

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintahan di daerah ataupun pusat berorientasi pada kepentingan masyarakat dengan memberikan pelayanan publik yang prima. Sehingga dalam melaksanakan pelayanan publik di setiap pemerintahan harus didukung dengan program inovasi. Pelayanan yang baik dan berkualitas dapat memberikan rasa puas kepada masyarakat, karena mereka dapat menilai langsung kinerja pelayanan yang diterimanya. Pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 adalah suatu rangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan terhadap setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik¹.

Upaya dalam menciptakan tertib administrasi, pemerintah mengeluarkan peraturan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan. Adanya ketentuan tersebut dijelaskan bahwa dalam pengurusan administrasi harus tertib dan langsung menyentuh kalangan masyarakat. Berdasarkan hal itu, kegiatan pelayanan administrasi perkawinan dan kependudukan dilaksanakan oleh Kantor Urusan Agama dan Unit Kerja Layanan Disdukcapil Kecamatan dengan tujuan untuk menerapkan pendekatan pelayanan kepada masyarakat sehingga tidak perlu mengakses pelayanan dengan jarak jauh

¹Undang-Undang Republik Indonesia pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

dan mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dilihat dari pasangan pengantin yang sebelumnya setelah mereka ijab kabul yang didapatkan hanya buku nikah saja, namun saat ini pasangan pengantin tersebut mendapatkan lima item sekaligus setelah ijab kabul selesai dilaksanakan. Sehingga mereka langsung memperoleh layanan administrasi pernikahan dan administrasi kependudukan sekaligus secara bersamaan. Hal tersebut salah satu bentuk inovasi pemerintah dalam berikan kemudahan layanan.

Angka pernikahan di Indonesia mengalami penurunan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia, pada tahun 2022 terjadi pernikahan sebanyak 1,7 Juta pernikahan. Angka tersebut mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yang mencapai 1,74 juta pernikahan². Berikut adalah data pernikahan dengan jumlah pernikahan tertinggi di Indonesia tahun 2022³:

Tabel 1.1 Provinsi dengan jumlah Pernikahan Tertinggi di Indonesia tahun 2022

No	Provinsi	Jumlah Pernikahan
1	Jawa Barat	336.912
2	Jawa Timur	305.458
3	Jawa Tengah	270.304
4	Sumatera Utara	80.004
5	Banten	74.616
6	Lampung	58.766
7	Sumatera Selatan	57.888
8	Sulawesi Selatan	57.789
9	DKI Jakarta	47.225
10	Riau	44.167
11	Sumatera Barat	42.483

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

² <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/03/02/angka-pernikahan-di-indonesia-pada-2022-terendah-dalam-satu-dekade-terakhir>, diakses pada 18/08/2023 pada pukul 20.30 WIB

³*Ibid.*

Dari tabel di atas, diketahui bahwa provinsi Sumatera Barat termasuk ke dalam sebelas besar angka pernikahan tertinggi di Indonesia. Berikut angka persentase pernikahan di Provinsi Sumatera Barat tahun 2020 s/d 2022:

Tabel 1.2 Persentase Penduduk berstatus kawin di Kabupaten/Kota Provinsi Sumatera Barat tahun 2020 s/d 2022

Kabupaten/Kota	2020	2021	2022
Kab. Kepulauan Mentawai	58,23	57,94	58,69
Kab. Pesisir Selatan	57,85	58,73	56,94
Kab. Solok	57,16	57,92	54,68
Kab. Sijunjung	61,44	60,24	59,98
Kab. Tanah Datar	56,66	54,72	54,62
Kab. Padang Pariaman	52,54	51,54	51,05
Kab. Agam	55,60	53,46	53,81
Kab. Lima Puluh Kota	60,66	60,46	57,79
Kab. Pasaman	55,71	56,82	53,96
Kab. Solok Selatan	59,16	60,21	59,75
Kab. Dharmasraya	62,49	63,10	62,87
Kab. Pasaman Barat	57,74	54,85	55,54
Kota Padang	50,17	50,73	55,76
Kota Solok	55,38	56,93	56,92
Kota Sawahlunto	59,20	58,29	58,53
Kota Padang Panjang	52,43	51,20	53,51
Kota Bukittinggi	50,25	53,06	53,45
Kota Payakumbuh	58,42	55,89	56,09
Kota Pariaman	50,71	49,71	50,53
Provinsi Sumatera Barat	55,86	55,52	55,81

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa di tahun 2020 s/d 2022 persentase penduduk berstatus kawin di Kabupaten/Kota Provinsi Sumatera Barat yang tertinggi adalah Kabupaten Dharmasraya sebanyak 62,49%, 63,10%, 62,87%. Sedangkan di tahun 2020 persentase penduduk berstatus kawin di Kabupaten/Kota Provinsi Sumatera Barat yang terendah adalah Kota Padang, dan untuk tahun 2021 dan 2022 adalah Kota Pariaman. Sedangkan Kabupaten Pesisir Selatan pada tahun 2020 s/d 2022 menempati urutan tertinggi kedelapan, kelima

dan kedelapan dalam persentase penduduk berstatus kawin di Provinsi Sumatera Barat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 118 Tahun 2010 tentang Program Percepatan melalui Penyelenggaraan Layanan Unggulan di Lingkungan Kementerian Agama bahwa dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan di Kementerian Agama kepada masyarakat dipandang perlu untuk melaksanakan program percepatan di beberapa layanan oleh Kementerian Agama⁴. Untuk itu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan pada April 2020 telah mencanangkan delapan program pelayanan publik unggulan sebagai berikut:

Pertama, Program Simpul Sehati adalah akronim dari Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Unggul Sepenuh Hati yang merupakan pengembangan dari PTSP yang telah terlaksana. Yang mana pelayanan pada PTSP masih bersifat offline dan belum terintegrasi ke dalam satu sistem pelayanan yang utuh. Adanya PSTP berbasis Simpul Sehati ini seluruh pelayanan publik pada Kantor Kemenag Kabupaten Pesisir Selatan akan terintegrasi dan beberapa pelayanan bisa diberikan secara online.

Kedua, Program Jendela Hati merupakan akronim dari Jenguk, Dengar dan Layani Jama'ah Haji Sepenuh Hati. Program ini untuk menindaklanjuti kebijakan Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama tentang Manasik Sepanjang Tahun. Selain itu juga untuk menjaga silaturahmi dan menjaga hati para jemaah haji yang tertunda berangkat haji tahun 1441 H/2020 berdasarkan

⁴ Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 118 Tahun 2010 tentang Program Percepatan melalui Penyelenggaraan Layanan Unggulan di Lingkungan Kementerian Agama

KMA Nomor 494 Tahun 2020 tentang pembatalan Pemberangkatan Jama'ah Haji tahun 1441 H/ 2020 M.

Ketiga, Program KUA Sehat merupakan KUA yang bersih, jauh dari segala hal buruk (KKN) dan dalam kondisi segar memberikan pelayanan kepada masyarakat. Program KUA Sehat merupakan akronim dari Kantor Urusan Agama yang Sempel, Efektif, Humanis, Akuntabel dan Transparan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai tugas dan fungsinya. Keempat, Program Gentaqu (Gerakan Cinta Al-Qur'an) pada Madrasah dan Pondok Pesantren. Program ini berbasis madrasah dan pondok pesantren sebagai titik fokus dengan tujuan untuk syi'arnya Al-Qur'an di Kabupaten Pesisir Selatan.

Kelima, Program Gutamatren (Guru Tamu Madrasah dan Pondok Pesantren). Program ini berbasis madrasah dan pondok pesantren sebagai lokus dan fokus kegiatannya. Biasanya madrasah dan pondok pesantren mengundang tokoh-tokoh tertentu untuk datang memberikan nasehat dan pencerahan pada saat kegiatan upacara. Khusus pada kegiatan Gutamatren ini, para tokoh tersebut didatangkan langsung ke dalam kelas dan memberikan pencerahan kepada siswa. Keenam, Program Dua Kaki Debe (Dua Meter Kanan, Kiri, Depan dan Belakang) Harus Bersih. Program ini mempunyai lokus dan fokus pada madrasah dan pondok pesantren.

Ketujuh, Program Datuk Pessel (Data Terintegrasi Unggul Kementerian Agama Pesisir Selatan). Makna filosofis Datuk adalah sebagai penghulu, pusat pusat jaring, tempat bertanya dan meminta petunjuk. Dengan demikian, program ini diharapkan menjadi tempat bertanya dan meminta berbagai data tentang

Kantor Kemenag Kabupaten Pesisir Selatan beserta jajarannya yang telah terintegrasi dan terupdate.

Program kedelapan adalah program Mis D' Lima (Minta Satu Dapat Lima). Program ini merupakan akronim dari minta satu dapat lima sehingga disingkat menjadi Mis D' Lima, yang biasanya ketika orang pergi ke kantor urusan agama yang diminta hanya satu yaitu buku nikah. Dari delapan program yang ada hanya program Mis D' Lima ini yang berkaitan dengan pernikahan. Hal ini ditetapkan dalam Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan Nomor: 906d/2020 tentang Program Inovasi Pelayanan Publik Mis D' Lima (Minta Satu Dapat Lima). Tujuan adanya program Mis D' Lima (Minta Satu Dapat Lima) ini adalah untuk meningkatkan pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan se-Kabupaten Pesisir Selatan guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal administratif dan dalam rangka menciptakan layanan prima kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Penyuluh Agama Islam KUA Kecamatan IV Jurai Kabupaten Pesisir Selatan yaitu:

“Mis D' Lima itu minta satu dapat lima, sebelumnya catin itu setelah nikah hanya diberikan buku nikah. Mis D' Lima ini program dari Kemenag, jadi diturunkanlah ke bawah (KUA) untuk diterapkan. Program ini bekerja sama dengan pihak Capil. Sehingga mendapatkan lima item sekaligus yaitu buku nikah, kartu nikah, sertifikat bimbingan perkawinan, KTP dan KK pengantin dengan status baru”⁵.

Berdasarkan wawancara di atas, Program Mis D' Lima (Minta Satu Dapat Lima) pada Kantor Kementerian Agama ini merupakan program pelayanan publik

⁵ Hasil wawancara dengan Penyuluh Agama Islam KUA Kecamatan IV Jurai. Pada 07/12/2022 pukul 11.15 WIB

yang prima dengan langsung berikan lima output layanan. Program inovasi Mis D’Lima (Minta Satu Dapat Lima) sebagai layanan administrasi nikah. Sebelum program ini dilaksanakan, pasangan pengantin yang selesai akad nikah hanya mendapatkan buku nikah saja. Tetapi dengan adanya program ini, pasangan calon pengantin yang selesai akad nikah langsung dapat lima item layanan sekaligus.

Tabel 1.3 Output layanan program Mis D’ Lima

No	Output Layanan Mis D’ Lima
1	Buku Nikah
2	Kartu Nikah
3	Sertifikat Bimwin
4	KTP status baru
5	KK status baru

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan dalam pelaksanaan program Mis D’ Lima (Minta Satu Dapat Lima) melakukan kerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan. Kemenag dengan Disdukcapil tersebut telah membuat perjanjian kerja sama tentang pelayanan dokumen kependudukan untuk perubahan status perkawinan pada KK dan KTP elektronik dalam pelayanan pernikahan dilingkup KUA Kecamatan se-Kabupaten Pesisir Selatan, yang mana Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan selaku pihak pertama dan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan selaku pihak kedua sepakat membuat perjanjian kerja sama tentang pelayanan dokumen pembuatan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk elektronik bagi pasangan calon pengantin yang akan menikah sudah mendaftar di Kantor Urusan Agama

Kecamatan dilingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan⁶. Adapun maksud dan tujuan perjanjian kerja sama ini untuk mengefektifkan pelayanan dokumen kependudukan dalam pencatatan sipil dan pencatatan pernikahan oleh para pihak guna penerbitan KK dan KTP elektronik bagi pasangan yang baru menikah oleh Disdukcapil dan akta pernikahan oleh Kemenag melalui KUA Kecamatan se-Kabupaten Pesisir Selatan⁷. Seperti yang dikatakan oleh Kepala KUA IV Jurai yaitu:

“Ini sebenarnya program Kanwil Kemenag Kabupaten Pesisir Selatan yang berkaitan langsung dengan KUA. Jadi program inovasi ini sebenarnya milik Kemenag Kabupaten Pesisir Selatan yang dilahirkan oleh Kakan Kemenag, Bapak H. Abrar Munanda. Namun Mis D’Lima ini eksekusinya di KUA karena Kemenag tidak ada menikahkan orang. Eksekutor dari program inovasi Mis D’ Lima ini adalah KUA”⁸.

Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan telah diwujudkan dalam bentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kantor Urusan Agama (KUA) sendiri merupakan lembaga terkecil dari Kementerian Agama di tingkat Kecamatan. Kantor Urusan Agama mempunyai tugas membantu pelaksanaan sebagian tugas kantor Kementerian Agama Kabupaten dalam bidang keislaman di wilayah Kecamatan.

⁶Perjanjian Kerja Sama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan sebagai pihak pertama dengan Nomor: 470/114/PKS/DPKS-PS/V/2018 dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan sebagai pihak kedua dengan Nomor: 860/KK.03.1.F/PW.00/05/2018

⁷*Ibid.* Hlm 3

⁸ Hasil wawancara dengan Kepala KUA IV Jurai yakni Zaimal Elpetani, S.Ag pada 14/12/2022 pukul 10.15 WIB

Tabel 1.4 Peristiwa Nikah di Kabupaten Pesisir Selatan tahun 2020 s/d 2022

No.	KUA Kecamatan di Kabupaten Pesisir Selatan	Peristiwa Nikah per Tahun		
		2020	2021	2022
1	KUA Kecamatan Lengayang	436	558	483
2	KUA Kecamatan Sutera	430	448	428
3	KUA Kecamatan Koto XI Tarusan	416	494	453
4	KUA Kecamatan Bayang	402	415	366
5	KUA Kecamatan IV Jurai	377	370	368
6	KUA Kecamatan Linggo Sari Baganti	309	370	360
7	KUA Kecamatan Batang Kapas	288	302	289
8	KUA Kecamatan Ranah Pesisir	237	296	242
9	KUA Kecamatan Pancung Soal	209	186	211
10	KUA Kecamatan Lunang	142	185	194
11	KUA Kecamatan Airpura	131	167	156
12	KUA Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan	108	109	108
13	KUA Kecamatan Ranah Ampek Hulu Tapan	94	119	133
14	KUA Kecamatan Silaut	87	103	108
15	KUA Kecamatan IV Nagari Bayang Utara	60	76	80
Jumlah		3726	4198	3979

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa peristiwa nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan yang paling banyak terjadi adalah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lengayang, yang mana tercatat dari sejak tahun 2020, 2021 dan 2022. Sedangkan peristiwa nikah yang paling sedikit terjadi di tahun 2020, 2021, dan 2022 adalah di Kantor Urusan Agama Kecamatan IV Nagari Bayang Utara. Kantor Urusan Agama Kecamatan IV Jurai sendiri termasuk dalam urutan lima besar terjadinya peristiwa nikah pada tahun 2020 dan 2021 kemaren. Sedangkan untuk tahun 2022 Kantor Urusan Agama Kecamatan IV Jurai termasuk dalam urutan empat besar terjadinya peristiwa nikah. Dengan demikian, Kantor Urusan Agama Kecamatan IV Jurai merupakan salah satu dari 15 unit Kantor Urusan Agama Kecamatan yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan.

Tabel 1.5 Peristiwa Nikah di Kecamatan IV Jurai tahun 2020 s/d 2022

No	Nagari di Kecamatan IV Jurai	Peristiwa Nikah per Tahun		
		2020	2021	2022
1	Salido	56	62	65
2	Painan	50	43	37
3	Sago Salido	44	48	37
4	Painan Timur	29	31	34
5	Bungo Pasang Salido	29	27	33
6	Painan Selatan	25	29	30
7	Tambang	17	14	10
8	Sungai Gayo Lumpo	15	8	6
9	Salido Sari Bulan	14	10	13
10	Lumpo	14	7	9
11	Ampuan Lumpo	12	8	15
12	Bukik Kaciak Lumpo	12	5	13
13	Taratak Tangah Lumpo	12	5	11
14	Koto Rawang	8	12	10
15	Ampang Tareh Lumpo	8	9	5
16	Sungai Sariak Lumpo	8	11	6
17	Balai Sinayan Lumpo	7	13	8
18	Limau Gadang Lumpo	7	13	16
19	Gunuang Bungkuak Lumpo	6	7	5
20	Batu Kunik Lumpo	4	8	5
Jumlah		377	370	368

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa Kecamatan IV Jurai memiliki 20 nagari. Nagari-nagari yang termasuk tiga besar dengan angka pernikahan tertinggi dari tahun 2020 s/d 2022 adalah Nagari Salido, Nagari Sago Salido, dan Nagari Painan. Kantor Urusan Agama Kecamatan IV Jurai menjadi perwakilan Kabupaten Pesisir Selatan dalam mengikuti lomba KUA Inovatif tingkat Sumatera Barat tahun 2021. Seperti yang dikatakan oleh Kepala KUA IV Jurai berikut ini:

“Kanwil Provinsi Sumatera Barat itu mengadakan lomba KUA inovatif tingkat Sumatera Barat. Itu terbuka untuk seluruh KUA. Lima belas KUA yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan, yang

paling banyak melahirkan program inovasi tersebut adalah KUA IV Jurai. Maka ditunjuklah KUA IV Jurai untuk mewakili Kabupaten Pesisir Selatan mengikuti lomba KUA inovatif tingkat Provinsi Sumatera Barat. Jadi itu dasarnya karena banyaknya program inovatif yang dibuat oleh KUA IV Jurai. Kalau yang namanya untuk lomba itu cari yang terbaik. Jadi dari 15 KUA Kecamatan yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan, KUA yang paling banyak membuat dan melahirkan inovasi itu adalah KUA IV Jurai, diantaranya: Jum'at Berkah dan Berani (Bedah Rumah dan Bina Penghuni), Bila KUA (Bina Lansia KUA), Biru Rusa (Bina Ruhani Rumah Sakit), KUA Sejuk (Serap KUA, Serap Informasi, Jemput dan Kunjungi), kemudian Mis D'Lima (Minta Satu Dapat Lima), kemudian selanjutnya Palanta Sakinah (Pusat Informasi dan Edukasi Keluarga Sakinah), Kemudian Tazkiah (Tahsin, Zikir, Bimbingan Ibadah Jamaah Haji). Jadi memang banyak inovasi KUA IV Jurai itu, makanya ditunjuk sebagai KUA yang mewakili Kabupaten Pesisir Selatan dalam mengikuti lomba KUA inovatif tingkat Provinsi Sumatera Barat.”⁹

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa KUA yang paling banyak melakukan inovasi dalam melaksanakan tugasnya adalah KUA IV Jurai. Inovasi tersebut adalah Jum'at Berkah dan Berani (Bedah Rumah dan Bina Penghuni), Palanta Sakinah (Pusat Informasi dan Edukasi), Mis D' Lima KUA (Minta Satu Dapat Lima), BiRu RuSa (Bimbingan Ruhani di Rumah Sakit), BiLa KUA (Bina Lansia oleh KUA), Tazkiah (Tahsin, Zikir, Bimbingan Ibadah Jamaah Haji), KUA Sejuk (Serap Informasi Jemput dan Kunjungi). Setelah meluncurkan delapan program inovasi pelayanan publik oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan, Kantor Urusan Agama Kecamatan IV Jurai langsung melakukan gebrakan pelaksanaan program Mis D' Lima (Minta Satu Dapat Lima) untuk calon pengantin di daerah tersebut. Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh Kepala KUA IV Jurai sebagai berikut:

⁹ Hasil wawancara dengan Kepala KUA IV Jurai yakni Zaimal Elpetani, S.Ag pada 14/12/2022 pukul 10.15 WIB

“Alhamdulillah, pada hari ini kita telah memulai program Mis D’ Lima yang telah diluncurkan Kemenag Pessel, mudah-mudahan program ini bisa berjalan dengan baik ke depannya”¹⁰.

Program inovasi unggulan Mis D’ Lima (Minta Satu Dapat Lima) oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan IV Jurai diterima dengan baik oleh masyarakat di daerah setempat. Masyarakat tampak bahagia saat kedua mempelai yakni Indra Indriani Cansa dan Winda Yulia Putri melangsungkan pernikahan. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan mempelai wanita di pernikahannya sebagai berikut:

“Alhamdulillah, dihari bahagia ini kami bisa mendapatkan lima dokumen dari KUA yang diserahkan langsung oleh kepala KUA”¹¹.

Berdasarkan pernyataan pengantin perempuan di atas terkait lima dokumen tersebut diserahkan langsung oleh Kepala KUA IV Jurai yang bertindak selaku penghulunya. Berikut tampilan berita terkait peristiwa di atas dalam bentuk koran yaitu:

Gambar 1.1 Berita terkait realisasi program Mis D’ Lima



Sumber: Dokumentasi KUA IV Jurai, 2022

¹⁰ <https://pesisirselatan.kemenag.go.id/v1/pasca-peluncuran-delapan-program-inovasi-kemenag-pessel-kua-iv-jurai-langsung-lakukan-gebrakan>. Diakses pada 16/12/2022. 19.25 WIB

¹¹ <https://pesisirselatan.kemenag.go.id/v1/pasca-peluncuran-delapan-program-inovasi-kemenag-pessel-kua-iv-jurai-langsung-lakukan-gebrakan>. Diakses pada 16/12/2022. 19.25 WIB

Kantor Urusan Agama Kecamatan IV Jurai merupakan Kantor Urusan Agama (KUA) pertama yang menerapkan pencatatan nikah berbasis Online (SIMKAH Web) di Kabupaten Pesisir Selatan. Dalam memaksimalkan layanan pendaftaran nikah berbasis SIMKAH online, KUA IV Jurai melakukan sosialisasi dan bimbingan langsung ke setiap nagari-nagari serta membuat tutorialnya melalui youtube KUA IV Jurai. Seperti halnya dengan pendaftaran nikah secara online, KUA IV Jurai juga merupakan pelopor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tingkat KUA di Kabupaten Pesisir Selatan telah didukung dengan pemakaian aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) KUA Kecamatan IV Jurai. Hal ini sesuai peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama menjelaskan bahwa dalam rangka mendapatkan layanan di Kementerian Agama diperlukan penyelenggaraan terpadu dengan memberikan kemudahan dan kepastian kepada masyarakat¹².

Gambar 1.2 Tampilan tutorial pendaftaran nikah di akun Youtube KUA IV Jurai



Sumber: dokumentasi KUA IV Jurai, 2022

¹² Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama

Pelayanan KUA IV Jurai telah didukung dengan akses layanan online yaitu dengan memiliki Chanel Youtube KUA IV Jurai, Instagram: kuaivjurai dan blogspot: fkpaiivjurai.blogspot.com. Hal ini untuk memaksimalkan penggunaan teknologi informasi dan media sosial sebagai sarana peningkatan keterbukaan informasi publik dan media informasi kepada masyarakat yang membutuhkan informasi layanan. Program Mis D'Lima (Minta Satu Dapat Lima) ini pada dasarnya untuk meningkatkan fungsi pelayanan dan sumber daya sehingga masyarakat mendapatkan manfaatnya. Hadirnya program ini karena kesadaran dari Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan sendiri dengan melihat akan kebutuhan masyarakatnya yang telah menikah tidak perlu lagi mengurus KTP dan KK baru. Hal tersebut sesuai yang dikatakan oleh Kasi Pembinaan Haji dan Umrah di Kemenag Pesisir Selatan, beliau pernah menjabat sebagai Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan IV jurai, sebagai berikut:

“Program inovasi ini hadir sebagai solusi bagi masyarakat yang khususnya pengantin baru yang sudah menikah agar mudah mendapatkan identitas kependudukan dan mendapat layanan publik lainnya dengan mudah sehingga tidak perlu lagi mengurus KK dan KTP baru”¹³.

Seiring dengan perkembangan pelayanan publik dan meningkatnya kebutuhan masyarakat yang dilayani, maka sangat diperlukan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan Agama Kecamatan IV Jurai seperti peningkatan kualitas pelayanan perkawinan. Untuk meningkatkan kualitas tersebut tentunya diperlukan suatu manajemen yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama Kecamatan IV Jurai Kabupaten Pesisir Selatan dalam menjalankan

¹³Hasil wawancara dengan Kasi PHU Kemenag Pesisir Selatan yakni Betriadi, S.HI pada 08/12/2022 pukul 08.25 WIB

suatu program kegiatan. Dalam hal ini KUA IV Jurai telah menggunakan sistem informasi manajemen nikah berbentuk website (simkah web) untuk menjalankan pekerjaan terkait pencatatan perkawinan.

Aplikasi Simkah berisi pencatatan atau pendaftaran nikah secara digital yang dapat diunduh di simkah.kemenag.go.id. Sehingga aplikasi Simkah untuk memantau status perkawinan masyarakat yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta juga merupakan data perkawinan yang terintegrasi dengan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Kementerian Dalam Negeri dan sistem informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) berbasis web online Kementerian Keuangan. Instansi pelaksana program inovasi pelayanan Mis D’Lima (Minta Satu Dapat Lima) di Kantor Urusan Agama Kecamatan IV Jurai adalah Kantor Urusan Agama Kecamatan IV Jurai yang bekerja sama dengan Unit Kerja Layanan Kecamatan IV Jurai.

Gambar 1.3 Penghargaan KUA IV Jurai sebagai terbaik 1 pada Penilaian KUA Inovatif Tingkat Provinsi Sumatera Barat Tahun 2021



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2022

Berdasarkan gambar di atas diketahui bahwa sertifikat penghargaan tersebut diberikan pada 31 Desember 2021. Kantor Urusan Agama (KUA)

Kecamatan IV Jurai menjadi KUA Kecamatan berinovasi terbaik 1 dengan indikator peningkatan kualitas manajemen dan kelembagaan, peningkatan mutu sarana dan prasarana serta sistem informasi KUA Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat tahun 2021. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kasi PHU Kemenag Kabupaten Pesisir Selatan yang pernah menjabat sebagai Kepala KUA IV Jurai sebelumnya yaitu:

“Alhamdulillah, masyarakat mengapresiasi dengan baik dan Kementerian Agama pun memberikan penghargaan sebagai KUA Inovatif terbaik 1 tingkat Provinsi Sumatera Barat”¹⁴.

Hal senada juga disampaikan oleh Kepala KUA Kecamatan IV Jurai yaitu:

“Penghargaan tersebut kalau di program Mis D’Lima itu termasuk kategori peningkatan manajemen layanan. Kita memberikan layanan terbaik kepada calon pengantin yang menikah di KUA. Kalau dulu, dia minta satu dapat satu, dia minta dinikahkan di kasih buku nikah saja. Kalau sekarang tidak, minta satu dapat lima, kita nikahkan lalu di kasih lima, yang pertama buku nikah kemudian kartu nikah, kemudian sertifikat Bimwin, lalu KTP dan KK baru dengan status baru. Jadi sebenarnya ini termasuk dalam meningkatkan manajemen atau kualitas layanan”¹⁵.

Berdasarkan wawancara di atas, diketahui bahwa KUA IV Jurai menjadi salah satu Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan yang ada di Provinsi Sumatera Barat yang melakukan terobosan dalam menciptakan sebuah inovasi pelayanan kepada masyarakat. Keberhasilan dalam merealisasikan program inovasi pelayanan di KUA IV Jurai tersebut untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Kementerian Agama memberikan kartu nikah secara bertahap melalui KUA Kecamatan kepada pasangan yang akan

¹⁴Hasil wawancara dengan Kasi PHU (Pembinaan Haji dan Umrah) Kemenag Pesisir Selatan yakni Betriadi, S.HI pada 08/12/2022 pukul 08.25 WIB

¹⁵Hasil wawancara dengan Kepala KUA IV Jurai yakni Zaimal Elpetani, S.Ag pada 14/12/2022 pukul 10.15 WIB

menikah dan telah dimulai pada tahun 2018. Penerapan kartu nikah merupakan penerapan sistem informasi pengurusan nikah berbasis website (web Simkah) guna meningkatkan pelayanan publik. Dengan bentuk kartu nikah seperti kartu ATM, sehingga dapat memudahkan suami isteri dalam membawanya. Selain itu juga dilengkapi dengan barcode yang berisi semua data pernikahan. Sesuai penjelasan Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kemenag Pesisir Selatan dalam wawancara yang peneliti lakukan yaitu:

“Kartu nikah digital yang disediakan secara gratis merupakan layanan baru dari Kemenag untuk mempermudah pasangan pengantin dalam membawa dokumen nikah ketika berpergian”¹⁶.

Kementerian Agama menghentikan penerbitan kartu nikah fisik pada Agustus 2021 dengan diganti menjadi kartu nikah digital. Layanan kartu nikah digital bisa diakses di seluruh Kantor Urusan Agama (KUA) yang telah terintegrasi dengan Sistem Manajemen Informasi Nikah (Simkah web)¹⁷. Mendapatkan kartu nikah digital cukup mudah, yang mana pasangan calon pengantin harus mengisi formulir pendaftaran nikah dengan lengkap melalui Simkah web.

Pelaksanaan suatu program atau kegiatan tentu perlunya suatu proses manajemen. Manajemen yang baik dapat mengantarkan pada capaian yang optimal dalam mencapai tujuan dan target, maka adanya keterlibatan beberapa unsur yang terkait dengan pelaksanaan suatu program atau kegiatan agar berjalan dengan

¹⁶Hasil wawancara dengan Kasi Bimas Islam Kemenag Pesisir Selatan yakni Firdaus, S.Ag pada 08/12/2022 pukul 08.25 WIB

¹⁷<https://sumbar.kemenag.go.id/v2/post/62654/beralih-ke-digital-kemenag-hentikan-penerbitan-kartu-nikah-fisik-per-agustus-2021> Diakses pada 22/01/2023. 21.20 WIB

baik. Sehingga dalam pelaksanaan program Mis D' Lima (Minta Satu Dapat Lima) Kantor Urusan Agama Kecamatan IV Jurai dapat berjalan baik.

Adanya proses perencanaan merupakan langkah awal guna pencapaian tujuan dan target yang telah ditentukan. Program Mis D' Lima (Minta Satu Dapat Lima) terdapat penetapan tujuan dan target. Targetnya agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, salah satunya dalam pengurusan dokumen pernikahan dan kependudukan. Hal tersebut sesuai yang dikatakan oleh Kepala KUA IV Jurai yakni:

“Targetnya memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat, kemudian program ini sangat memudahkan masyarakat dalam memiliki dokumen pernikahan dan kependudukan. Maksudnya adalah setelah nikah masyarakat langsung memiliki dokumen kependudukan. Kemudian adanya kepastian hukum langsung data kependudukan catin tersebut”¹⁸.

Perencanaan pada program ini dibutuhkan sumber daya manusia untuk menjalankannya. Aktor pelaksana yang terlibat dalam menjalankan program ini adalah staf administrasi di KUA IV Jurai, operator di KUA IV Jurai, Penyuluh Agama Islam, Penghulu, dan petugas Unit Kerja Layanan Dukcapil IV Jurai. Akan tetapi juga ditemukan kendala terkait adanya keterbatasan petugas KUA yang mengantarkan berkas ke Unit Kerja Layanan Dukcapil IV Jurai karena berkas tersebut harus diberikan ke Dukcapil guna mendapatkan perubahan KK dan KTP dengan status baru. Kendala tersebut karena petugas yang mengantar berkas tersebut tidak berada ditempat atau sedang dinas luar ataupun cuti. Hal tersebut sesuai yang dikatakan oleh Kasi Pembinaan Haji dan Umrah di Kemenag

¹⁸Hasil wawancara dengan Kepala KUA IV Jurai yakni Zaimal Elpetani,S.Ag pada 14/12/2022 pukul 10.15 WIB

Pesisir Selatan, beliau sebagai Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan IV jurai sebelumnya, yaitu:

“Kadang kami kewalahan ketika mengantarkan berkas calon pengantin ke kantor Capil karena adanya pegawai kami yang sedang berada di luar kantor seperti ada dinas luar atau cuti, sehingga berkas tersebut terlambat diantarkan ke kantor Capil.

Berdasarkan wawancara di atas diketahui bahwa adanya keterbatasan petugas maka perlunya pembagian tugas secara jelas dalam mensukseskan program Mis D’ Lima (Minta Satu Dapat Lima) ini. Untuk itu diperlukan sebuah pengorganisasian pada program tersebut yaitu dengan menentukan kegiatan-kegiatan yang dilakukan dengan adanya pembagian tanggungjawab yang berbeda. Dalam hal ini, pengorganisasian yang dilakukan untuk pelaksanaan program Mis D’ Lima (Minta Satu Dapat Lima) yakni dengan menempatkan posisi sesuai dibidangnya. Hal tersebut sesuai yang dikatakan oleh kepala KUA IV Jurai yaitu:

“SDM yang diperlukan untuk kegiatan Mis D’Lima ini yaitu staf bagian administrasi yang menerima persyaratan pembuatan KK dan KTP baru itu dari catin dan mengantarkannya nanti ke capil. Aktornya pertama penghulu, operator, staf kantor dan juga penyuluh agama islam yang PNS maupun non PNS, dan pihak capil sendiri.”

Adanya bimbingan perkawinan merupakan sesuatu yang wajib. Pada program Mis D’ Lima (Minta Satu Dapat Lima) ini, sertifikat bimbingan perkawinan diberikan sebagai bukti bahwa telah melakukan pembinaan sebelum menikah. Sebelum adanya program ini, pelaksanaan bimbingan tersebut tidaklah terlaksana secara terjadwal atau terprogram dan juga tidak diberikan sertifikat. Seperti penjelasan Kepala KUA IV Jurai berikut ini:

“Bimwin itu bisa dikatakan wajib, Bimwin itu tupoksinya penghulu, dan juga sudah menjadi rangkaian dari sebuah proses

pelaksanaan akad nikah. Namun Mis D'Lima nya itu dia mendapatkan sertifikat. Dari dulu juga sudah diberikan bimbingan, tetapi belum ada dikasih sertifikat, sekarang dikasih sertifikat untuk bukti bahwa telah mengikuti bimwin. Yang lebih intensnya ketika program Mis D'Lima inilah. Sebelumnya jarang dan juga tidak terprogram”¹⁹.

Kantor Urusan Agama Kecamatan IV Jurai dalam pelaksanaan program Mis D' Lima (Minta Satu Dapat Lima) ini melakukan strategi guna tercapainya tujuan dan target yang sudah ditentukan sebelumnya. Kepala Kemenag Pesisir Selatan melakukan perjanjian kerja sama dengan Kepala Disdukcapil. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala KUA IV Jurai sebagai berikut:

“Strategi ini yang pertama tentu ada sebuah perjanjian kerja sama dengan pihak capil. Ini terutama sekali, ini tidak berjalan sendiri, ada kaitannya dengan capil. Kemudian strateginya adalah mensosialisasikan kepada masyarakat agar masyarakat mau melengkapi dokumen yang akan menjadi syarat pembuatan KTP dan KK terbaru. Proses awal penyusunan konsepnya itu Bapak Kakan Kemenag, kemudian disosialisasikan ke KUA untuk dieksekusi program ini. Kemudian KUA mensosialisasikan selanjutnya ke Nagari dan nagari juga sosialisasikan ke masyarakat. Bahwa ini ada program dari Kemenag Kabupaten Pesisir Selatan dan KUA akan melakukan ini. Maka disampaikan dan diminta untuk masyarakat dalam memenuhi persyaratan-persyaratan agar dari sebuah pernikahan yang dimohonkan oleh masyarakat ke KUA. Nanti kita akan kasih lima dokumen itu. Dan ini terkait juga dengan Capil, karena program ini kaitannya erat dengan Dukcapil. Di KUA yang dikeluarkan dokumennya cuma buku nikah sepasang, kartu nikah sepasang, kemudian sertifikat Bimwin dan yang dua lagi adalah capil. Maka Kemenag melakukan kerjasama dengan Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan untuk mengeksekusi dan mensukseskan program ini”²⁰.

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa dalam menjalankan program Mis D'Lima (Minta Satu Dapat Lima) ini adanya kerja sama dengan

¹⁹Hasil wawancara dengan Kepala KUA IV Jurai yakni Zaimal Elpetani, S.Ag pada 14/12/2022 pukul 10.15 WIB

²⁰Hasil wawancara dengan Kepala KUA IV Jurai yakni Zaimal Elpetani, S.Ag pada 14/12/2022 pukul 10.15 WIB

pihak Disdukcapil dengan berkoordinasi antara KUA IV Jurai dan nagari setempat agar berjalan sesuai harapan. KUA IV Jurai melakukan sosialisasi ke Nagari-nagari terkait program Mis D'Lima (Minta Satu Dapat Lima) ini. Selain itu pihak KUA IV Jurai juga memberikan informasi lewat media sosial yaitu akun youtube KUA IV Jurai sendiri terkait adanya program Mis D'Lima (Minta Satu Dapat Lima) tersebut.

Gambar 1.4 Sosialisasi Program Mis D' Lima ke Nagari-nagari



(Sumber: dokumentasi KUA IV Jurai, 2022)

Pelaksanaan program Mis D'Lima terdapat para aktor yang terlibat dengan memiliki tupoksi berbeda-beda. Dimana tugas dan tanggungjawab dari penghulu adalah untuk mengeluarkan buku nikahnya sebagai syarat ke capil dalam pembuatan KK dan KTP baru bagi calon pengantin tersebut. Untuk tugas penyuluh agama islam adalah mensosialisasikan terkait program tersebut kepada Nagari dan masyarakat sekitar. Lalu tugas dari staf administrasi KUA IV Jurai adalah menerima berkas dari calon pengantin dan tugas operator KUA IV Jurai sendiri adalah menginput data serta mengantarkan ke Capil bahan catin tersebut

dalam rangka penerbitan KK dan KTP status baru. Sedangkan untuk Capil sendiri tugasnya yaitu mengeluarkan KK dan KTP dengan status baru. Seperti yang disampaikan oleh Kepala KUA IV Jurai berikut:

“Pembagian tugasnya pasti berbeda, kalau penyuluh itu mensosialisasikan, kemudian staf kantor itu menerima berkas dan mengantarkan ke capil. Pihak capil sendiri membuat KTP dan KK. Penghulu juga mengeluarkan buku nikahnya sebagai persyaratan ke capil dan nanti memberikan kepada pengantin. Mis D’ Lima ini tidak ada biaya cuma melekat pada tugas masing-masing pegawai. Jadi ini adalah bagian dari tugas penghulunya. Ini juga tidak punya anggaran dan semua dokumen itu gratis untuk masyarakat dan di Capil juga tidak bayar.”²¹

Program Mis D’ Lima sendiri tidak ada anggaran biayanya, tetapi ini telah menjadi tugas masing-masing ASN. Karena semua dokumen tersebut gratis untuk masyarakat dan di pihak capil pun juga gratis. Akan tetapi beda halnya dengan syarat nikah yang dilangsungkan di luar kantor ataupun di dalam kantor. Dalam hal ini calon pengantin yang ingin melaksanakan akad nikah di dalam kantor dan di jam kantor itu biayanya gratis. Sedangkan untuk calon pengantin yang ingin melaksanakan akad nikah di luar kantor dan di jam kantor ataupun di luar jam kantor itu harus membayar sebanyak Rp600.000. Hal ini telah menjadi ketetapan dari pemerintah pusat berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2016 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak atas biaya nikah atau rujuk di luar Kantor Urusan Agama Kecamatan.

²¹Hasil wawancara dengan Kepala KUA IV Jurai yakni Zaimal Elpetani, S.Ag pada 14/12/2022 pukul 10.15 WIB

Tabel 1.6 Biaya Nikah

Jenis PNBP	Satuan	Biaya Nikah di luar kantor (Rp)	Biaya Nikah di dalam kantor dan jam kantor (Rp)
Penerimaan dari Kantor Urusan Agama Kecamatan	Satu peristiwa nikah	600.000,00	0

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

Program Mis D' Lima ini adanya arahan dari Kepala Kemenang kepada Kepala KUA terkait biaya semua dokumen yang diberikan kepada masyarakat tidak ada. Sehingga nanti kepala KUA akan memberikan arahan kepada pegawainya bahwa tidak ada pungutan biaya terkait dokumen yang akan diperoleh oleh calon pengantin selesai akad nikah nanti. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kasi PHU Kemenag Pesisir Selatan sebagai berikut:

“Mis D' Lima ini ada diberikan kebijakan umumnya, dijelaskan tujuan, hak, kewajiban masing-masing. Yang mana adanya arahan dari Kepala Kemenang kepada Kepala KUA bahwa semua dokumen yang diberikan tidak ada pungutan biaya”²².

Fungsi manajemen berikutnya yaitu fungsi pengawasan. Dimana fungsi pengawasan pada program Mis D' Lima ini selalu dipantau, diawasi dan dibimbing oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Pesisir Selatan. Adanya dilakukan bimbingan di setiap rapat dan dipantau atau ditinjau ke lapangan sekali-sekali untuk melihat secara langsung apakah program ini masih berjalan atau tidak. Maka akan terlihat apakah laporan yang dilaporkan benar-benar terlaksana. Sebagaimana yang dikatakan oleh Kepala KUA IV Jurai sebagai berikut:

“Dalam mengawasi program ini, akan selalu dipantau, diawasi, dan dibimbing oleh Kakan Kemenag Kabupaten Pesisir Selatan. Dalam

²²Hasil wawancara dengan Kasi PHU Kemenag Pesisir Selatan yakni Betriadi, S.HI pada 08/12/2022 pukul 08.25 WIB

pelaksanaan program inovasi ini bimbingannya dalam setiap rapat, Kakan Kemenag selalu mengingatkan agar program ini dilakukan, memang ada peninjauan kelengkapan sekali-sekali, untuk memantau apakah jalan atau tidak. Dan ada juga pelaporan bahwa kegiatan ini memang dilakukan oleh KUA”²³.

Berdasarkan wawancara di atas pengawasan dilakukan oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Pesisir Selatan baik secara langsung ataupun tidak. Selain itu Kepala KUA itu sendiri juga bertanggungjawab dalam mengawasi pelaksanaan kegiatan program tersebut karena ikut terlibat secara langsung. Sedangkan pengawasan tidak langsung dengan pelaporan kegiatan individu masing-masing. Akan tetapi berdasarkan pengamatan peneliti terkait pelaporan kegiatan program tersebut tidak terdapat pelaporan secara tertulis.

Selain itu, pelaksanaan program Mis D’ Lima (Minta Satu Dapat Lima) ini ditemukan masalah seperti kurangnya ketertarikan pengantin, keterbatasan jumlah blangko KTP dan KK dan anggaran untuk pencetakan kartu nikah tersebut sudah tidak tersedia lagi serta anggaran petugas UKL Dukcapil untuk turun ke lapangan juga tidak tersedia lagi. Akan tetapi telah dilakukan evaluasi dan langkah berikutnya adalah dengan melakukan pembaharuan MOU. Seperti yang disampaikan oleh Kasi Pembinaan Haji dan Umrah Kemenag Pesisir Selatan yaitu:

“Tahun ini tidak berjalan baik dikarenakan bahan baku blangko KTPnya kosong, jadi tidak bisa dicetak. Anggaran UKL Capil untuk antar ke lapangan itu tidak ada lagi, jadi petugasnya tidak datang, sehingga tidak berjalan baik. Dan juga ketertarikan catin yang dari luar daerah berkurang. Langkah berikutnya dilakukan

²³Hasil wawancara dengan Kepala KUA IV Jurai yakni Zaimal Elpetani, S.Ag pada 14/12/2022 pukul 10.15 WIB

pembaharuan MOU. Evaluasi terakhir kemaren juga telah dilakukan di akhir Oktober 2022”²⁴.

Hal senada juga dikatakan oleh Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan

IV Jurai, yaitu:

“Saat ini masih jalan, cuma tersendat-sendat. Kendalanya sering blangko KTP, kesibukan dari pihak capil, sehingga kadang tidak tercapai ketika akad nikah bisa selesai dokumen kependudukan itu”²⁵.

Terkait kendala yang terjadi dalam pelaksanaan program Mis D’ Lima

(Minta Satu Dapat Lima) ini adanya langkah yang dilakukan untuk mengatasinya.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala KUA IV Jurai dalam wawancara yaitu:

“Solusinya dari Kakan Kemenag, dan juga kita mencoba untuk melakukan pendekatan biar permasalahan itu bisa dihindari. Kalau permasalahannya catin tidak merespon untuk memberikan dokumen persyaratan perubahan KK dan KTP. Maka kita sampaikan lagi bahwa keuntungannya juga untuk mereka sehingga kita terus menghimbau dan mengajak lagi masyarakat agar mau mengikuti program ini”²⁶.

Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa adanya solusi terhadap kendala yang terjadi dalam pelaksanaan program Mis D’ Lima (minta satu dapat lima) yaitu dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan sendiri telah dilakukan evaluasi bersama Disdukcapil serta pihak KUA IV Jurai. Dalam hal ini pihak KUA tersebut akan melakukan pendekatan terkait permasalahan calon pengantin yang tidak mau mengurus persyaratan dalam mendapatkan perubahan KK dan KTP menjadi status baru salah satunya karena

²⁴Hasil wawancara dengan Kasi PHU Kemenag Pesisir Selatan yakni Betriadi, S.HI pada 08/12/2022 pukul 08.25 WIB

²⁵Hasil wawancara dengan Kepala KUA IV Jurai yakni Zaimal Elpetani, S.Ag pada 14/12/2022 pukul 10.15 WIB

²⁶Hasil wawancara dengan Kepala KUA IV Jurai yakni Zaimal Elpetani, S.Ag pada 14/12/2022 pukul 10.15 WIB

mereka setelah menikah tidak menetap dan pergi ke luar daerah seperti merantau, dan mengurus berkas nikah catin tersebut pihak keluarga perempuan sehingga kadang tidak menyampaikan ke catin bersangkutan terkait adanya syarat untuk dapatkan program Mis D'Lima (Minta Satu Dapat Lima). Yang mana manfaatnya juga untuk mereka sendiri dan nanti mereka tidak perlu mengurus dokumen kependudukannya ke Capil lagi. Di samping hal itu, juga ditemukan kurangnya pegawai dalam pelaksanaan program.

Kajian penelitian tentang pelayanan administrasi nikah maupun administrasi kependudukan telah banyak dilakukan sebelumnya oleh para ilmuwan, seperti kajian Linelson tentang Sinergitas KUA dan Disdukcapil Melalui Program Pelayanan Administrasi Nikah Terintegrasi (LANTERA) di Kecamatan Pasaman Kabupaten Pasaman Barat, 2022. Kajian penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi dan koordinasi dalam mencapai sinergitas telah cukup baik walaupun komunikasi yang bersumber pada penerima dan perumusan tugas dan wewenang masih belum maksimal. Terkait sinergitas ini terdapat beberapa kendala seperti kurangnya partisipasi masyarakat, kendala terhadap jaringan, serta adanya keterbatasan pada sumber daya manusianya²⁷. Begitu pun juga kajian yang dilakukan oleh Alindro dkk tentang Inovasi Pelayanan Administrasi Nikah Terintegrasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Enam Lingsung Kabupaten Padang Pariaman, 2021. Kajian penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi PANTER tersebut dapat membantu masyarakat dalam mendapatkan dokumen pernikahan dan kependudukan seperti buku nikah, KTP, KK dan BPJS tanpa

²⁷Nathasya Diva Linelson. *"Sinergitas Kua dan Disukcapil melalui Program Pelayanan Administrasi Nikah Terintegrasi (LANTERA) di Kecamatan Pasaman Kabupaten Pasaman Barat"*. Diploma Thesis Institut Pemerintahan Dalam Negeri. 2022.

mengeluarkan biaya dan tenaga. Akan tetapi terdapat beberapa hambatan yang dihadapi oleh petugas PANTER dan masyarakat sendiri seperti sarana dan prasarana yang kurang memadai dan juga jaringan internet yang tidak stabil serta terbatasnya petugas inovasi PANTER tersebut²⁸.

Sedangkan kajian yang peneliti lakukan ini adalah Program Mis D' Lima (Minta Satu Dapat Lima) yang dilakukan di Kabupaten Pesisir Selatan. Peneliti yakin belum pernah ada peneliti sebelumnya yang melakukan kajian tentang Manajemen Program Mis D' Lima (minta satu dapat lima) ini, dan kajian ini penting dilakukan untuk menunjukkan bahwa program Mis D' Lima ini merupakan salah satu program untuk memudahkan masyarakat memenuhi kebutuhan dalam hal administratif (dokumen pernikahan dan dokumen kependudukan) dan menciptakan layanan prima kepada masyarakat khususnya calon pengantin serta untuk menurunkan angka kawin liar dan menekan angka perceraian, meningkatkan ketahanan keluarga, membangun ekonomi keluarga. Maka dari itu, peneliti tertarik meneliti mengenai Manajemen Program Mis D' Lima di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan (Studi Kasus pada Kantor Urusan Agama Kecamatan IV Jurai).

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam kajian penelitian ini yakni Bagaimana Manajemen Program Mis D' Lima (Minta Satu Dapat Lima) di Kantor

²⁸Nugi Alindro, dkk. "Inovasi Pelayanan Administrasi Nikah Terintegrasi di Kantor Urusan Agama Kecamatan Enam Lingkung Kabupaten Padang Pariaman". *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9 (1), 2021.

Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan (Studi Kasus pada Kantor Urusan Agama Kecamatan IV Jurai)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan kajian penelitian ini untuk mendeskripsikan Manajemen Program Mis D' Lima (Minta Satu Dapat Lima) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesisir Selatan (Studi Kasus pada Kantor Urusan Agama Kecamatan IV Jurai).

1.4 Manfaat Penelitian

Kajian penelitian ini semoga bermanfaat baik secara langsung maupun tidak langsung bagi berbagai pihak. Berikut manfaat kajian penelitian ini yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Kajian penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan menambah wawasan serta pengetahuan bagi peneliti selanjutnya terkait Manajemen Program dalam Pelayanan Publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil kajian penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi Kantor Urusan Agama Kecamatan IV Jurai khususnya dan bagi pemerintah Kabupaten agar bisa melakukan perbaikan terhadap penerapan pelayanan publik dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat.