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Winarno, Budi. (2002). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta:Media Pressindo.
- Winarno, Budi. (2007). *Kebijakan Publik :Teori dan Proses*. Yogyakarta :Med Press (Anggota IKAPI).
- Winarno, Budi. (2016). *Kebijakan Publik Era Globalisasi Cet-1*. Yogyakarta: CAPS

Undang-Undang dan Peraturan :

Instruksi Dirjen Bimas Islam Nomor DJ.II/369/2013. *Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada KUA Kecamatan*

Keputusan Menteri Agama nomor 517 tahun 2001 tentang penataan organisasi KUA Kecamatan.

Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007. tentang *Pencatatan Nikah*

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 juncto Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 tentang *Pernikahan*

Website :

[https://www.google.com/search?q= Jurnal Tesis “Sistem Informasi Manajemen Berbasis Teknologi Informasi di Kantor Urusan Agama Seyegan Kabupaten Sleman.”. &ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab](https://www.google.com/search?q=Jurnal+Tesis+\). 13/02/17.

[https://www.google.com/search?q= Jurnal Tesis “ Pentingnya Pencatatan Pernikahan Menurut Undang-Undang Tentang Perkawinan . utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab](https://www.google.com/search?q=Jurnal+Tesis+\) .25/03/2017

[https://www.google.com/search?q= Jurnal Tesis “ Rekonstruksi Pencatatan Perkawinan Dalam Hukum Islam . 8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab](https://www.google.com/search?q=Jurnal+Tesis+\) vol. 1 no. 4, februari 2015.diunduh 25/03/2017.

[https://www.google.com/search?q=Jurnal Tesis “ Efektifitas Sistem Informasi Manajemen Nikah di KUA Kecamatan Sawahan Kota Surabaya”.&utf-8&client=firefox-b-ab](https://www.google.com/search?q=Jurnal+Tesis+\) .26/02/17

[https://www.google.com/search?q= Jurnal Tesis “ Pencatatan Perkawinan SIMKAH di KUA Surabaya ”.&utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab](https://www.google.com/search?q=Jurnal+Tesis+\) : 26/02/17

[https://www.google.com/search?q=Jurnal tesis “ Kewajiban Pencatatan Perkawinan Bagi Pasangan Yang Telah Menikah Beserta Konsekuensi Yuridisnya.&oe=utf-8&client=firefox-b-ab](https://www.google.com/search?q=Jurnal+tesis+\).18/02/2017

([http://kua-gedebage.blogspot.com/2011/09/simkah-solusi-pemodernan-pencatatan nikah.html](http://kua-gedebage.blogspot.com/2011/09/simkah-solusi-pemodernan-pencatatan-nikah.html))

bimasislam.kemenag.go.id/post/berita/sistem-informasi-manajemen-nikah-simkahSistem Informasi Manajemen Nikah "SIMKAH". Saturday, 01 February 2014 | 14:43; Administrator; berita.

bimasislam.kemenag.go.id/.../simkah-cara-baru-pelayanan-administrasi-nikah-di-era-...16 Apr 2014 - SIMKAH, Cara Baru Pelayanan Administrasi Nikah di Era Digital || Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam. Diunduh pada tanggal 13/02/17.

Efektivitas Program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Sebagai Upaya Pencegahan Manipulasi Data (Studi di KUA Kec. Selebar. Kota Bengkulu).diunduh tanggal 26/02/17

Hijriani, Hikmah. (2015). *Implementasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara*. e-Journal Administrasi Negara, 3 (2) (2015): 534-548



LAMPIRAN I : PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

Pertanyaan yang akan disampaikan kepada *informan* :

1. Apa kebijakan atau dasar yang dipergunakan dalam mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Nikah atau SIMKAH dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di KUA ?
2. Apakah dalam melayani masyarakat dilingkungan KUA Kecamatan, sudah mempergunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan KUA setempat ?
3. Bagaimanakah pendapat Bapak/Ibu/saudara , dengan pelayanan pendaftaran nikah di KUA , apakah sudah cukup baik dan memuaskan masyarakat ?
4. Apakah dalam hal penerapan atau implementasi SIMKAH ini, seluruh instansi yang terkait atau yang akan menjalankan SIMKAH ini , mereka sudah mengerti dan paham terhadap kebijakan ini dan sudah dikomunikasikan dengan petugas dilapangan ?
5. Siapa sajakah yang turut serta membantu dalam proses pernikahan ini, dari pendaftaran hingga selesai pernikahan, baik langsung maupun tidak langsung, instansi mana saja yang turut membantu atau pihak lainnya selain KUA ?
6. Apakah factor ekonomi, social atau politik ikut mewarnai persoalan pernikahan ini dan adakah pengaruhnya terhadap pernikahan di KUA ?

7. Apa saja hambatan dilapangan atau dilingkungan kerja Bapak/Ibu/Saudara terkait penerapan SIMKAH dalam pelayanan pernikahan sehari-hari ?
8. Menurut Bapak/Ibu/Saudara, apakah selama ini terdapat kendala dan faktor yang menghambat dalam penerapan sistem aplikasi SIMKAH di KUA ?
9. Apakah dalam penerapan SIMKAH, masalah jaringan internet sangat mempengaruhi dalam proses pendaftaran tersebut?
10. Apakah Bapak/Ibu/saudara sudah mengetahui pelayanan pernikahan dengan menggunakan aplikasi SIMKAH di KUA ?
11. Apakah Bapak/Ibu/Saudara pernah mendapatkan sosialisasi SIMKAH di lingkungan tempat tinggal atau kantor terdekat ?
12. Apakah dengan diterapkannya aplikasi SIMKAH di KUA dapat memperlancar proses pelayanan pernikahan yang Bapak/Ibu/Saudara alami?
13. Bagaimana menurut Bapak/Saudara, apakah dengan diterapkannya SIMKAH ini, sumber daya yang mengaplikasikannya telah siap dan mampu ?
14. Apakah Bapak/Ibu/Saudara telah menerima pelatihan atau kursus baik dikantor KUA maupun diluar kantor dalam menjalankan sistem ini ?
15. Apakah kinerja aparatur sipil negara dengan tersedianya aplikasi SIMKAH ini telah meningkat secara signifikan dalam pelayanan

pemikahan di KUA Bapak/Ibu/Saudara dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi KUA ?

16. Dibandingkan dengan pelayanan pendaftaran dan pencatatan nikah sebelum diterapkannya SIMKAH ini, menurut Bapak/Ibu/Saudara apakah SIMKAH ini sangat membantu proses kelancaran dan ketertiban dalam pemikahan di KUA setempat?

17. Apakah informasi yang disampaikan oleh pihak KUA di masyarakat tentang pemikahan dan sistem yang digunakan dapat diterima dengan baik dan jelas ?



LAMPIRAN II : TRANSKIP HASIL WAWANCARA PENELITIAN

No	PERTANYAAN WAWANCARA	JAWABAN HASIL WAWANCARA	INFORMAN
1	2	3	4
1.	<p>Apa kebijakan atau dasar yang dipergunakan dalam mengimplementasikan sistem Informasi Manajemen Nikah atau SIMKAH dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di KUA , sudah berjalan atau telah diterapkan ?.</p>	<p><i>“Saya selaku Kepala KUA sangat bersyukur dengan telah adanya aplikasi SIMKAH ini, yang secara perlahan dan pasti harus dan bahkan wajib dipergunakan dan diterapkan oleh seluruh KUA di Indonesia, termasuk juga kami yang berada di ujung perbatasan Indonesia ini. Hal ini sesuai dengan Intruksi Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II/369 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada KUA. Memang sudah eranya saat ini menggunakan digital dan teknologi modern. Dengan adanya aplikasi SIMKAH ini, menjadikan pekerjaan kami di KUA menjadi lebih mudah, cepat, akurat dan efektif serta efisien, Sehingga kebijakan dari Kementerian Agama Pusat dalam membangun system ini sangat tepat dan baik. Untuk saat ini khususnya kami yang berada di KUA Kecamatan Malinau Kota sudah dapat menerapkan</i></p>	<p>Kepala KUA Kecamatan Malinau Kota</p>

		<p>aplikasi ini dengan baik sesuai dengan sosialisasi yang diberikan dan ilmu yang Kami terima saat studi banding ke KUA lainnya beberapa tahun silam yang telah lebih dahulu menjalankan dan menggunakan aplikasi SIMKAH ini. (Wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Malinau Kota pada hari Rabu, 12 Juli 2017).</p>	
		<p>“ Saya rasa,.. Kebijakan yang telah diambil oleh Kementerian Agama Pusat, dalam hal ini melalui Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam atau Bimas Islam sangat tepat. Karena sudah tidak jaman dan masanya lagi pelayanan public itu terus menerus jalan ditempat dan tidak mengikuti perkembangan jaman. Aplikasi SIMKAH ini menurut Saya sangat bagus diterapkan di KUA, Saya berharap agar semua sector dan lini yang berada di Kementerian Agama , khususnya di Bimas Islam Kabupaten Malinau dapat meningkatkan sarana dan perhatian lebih lagi kepada Kami yang berada di masyarakat, sehingga Kami pun dapat melayani masyarakat dengan lebih baik dan prima lagi.Saya menyakini, kedepannya masih banyak lagi aplikasi semacam ini yang terus dikembangkan , seperti yang dikelola Bimas Islam saat ini yakni SIMZAT,</p>	<p>Kepala KUA Kecamatan Malinau Utara</p>

		<p><i>SIWAK, SIMPONI, dan lain sebagainya. Yah harapan kita bersama begitulah pak . ((Wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Malinau Kota pada hari Rabu, 12 Juli 2017).</i></p>	
		<p><i>“ Saya terima kasih telah dikunjungi oleh Bapak Peneliti yang melakukan penelitian di Kantor Saya berkenaan dengan apa yang Bapak tanyakan yakni tentang Aplikasi SIMKAH. Memang Saya telah lama mendengar tentang Aplikasi ini dan sudah mendapatkan surat dari Kementerian Agama Kabupaten Malinau dari seksi Bimas Islam dan bahkan tahun 2015 yang lalu segera untuk menjalankan atau menerapkan aplikasi SIMKAH ini. Dalam hal ini pak, bukannya Kami tidak mau menjalankan aplikasi yang baik ini, namun jika melihat dari kondisi dan situasi yang Kami alami di Kecamatan Mentarang ini, mungkin Bapak juga tahu kan, jumlah penduduk Muslim di Kecamatan ini saja sangat sedikit , boleh dikatakan sekitar sekitar 100 orang lah untuk semua golongan umur atau usia. Coba Bapak bayangkan saja, peristiwa nikah di Kecamatan Mentarang ini boleh dikatakan hampir setiap bulanya tidak ada yang</i></p>	<p>Kepala KUA Kecamatan Mentarang</p>

		<p>menikah, kalau ada yang menikah yah semangat juga kita Pak, jadi selama 1 tahun itu disini yah ... paling antara 1 sampai 3 orang lah pak. Jadi menurut Kami penerapan Aplikasi SIMKAH di daerah Kami ini belum waktunya, karena lebih mahal beli sarana dan prasarananya ketimpang manfaatnya bagi Kami, moga-moga lah kedepan Aplikasi yang bagus ini, bisa diterapkan disini secara online, akan tetapi jika offline juga tidak masalah. Begitu pak kira-kira tanggapan Kami terhadap pertanyaan bapak kepada Kami.(Wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Mentarang, 14 Juli 2017).</p>	
		<p>"Menjawab apa yang Bapak tanyakan , lebih lanjut terhadap pertanyaan Bapak, terhadap implementasi atau penerapan Aplikasi SIMKAH ini di KUA, Saya selaku operator sangat bersyukur sekali, bagaimana tidak, jika sebelum adanya SIMKAH ini, begitu banyak dan tidak efektifnya dalam pengadministrasian atau pembukuan yang dilakukan dalam hampir setiap hari pernikahan, baik pencatatannya maupun keamanan arsip tersebut, belum lagi dalam status yang akan menikah sangat sulit dideteksi, apakah yang bersangkutan berstatus</p>	<p>Operator SIMKAH KUA Kecamatan Malinau Kota</p>

		<p><i>perjaka atau duda dan begitu juga perawan atau tanda, namun dengan adanya Aplikasi ini, Kami merasa terbantu, tidak begitu lama untuk Kami memeriksa berkas, Kami sudah mengetahui status calon pengantin tersebut, bahkan dalam pencetakan buku atau akta nikah pun, kami tidak perlu lagi menulis dengan tulisan tangan, tetapi secara otomatis datanya sudah terketik rapi sesuai dengan formulir model N yang telah disiapkan dan Kami isi. Tentang standar atau dasar hukumnya saya kurang mengetahuinya pak, itu yang lebih paham Kepala atau Pimpinan Saya Pak. (Wawancara dengan Ibu Sri Pujiati, Juli 2017)</i></p>	
		<p><i>Alhamdulillah, saat ini anda menanyakan tentang Aplikasi SIMKAH yang dipergunakan pada KUA-KUA untuk pelayanan public di bidang pernikahan. Setiap Aplikasi atau sejenisnya yang dibuat, tentunya adalah untuk memberikan manfaat atau kemudahan bagi sipenggunanya atau siapa pun dia yang memang diberikan tugas untuk mempergunakan alat tersebut. Seiring dengan tuntutan masyarakat untuk segera dapat dilayani dengan cepat, akurat, murah, transparans, dan tidak memakan waktu</i></p>	<p>Kasi Bimas Islam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau</p>

		<p><i>lama, Kami rasa Aplikasi SIMKAH ini adalah jawaban atas semua pertanyaan dan keinginan masyarakat maupun pihak KUA dan in stansi terkait ataupun juga masyarakat yang dilayani. Itulah mengapa Dirjen Bimas Islam memberikan intruksi terkait hal ini. Eksistensi sarana ini, tentunya akan memberikan warna dan nilai lebih kepada semua strata social dan stake holder terkait. Kedepannya tentu Kementerian Agama, dalam hal ini Bimas Islam, akan mempergunakan Aplikasi ini dengan melakukan MOU dengan pihak Dinas Dukcapil, Kecamatan dan Desa dalam satu Aplikasi bersama, dimana server dari SIMKAH ini akan terkoneksi dengan pihak lain atau pihak ketiga, sebagai contoh adalah pihak Dinas Dukcapil, misalnya ketika dilakukan pengecekan NIK KTP calon pengantin, maka secara otomatis disana akan terbaca status yang bersangkutan, sudah nikah apa belum, sudah kawin apa belum, sehingga akan mencegah yang bersangkutan dalam pernikahan kedua dan seterusnya secara tidak resmi atau berpoligami namun tidak sesuai dengan aturan yang ada. Dengan demikian, begitu banyak manfaat dari kebijakan dari Kementerian Agama</i></p>	
--	--	---	--

		<p>dalam inovasi Aplikasi SIMKAH ini dalam memberikan pelayanan terbaik dan prima kepada semua sector dan jajaran terkait. Kami berharap , tentu ada kelemahan yang terdapat pada Aplikasi ini, sehingga kedepannya terus akan disempurnakan menjadi lebih baik lagi. (Wawancara dengan Kepala Seksi Bimas Islam Kementerian Agama Kabupaten Malinau, pada tanggal 18 Juli 2017).</p>	
2.	<p>Apakah dalam melayani masyarakat dilingkungan KUA Kecamatan, sudah mempergunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan KUA setempat?</p> <p>Apakah dalam pelayanan yang dilakukan, Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut masih relevan dan sesuai dengan keinginan masyarakat setempat?</p>	<p>“ Dalam setiap layanan saat sekarang ini, bahkan pelayanan yang dilakukan sebelumnya pun pasti lah menggunakan SOP, namun berbeda dari tahun ketahun yang dilakukan dan diterapkan kepada masyarakat. Mengapa SOP itu harus diterapkan dan ditentukan, karena Standar operasional prosedur itu sendiri merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas suatu pekerjaan sesuai fungsi dan alat penilaian kinerja berdasarkan indikator- indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Standar operasional prosedur juga mendiskripsikan lebih rinci tentang langkah-langkah yang harus dilakukan seseorang dalam alur</p>	<p>Kasi Bimas Islam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau</p>

		<p>kegiatan tertentu dalam organisasi, tidak hanya berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab secara deskripsi dan mandiri, tetapi juga berhubungannya dengan fungsi-fungsi dari pelaksanaan tugas dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Jika SOP itu bias singkat, jelas, mudah dan murah serta tidak membingungkan masyarakat yang dilayani itu bagus dan tentu berpihak kepada masyarakat. (Wawancara dengan Kepala Seksi Bimas Islam Kementerian Agama Kabupaten Malinau, pada Juli 2017).</p>	
		<p>“Ya betul, memang dalam memberikan layanan pernikahan kami menerapkan SOP yang juga tentu sudah mendapatkan persetujuan dari pihak dilingkungan Kementerian Agama dan pihak KUA, seperti yang Bapak lihat itu ada di dinding KUA Kami, selain bentuk tulisan SOP dikertas, juga ada banner yang diberikan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Utara, pada prinsipnya SOP yang Kami buat dengan SOP dari Kanwil Kementerian Agama tersebut tidak jauh beda, substansi dan maksudnya sama saja. (Wawancara dengan</p>	<p>Kepala KUA Kecamatan Malinau Kota</p>

		<i>Kepala KUA Kecamatan Malinau Kota pada hari Rabu, 12 Juli 2017).</i>	
3.	<p>Bagaimanakah pendapat Bapak/Ibu/saudara , dengan pelayanan pendaftaran nikah di KUA , apakah sudah cukup baik dan memuaskan masyarakat ?</p>	<p><i>“Sejak pendaftaran awal Kami datang ke Kantor KUA untuk menanyakan apa saja persyaratan yang harus Kami penuhi, dari pihak KUA dengan pelayanan yang baik memberikan Kami beberapa lembar kertas yang saya lihat ternyata kertas itu berupa formulir kosong yang harus Kami isi, karena didalamnya menyangkut data-data calon pengantin dan data keluarga Kami berdua. Dari alur Masalah persyaratan dan prosedur yang Kami tanyakan kepada pihak KUA menurut Kami tidak begitu menyulitkan, yang penting kelengkapan yang diperlukan sudah lengkap sehingga Kami tidak bolak balik . Kami kira sudah cukup baik prosedur dan pelayanan yang diterapkan oleh pihak KUA seperti apa namanya yang dicetak didinding itu kata orang spanduk kah yah seperti itulah, bagus bagus lagi jelas tulisannya.(Wawancara dengan calon pengantin pria, Daniel Fajar Bin Yamin, Juli 2017).</i></p>	Calon Pengantin
4.	<p>Bagaimana menurut Bapak/Saudara, apakah dengan diterapkannya</p>	<p><i>“Ya , betul itu, saya setuju bahwa yang namanya sumber daya manusia</i></p>	Kasi Bimas Islam Kantor Kementerian

	<p>SIMKAH ini, sumber daya manusia yang mengaplikasikannya telah siap dan mampu ?</p>	<p>merupakan sumber daya organisasi yang paling penting dibanding berbagai sumber daya organisasi lainnya, seperti modal, peralatan, teknologi, dan sebagainya. Sumber daya manusia dikatakan paling penting bagi organisasi karena hanya sumber daya manusia yang mampu menggerakkan sumber daya organisasi lainnya, sehingga kegiatan suatu organisasi dilaksanakan secara efektif dan efisien. Dengan kata lain tidak terjadi pemborosan dalam pelaksanaan kegiatan operasional organisasi. Sumber daya manusia yang menggerakkan berbagai sumber daya organisasi adalah sumber daya manusia yang berkualitas baik. Hal ini dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan, study banding dan kegiatan mendukung peningkatan kualitas lainnya. Kualitas dan kemampuan pegawai juga sangat dipengaruhi oleh lingkungan kerja, motivasi kerja, etos kerja, kemampuan fisik. Dengan demikian, pengembangan sumber daya manusia sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi dalam turut mewujudkan berhasilnya suatu organisasi dalam memberikan pelayanan public. (Wawancara</p>	<p>Agama Kabupaten Malinau</p>
--	---	---	--

		dengan Kasi Bimas Islam, 21 Juli 2017).	
		<p>“ Ya, terima kasih atas pertanyaan saudara, dalam hal bagaimana keadaan Sumber Daya Manusia yang saat ini melayani masyarakat di KUA-KUA di Kabupaten Malinau dalam upaya untuk mengimplementasikan kebijakan-kebijakan dari atasan. Dalam suatu organisasi yang bergerak dibidang pelkayanan public seperti KUA ini, pelayanan tersebut tidak akan berhasil dengan baik dan lancar tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang memiliki kualitas dan kuantitas yang memadai. Kualitas sumber daya manusia berkaitan dengan keterampilan, dedikasi, profesionalitas, motivasi, etos kerja, dan kompetensi di bidangnya, sedangkan kuantitas berkaitan dengan jumlah sumber daya manusia apakah sudah memadai apa belum. sumberdaya manusia sangat menentukan terhadap capaian keberhasilan dari suatu implementasi yang direncanakan, sebab tanpa sumber daya manusia , maka akan menghambat dan mempengaruhi implementasi yang sudah dibangun. Dalam hal sumber daya manusia yang berada di KUA tersebut</p>	Kasi Bimas Islam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau

		<p>berikut akan saya rincikan yakni :</p> <p>Jumlah Kepala KUA se-Kabupaten Malinau sebanyak 3 orang yakni Kepala KUA Kecamatan Malinau Kota dijabat oleh H. Umar Maya, S. Ag, Kepala KUA Kecamatan Malinau Utara saat ini diamanahkan kepada H. Kuri Alkan, S. Ag yang telah menjabat selama 6 tahun, sedangkan Kepala KUA Kecamatan Mentarang dalam kurun waktu 3 tahun ini di jabat oleh Yusran, S. HI.</p> <p>Sedangkan Penghulu baik yang fungsional maupun non fungsional saat ini berjumlah 4 orang yakni : Yusran, S. HI (sekaligus merangkap sebagai Kepala KUA dan penghulu di Kecamatan Malinau Kota), Ilham, S. Ag (KUA Kecamatan Mentarang), Solahuddin Al- Ayyuby, S. HI dan Arbain, S. HI (KUA Kecamatan Malinau Utara).</p> <p>Staf atau jabatan fungsional tertentu dan umum adalah sebanyak 5 orang termasuk pegawai tidak tetap atau honorer.</p> <p>Selain itu juga sumber daya manusia lainnya yang dimiliki KUA adalah Penyuluh Agama Islam PNS yang berjumlah 1 orang, sedangkan yang Non PNS sebanyak 24 orang. Tentunya jumlah SDM tersebut diatas tidak sesuai dengan struktur organisasi maupun</p>	
--	--	--	--

		<p>kebutuhan dilapangan dalam melayani masyarakat, namun demikian hal tersebut bukanlah merupakan batu sandungan dan halangan dalam melayani masyarakat (Wawancara dengan Kasi Bimas Islam, 28 Juli 2017).</p>	
		<p>“ Memang betul pak, bahwa untuk saat ini, sumber daya manusia yang berada di KUA kecamatan Malinau Kota , bahkan yang menjabat sebelumnya juga , merasakan adanya kekurangan SDM. Dengan jumlah penduduk Muslim yang hampir 15.000,- jiwa , sementara Kami di KUA ini hanya sebanyak 3 orang, yah , tentulah merasakan sekali kurangnya SDM dimaksud, memang idealnya pak, kalau menurut hitungan Kami adalah sebanyak 9 orang PNS atau Aparatur Sipil Negara , namun sejak adanya moratorium di hampir semua lembaga dan kementerian, maka hampir selama 7 tahun di KUA ini tidak ada penambahan pegawai, cukup miris juga sih, namun mau diapai lagi, inilah kondisi yang harus Kami hadapi... jadi terhadap pelayanan kepada masyarakat di Malinau kota ini, tentu berpengaruh pak, apalagi jika waktu tertentu yang</p>	<p>Kepala KUA Kecamatan Malinau Kota</p>

		<p>orang bilang musim nikah, maaf bukan saja ada musim buah, musim nikah rupanya ada juga biasanya itu terjadi setelah lebaran idul fitri dan lebaran haji dan musim pada bulan lainnya juga, nah , kalo sudah begini kita dibuatnya sibuk dan ekstra bekerja, namun untungnya kita sudah memiliki aplikasi yang namanya SIMKAH, sehingga dapat terbantu jguga pak, pekerjaan menjadi ringkas dan cepat. (Wawancara dengan kepala KUA Kecamatan Malinau Kota, 31 Juli 2017).</p>	
		<p>“ Betul itu pak, ... SDM yang ada di KUA ini sangat minim sekali, sehingga Kami bekerja juga ekstra kerja keras dan merangkap pekerjaan. Hal ini dilakukan, yah , memang tidak ada pilihan lain, tidak mungkin Kami meminjam tenaga lain, atau mendatangkan atau menyewa tenaga kontrak atau honor, karena memang alokasinya tidak ada dan aturan itu juga tidak boleh oleh atasan Kami, mau menggaji pake apa nanti orang tersebut. Namun bagaimana pun, Kami tetap harus melayani dan mengabdikan kepada negara, karena itu sudah janji dan sumpah Kami sebagai PNS, syukur nya juga pak, dengan adanya aplikasi SIMKAH dalam kurun waktu 4 tahunan ini,</p>	<p>Operator SIMKAH KUA Kecamatan Malinau Kota</p>

		<p>pekerjaan Kami cukup terbantu dan menjadi ringkas, jadi ada penghematan tenaga dan waktulah pak, kalo tidak ada SIMKAH ini, waduh, berat juga pak, stres deh Kami. (Staf dan Operator Simkah, Juli 2017)</p>	
		<p>“ Terima kasih pak, memang betul bahwa SDM yang ada di KUA Malinau Utara ini dirasa kurang, namun tidak sekurang KUA lain, di Malinau Utara ini, umat Muslim yang dilayani lebih banyak dari kecamatan lain, karena disini mayoritas umatnya muslim, jadi tentunya aktifitas dan rutinitas keagamaan itu juga lebih padat selain pernikahan. Untungnya personil yang Kami miliki sudah bisa menghandle dan membakup setiap kegiatan yang diminta oleh masyarakat disini, walau jumlah Kami sedikit banyak dari KUA lainnya, namun kendala Kami disini, sarana prasarana yang masih kurang, termasuk juga aplikasi SIMKAH disini belum bisa dimaksimalkan, sudah beberapa tahun ini terjadi kerusakan, sehingga pencetakan buku nikah hanya melalui penulisan tangan, tidak dicetak di printer SIMKAH, semoga kedepannya ada perhatian dari atasan Kami untuk</p>	<p>Operator KUA Kecamatan Malinau Utara</p>

		<p>segera menggantikan sarana dimaksud. Kami kira begitu pak, tanggapan Kami. (Wawancara dengan Operator KUA Malinau Utara, Juli 2017).</p>	
		<p>“ Memang betul pak, Bapak bisa melihat sendiri kan, kondisi kantor dan SDM yang Kami miliki, saat ini Kami hanya berdua saja, walau secara administrasi di kantor KUA ini, Kami berdua, namun terkadang Kami harus ke Kota juga, karena Kami juga sekaligus penghulu di Malinau Kota, namun syukurnya karena jumlah umat Muslim disini sedikit dan minoritas, walau dengan jumlah Kami hanya berdua saja, beban yang Kami emban tidak begitu berat, aktifitas keagamaan atau masyarakat yang akan menikah disini sangat terbatas sekali dalam sebulannya, bahkan terkadang tidak ada, sehingga tidak memusingkan Kami dalam melayani masyarakat disini, jadi Kami hanya focus kepada persoalan aktifitas agama lainnya saja, seperti majelis taklim, sholat jumat, dan kegiatan hari besar islam lainnya saja. Dan juga untuk sarana perkantoran juga Kami tidak begitu dipusingkan, namun yang disayngkan, peralatan SIMKAH, baik printer dan</p>	<p>Kepala KUA Kecamatan Mentarang</p>

		<p>CPUnya sertaperangkat lainnya menjadi mengganggu atau tidak terpake. (Wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Mentarang, 4 Agustus 2017).</p>	
5.	<p>Apakah dalam hal penerapan atau implementasi SIMKAH ini, seluruh instansi yang terkait atau yang akan menjalankan SIMKAH ini , mereka sudah mengerti dan paham terhadap kebijakan ini dan sudah dikomunikasikan dengan petugas dilapangan ?</p>	<p>“ Sebenarnya begini yah pak, untuk penerapan aplikasi SIMKAH itu sudah jauh hari disampaikan oleh Kami kepada para Kepala KUA dan Operator, bahkan Kami sudah membawa mereka untuk studi banding ke tempat yang telah lebih dulu untuk menerapkan aplikasi SIMKAH ini, namun setelah beberapa waktu berjalan, ternyata mereka belum juga secara aktif menjalankan atau mengimplementasikan SIMKAH itu, padahal peralatan atau sarana telah Kami sediakan, dalam kenyataanya mereka masih menunggu arahan dan tindakan lebih lanjut dalam mengoperasikan sarana tersebut, ternyata ada hal yang tidak dikomunikasikan dengan baik, sehingga terjadi saling menunggu diantara kedua belah pihak. Hal ini terjadi karena kurang baiknya komunikasi dilapangan sehingga dapat mengganggu pelayanan dan kebijakan yang telah dibuat. Boleh Kami katakana bahwa</p>	<p>Kasi Bimas Islam Kantor Kemenag Kabupaten Malinau</p>

		<p>sehingga yang bersangkutan dalam tahap belajar, syukurnya saat ini sudah lumayan menguasai, karena Kami telah membawa operator dan staf lainnya untuk belajar di luar Malinau, akan tetapi saat ini terkendala dengan sarana yang belum optimal. (tanggal 10 Agustus 2017)</p>	
6.	<p>Siapa sajakah yang turut serta membantu dalam proses pernikahan ini, dari pendaftaran hingga selesai pernikahan, baik langsung maupun tidak langsung, instansi mana saja yang turut membantu atau pihak lainnya selain KUA?</p>	<p>“ Memang betul itu pak, dalam suatu proses pernikahan hingga pernikahan itu selesai, disini memang banyak pihak-pihak yang turut serta didalamnya baik langsung maupun tidak langsung, misalnya saja dalam pengurusan berkas pernikahan, secara procedural itu dimulai dari tingkat terendah yakni dimana dia tinggal atau berdomisili yakni Ketua RT, setelah mendapatkan berkas dari RT, tentunya calon pengantin akan mengurus berkas ke Kantor Desa setempat, lanjut ke Kecamatan atau Kantor Camat, setelah semua berkas dinyatakan lengkap, maka yang bersangkutan kembali lagi ke kantor KUA, dari sini saja sudah dapat dilihat bahwa sudah ada 4 instansi yang berbeda yang turut serta ikut dalam melayani masyarakat. (Wawancara dengan Kepala KUA Malinau Kota, 3 Agustus 2017).</p>	<p>Kepala KUA Kecamatan Malinau Kota</p>

		<p><i>“Dalam hal yang terlibat dalam pernikahan ini, Kami kira banyak pak, ada beberapa institusi yang terkait dan memegang peran dalam proses pernikahan tersebut, tarohlah, missal dia mau nikah, tentu syaratnya harus punya KTP, nah disini sudah harus berhubungan dengan Dinas Dukcapil, sebelumnya tentu yang bersangkutan sudah berurusan di level dibawahnya yakni Kecamatan, desa dan RT. Tentu ini belum selesai, masih banyak tempat yang mesti dia datangi, hingga urusannya selesai. Jadi pak, untuk urusan ini saja, sudah banyak unsur yang ikut berperan didalamnya dan memang masalah pernikahan ini mendapatkan perhatian serius dari negara dan masyarakat dan pemerhati atau kelompok strata social lainnya. (Wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Malinau Utara, 4 Agustus 2017).</i></p>	<p>Kepala KUA Kecamatan Malinau Utara</p>
		<p><i>“ Betul sekali Pak, memang dalam urusan dan proses pernikahan dan pelayanan public kepada masyarakat bersangkutan dengan pernikahan ini, banyak sekali pihak-pihak yang “ ikut bermain”</i></p>	<p>Kasi Bimas Islam Kantor Kemenag Kabupaten Malinau</p>

		<p>didalamnya, termasuk pula stakeholder yang memegang peran serta , dari posisi pelayan yang terendah, katakanlah Ketua RT, hingga yang paling tinggi yakni Presiden., baik yang secara langsung maupun langsung, baik yang mendapatkan keuntungan finansial maupun jasa dan gaji. Begitu heterogennya yang ikut mewarnai dalam hal pernikahan ini, sehingga payung hukum dan kebijakannya pun sudah jelas dan kuat pula. Coba saja dibayangkan jika persoalan pernikahan tidak ditangani dengan baik dan dilindungi oleh hukum dan aturan yang kuat dan ketat, tentu negara akan menanggung konsekuensi dan dampak yang luar biasa, bahkan di masyarakat sendiri, akan menimbulkan permasalahan yang heterogen pula. Jadi memang persoalan pernikahan harus mendapatkan perhatian serius kita semua, serta ditangani dengan manajemen dan professional yang tinggi pula, disinilah pemeringtah serius dalam membuat payung hukum dan peraturan serta dengan memikirkan secara baik pelayanan didalamnya, salah satu didalamnya adalah dengan menggunakan aplikasi SIMKAH atau kedepannya</p>	
--	--	--	--

		<i>dengan aplikasi yang lebih canggih dan modern lagi, semoga mendapatkan perhatian kita semua. (Wawancara dengan kasi Bimas Islam, 7 Agustus 2017).</i>	
7.	Apakah factor ekonomi, social atau politik ikut mewarnai persoalan pernikahan ini dan adakah pengaruhnya terhadap pernikahan di KUA ?	<i>“ Saya kira kondisi perekonomian dan social maupun politik ada pengaruhnya terhadap suatu pernikahan atau peristiwa nikah tersebut, namun sifatnya tidak mutlak, karena pernikahan itu tidak hanya ditentukan oleh ekonomi seseorang dan status social saja, banyak factor dan sector yang turut berperan didalamnya, termasuk pendidikan dan pergaulan serta yang lainnya”. (Wawancara dengan H. Kuri Alkan, S. Ag, 4 Agustus 2017)</i>	Kepala KUA Kecamatan Malinau Utara
		<i>“ Memang sih, kondisi ekonomi dan social masyarakat juga akan mempengaruhi terhadap pernikahan di KUA, namun bukan factor dominan, karena di Malinau Utara ini kalau Saya lihat, banyak calon pengantin yang ekonominya lemah dan sedang saja, tetapi telah melangsungkan pernikahan, status sosialnya juga biasa saja , apalagi status politiknya tidak ada sama sekali, karena hubungan statusnya sudah cocok dan</i>	Penghulu KUA Kecamatan Malinau Utara

		<i>menganggap dirinya sudah dewasa, sehingga mereka pun melangsungkan pernikahan” (Wawancara dengan Arbain, S. HI, 8 Agustus 2017).</i>	
		<i>“ Kalau disini pak, masalah status social dan ekonomi selain factor agama, menjadi pertimbangan dalam melangsungkan pernikahan, karena didaerah Kami ini kebanyakan umat muslimnya banyak juga keturunan muallaf dan kehidupan ekonominya pas-pasan, sehingga jika ada seorang pria yang akan melamar, maka kondisi ekonomi juga menjadi perhatian dan pertimbangan, disamping soal perasaan juga sih pak.”(Wawancara dengan Ilham, S. Ag , Juli 2017).</i>	Penghulu KUA Kecamatan Mentarang
8.	Apa saja hambatan dilapangan atau dilingkungan kerja Bapak/Ibu/Saudara terkait penerapan SIMKAH dalam pelayanan pernikahan sehari-hari , apakah terus menerus mengalami peningkatan sistem dan perbaikan sistem dari aplikasi yang telah ada , atau sebaliknya?	<i>“ Kami selaku atasan langsung Kepala KUA beserta jajarannya, berharap dan menginginkan agar aplikasi SIMKAH ini dan yang terkait dengan itu bisa dengan baik diterapkan di level KUA yang ada di Kabupaten Malinau, berbagai upaya dan usaha telah Kami lakukan, agar pelayanan dengan menggunakan aplikasi SIMKAH ini dapat berjalan dan dilaksanakan dengan terus menerus, namun saat ini Kami</i>	Kasi Bimas Islam Kemenag Kab. Malinau

		<p>melihat dilapangan, masih tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, dalam hal ini Kami perlu mengevaluasi kedepannya agar hal ini dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan keinginan bersama.”(Wawancara dengan Kasi Bimas Islam, 9 Agustus 2017).</p>	
		<p>“...Terkait SIMKAH ini Pak, Kami menyadarinya bahwa tidak berjalan sesuai yang diinginkan atasan Kami di Kantor Kemenag, dalam hal Ini Kasi Bimas Islam, beliau sering kali juga telah memberikan motivasi dan bimbingan maupun mengajak kami melakukan studi banding keluar daerah Malinau, namun dengan kondisi sumber daya dan sarana serta dana, maka belum sepenuhnya dapat Kami laksanakan, tentu dalam waktu berikutnya akan Kami usahakan dan upayakan bersama dengan staf lainnya... (Wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Malinau Kota, 8 Agustus 2017).</p>	<p>Kepala KUA Kecamatan Malinau Utara</p>
		<p>“ Ya Pak, Kami juga menyadari, bahwa selaku pelaksana dilapangan, memang sudah tugas Kami dalam menjalankan program dari pusat ini terkait SIMKAH, namun belum sesuai dengan harapan, oleh karena itu Kami mengusulkan kepada</p>	<p>Kepala KUA Kecamatan Malinau Kota</p>

		<p><i>Kasi Bimas Islam untuk menambah pegawai yang sangat kurang dilingkungan kerja Kami, namun dengan moratorium yang sudah hamper 7 tahun ini, tidak ada penambahan 1 pegawai pun di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, malah ada beberapa pegawai Kami yang berkurang, apakah karena pensiun maupun meninggal dunia dan dimutasikan ke tempat lain keluar daerah Malinau, hal ini juga turut berpengaruh terhadap layanan Kami di lapangan ".... (Wawancara dengan Kepala KUA Kecamatan Malinau Kota , 18 Agustus 2017).</i></p>	
9.	<p>Apakah dalam mengimplementasikan SIMKAH ini, Bapak/ Saudara beserta seluruh jajaran di KUA maupun Bimas Islam telah melakukan upaya dan usaha bersama dalam peningkatan pelayanan public di KUA ?</p>	<p><i>" Menurut Saya,.. dalam hal sikap Saya selaku yang meneruskan hasil kebijakan atasan Saya yakni Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malinau, sebagai perpanjangan tangan Kementerian Agama Pusat , memiliki rasa tanggung jawab untuk melaksanakan sosialisasi aplikasi SIMKAH ini untuk dapat dijalankan atau diaplikasikan pada jajaran dibawah Saya yakni KUA Kecamatan, karena menurut Saya, begitutu pentingnya aplikasi ini, sehingga harus serius di berdayakan di KUA, tentu Saya berharap juga kepada</i></p>	<p>Kasi Bimas Islam Kemenag Kabupaten Malinau</p>

		<p>dan jumlah penduduk Muslim yang begitu banyak, tentu tidak seimbang dan rasional menurut Kami, walau secara kedinasan Kami berupaya pak untuk tetap berupaya terus melayani sesuaidengan visi dan misi Kami, namun apa hendak dikata, kondisi dilapanagan berkata lain, semoga dengan komunikasi dan koordinasi Kami nantidengan atasan, bisaada jalan atau solusi yang baik, terutama dalam hal penambahan SDM di KUA ini Pak.” (Wawancara dengan Kepala KUA Malinau Kota, 16 Agustus 2017)</p> <p>“ Apa yang Bapak tanyakan itu memang betul adanya..., seharusnya kita sebagai bawahan tentulah memahami betul apa keinginan atasan Kami pak, Kami juga merasakan walau di KUA yang Kami pimpin ini lebih banyak personilnya dari yang lain, namun apa yang Kami berikan dan kerjakan belum sesuai dengan keinginan atasan Kami, hal ini tentu kualitas personil yang Kami miliki terasa kurang, termasuk didalamnya juga motivasi dan etos kerja , nah hal ini tentu sangat berpengaruh dan ikut mewarnai out put dari suatu pekerjaan yang diberikan, mungkin ada semacam beban atau apalah yang dialami staf</p>	<p>Kepala KUA Kecamatan Malinau Utara</p>
--	--	---	---

		<p><i>Kami tersebut, baik terhadap masalah keluarga maupun masalah lain, barangkali diperlukan penyegaran di lingkungan kerja Kami di KUA Malinau Utara ini, sehingga memberikan nuansa yang lain, bagaimana pak, setujukah...”(Wawancara dengan Kepala KUA Malinau Utara, Agustus 2017)</i></p> <p><i>“ Terima kasih pak sudah sowan dan bersilaturahmi ke kantor Kami, ya pak, kalo Bapak bertanya hal tersebut, Saya secara probadi juga mengakui akan hal itu, Saya merasa terbebani juga sih, sebenarnya dengan tugas dan tanggungjawab yang diberikan kepada Saya, yang Saya rasakan, memang cukup berat dan kurang Saya kuasai, ditambah beban lainnya pak ai, semoga saja ada mutasi dan roling kerjaan, sehingga rekan Kami yang lain yang lebih mampu bisa bekerja dan mengambil alih bagian operator SIMKAH ini..(Wawancara dengan operator SIMKAH, Sulistianto, Agustus 2017)</i></p>	<p>Operator SIMKAH Malinau Utara</p>
--	--	---	---

Penulis,

Iramsyah Noor
500896036



GAMBAR

TAMPILAN APLIKASI SIMKAH DI LAYAR LAPTOP / KOMPUTER

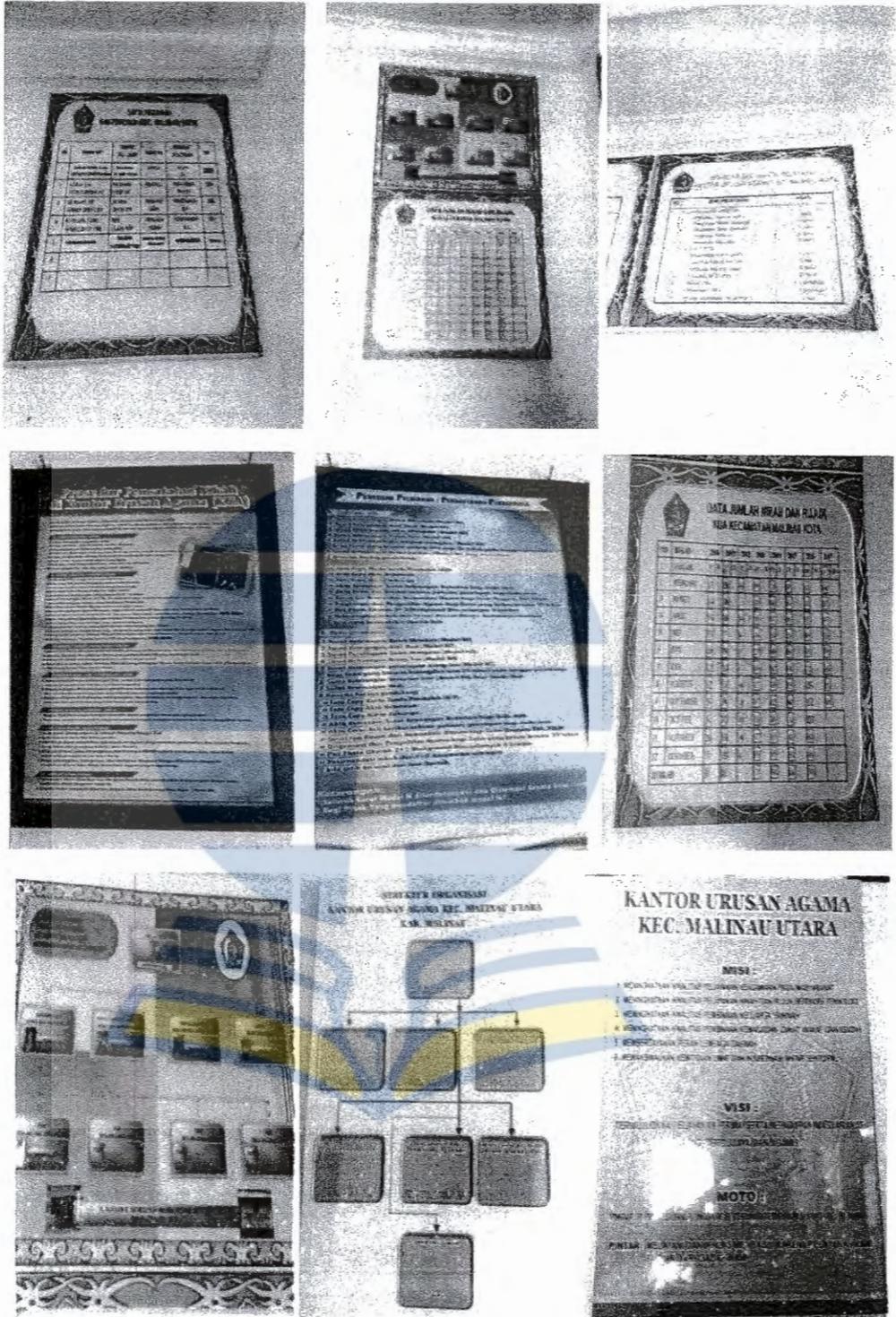


GAMBAR.

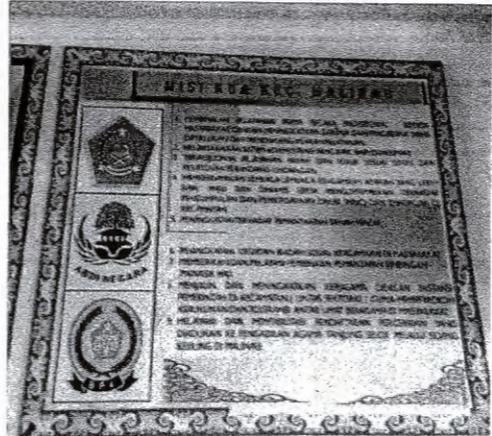
DOKUMENTASI WAWANCARA DAN KANTOR KUA



GAMBAR.
DOKUMENTASI SAAT WAWANCARA



GAMBAR
 DATA, SOP , STRUKTUR DAN VISI MISI KUA KECAMATAN



**WAKTU PELAYANAN DINAS
KANTOR KUA KEC. MALINAU KOTA**

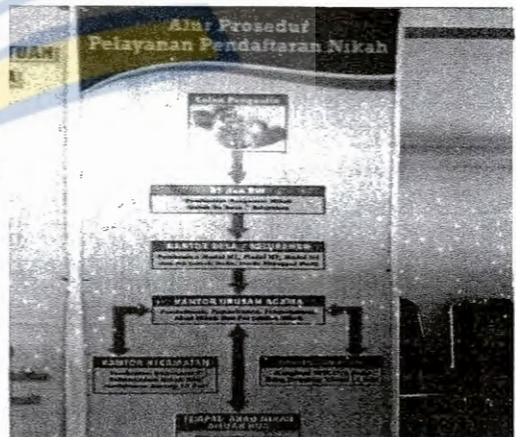
HARI JAM KERJA	JENIS PELAYANAN
1. SENIN - KAMIS JAM 07.30 - 15.00	1. Menerima Pendaftaran Nikah / Perik
	2. Melayan Penggantian Buku / Kitab
	3. Menerima Informasi Pelayanan Hajj dan Umroh
	4. Konsultasi Rumah Tangga / SP-4
	5. Legalisir Rekomendasi SKSPK, Duplikat
	6. Melayan Pendaftaran Wakaf
	7. Memberikan Penjelasan Cahn
	8. Memberikan Surat, Imunisasi Cahn
2. SAHAT JAM 07.30 - 15.30	1. Siram
	2. Kerja Bakti
	3. Olahraga

**STANDARISASI WAKTU PELAYANAN
KANTOR URUSAN AGAMA KEC. MALINAU KOTA**

NO	JENIS PELAYANAN	WAKTU
1	PELAYANAN DINAS BUKU	
1	Pengisian / Pengisian Buku	5 Menit
2	Pengisian Buku Peringatan	10 Menit
3	Pengisian Buku Mawakhat	10 Menit
4	Pengisian Peringatan	10 Menit
5	Pengisian Akad Nikah	30 Menit
2	PELAYANAN SP-4	
1	Rekomendasi Akad & SKSPK	10 Menit
2	Legalisir & Duplikat foto Akad	15 Menit
3	Pembuatan Akad Ikrar Nikah	10 Menit
4	Konsultasi Hajj & Umroh	20 Menit
5	Monev Hajj	10 X pertemuan
6	Pendaftaran / SP-4	1 - 3 pertemuan
7	Proses Penyelesaian Tanah Wakaf	3 Hari

**DATA PEGAWAI
KANTOR KUA KEC. MALINAU KOTA**

NO	NAMA / NIP	TEMPAT TOL. LAHAR	JENIS TAB	PANGKAT SOL. CANTAN	TMT
1	BERNARDUS, ALBERT 19700101001200000	INDONESIA	KEBANGSAAN	KEBANGSAAN	2008
2	ROSIKHA, SITI 19700101001200000	INDONESIA	KEBANGSAAN	KEBANGSAAN	2008
3	SAPUTRI, SITI 19700101001200000	INDONESIA	KEBANGSAAN	KEBANGSAAN	2008
4	ROSIKHA, SITI 19700101001200000	INDONESIA	KEBANGSAAN	KEBANGSAAN	2008
	KEBANGSAAN	INDONESIA	KEBANGSAAN	KEBANGSAAN	2008



GAMBAR.

DATA STANDAR LAYANAN DAN SOP KUA KECAMATAN



GAMBAR.
PENCATATAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN SECARA MANUAL DI
KUA KECAMATAN