

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan Indonesia telah jauh berubah semenjak reformasi terjadi, termasuk perubahan terhadap pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat. Reformasi di Indonesia berujung pada terbentuknya Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik dan reformasi birokrasi menjadi bagian yang penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dengan peningkatan kualitas pelayanan publik secara terarah, sistematis, dan terpadu.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara (BUMN). Warga negara mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, baik itu pelayanan publik dalam bentuk barang maupun jasa.

Adanya regulasi tentang pelayanan publik pada nyatanya tidak serta merta menyelesaikan permasalahan dalam pelayanan publik tersebut. Keadaan birokrasi memberikan efek tersendiri untuk terselenggaranya pelayanan publik yang optimal. Pelayanan publik yang optimal belum dapat direalisasikan di Indonesia, kondisi pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah¹. Survei yang dilakukan oleh Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSSK) UGM pada tahun 2013

¹ Dayang Erawati Djamrut, *Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*, eJournal Ilmu Pemerintahan, Vol 3, No 3, 2015, Hal 1472-1486

mengemukakan bahwa praktek pelayanan publik di Kabupaten/Kota di Indonesia masih mengalami ketidakpastian biaya, waktu, dan cara pelayanan. Pada tahun 2018 Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia juga mengemukakan hasil survei Penilaian Integritas di Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah, hasilnya Indeks Integritas tahun 2017 berkisar antara 52,91 hingga 77,39 yang mana artinya penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dinilai memiliki prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, kurang informasi, kurang konsisten dan terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada bab 2 bagian 1 pasal 3 menjelaskan bahwa tujuan undang undang tentang pelayanan publik adalah :²

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

² Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. BAB II Bagian Kesatu Pasal 3, hal.6

Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.³ Pelayanan publik bisa diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, konsep pelayanan ini akan selalu ada pada kehidupan setiap manusia. Posisi masyarakat yang menjadi warga negara membuat penyedia pelayanan publik tidak hanya memosisikan masyarakat sebagai yang dilayani tetapi juga dilibatkan dalam setiap pengambilan keputusan. Peran serta masyarakat dalam proses pengambilan keputusan memungkinkan para penyedia pelayanan publik lebih responsif. Hal utama yang menjadi indikator bahwa penyedia layanan publik telah responsif terhadap masyarakat adalah munculnya inovasi pelayanan⁴.

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

³ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

⁴ Dayang Erawati Djamrut, *Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*, eJournal Ilmu Pemerintahan, Vol 3, No 3, 2015, Hal 1472-1486

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.⁵

Pengelolaan inovasi terkait dengan bagaimana inovasi dikelola dengan cara inovatif, dan bagaimana sebuah organisasi bergerak dari sebuah gagasan ke produk jadi atau layanan. Oleh sebab itu memahami dan mengelola inovasi adalah salah satu isu yang paling banyak dalam kajian administrasi publik saat ini⁶.

Suwarno menjelaskan ada tiga alasan yang membuat inovasi sangat penting dalam organisasi (bisnis maupun publik), yaitu :

1. Banyaknya teknik-teknik manajemen yang hanya fokus pada *just in time, supply chain management, outsourcing*, dan *total quality* yang dipakai oleh berbagai perusahaan untuk bertahan dan bersaing satu sama lain, Namun hanya sedikit yang berani *anti mainstream* dan menciptakan inovasi baru
2. Teknik-teknik manajemen tradisional di atas membawa organisasi pola rigiditas dan infleksibilitas
3. Dampak dari inovasi dapat dirasakan dan terlihat pada kinerja dan keuntungan organisasi di level *bottom line*⁷.

⁵ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

⁶ Lesmana Rian Andikha, *Elemen dan Faktor Governansi Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah*, Jurnal Kelitbangan, Vol 6, No 3, Oktober 2018, Hal 208

⁷ Yogi Suwarno. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta. STIA-LAN Press

Salah satu bentuk pelayanan publik adalah dalam bentuk pelayanan administratif. Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan dijelaskan bahwa instansi pelaksana administrasi kependudukan untuk wilayah Kabupaten atau kota adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berwenang memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk. Dinas ini melayani surat-surat penting seperti akta kelahiran, akta kematian, pencatatan perkawinan, pencatatan perceraian, pengakuan anak, dan pengesahan anak.

Upaya untuk meningkatkan efektifitas pelayanan publik terutama dalam administrasi kependudukan pada masyarakat, dimana pemerintah menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan. Dalam pencatatan pernikahan dimana masyarakat yang berubah statusnya wajib melakukan perubahan data terhadap dokumen kependudukan seperti KTP dan KK. Berdasarkan Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, penerbitan dokumen kependudukan diselesaikan dalam waktu 1 (satu) jam dan paling lama 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota⁸.

⁸ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.

Pada Provinsi Sumatera Barat, tepatnya di Kabupaten Padang Pariaman dalam peningkatan pelayanan publik salah satunya yaitu Kantor Urusan Agama Kecamatan Enam Lingsung atau disingkat dengan KUA Kecamatan Enam Lingsung memberikan pelayanan yang mudah dan murah dalam mengayomi masyarakat yang mana KUA Kecamatan Enam Lingsung menerapkan pelayanan yang prima dan berkualitas.

Dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, dan menerapkan pelayanan yang prima dan berkualitas, KUA Kecamatan Enam Lingsung menerapkan Prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan KUA Kecamatan Enam Lingsung sendiri maupun dengan lembaga lain yang terkait. Oleh sebab itu KUA Kecamatan Enam Lingsung memiliki komitmen yang besar terhadap peningkatan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Dengan motto “Tegas dengan Peraturan, Ramah dalam Pelayanan”.

KUA Kecamatan Enam Lingsung menawarkan pelayanan kepada masyarakat dengan PASTI, pasti persyaratannya, pasti waktunya, pasti biayanya yang dibungkus dengan karakter petugas pelayanan yang Profesional, Amanah, Senyum, Transparan dan Inovatif menjadi acuan dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas “Bersih Melayani”. Pelayanan yang diberikan kepada setiap warga atau masyarakat yang berurusan ke KUA Kecamatan Enam Lingsung lebih mengedepankan Pelayanan Prima. Pelayanan Prima telah diterapkan dalam bentuk pelayanan yang cepat, tepat, sistematis, prosedural, ramah, jujur, serta ikhlas dalam melayani.

Semua kegiatan pelayanan yang dilaksanakan di KUA Kecamatan Enam Lingsung berpedoman kepada Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan. Pada pasal 3 ayat 1 dijelaskan bahwa tugas dan fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan adalah:

- a. Pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan dan pelaporan nikah dan rujuk;
- b. Penyusunan statistik pelayanan dan bimbingan masyarakat Islam;
- c. Pengelolaan dokumentasi dan sistem informasi manajemen KUA Kecamatan;
- d. Pelayanan bimbingan keluarga sakinah;
- e. Pelayanan bimbingan kemasjidan;
- f. Pelayanan bimbingan hisab ruyat dan pembinaan syariah;
- g. Pelayanan bimbingan dan penerangan agama Islam;
- h. Pelayanan bimbingan zakat dan wakaf; dan
- i. Pelaksanaan ketatausahaan dan kerumahtanggaan KUA Kecamatan⁹

Sebagai bentuk implementasi dari Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, KUA Kecamatan Enam Lingsung membuat inovasi dalam rangka menciptakan tertib administrasi kependudukan, KUA Kecamatan Enam Lingsung mempermudah proses pengurusan dokumen administrasi

⁹ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Pasal 3, h. 4

kependudukan dengan meluncurkan sebuah inovasi pelayanan yaitu Pelayanan Administrasi Nikah Terintegrasi atau dikenal dengan istilah PANTER.

PANTER merupakan pelayanan yang lahir dari kesepakatan bersama antara kepala KUA, Camat Enam Lingsung dan Kepala Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman, yang dituangkan dalam nota kesepakatan bersama nomor: B- 144/Kua.03.5.16/HM.02/03/2018, nomor: 045/CEL/III/2018 dan nomor: 051/DISDUKCAPIL-2018 tentang Pelayanan Administrasi Nikah Terintegrasi (PANTER) di KUA Kecamatan Enam Lingsung.

Inovasi pelayanan PANTER yang dilakukan KUA Kecamatan Enam Lingsung ini menjadi inspirasi bagi Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman agar program PANTER ini menjadi program Kabupaten Padang Pariaman. Sebagai wujud nyata, maka dituangkanlah program ini dalam Nota Kesepakatan Bersama antara Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman, Kementerian Agama Kabupaten Padang Pariaman dan BPJS Kesehatan Cabang Padang Pariaman tentang Pelayanan Administrasi Nikah Terintegrasi (PANTER) dengan nomor: 134.4/002/PUM/2018, nomor: 0481/Kk/03.5-a/KS.00.02/04/2018, dan nomor: 91/KTR/II-04/0418. Inovasi pelayanan publik PANTER yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Enam Lingsung kepada pasangan pengantin yang melangsungkan pernikahan di wilayah kerja KUA Kecamatan Enam Lingsung yang setelah menikah selain mendapatkan Buku Kutipan Akta Nikah juga mendapatkan dokumen kependudukan lainnya, yang mana inovasi ini mempermudah masyarakat Kecamatan Enam Lingsung dalam mendapatkan dokumen.

Dahulunya, masyarakat yang sudah melakukan pernikahan dan yang ingin mengubah data kependudukan akan mengurus dokumen kependudukan secara personal dengan langsung mendatangi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di Kota Pariaman, hal ini membuat waktu, tenaga, dan uang masyarakat akan keluar lebih banyak, sedangkan dengan PANTER hal itu dapat dikatakan tidak ada, karena pelayanan ini gratis dan masyarakat tidak perlu lagi mengurus dokumen kependudukan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang jauh dan berada di Kota Pariaman. Melalui pelayanan ini calon pengantin dan keluarga yang baru saja melaksanakan ijab kabul akan mendapatkan beberapa dokumen. Adapun dokumen tersebut :

1. Buku Nikah
2. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3. Kartu Keluarga (KK)
4. BPJS (Opsional)

Pelayanan PANTER yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Enam Lingsung memberikan keuntungan dimana calon pengantin mendapatkan dokumen baru yang menjelaskan status dari kedua calon pengantin. Inovasi pelayanan publik PANTER memberikan keuntungan relatif yaitu selain cepat dan gratis, dengan adanya PANTER juga menciptakan tertib administrasi, hal ini senada dengan yang disampaikan oleh Kepala KUA Kecamatan Enam Lingsung tahun 2018:

“Kalau sudah menikah seharusnya status KTP nya sudah diganti dengan kawin, tetapi ini tidak dilakukan, berlarut dengan hal demikian dengan status KTP masih jelek maka si pria tadi bisa melakukan pernikahan lagi tanpa diketahui statusnya telah kawin” (Hasil wawancara dengan Kasmir,

S.Ag, MA selaku Kepala KUA Kecamatan Enam Lingsung,
tanggal 18 Desember 2019)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa salah satu keunggulan dari inovasi ini adalah menciptakan tertib administrasi, yang mana permasalahan yang timbul di lingkungan sosial Kecamatan Enam Lingsung adalah kurang tertibnya administrasi kependudukan terutama terhadap masyarakat yang baru melakukan perkawinan yang mana terdapat masyarakat yang sudah menikah namun status perkawinan dalam dokumen kependudukan tidak berubah, karena individu tersebut tidak mengurus administrasi kependudukan setelah menikah. Hal ini membuat KUA Kecamatan Enam Lingsung melakukan terobosan dengan menciptakan inovasi PANTER.

Keunggulan lainnya dalam inovasi pelayanan PANTER ini adalah bahwa semua dokumen kependudukan itu diberikan secara langsung oleh KUA Kecamatan Enam Lingsung kepada setiap pasangan pengantin yang baru saja melangsungkan pernikahan di wilayah kerja KUA Kecamatan Enam Lingsung tanpa dipungut biaya dan apabila seandainya Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak berada ditempat untuk menandatangani dokumen, maka dokumen akan diantarkan melalui Kantor Pos ke alamat calon pengantin perempuan, PANTER ini dapat terlaksana dengan baik karena terjalinnya kerjasama antara KUA Kecamatan Enam Lingsung dengan, Pemerintahan Kecamatan Enam Lingsung dan Kantor Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang

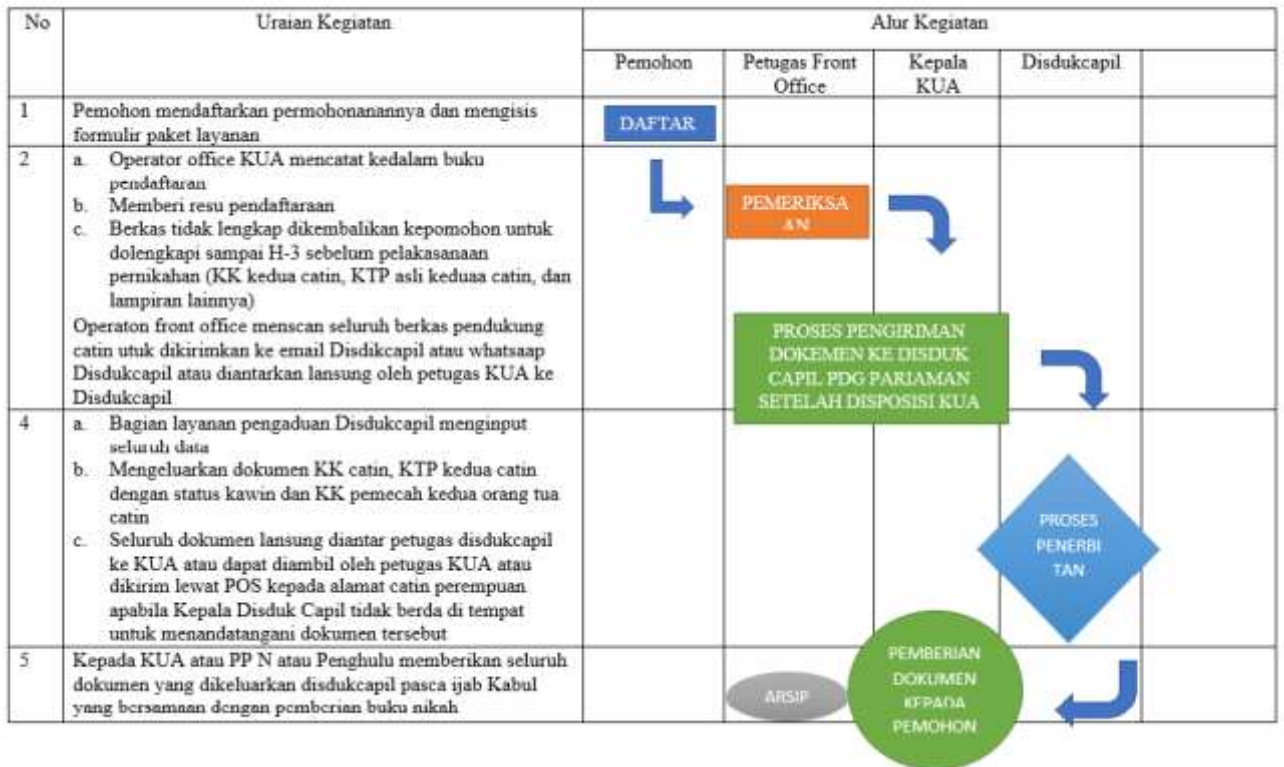
Pariaman juga sangat berterima kasih dan memberikan apresiasi kepada Kepala KUA Kecamatan Enam Lingsung dengan adanya inovasi PANTER ini, karena secara tidak langsung telah membantu program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi yang diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri, sebagaimana yang diungkapkannya sebagai berikut:

“Inovasi PANTER yang dibuat oleh Kepala KUA Enam Lingsung ini sangat membantu kami dalam mensukseskan program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi yang telah diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri. Kami sangat menyambut baik dan memberikan apresiasi yang luar biasa kepada Bapak Kasmir selaku kepala KUA Kecamatan Enam Lingsung pada waktu itu dengan menandatangani nota kesepakatan bersama yang dibuat pada bulan maret 2018.” (Hasil wawancara dengan M. Fadhly, S.AP. MM selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman, tanggal 23 Desember 2019)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dilihat bahwa pelaksanaan inovasi PANTER merupakan salah satu solusi dalam pelaksanaan tertib administrasi di Kabupaten Padang Pariaman, dimana inovasi ini mempermudah masyarakat dalam memperoleh administrasi yang baru terutama untuk pasangan yang baru menikah.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan melalui alur pelayanan Inovasi PANTER yang dibuat oleh KUA Kecamatan Enam Lingsung seperti pada gambar 1.1

Gambar 1.1
Alur Pelayanan PANTER



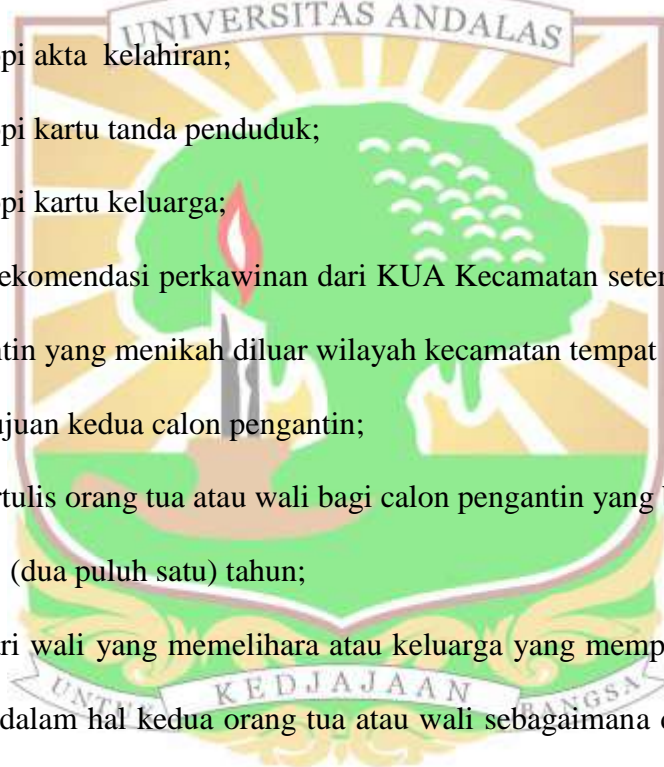
Sumber: Dokumentasi KUA Kecamatan Enam Lingsung

Dari gambar 1.1 diatas dapat dilihat bahwa calon pengantin yang ingin melakukan pernikahan harus mengisi permohonan pendaftaran dan mengisi formulir paket layanan, selanjutnya formulir yang telah diisi dilanjutkan oleh petugas KUA lalu diteruskan ke Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman dan dokumen akan langsung diberikan oleh Kepala KUA Kecamatan Enam Lingsung kepada pengantin setelah ijab kabul dilakukan.

Inovasi ini memiliki kesesuaian dengan layanan sebelumnya hal ini terlihat pada konteks persyaratan dan dokumen pencatatan perkawinan, untuk mengakses

inovasi PANTER ini sama dengan persyaratan pencatatan perkawinan sebelumnya, yang mengacu kepada Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pencatatan Perkawinan. Pada Bab II Bagian Kedua Pasal 4 dijelaskan bahwa pendaftaran kehendak perkawinan sebagaimana dimaksud pada pasal 3 dilakukan secara tertulis dengan mengisi formulir pendaftaran dan melampirkan:

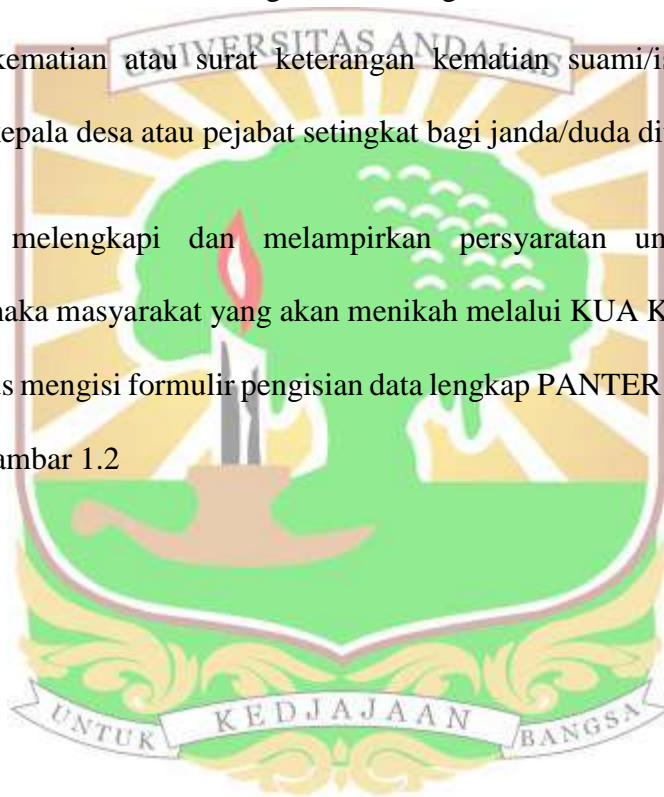
- a. Surat pengantar perkawinan dari kelurahan tempat tinggal calon pengantin;
- b. Fotokopi akta kelahiran;
- c. Fotokopi kartu tanda penduduk;
- d. Fotokopi kartu keluarga;
- e. Surat rekomendasi perkawinan dari KUA Kecamatan setempat bagi calon pengantin yang menikah diluar wilayah kecamatan tempat tinggalnya;
- f. Persetujuan kedua calon pengantin;
- g. Izin tertulis orang tua atau wali bagi calon pengantin yang belum mencapai usia 21 (dua puluh satu) tahun;
- h. Izin dari wali yang memelihara atau keluarga yang mempunyai hubungan darah, dalam hal kedua orang tua atau wali sebagaimana dimaksud dalam huruf g meninggal dunia atau dalam keadaan tidak mampu;
- i. Izin dari pengadilan, dalam hal orangtua, wali, dan pengampu tidak ada;
- j. Dispensasi dari pengadilan bagi calon suami yang belum mencapai umur 19 (sembilan belas) tahun dan bagi calon istri yang belum mencapai umur 16 (enam belas) tahun;
- k. Surat izin dari atasannya/kesatuannya jika calon mempelai anggota tentara



nasional Indonesia/kepolisian Republik Indonesia;

- l. Penetapan izin poligami dari pengadilan agama bagi suami yang hendak beristri lebih dari seorang;
- m. Akta cerai atau kutipan buku pendaftaran talak/buku pendaftaran cerai bagi mereka yang perceraianya terjadi sebelum berlakunya Undang-undang nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama; dan
- n. Akta kematian atau surat keterangan kematian suami/istri dibuat oleh lurah/kepala desa atau pejabat setingkat bagi janda/duda ditinggal mati.¹⁰

Setelah melengkapi dan melampirkan persyaratan untuk pencatatan perkawinan, maka masyarakat yang akan menikah melalui KUA Kecamatan Enam Lingsung harus mengisi formulir pengisian data lengkap PANTER Enam Lingsung seperti pada gambar 1.2



¹⁰ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pencatatan Perkawinan, BAB II, Bagian Kedua Pasal 4, hal. 5-6

Gambar 1.2
Formulir Data Lengkap PANTER

KUA ENAM LINGKUNG		FORMULIR PENGISIAN DATA LENGKAP PAKET PELAYANAN ADMINISTRASI NIKAH TERINTEGRASI "PANTER" ENAM LINGKUNG			
EMAIL : kuanenamlingkung@gmail.com Website : kuanenamlingkung.blogspot.com					
NAMA CATIN LAKI - LAKI / PEREMPUAN :					
ALAMAT LENGKAP CATIN PEREMPUAN :					
NOMOR TELEPON / HP					
CATIN LAKI - LAKI					
CATIN PEREMPUAN					
ALAMAT E-MAIL					
KODE POS					
SEBUTKAN KEJELASAN PEKERJAAN (SESUAI DENGAN URUT KK)		PEKERJAAN		LAMPIRAN	
		DALAM BK ORTU CATIN LAKI - LAKI	DALAM BK ORTU CATIN PEREMPUAN	DALAM BK ORTU CATIN LAKI - LAKI	DALAM BK ORTU CATIN PEREMPUAN
1				(1) FC. UAGAN - (2) AKTI KELAHIRAN - (3) LAMPIRAN	(1) FC. UAGAN - (2) AKTI KELAHIRAN - (3) LAMPIRAN
2				(1) FC. UAGAN - (2) AKTI KELAHIRAN - (3) LAMPIRAN	(1) FC. UAGAN - (2) AKTI KELAHIRAN - (3) LAMPIRAN
3				(1) FC. UAGAN - (2) AKTI KELAHIRAN - (3) LAMPIRAN	(1) FC. UAGAN - (2) AKTI KELAHIRAN - (3) LAMPIRAN
4				(1) FC. UAGAN - (2) AKTI KELAHIRAN - (3) LAMPIRAN	(1) FC. UAGAN - (2) AKTI KELAHIRAN - (3) LAMPIRAN
5				(1) FC. UAGAN - (2) AKTI KELAHIRAN - (3) LAMPIRAN	(1) FC. UAGAN - (2) AKTI KELAHIRAN - (3) LAMPIRAN
6				(1) FC. UAGAN - (2) AKTI KELAHIRAN - (3) LAMPIRAN	(1) FC. UAGAN - (2) AKTI KELAHIRAN - (3) LAMPIRAN
7				(1) FC. UAGAN - (2) AKTI KELAHIRAN - (3) LAMPIRAN	(1) FC. UAGAN - (2) AKTI KELAHIRAN - (3) LAMPIRAN
8				(1) FC. UAGAN - (2) AKTI KELAHIRAN - (3) LAMPIRAN	(1) FC. UAGAN - (2) AKTI KELAHIRAN - (3) LAMPIRAN
9				(1) FC. UAGAN - (2) AKTI KELAHIRAN - (3) LAMPIRAN	(1) FC. UAGAN - (2) AKTI KELAHIRAN - (3) LAMPIRAN
10				(1) FC. UAGAN - (2) AKTI KELAHIRAN - (3) LAMPIRAN	(1) FC. UAGAN - (2) AKTI KELAHIRAN - (3) LAMPIRAN
NO. PENDAFTARAN					
BUKTI PENIAFTARAN PAKET PANTER ENAM LINGKUNG					
NO. :					
NO. HP KEPALA : 0812 6704 8349 / 0853 7407 9967					
WHATSAPP : 0812 6704 8349					

Sumber : Dokumen PANTER KUA Kecamatan Enam Lingkung

Dari gambar 1.2 diatas dapat dilihat bahwa formulir pengisian data lengkap paket pelayanan PANTER ini digunakan sebagai syarat untuk membuat pemecahan dokumen keluarga kedua calon pengantin, sehingga kedua calon pengantin keluar dari KK orang tua.

Data persyaratan pembuatan pemecahan dokumen calon pengantin ini dikirim secara *online* (daring) ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga apabila jaringan internet dalam kondisi tidak baik maka pengiriman data akan terhambat, dan hal ini akan menjadi kendala bagi KUA Kecamatan Enam Lingkung dalam menjalankan inovasi PANTER ini.

Masyarakat Kecamatan Enam Lingsung telah menggunakan inovasi PANTER dalam mempermudah proses administrasi setelah pernikahan yang mana inovasi ini memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan terutama setelah melakukan pernikahan. Program ini dilakukan secara gratis kepada setiap calon pengantin yang melakukan pernikahan dengan menggunakan PANTER. Berkat kemudahan yang diberikan oleh inovasi PANTER ini, KUA Kecamatan Enam Lingsung Kabupaten Padang Pariaman mendapatkan penghargaan KUA Teladan yang dibuktikan dengan keputusan Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Barat nomor 252 tahun 2018 tentang penetapan dan penganugerahan KUA teladan, KUA enam lingsung merupakan KUA yang terpilih sebagai KUA Terbaik I pada Penilaian Kantor Urusan Agama Teladan Tingkat Provinsi Sumatera Barat Tahun 2018. Dari penjelasan fenomena yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melihat Inovasi PANTER di KUA Kecamatan Enam Lingsung Kabupaten Padang Pariaman.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka sebagai rumusan pernyataan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana inovasi pelayanan administrasi nikah terintegrasi (PANTER) di Kecamatan Enam Lingsung ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan administrasi nikah terintegrasi (PANTER) di Kecamatan Enam Lingsung.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademik

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai referensi yang menunjang untuk pengembangan ilmu pengetahuan sebagai bahan masukan bagi penelitian-penelitian yang akan datang

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan nantinya mampu memberikan manfaat dan berguna bagi pemerintah Kabupaten Padang Pariaman dalam inovasi pelayanan pelayanan publik

