

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI NIKAH
TERINTEGRASI DI KANTOR URUSAN AGAMA
KECAMATAN ENAM LINGKUNG KABUPATEN PADANG
PARIAMAN**

SKRIPSI

*“Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi
Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik”*

OLEH :

UNIVERSITAS ANDALAS

NUGI ALINDRO

1510842004

Dibimbing oleh :

1. Kusdarini, S.IP, MPA

2. Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, MPA



**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2021

ABSTRAK

Nugi Alindro, 1510842004, Inovasi Pelayanan Administrasi Nikah Terintegrasi di KUA Kecamatan Enam Lingsung, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2021. Dibimbing oleh: Kusdarini, SIP, MPA dan Dr.Roni Ekha Putera, M.PA. Skripsi ini terdiri dari 113 halaman dengan referensi 10 buku teori, 5 buku metode, 2 Skripsi, 8 Jurnal, 8 dokumen.

Inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik merupakan terobosan pelayanan publik yang merupakan gagasan ide baru dan adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada. Salah satu inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Enam Lingsung adalah PANTER (Pelayanan Administrasi Nikah Terintegrasi). PANTER merupakan suatu inovasi yang berkaitan dengan pemberian secara langsung buku nikah, KTP, KK dan BPJS setelah ijab qabul selesai dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Inovasi Pelayanan Administrasi Nikah Terintegrasi di KUA Kecamatan Enam Lingsung. Penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi oleh Everett M. Rogers, yang mana terdapat lima karakteristik dari sebuah inovasi, yaitu: keuntungan relatif (*relative advantage*); kesesuaian (*compatibility*); kerumitan (*complexity*); kemungkinan dicoba (*trialability*); dan kemudahan diamati (*observability*). Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi serta untuk menguji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Hasil temuan dilapangan menunjukkan bahwa inovasi pelayanan administrasi nikah terintegrasi di KUA Kecamatan Enam Lingsung telah memenuhi karakteristik dari sebuah inovasi yang baik menurut Rogers. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator dari setiap variabel dari atribut inovasi yang telah terpenuhi secara keseluruhan. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala seperti gangguan sinyal saat mengirim data, jumlah petugas yang terbatas, sarana prasarana yang belum mumpuni serta kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya mendaftarkan sebagai peserta JKN Kesehatan oleh BPJS Kesehatan

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, PANTER

ABSTRACT

Nugi Alindro, 1510842004, Integrated Marriage Administration Service Innovation, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2021. Supervised by: Kusdarini, SIP, MPA dan Dr.Roni Ekha Putera, M.PA. This thesis consist of 113 pages with references to 10 theory books, 5 method books, 2 thesis, 8 journals, 8 documents.

Innovation is needed in the development of public services. Public service innovation is a breakthrough in public service which is a new idea and adaptation / modification that provides benefits to society. In other words, public service innovation doesn't not require a something new, but can be a new approach in contextual at the sense that innovation not limited from there are ideas and practicies of innovation but can be in the form of innovation resulting from expansion or quality improvement of existing innovations. One of the public service innovations by the KUA Kecamatan Enam Lingsung is PANTER (Integrated Marriage Administration Services). PANTER is an innovation related to giving directly the marriage book, nationality id, family card and national health insurance after the ijab qabul has been completed. This thesis have a goal to describe PANTER by KUA Kecamatan Enam Lingsung. This thesis is using attribute of innovation theory by Everett M. Rogers. Which is there is five characteristic of innovation, that is *relative advantage*; *compatibility*; *complexity*; *triability*; and *observability*. This thesis is using descriptive approach by qualitative methods. Technique of collecting the data was by interview and documentation This thesis uses descriptive qualitative research method with the data collection methods of interview and documentation, and using triangulation source to test validity. The results of this thesis is PANTER by KUA Kecamatan Enam Lingsung has fulfilled the characteristic of attributes innovation by Rogers. This can be seen from the indicators of each varriable fulfilled. However, in its implementation there are still several problem like signal problem when sending data, limited number of officers, lack of infrastructure and lack of public awareness of the importance of registering JKN by BPJS Kesehatan.

Kata Kunci: Inovation, Public Service, PANTER