

**IMPLEMENTASI TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN NIKAH
PADA KUA KECAMATAN BLIMBING TINJAUAN TEORI
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN GEORGE C. EDWARD III**

SKRIPSI

Oleh:

**ALVIN NURUL MAULIDIYAH
NIM 18210187**



**PROGRAM STUDI HUKUM KELUARGA ISLAM
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2023**

**IMPLEMENTASI TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN NIKAH
PADA KUA KECAMATAN BLIMBING TINJAUAN TEORI
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN GEORGE C. EDWARD III**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir Kuliah
Sebagai Syarat Kelulusan**

Oleh:

ALVIN NURUL MAULIDIYAH

NIM 18210187



**PROGRAM STUDI HUKUM KELUARGA ISLAM
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah SWT,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan, penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**IMPLEMENTASI TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN
NIKAH PADA KUA KECAMATAN BLIMBING TINJAUAN TEORI
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN GEORGE C. EDWARD III**

Benar-benar merupakan karya ilmiah yang disusun sendiri, bukan duplikat atau memindah data milik orang lain, kecuali yang disebutkan refrensinya secara benar, jika di kemudian hari terbukti disusun orang lain, ada penjiplakan, dupikasi, atau memindah data orang lain, baik secara sebagian atau keseluruhan, maka skripsi dan gelar yang saya peroleh karenanya, batal demi hukum.

Malang, 14 Mei 2023



Alvin Nurul Maulidiyah
NIM. 18210187

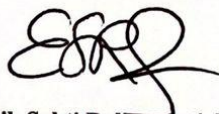
HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Alvin Nurul Maulidiyah
NIM: 18210187, Program Studi Hukum Keluarga Islam Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

**IMPLEMENTASI TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN
NIKAH PADA KUA KECAMATAN BLIMBING TINJAUAN TEORI
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN GEORGE C. EDWARD III**

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi
syaratsyarat ilmiah untuk diajukan dan diuji pada Majelis Dewan Penguji.

Mengetahui
Ketua Program Studi
Hukum Keluarga Islam



Erik Sabti Rahmawati, M.A.
NIP 197511082009012003

Malang, 15 Mei 2023
Dosen Pembimbing



Absin Dinal Mustafa, M. H.
NIP 198902022019031007

HALAMAN PENGESAHAN

Dewan Penguji Skripsi saudari Alvin Nurul Maulidiyah NIM: 18210187,
mahasiswa Jurusan Hukum Keluarga Islam Fakultas Syariah Universitas Islam
Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

**IMPLEMENTASI TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN
NIKAH PADA KUA KECAMATAN BLIMBING TINJAUAN TEORI
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN GEORGE C. EDWARD III**

Telah dinyatakan lulus dengan hasil predikat nilai

Dewan Penguji:

1. Abd. Rouf, M.HI.

NIP: 19850812201608011022

()
Ketua

2. Ahmad Izzuddin, M.HI.

NIP: 197910122008011010

()
Penguji Utama

3. Ahsin Dinal Mustafa, M.HI.

NIP: 198902022019031007

()
Sekretaris

PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi saudara/i Alvin Nurul Maulidiyah, NIM 18210187,
Mahasiswa Program Studi Hukum Keluarga Islam Fakultas Syariah Universitas
Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan Judul:

**IMPLEMENTASI TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN
NIKAH PADA KUA KECAMATAN BLIMBING TINJAUAN TEORI
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN GEORGE C. EDWARD III**

Telah dinyatakan lulus dengan nilai:

Malang, 21 Juni 2023


Dekan
KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
FAKULTAS SYARIAH
REPUBLIK INDONESIA
Dr. Sudirman, M.A.
NIP 197708222005011003

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

"Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan."

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahillâhi Rabb al-Âlamîn, lâ Hawla walâ Quwwat illâ bi Allâh al-‘Âliyy al- ‘Âdhîm, dengan hanya rahmat-Mu serta hidayah-Nya penulisan skripsi yang berjudul “IMPLEMENTASI TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN NIKAH PADA KUA KECAMATAN BLIMBING TINJAUAN TEORI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN GEORGE C. EDWARD III” dapat diselesaikan dengan baik.

Shalawat dan salam kita haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengajarkan kita dari alam kegelapan menuju alam terang benderang yakni dengan agama Islam. Semoga kita tergolong orang-orang yang beriman dan mendapatkan syafaat dari beliau di hari akhir kelak. Amin. Dengan segala daya dan upaya serta bantuan, bimbingan maupun pengarahan dan hasil diskusi dari berbagai pihak dalam proses penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada batas kepada:

1. Prof. Prof. Dr. H.M. Zainuddin, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Sudirman, M. A. selaku Dekan Fakultas Syariah Universtas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Erik Sabti Rahmawati, M.A. selaku Ketua Program Studi Hukum Keluarga Islam Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

4. Ahsin Dinal Mustafa, M.H. selaku Dosen Pembimbing pada penulisan skripsi. Penulis haturkan Jazakallahu khairan katsir, atas banyaknya waktu yang telah diberikan kepada penulis untuk memberikan sebuah arahan dan juga bimbingan serta sebuah motivasi dalam rangka penyelesaian penulisan skripsi ini. Semoga selalu diberi kesehatan dan keberkahan hidup, diberikan rahmat, barokah, limpahan rejeki, dan dimudahkan segala urusan baik didunia maupun di akhirat.
5. Untuk segenap Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, yang telah menyampaikan pengajaran, mendidik, membimbing serta mengamalkan segenap ilmunya dengan sangat ikhlas. Semoga Allah senantiasa memberikan sebuah pahala yang sepadan kepada beliau semua.
6. Untuk staf karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, penulis mengucapkan terimakasih atas partisipasinya selama ini.
7. Teruntuk kedua orang tua saya, Abah saya Moh Nawi dan Ibu saya Siti Mahmuda yang selalu mendoakan putrinya dimanapun berada, terimakasih karena telah ikhlas memberikan doa dan juga kasih sayang dan juga pengorbanan baik dari segi spiritual dan juga materil yang tiada terhingga sehingga putrinya dapat mencapai pada titik keberhasilan dan mampu menyongsong masa depan yang lebih baik lagi amiin.
8. Teruntuk Suami saya Moh Hirzi Muharriki dan Anak saya tercinta terimakasih atas segala upaya dan usaha didalam memberikan motivasi dan

doa, terimakasih atas kasih dan sayang yang tak terhingga juga selama ini. semoga mendapatkan rejeki yang berlimpah, dan keberkahan hidup amiin.

9. Dan kepada semua sahabat saya Belqis Quroatul A'in, Elma Dwiana, Rifqotul Jannah, Istiana Nur Aini, Nikmatul Jazilah, Dewi Arum, Tazkia Nur Azalia, Ariza Leni Maghfiroh, dan seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam segi apapun sehingga skripsi terselesaikan. Semoga dengan apa yang saya peroleh selama kuliah di Program Studi Hukum Keluarga Islam Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dapat bermanfaat dengan baik bagi perkembangan yang mendatang.

Dan semoga untuk apa yang penulis paparkan ini dapat berguna dan juga bermanfaat bagi perkembangan penelitian yang akan datang. Penulis juga berharap dengan adanya sebuah saran dan juga kritik yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan dari skripsi saya ini.

Malang, 10 Oktober 2022
Penulis

Alvin Nurul Maulidiyah
NIM: 18210187

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Umum

Transliterasi adalah pemindah alihan tulisan Arab ke dalam tulisan Indonesia (Latin), bukan terjemah bahasa Arab ke dalam bahasa Indonesia. termasuk dalam kategori ini ialah nama Arab dari bangsa Arab, sedangkan nama Arab dari bangsa Arab ditulis sebagaimana ejaan bahasa nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam buku yang menjadi rujukan. Penulisan judul buku dalam *footnote* maupun daftar pustaka, tetap menggunakan ketentuan transliterasi.

Banyak pilihan dan ketentuan transliterasi yang dapat digunakan dalam penulisan karya ilmiah, baik yang standar internasional, nasional maupun ketentuan yang khusus digunakan penerbit tertentu. Transliterasi yang digunakan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang menggunakan EYD plus, yaitu transliterasi yang didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 22 Januari 1998, No. 159/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana tertera dalam buku Pedoman Transliterasi bahasa Arab (*A Guide Arabic Transliteration*), INIS Fellow 1992.

B. Konsonan

ا	= tidak dilambangkan	ض	= dl
ب	= b	ط	= th
ت	= t	ظ	= dh
ث	= tsa	ع	= ' (koma menghadap ke atas)
ج	= j	غ	= gh
ح	= h	ف	= f

خ	= kh	ق	= q
د	= d	ك	= k
ذ	= dz	ل	= l
ر	= r	م	= m
ز	= z	ن	= n
س	= s	و	= w
ش	= sy	ه	= h
ص	= sh	ي	= y
ج	= j	غ	= gh
ح	= h	ف	= f

Hamzah (ء) yang sering dilambangkan dengan alif, apabila terletak diawal kata maka dalam transliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan, namun apabila terletak di tengah atau akhir kata, maka dilambangkan dengan tanda koma di atas (’), berbalik dengan koma (‘) untuk pengganti lambing "ع".

C. Vokal, Panjang dan Diftong

Setiap penulisan Bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vocal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasrah* dengan “I”, *dlommah* dengan “u”, sedangkan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal (a) panjang = â misalnya قال menjadi qâla

Vokal (i) panjang = î misalnya قيل menjadi qîla

Vokal (u) panjang = û misalnya نود menjadi dûna

Khususnya untuk bacaan ya’ nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “i”, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan ya’ nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wasu dan ya’ setelah *fathah* ditulis dengan “aw” dan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw) = َوا misalnya قول menjadi qawlun

Diftong (ay) = يٰمِيسالنيا خيٰر menjadi khayrun

D. Ta' marbûthah (ة)

Ta' marbûthah (ة) ditransliterasikan dengan "t" jika berada di tengah kalimat, tetapi ta' marbûthah tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan "h" misalnya الرسالة للمدرسة menjadi *al-risala li-mudarrisah*, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudlaf* dan *mudlaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan "t" yang disambungkan dengan kalimat berikut, misalnya الله في رحمة menjadi *fi rahmatillâh*.

E. Kata Sandang dan Lafdh al-Jalâlah

Kata sandang berupa "al" (ال) dalam lafadh jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan. Perhatikan contoh-contoh berikut:

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan.....
2. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan
3. *Masyâ'Allah kânâ wa mâlam yasyâ lam yakun*
4. *Billâh 'azza wa jalla*

F. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila terletak di awal kata, hamzah tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh: امرت -شيء syai'un -umirtu

تأخذون -النون an-nau'un -ta'khudzûna

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* atau *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf Arab atau harakat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh: -الرازقين خير لهُو الله وإن wa innalillâha lahuwa khairar-râziqîn.

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti yang berlaku dalam Ejaan Yang Disempurnakan (EYD), diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh: رسول إلاّ محمد وما = *wa maâ Muhammadun illâ Rasûl*

للناس وضع بيت أول إن = *inna Awwala baitin wu dli'a linnâsi*

Penggunaan huruf kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan arabnya memang lengkap demikian dan jika penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh: من الله وفتح قريب نصر = *nasrun minallâhi wa fathun qarîb*

الامر جميعا لله = *lillâhi al-amru jamî'an*

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
BUKTI KONSULTASI	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	x
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR BAGAN	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
مستخلص البحث	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Defenisi Operasional	9
G. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Kerangka Teori	21
1. Transformasi Digital Pelayanan Nikah.....	21
2. Pelayanan Nikah	23
3. Implementasi Kebijakan George C. Edward III	30
4. Biografi Goerge C Edwards III	32
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	33
6. Surat Edaran Ditjen Bimas Islam Nomor B-2361/Dt.III.II/ PW.01/07/2021Tentang Penggunaan Kartu Nikah Digital.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Pendekatan Penelitian	36
C. Jenis Data	37

D. Metode Pengumpulan Data	38
E. Metode Pengolahan Data	40
F. Lokasi Penelitian	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
B. Implementasi Transformasi Digital Pelayanan Nikah di KUA Kecamatan Blimbing Ditinjau Dari Teori Implementasi Kebijakan George C Edward III	44
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Nikah Secara Digital di KUA Kecamatan Blimbing	71
BAB V PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN-LAMPRAN	84
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	95

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Tabel Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 : Tabel Pegawai atau Staf KUA Sebagai Informan dalam Penelitian	38
Tabel 4.1 : Tabel Staf/Personil di KUA Kecamatan Blimbing	44
Tabel 4.2 : Tabel Prosedur Standart dalam Implementasi Kebijakan Transformasi Digital Layanan Nikah	69

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 : Bagan Kebijakan Goerge C Edwards III	32
Bagan 4.1 : Struktur Organisasi Kantor KUA Kecamatan Blimbing	43

ABSTRAK

Alvin Nurul Maulidiyah, 18210187, 2023, Implementasi Transformasi Digital Pelayanan Nikah Pada KUA Kecamatan Blimbing Tinjauan Teori Implementasi Kebijakan George C. Edward III. Program Studi Hukum Keluarga Islam, Fakultas Syari'ah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Pembimbing: Ahsin Dinal Mustafa, M. H.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Pelayanan Nikah, George C. Edward III

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan nikah, KUA memerlukan penilaian secara berkala agar tercapainya pelayanan yang baik. Implementasi kebijakan yang bersifat kompleks menuntut adanya kerjasama banyak pihak, bilamana struktur birokrasi tidak kondusif terhadap implementasi suatu kebijakan, maka hal ini akan menyebabkan ketidakefektifan dan menghambat jalannya kebijakan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi transformasi digital serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan nikah pada KUA kecamatan Blimbing ditinjau dari teori implementasi kebijakan George C Edward III.

Penelitian ini menggunakan penelitian yuridis empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis. Sumber data yang digunakan yakni sumber data primer dan sumber data sekunder, dalam pengumpulan datanya menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Adapun pengolahan data menggunakan metode editing, klasifikasi, verifikasi, analisis, dan konklusi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) implementasi transformasi digital pelayanan nikah di KUA Kecamatan Blimbing ditinjau dari teori implementasi kebijakan George C Edward III sudah sesuai dengan indikator komunikasi, sumber daya, fasilitas, disposisi dan struktur birokrasi. 2) Faktor pendukung dalam mengimplementasikan kebijakan transformasi digital pelayanan nikah sebagaimana yang diungkapkan Kepala KUA Kecamatan Blimbing adalah sistem leadership dan koordinasi serta jalinan komunikasi yang baik antar kepala dan staf. Sedangkan faktor penghambat dalam transformasi digital pelayanan nikah adalah lambatnya pengadaan/peremajaan perangkat, aplikasi yang bergonta-ganti sehingga butuh banyak penyesuaian dan belum ada back up aplikasi sebagai solusi di saat aplikasi utama error secara masal dan kurangnya tenaga sumber daya manusia.

ABSTRACT

Alvin Nurul Maulidiyah, 18210187, 2023, Implementation of Digital Transformation of Marriage Services at the KUA of Blimbing Sub-district A Theory Review of George C. Edward III's Policy Implementation. Islamic Family Law Study Program, Faculty of Syariah, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang, Supervisor: Ahsin Dinal Mustafa, M. H.

Keywords: Digital Transformation, Marriage Service, George C. Edward III
To improve the quality of marriage services, KUA requires periodic assessments in order to achieve good service. The implementation of complex policies requires the cooperation of many parties, if the bureaucratic structure is not conducive to the implementation of a policy, this will lead to ineffectiveness and hinder the course of the policy. The purpose of this study is to describe and analyze the implementation of digital transformation as well as the supporting and inhibiting factors for marriage services at the KUA in Blimbing sub-district in terms of the theory of George C Edward III's policy implementation.

This study uses empirical juridical research with a sociological juridical approach. The data sources used are primary data sources and secondary data sources, in collecting data using interview and documentation methods. The data processing uses editing, classification, verification, analysis, and conclusion methods.

The results showed that 1) the implementation of digital transformation of marriage services in KUA Blimbing District in terms of the theory of George C Edward III's policy implementation was in accordance with the indicators of communication, resources, facilities, disposition and bureaucratic structure. 2) The supporting factors in implementing the digital transformation policy for marriage services as stated by the Head of KUA Blimbing District are the leadership and coordination system as well as good communication between the head and staff. While the inhibiting factors in the digital transformation of marriage services are the slow procurement/rejuvenation of the device, the application that changes so that it takes a lot of adjustments and there is no back up application as a solution when the main application has mass errors and lacks human resources.

مستخلص البحث

ألفين نور مولدية، ١٨٧، ١٨٢١، ٢٠٢٣، تطبيق التحول الرقمي لخدمات الزواج في مكتب الشؤون الدينية، مقاطعة بليمينغ، نظرة عامة على نظرية تطبيق سياسة جورج إي إدوارد الثالث. قسم قانون الأسرة الإسلامية، كلية الشريعة، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج، المشرف: احسن دينال مصطفى.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، خدمة الزواج، جورج إدوارد الثالث لتحسين جودة خدمات الزواج، يطلب مكتب الشؤون الدينية تقييمات منتظمة من أجل تحقيق خدمة جيدة. يتطلب تنفيذ السياسات المعقدة تعاون العديد من الأطراف، إذا لم يكن الهيكل البيروقراطي مواتياً لتنفيذ السياسة، فسيؤدي ذلك إلى عدم الفعالية وعرقلة مسار السياسة. الغرض من هذه الدراسة هو وصف وتحليل تنفيذ التحول الرقمي وكذلك العوامل الداعمة والمثبطة لخدمات الزواج في مكتب الشؤون الدينية، مقاطعة بليمينغ من حيث نظرية تنفيذ سياسة جورج سي إدوارد الثالث. استخدم هذا البحث البحث القانوني التجريبي بمنهج قانوني اجتماعي. مصادر البيانات المستخدمة هي مصادر البيانات الأولية ومصادر البيانات الثانوية، في جمع البيانات باستخدام أساليب المقابلة والتوثيق. استخدمت معالجة البيانات طرق التحرير والتصنيف والتحقق والتحليل والاستنتاج. ودلت نتائج البحث إلى أن (١) تطبيق التحول الرقمي لخدمات الزواج في مكتب الشؤون الدينية بمنطقة بليمينغ من حيث نظرية تنفيذ سياسة جورج سي إدوارد الثالث كان متوافقاً مع مؤشرات الاتصال والموارد والتسهيلات والتصرف والتوزيع. هيكل بيروقراطي. (٢) العوامل الداعمة في تطبيق سياسة التحول الرقمي لخدمات الزواج كما ذكرها رئيس مكتب الشؤون الدينية في منطقة بليمينغ هي نظام القيادة والتنسيق وكذلك التواصل الجيد بين الرئيس والموظفين. في حين أن العوامل المثبطة في التحول الرقمي لخدمات الزواج هي بطء الشراء / تجديد الجهاز، فإن التطبيق يتغير بحيث يتطلب الكثير من التعديلات ولا يوجد تطبيق احتياطي كحل عندما يكون التطبيق الرئيسي به أخطاء جماعية ويفتقر إلى الموارد البشرية.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pernikahan adalah Sunnah Rasulullah SAW. Sunnah di sini diartikan sebagai mencontoh perilaku atau tindak laku Rasulullah SAW. Pada umumnya pernikahan juga diartikan sebagai suatu proses penyatuan dua orang yakni laki-laki dan perempuan dalam ikatan yang sah atau juga bisa diartikan sebagai pengikat individu-individu yang sudah matang secara psikologisnya melalui ikatan yang sah, pernikahan juga suatu alasan seseorang supaya membangun rumah tangganya sendiri atau yang dikehendakinya.¹

Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam Bab I pasal 1 Undang-Undang RI nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan yang berbunyi:

“Perkawinan ialah ikatan lahir dan batin antara seorang pria melalui seorang perempuan sebagai suami istri melalui tujuan membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan yang Maha Esa”.²

Dari keterangan di atas, dapat disimpulkan bahwa perkawinan atau pernikahan adalah hubungan antara suami dan istri baik secara lahir maupun batin melalui niat dan tujuan membina rumah tangga yang sakinah, mawaddah warahmah dunia dan akhirat.

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah lembaga pemerintahan yang memberikan layanan di masyarakat secara langsung, yang adalah lembaga

¹ A Suriyaman Mustari Pide, *Hukum Adat Dahulu, Kini, Dan Akan Datang* (Jakarta: Prenada Media, 2017), hlm. 27.

² Pasal 1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan” (1974), 1.

paling bawah pada Kementerian Agama di tingkat wilayah Kecamatan. Peran dan tanggung jawab KUA yaitu mengerjakan beberapa tugas yang ada pada Kementerian Agama bagian kota/kabupaten pada bidang agama islam dan juga secara umum membantu pembangunan pemerintah dibidang keagamaan pada tingkat kecamatan.³

Fungsi yang dijalankan KUA meliputi fungsi administratif, fungsi layanan, fungsi pembinaan dan fungsi penerangan serta KUA juga berperan sebagai koordinator pelaksanaan Kegiatan Pengawas Madrasah dan Pendidikan Agama Islam (Mapenda) serta kegiatan Penyuluh Agama Islam di wilayah kecamatannya. (KMA No. 517/2001) Sesuai melalui tuntutan reformasi dalam era keterbukaan profesionalisme kualitas layanan terutama pejabat pelaksana kebijakan yaitu Kepala KUA harus ditingkatkan, hal tersebut sangat erat hubungannya melalui SDM yang ada di KUA secara keseluruhan.⁴

KUA kecamatan juga adalah juru cakap kementerian agama di tingkat kabupaten atau kota dengan peranan esensial yaitu memberikan pelayanan untuk masyarakat misalnya melakukan pembinaan zakat, pembinaan syariah, pembinaan keluarga sakinah, pembinaan pangan halal, pembinaan wakaf, pembinaan kemasjidan, penyelenggaraan bimbingan manasik hati, pendaftaran dan pengesahan nikah maupun rujuk, serta

³ Budi Sunarso, *Peran Kantor Urusan Agama Dan Penyuluh Dalam Memberikan Bimbingan Perkawinan Pada Masyarakat Di Udapi Hilir Prafi Kabupaten Manokwari* (Bandung: Myria Publisher, 2019), 47.

⁴ Al Yasa'Abubakar and Muhammad Ilham Purnama, "Efektivitas Penerapan Simkah Di KUA Syiah Kuala Kota Banda Aceh," *Samarah: Jurnal Hukum Keluarga Dan Hukum Islam* 3,no. 1 (2019): 1–32, <https://doi.org/10.22373/sjhk.v3i1.4406>.

pendaftaran dan penerbitan akte wakaf.⁵

Supaya meningkatkan kualitas layanan nikah, KUA memerlukan penilaian secara berkala agar tercapainya layanan yang baik. Ada beberapa cara strategis supaya meningkatkan yang perlu di kemas agar bisa mendorong peningkatan manajemen secara baik, misalnya meningkatkan kualitas kerja, serta mendorong peningkatan kemampuan pegawai serta P3K, meningkatkan kualitas pengelolaan barang milik negara, meningkatkan kualitas, profesionalisme pegawai, meningkatkan pengelolaan dan perawatan kantor, meningkatkan kualitas layanan masyarakat dan lain sebagainya. Salah satu syarat yang perlu dipenuhi oleh pihak yang menyelenggarakan layanan administrasi di berbagai lembaga adalah layanan secara profesional.⁶

Penerapan kebijakan yang sifatnya kompleks menimbulkan tuntutan yakni diperlukannya kerjasama berbagai pihak, apabila stuktur birokrasi kurang kondusif pada penerapan kebijakan bisa menimbulkan penerapan kebijakan yang kurang efektif dan terhambat. Berdasarkan Edward III dalam Winarno ada dua karakteristik primer birokrasi, yaitu: “*Standard Operational Procedure (SOP) dan fragmentasi*”, yang adalah atas terdapatnya tuntutan intern mengenai kepastian waktu, sumber daya maupun kebutuhan dalam keseragaman di organisasi bekerja yang

⁵ Muhammad Ryan Habibillah, “*Tugas Dan Fungsi Kua Dalam Memberikan Layanan Di Masyarakat Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 Di KUA Kecamatan Payung Sekaki Menurut Perspektif Fiqh Siyasah*” (Pekanbaru, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2021).

⁶ Ahmad Risaldi, “*Penerapan Fungsi Manajemen Dakwah Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai KUA Di Kecamatan Tamalate Kota Makassar*” (Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2019), 78, <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/id/eprint/16184.90>

cenderung meluas dan kompleks.⁷

Untuk melakukan penerapan kebijakan yang efektif dibutuhkan sumber daya esensial dimana hal ini sejalan dengan pernyataan Erdward III yang menjelaskan esensi sumber daya pada penerapan kebijakan.⁸

Empat faktor berpengaruh pada penerapan kebijakan publik. Faktor komunikasi, menimbulkan pengaruh untuk membentuk pengertian dan pemahaman yang selaras di pandangan pelaku kebijakan yang mempengaruhi tindakan, sikap, maupun perilaku selanjutnya berpengaruh pada cara bekerja. Faktor sumber daya yaitu faktor kunci dalam keefektifan dalam berlangsungnya kebijakan apapun itu. Apabila tidak tersedia sumber daya yang cukup, maka kebijakan akan sulit terlaksana dengan baik. Faktor disposisi atau sikap pelaksanaan, berhubungan pada ketaatan pelaksana ketika menjalankan kebijakan yang sudah ditentukan. Sementara itu, faktor stuktur birokrasi berkaitan dengan pembagian pekerjaan, tanggung jawab dan wewenang dimana bisa menimbulkan pengaruh pada tercapainya tujuan kebijakan. Supaya terpenuhinya tujuan kebijakan, hendaknya kebijakan yang sudah ditentukan bisa diterapkan dengan optimal.⁹

Di indonesia banyak sekali jumlah KUA diberbagai kecamatan, dan melalui banyaknya KUA tersebut menuntut supaya melakukan

⁷ Budi Winarno, *Teori Dan Proses Kebijakan Publik* (Yogyakarta: Media Pressindo, 2002),

⁸ *Ibid*, Winarno, 91.

⁹ Abdullah Ramdhani and Muhammad Ali Ramdhani, "Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik," *Jurnal Publik* 11, no. 1 (2017): 1–12, <https://doi.org/10.35448/jrat.v11i2.4261>.

layanan administrasi nikah secara online. Bertambahnya ilmu pengetahuan dan semakin meningkatnya kemajuan teknologi yang semakin pesat membuat KUA yang sebagai representasi Kementerian agama ditingkat kecamatan ini tidak mengabaikan teknologi digital yang semakin berkembang pesat ini.¹⁰

Teknologi informasi yang mengalami perkembangan pesat disikapi oleh KUA dengan terbuka. Seperti yang dilakukan oleh KUA kecamatan Blimbing ini KUA menjadi salah satu KUA yang menerapkan layanan nikah berbasis digital. Dalam menunjang layanan berbasis digital, KUA dibekali sejumlah layanan berbasis online, misalnya Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) berbasis web, Sistem Informasi Wakaf (SIWAK), atau Sistem Informasi Masjid (SIMAS).

Melalui adanya layanan nikah secara digital yang ada pada KUA masyarakat tidak perlu bolak balik datang ke KUA, masyarakat hanya perlu melengkapi dokumen yang dibutuhkan dan cukup mengisi data pada layanan online yang tersedia di KUA tersebut.¹¹ Misalnya terkait melalui pendaftaran nikah melalui simkah, pada layanan online ini masyarakat bisa memilih lokasi akad nikah beserta jadwalnya melalui mengisi data informasi diri pada formulir yang tersedia di SIMKAH. Melalui adanya layanan ini bisa di manfaatkan dimanapun dan kapanpun oleh masyarakat,

¹⁰ Yullang, "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang" (IAIN Parepare, 2020), 81.

¹¹ Hari Subekti, "Performa Komunikatif Terhadap Pengelolaan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah Berbasis Web (Simkah Web)" (Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, n.d.), 56, <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/63417>.

karena telah berbasis online.

Kemudian juga terkait melalui surat edaran Surat Edaran Ditjen Bimas Islam Nomor B-2361/Dt.III.II/PW.01/07/2021 terkait Penggunaan Kartu Nikah Digital, kementerian agama tidak lagi menerbitkan kartu nikah secara fisik.¹² Layanan kartu nikah secara digital bisa di akses di semua Kantor Urusan Agama (KUA) yang telah terhubung melalui Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Dan salah satunya yaitu KUA Blimbing yang menerapkan layanan berbasis digital.

Namun terdapat aspek lainnya sebagai kendala melalui terdapatnya layanan digital ini sehingga diperlukannya biaya tambahan supaya supaya kuota internet atau dibutuhkannya wifi supaya melakukan layanan nikah tersebut secara online. Selanjutnya, apabila ditinjau dari sisi lain maka orang lain yang berkepentingan melakukan pengurusan suatu hal di KUA namun tidak melek teknologi dan terkendala sinyal di tempat asalnya, maupun masyarakat yang tidak memiliki teknologi memadai maka akan kesulitan melakukan akses online dari komputer, handphone, laptop dan lainnya. Hal ini menyebabkan implementasi layanan berbasis digital hanya menguntungkan sebagian pihak saja.

B. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini agar memudahkan peneliti dalam mengkaji objek penelitian secara fokus dan mendalam perlu adanya batasan masalah. Pertama, terkait melalui implementasi transformasi digital

¹² Arif Firmansyah Hamid and Rayno Dwi Adityo, "Penerbitan Kartu Nikah Digital Perspektif Teori Utilitarianisme Hukum Rudolf Von Jhering," *Sakina: Journal of Family Studies* 6, no. 2 (2022).

pelayanan nikah di KUA Kecamatan Blimbing ditinjau dari teori implementasi kebijakan George C Edward III. Kedua, terkait melalui perbandingan pelayanan nikah KUA secara konvensional melalui layanan nikah secara digital di KUA Kecamatan Blimbing.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan oleh penulis, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi transformasi digital pelayanan nikah di KUA Kecamatan Blimbing ditinjau dari teori implementasi kebijakan George C Edward III?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat pelayanan nikah secara digital di KUA Kecamatan Blimbing?

D. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut diatas maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis implementasi transformasi digital pada KUA kecamatan Blimbing ditinjau dari teori implementasi kebijakan George C Edward III.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat pelayanan nikah secara digital di KUA Kecamatan Blimbing.

E. Manfaat Penelitian

Pada pelaksanaan penelitian hal-hal yang dilakukan tidak hanya menjawab perumusan permasalahan dengan ilmiah dan rasional, namun

penelitian juga diharapkan bisa memberi manfaat positif untuk banyak pihak secara teoritis ataupun praktik. Adapun manfaat penelitian ini, di antaranya:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan kontribusi baik dalam bentuk masukan, pemikiran, serta untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan dan literatur didalam masyarakat maupun dalam dunia akademis mengenai transformasi terhadap layanan nikah secara digital pada KUA khususnya di Kecamatan Blimbing.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Adapun manfaat praktis bagi peneliti adalah sebagai referensi serta untuk menambah khasanah keilmuan mengenai manajemen dan administrasi KUA serta mengetahui proses layanan nikah secara digital melalui adanya aturan-aturan atau kebijakan baru seiring berkembangnya zaman. Khususnya dalam penerapan transformasi digital terhadap layanan nikah di KUA Kecamatan Blimbing.

- b. Bagi masyarakat umum

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman serta sebagai sumber informasi kepada masyarakat terkait adanya aturan atau kebijakan baru tentang

penerapan transformasi digital terhadap layanan nikah di KUA khususnya di Kecamatan Blimbing.

c. Bagi Universitas

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber kepustakaan di Fakultas Syariah UIN Malang dan dapat dijadikan bahan acuan ataupun pertimbangan dalam menyelesaikan karya tulis, serta dapat dijadikan rekomendasi peneliti mendatang untuk melanjutkan penelitian mengenai layanan nikah di KUA.

F. Defenisi Operasional

Supaya menghindari kesalahfahaman dalam peneliti ini, perlu sekiranya peneliti menjelaskan istilah judul penelitian ini agar tujuan yang diinginkan dapat dipahami sebagai berikut:

1. Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rancangan yang sudah disusun secara matang dan terperinci.¹³
2. Transformasi digital yaitu konsep pemahaman yang mengalami perubahan karena perkembangan jaman khususnya teknologi informasi dari awalnya yang dilakukan dengan manual menjadi otomatis dan meringkaskan hal-hal yang sebelumnya rumit.¹⁴

¹³ Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2002), 34.

¹⁴ A G Eka Wenats Wuryantai, "Digitalisasi Masyarakat: Menilik Kekuatan Dan Kelemahan Dinamika Era Informasi Digital Dan Masyarakat Informasi," 2004.

3. Pelayanan nikah adalah memberikan layanan publik di masyarakat berupa administrasi pernikahan.¹⁵
4. Implementasi kebijakan merupakan proses strategis yang dilangsungkan sesudah tahap merumuskan kebijakan tertentu akibat dalam tahapan ini kebijakan akan dilakukan pengujian secara substansi maupun keefektifannya.¹⁶

G. Sistematika Penulisan

Agar penyusunan skripsi ini terarah, sistematis dan saling berkaitan satu bab melalui bab yang lain, maka peneliti secara umum dapat menggambarkan susunannya yang terdiri dari IV (empat) bab, dan masing-masing bab memiliki sub bab melalui rincian sebagai berikut:

BAB I: Pada bab ini adalah bab pendahuluan yang mencakup hal-hal yang melatarbelakangi permasalahan, rumusan permasalahan, tujuan dan manfaat penelitian, definisi operasional, penelitian sebelumnya serta sistematika penulisan. Melalui terdapatnya rumusan masalah maka bisa disusun tujuan bahasa sehingga penelitian yang dilakukan dapat fokus dan tidak melenceng. Bab ini memuat juga metode penelitian yang dipakai peneliti dimana termasuk teknik untuk memenuhi tujuan penelitian sehingga lebih fokus dan terarah. Tidak hanya itu, adanya penelitian terdahulu di bab ini digunakan dalam menguatkan dan mendukung penelitian yang dilakukan peneliti.

¹⁵ Muhammad Jamili, "Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Layanan Pernikahan Dan Permohonan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama (Kua) Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin," *Al'iidara Balad* 2, no. 2 (2020): 36–60.

¹⁶ W.N. Dunn, *Public Policy Analysis: An Introduction* (Englewood: Prentice Hall International, 1994), 78.

BAB II: Pada bab ini adalah tinjauan kepustakaan yang berkaitan pada materi penelitian kemudian diperjelas dengan sistematis. Terdapat teori yang dipakai dalam penelitian ini yang bersumber dari buku, jurnal ilmiah, maupun referensi lain dimana berkaitan, dapat menguatkan temuan dan mendukung hasil penelitian. Tinjauan pustaka ini menjadi aspek esensial untuk peneliti karena dipakai sebagai sarana untuk membahas hasil penelitian lebih lanjut. Pada bab ini meliputi, pengertian dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi, konsep transformasi, digitalisasi, layanan nikah, konsep implementasi kebijakan, pengertian implementasi kebijakan, penyebab yang memengaruhi implementasi kebijakan dan tahapan implementasi kebijakan menurut Goerge C Edwards III.

BAB III: Pada bab ini adalah hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian yang memuat penjelasan mengenai inti dan isi penelitian sekaligus termasuk hal-hal yang menjawab perumusan masalah dalam penelitian. Bab ini akan memaparkan hasil dan pembahasan penelitian dimana pada bagian pembahasan akan dikuatkan dan dibandingkan pada sumber referensi yang relevan misalnya buku, jurnal ilmiah, maupun referensi lain untuk pembahasan yang bisa memberikan bukti kebenaran temuan.

BAB IV: Pada bab empat ini adalah penutup penelitian yang memuat kesimpulan dan saran. Kesimpulan di bab ini berupa jawaban secara ringkas dan garis besar isi penelitian mulai awal sampai akhir. Selanjutnya, dipaparkan juga saran di bab ini yang bisa diberikan untuk penelitian lanjutan ke depannya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu supaya membandingkan fokus penelitian yang akan diteliti dan sudah diteliti oleh peneliti lain. bagian ini juga berfungsi supaya menghindari pengulangan materi atau kajian yang sama.

1. Muhammad Khairil Anwar, 2021 melalui judul, “Efektivitas Penggunaan Simkah Online Dalam Tertib Administrasi Pencatatan Pernikahan Di KUA Wilayah Kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Timur”.¹⁷

Tujuan penelitian ini supaya melihat bagaimana implementasi, faktor yang menghambat sekaligus keefektifan dalam implementasi SIMKAH onlin pada ketertiba administrasi untuk mencatat pernikahan di 10 KUA Kecamatan Kantor Wilayah Kerja Kemenag Kabupaten Lombok Timur. Penelitian memanfaatkan pendekatan kualitatif dengan jenis *socio legal research* dan teknik yang digunakan yakni wawancara, pengamatan, dan dokumentasi. Hasil penelitian tesis ini menunjukkan bahwa: 1) “Penerapan aplikasi SIMKAH online dalam

¹⁷ Muhammad Khairil Anwar, “*Efektivitas Penggunaan Simkah Online Dalam Tertib Administrasi Pencatatan Pernikahan Di KUA Wilayah Kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Timur*” (UIN Mataram, 2021).

tertib administrasi pencatatan pernikahan di sepuluh KUA Kecamatan berfungsi sebagai penerapan hukum keluarga (ahwal al-syakhsiyah) bagi masyarakat muslim melalui mengikuti teknis peraturan yang berlaku dan terus menerus disosialisasikan demi suksesnya program tersebut; 2) Faktor penghambat dalam penerapan aplikasi SIMKAH online antara lain: a) kondisi jaringan internet yang masih lemah, b) ketersediaan sarana pendukung teknologi yang belum memadai, c) keterbatasan tenaga SDM operator, dan d) kelengkapan berkas persyaratan administrasi para pendaftar kehendak nikah yang masih kurang; dan 3) Efektivitas penerapan aplikasi SIMKAH online dalam tertib administrasi pencatatan pernikahan secara garis besar dapat dikatakan efektif dalam memberikan layanan yang prima di masyarakat serta memberikan rasa keamanan, kenyamanan, dan kemudahan dalam mengakses data”.

Fokus penelitian yang ditulis Muhammad Khairil Anwar ini yaitu pada efektivitas penggunaan SIMKAH online dalam tertibnya administrasi. Metode penelitian yang dilakukan yaitu menggunakan penelitian yuridis empiris. Perbedaannya yaitu penelitian ini lebih menitikberatkan pada efektif atau tidaknya penggunaan SIMKAH secara tertib administrasi. Sedangkan persamaannya ada pada objek penelitian yaitu Kantor Urusan Agama yang menerapkan digitalisasi layanan nikah berbasis SIMKAH dan nara sumber sama-sama dari petugas KUA serta masyarakat yang merasakan layanan KUA.

2. Riki Irwandi, 2020 melalui judul, “Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Dalam Layanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir”.¹⁸

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder, teknik dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori implementasi dari Ripley dan Franklin berdasarkan tiga perspektif supaya mengukur keberhasilan implementasi kebijakan yaitu tingkat kepatuhan pada ketentuan yang berlaku, lancarnya rutinitas fungsi serta terwujudnya kinerja dan dampak yang dikehendaki. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) dalam layanan pencatatan pernikahan di KUA Kecamatan Indralaya sudah berjalan melalui cukup baik, tetapi belum optimal karena masih terdapat kendala dalam proses pelaksanaan kebijakan yaitu kurangnya kuantitas dan kualitas dari sumber daya manusia yang ada dan sistem *error* pada menu layanan aplikasi SIMKAH.

Fokus penelitian yang ditulis Riki Irwandi ini yaitu pada penerapan/pelaksanaan kebijakan layanan pencatatan pernikahan SIMKAH. Metode penelitian yang dilakukan yaitu menggunakan deskriptif kualitatif. Perbedaannya yaitu penelitian ini lebih

¹⁸ Riki Irwandi, Mardianto, and Dwi Mirani, “*Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Dalam Layanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir*” (Sriwijaya University, 2020).

menitikberatkan pada penerapan kepada manajemen pencatatan layanan nikah dan menggunakan teori implementasi dari Ripley dan Franklin. Sedangkan persamaannya ada pada objek penelitian, Kantor Urusan Agama yang menerapkan digitalisasi layanan nikah berbasis SIMKAH dan nara sumber sama-sama dari petugas KUA serta masyarakat yang merasakan layanan KUA.

3. Yullang, 2020 melalui judul, “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang”.¹⁹

Pendekatan yang dipakai yakni pendekatan kualitatif dengan data berjenis primer dan sekunder. Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya masih terdapat permasalahan program SIMKAH di KUA Kecamatan Lembang kabupaten Pinrang yang perlu diatasi, misalnya belum memadainya sarana prasarana SIMKAH dan kemampuan Staf yang terbatas pada pemahaman Program SIMKAH. Pelaksanaan program SIMKAH di KUA Kecamatan Lembang diketahui berlnagsung efektif walaupun harus ditingkatkan kembali pada aspek sarana prasarana untuk mendukung layanan.

Fokus penelitian yang ditulis Yullang ini yaitu pada penerapan sistem informasi SIMKAH untuk meningkatkan mutu layanan. pendekatan yang digunakan yaitu menggunakan deskriptif kualitatif.

¹⁹ Yullang, “*Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang.*”

Perbedaannya yaitu penelitian ini lebih menitikberatkan pada mutu pelayanan nikah menjadi tolak ukur dari diterapkannya layanan nikah menggunakan digitalisasi SIMKAH. Sedangkan persamaannya ada pada objek penelitian, KUA yang menerapkan digitalisasi layanan nikah berbasis SIMKAH dan nara sumber sama-sama dari petugas KUA serta masyarakat yang penerima layanan KUA.

4. Maulana Abdul Ghaffar, 2020 melalui judul, “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Sistem Informasi Manajemen Nikah Di Kantor Urusan Agama Pengabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat”.²⁰

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif (*field research*). Instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Mekanisme dalam implementasi SIMKAH di KUA Kecamatan Pengabuan berpacu di buku modul pedoman resmi SIMKAH Kementrian Agama, 2) implementasi SIMKAH yang manual menyebabkan kinerja staf ataupun karyawan bisa ditingkatkan, 3) Kepuasan pasangan calon penganting dengan menyeluruh terbilang baik akibat layanan yang diperoleh menawarkan kemudahan akses dan kecepatan sebelum terdapatnya layanan ini.

²⁰ Maulana Abdul Ghaffar, Yuliatin Yuliatin, and Mustiah Mustiah, “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Sistem Informasi Manajemen Nikah Di Kantor Urusan Agama Pengabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat” (Univeritas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin, 2020).

Fokus penelitian yang ditulis Maulana Abdul Ghaffar ini yaitu untuk menganalisa kepuasan masyarakat pada penerapan sistem informasi SIMKAH. pendekatan yang digunakan yaitu menggunakan deskriptif kualitatif. Perbedaannya yaitu penelitian ini lebih menitikberatkan pada kepuasan masyarakat dalam penerapan sistem informasi SIMKAH, Sedangkan persamaannya ada pada objek penelitian KUA yang menerapkan digitalisasi layanan nikah berbasis SIMKAH dan nara sumber sama-sama dari petugas KUA serta masyarakat yang penerima layanan KUA.

5. Ristin Victaria, 2016, melalui judul, “Efektivitas Program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam Penerapan Administrasi Kantor Urusan Agama (KUA) di Kota Bengkulu”²¹

Tujuan penelitian yakni mengetahui keefektifan SIMKAH di layanan KUA Kota Bengkulu. Penelitian bertujuan melihat program SIMKAH di Layanan KUA Kota Bengkulu berlangsung efektif atau tidak Hasil penelitian menunjukkan program SIMKAH pada layanan administrasi KUA Kota Bengkulu belum berlangsung efektif akibat pada praktik penerapan SIMAK mayoritas sifanya masih offline, bahkan terdapat KUA yang belum melangsungkan program SIMKAH sama sekali serta hanya terdapat satu KUA yang sudah menjalankan program ini secara online. SDM pada implementasi SIMKAH terbilang efektif akibat pada layanan pencatatan pernikahan sebelum

²¹ Victaria Ristin, “Efektivitas Program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Penerapan Administrasi Kantor Urusan Agama (KUA) Di Kota Bengkulu” (IAIN Bengkulu, 2016), <http://repository.iainbengkulu.ac.id/id/eprint/2161>.

program ini menjadi tanggung jawab tiga pihak. Dengan demikian, sesudah terdapatnya program SIMKAH maka dalam mencatat pernikahan bisa dijalankan satu staf saja.

Fokus penelitian yang ditulis Ristin Victaria ini yaitu untuk mengetahui keefektifan terhadap pelayanan SIMKAH di Kantor Urusan Agama Kota Bengkulu sebagai program administrasi. Pendekatan yang digunakan yaitu menggunakan deskriptif kualitatif. Perbedaannya yaitu penelitian ini lebih menitikberatkan pada SIMKAH sebagai program administrasi KUA, Sedangkan persamaannya ada pada objek penelitian KUA yang menerapkan digitalisasi layanan nikah berbasis SIMKAH dan nara sumber sama-sama dari petugas KUA serta masyarakat yang penerima layanan KUA.

Tabel 2.1

Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Terdahulu

NO	Nama/Jenis/PT/Tahun/Judul penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Muhammad Khairil Anwar/Skripsi/ UIN Mataram/2021/ Efektivitas Penggunaan SIMKAH Online Dalam Tertib Administrasi Pencatatan Pernikahan Di KUA Wilayah Kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Timur	Layanan nikah	Penelitian Khairil di fokus di “Efektivitas Penggunaan SIMKAH Online Dalam Tertib Administrasi Pencatatan Pernikahan”. Sedangkan penelitian ini fokus di implementasi

			transformasi digital layanan nikah.
2	Riki Irwandi/Skripsi/Sriwijaya University/2020/Implementasi Kebijakan Sistem	Layanan nikah	Penelitian Riki fokus di Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH). Sedangkan penelitian ini fokus di implementasi transformasi digital layanan nikah.
3	Yullang/Skripsi/IAIN Parepare/2020/ 'Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang"	Layanan nikah	Penelitian Maulana fokus di Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Sistem Informasi Manajemen Nikah. Sedangkan penelitian ini fokus di implementasi transformasi digital layanan nikah.
4	Maulana Abdul Ghaffar/Skripsi/Univeritas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin/2020/ "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Sistem Informasi Manajemen Nikah Di Kantor Urusan Agama Pengabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat"	Layanan nikah	Penelitian Ristin fokus di keefektifan SIMKAH pada impmenetasi administrasi. Sedangkan penelitian ini fokus di implementasi transformasi digital layanan nikah.

Sumber: Data diolah

B. Kerangka Teori

1. Transformasi Digital Pelayanan Nikah

Istilah transformasi mengarah pada realita terdapatnya perubahan. Berdasarkan Yandianto pada KBBI, transformasi diartikan suatu perubahan baik pada sifat, bentuk, fungsi, dan lainnya.²²

Dewi menyatakan bahwasanya transformasi adalah proses berubahnya suatu hal dengan karakteristik yaitu:²³

- 1) Transformasi memuat suatu perubahan sebagai komponen terpenting
- 2) Terdapatnya konsep ciri maupun identitas sebagai pedoman hal-hal yang berbeda dalam tahapan transformasi. Bisa disebut suatu hal berbeda atau sudah bertransformasi apabila terlihat perbedaan dengan jelas terkait perihal tersebut seperti konsep tertentu dan ciri sosial apa, bisa juga berupa pemikiran, perekonomian, dan gagasan lain maupun ciri implementasi atas konsep tertentu.
- 3) Sifatnya historis, tahap transformasi senantiasa memberikan gambaran terdapatnya kondisi yang berbeda berdasarkan historis (situasi dengan perbedaan dalam waktu yang tidak sama)

Suatu transformasi tidak berlangsung secara instan, namun melewati berbagai proses. Berdasarkan Habraken dalam Najoran dan Johansen terdapat proses suatu transformasi yakni:²⁴

²² Yandianto, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Bandung: Percetakan Bandung, 1997), 777.

²³ Ernita Dewi, "Transformasi Sosial Dan Nilai Agama," *Substantia: Jurnal Ilmu-Ilmu Ushuluddin* 14, no. 1 (2012): 112–21.

- 1) Perubahan berlangsung dengan perlahan maupun sedikit-sedikit saja
- 2) Waktu mulai dan selesai tidak terduga disesuaikan pada faktor yang dapat berpengaruh
- 3) Menyeluruh dan berkelanjutan.
- 4) Perubahan yang berlangsung memiliki hubungan erat pada emosi (sistem nilai) di masyarakat. Tahapan transformasi ini memuat dimensi waktu dan adanya sosial kebudayaan yang berubah di masyarakat kemudian diposisikan dan timbul dari proses panjang yang berkaitan pada aktivitas yang berlangsung di masa tersebut.

Berdasarkan Najoan dan Johansen tahap transformasi berlangsung dengan 3 tahapan, yakni:²⁴

- 1) Invesi adalah perubahan dari dalam masyarakat, yang mana dalam masyarakat terdapat penemuan–penemuan baru, yang kemudian perlahan–lahan muncullah perubahan.
- 2) Difusi, adalah proses kedua dalam transformasi. Yaitu adanya pengkomunikasian ide, konsep baru atau upaya–upaya perubahan masyarakat secara lebih luas.
- 3) Konsekwensi yaitu tahap adopsi ide atau gagasan baru dalam masyarakat. Dalam tahap ini biasanya ada hasil perubahan yang muncul di masyarakat.

²⁴ Stephanie Jill Nayoan and Johansen Cruyff Mandey, “*Transformasi Sebagai Strategi Desain*,” *Media Matrasain* 8, no. 2 (2011).

Berdasarkan Habraken dalam Najoan dan Johansen ada faktor yang bisa mempengaruhi suatu hal bertransformasi yakni:²⁵

- 1) Kebutuhan identitas diri (*identification*), secara umum setiap orang memiliki keinginan dikenal dan mengenalkan dirinya pada lingkungan.
- 2) Perubahan gaya hidup (*Life Style*) perubahan struktur di masyarakat, terdapat adanya kontak yang bisa berpengaruh pada kebudayaan lain dan terdapatnya temuan baru terkait manusia dengan lingkungan.
- 3) Pengaruh teknologi baru muncul perasaan mengikuti mode, pada bagian yang bisa digunakan dengan teknis (belum memenuhi umur teknis) dipaksa sehingga bisa menyesuaikan mode terkini.

2. Pelayanan Nikah

Adapun bentuk layanan masyarakat di KUA yaitu layanan administratif yaitu tersedianya dokumen yang diperlukan masyarakat. Contoh layanan ini adalah mengenai pencatatan perkawinan. Layanan administratif disesuaikan pada standar layanan publik di Indonesia yaitu layanan yang diberikan dengan efektif, profesional, akuntabel, dan transparan. Pada terselenggaranya pemerintahan, parameter kepuasan masyarakat dijadikan tolak ukur berhasilnya penyelenggaraan

²⁵ Najoan and Mandey.

pemerintahan. Masyarakat merasakan kepuasan melalui layanan yang diberi apabila dijalankan dengan mematuhi aturan undang-undang.²⁶

Kebutuhan terkait informasi saat ini termasuk perihal esensial sesuai dengan berkembang pesatnya ilmu teknologi. Implementasi sistem informasi manajemen (SIM) dengan basis teknologi termasuk kebutuhan yang bisa memberi wawasan secara meluas. SIM termasuk sistem informasi yang bisa mengolah transaksi dan memberi dukungan informasi sehingga bisa menjalankan tindakan mengambil keputusan dan fungsi manajemen. Sistem informasi dengan basis teknologi memang sering dilihat dan diadopsi lembaga pemerintah seperti KUA dengan tujuan menyimpan data pernikahan secara online.

Sistem informasi pencatatan nikah mulanya dimuat pada Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2007 Pasal 5 ayat (2) yang menyebutkan bahwa “Pemberitahuan kehendak nikah dilakukan secara tertulis melalui mengisi formulir pemberitahuan dan dilengkapi persyaratan”.²⁷ Walaupun demikian, pada perkembangannya, banyak inovasi [ada layanan nikah yang sudah dijalankan sampai di tahun 2013 muncul aturan berdasarkan Instruksi Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor II/369 Tahun 2013 mengenai implementasi

²⁶ Wulandari Junita, Masrial Masrial, and Hamzah Prima Kurniati, “*Manajemen Layanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman*,” *Al Imam: Jurnal Manajemen Dakwah* 3, no. 2 (2020): 72–85.

²⁷ Pasal 5 Ayat (2) Nomor 11 Tahun 2007 Tentang Sistem Informasi Pencatatan Nikah, 2007, 5.

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama.²⁸

Fungsi terselenggaranya pemerintahan yaitu pemberian layanan publik sebagai kewajiban dari aparat pemerintah. SIMKAH yaitu program aplikasi komputer dengan basis windows yang memiliki fungsi dalam pengumpulan data nikah yang diperoleh melalui KUA secara komprehensif di NKRI melalui sistem online. Data yang terkumpul akan otomatis disimpan secara aman pada KUA terkait misalnya di kabupaten/kota di kantor wilayah provinsi.²⁹ SIMKAH mulanya termasuk program aplikasi komputer dengan basis desktop yang bermanfaat untuk melakukan pengumpulan data nikah KUA menyeluruh di Indonesia melalui sistem online. SIMKAH termasuk inovasi baru untuk meningkatkan kinerja KUA secara optimal. Memberikan bantuan pada pendaftaran pernikahan, dan mempermudah penyampaian informasi kepada masyarakat secara online agar meminimalisir pernikahan yang tidak tercatat. Respon membangun begitu diperlukan pengelola SIMKAH yang akibatnya dipakai sebagai bahan evaluasi kebijakan dalam proses mengembangkan SIMKAH. Adapun fungsi dan manfaatnya yaitu:³⁰

a) Mendorong pembangunan SIMKAH yang tercatat di KUA-KUA;

²⁸ “Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor II/369 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pada Kantor Urusan Agama,” n.d.

²⁹ Rizadian Mayangsari and Eva Hany Fanida, “Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sawahan Kota Surabaya,” Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA), Hlm 4 (2016).

³⁰ Fuad Riyadi, “Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Di KUA Kecamatan Mejobo Kudus,” YUDISIA: Jurnal Pemikiran Hukum Dan Hukum Islam 9, no. 2 (2019): 211–31, <https://doi.org/10.21043/yudisia.v9i2.4477>.

- b) Mendorong pembangunan infrastuktur database dengan pemanfaatan teknologi yang bisa memberi akomodasi keperluan manajemen maupun eksekutif
- c) Mendorong pembangunan infrastuktur jaringan yang sudah memiliki intergrasi KUA pada tingkat daerah hingga pusat
- d) Proses menyajikan data berlangsung dengan keakuratan dan kecepatan tinggi dan memudahkan layanan, proses mengendalikan dan mengawasi
- e) Layanan untuk publik supaya memperoleh informasi dengan kelengkapan, kecepatan dan keakuratan yang mumpuni.

Tujuan dibangunnya SIMKAH yaitu memperbaiki layanan dalam mendaftar, melakukan pemvalidasian data, mengisi blangko NB, mencetak buku nikah, dan penyajian data peristiwa nikah dengan nasional. Tidak hanya mempermudah tahapan dokumentasi, SIMKAH termasuk filter pertama untuk melakukan pendeteksian orang dengan kejadian menikah lebih dari sekali. Di bawah ini merupakan alur layanan pernikahan:³¹

- 1) Calon pengantin mengunjungi RT/RW untuk melakukan pengurusan surat pengantar nikah yang nantinya dibawakan menuju kelurahan;
- 2) Calon pengantin mengunjungi kelurahan supaya melakukan pengurusan surat pengantar nikah (N1-N4) yang nantinya diberikan menuju KUA Kecamatan;

³¹ Syahrudin and Julacha, "Reformasi Birokrasi Pada KUA," *Jurnal Bimas Islam* 8, no. 3 (2015): 589–605, <https://jurnalbimasislam.kemenag.go.id/jbi/article/view/203>.

- 3) Apabila pernikahan berlangsung di luar kecamatan, maka calon pengantin mengunjungi KUA Kecamatan setempat untuk melakukan pengurusan surat pengantar rekomendasi nikah sehingga bisa diberikan pada KUA Kecamatan tempat melangsungkan akad pernikahan.
- 4) Apabila jangka waktu menikah tidak lebih dari 10 hari kerja, maka calon pengantin perlu mengunjungi kantor kecamatan tempat kada pernikahan berlangsung untuk melakukan pengurusan dispensasi nikah.
- 5) Calon pengantin melakukan pendaftaran perencanaan pernikahan di KUA dengan menyerahkan berkas dari Desa. Menurut PMA RI Nomor 20 Tahun 2019 mengenai Pencatatan Pernikahan Bab 1 Pasal 1 bahwa “Pencatatan pernikahan adalah kegiatan pengadministrasian peristiwa pernikahan. Pencatatan pernikahan dalam Akta Nikah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh Kepala KUA Kecamatan atau PPN LN. Pencatatan pernikahan sebagaimana dimaksud meliputi:³²
 - 1) Pendaftaran kehendak nikah;
 - 2) Pemeriksaan kehendak nikah;
 - 3) Pengumuman kehendak nikah;
 - 4) Pelaksanaan pencatatan nikah;
 - 5) Penyerahan buku nikah”.

Pada Bab II Pasal 3 Tentang Pendaftaran Kehendak Nikah Bagian Satu Tentang Permohonan:

³² Pasal 2 Undang-undang Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Pernikahan, n.d., 2.

- a) “Pendaftaran kehendak nikah dilakukan di KUA Kecamatan tempat akad nikah akan dilaksanakan;
- b) Dalam hal pernikahan dilaksanakan di luar negeri dicatat di kantor perwakilan Republik Indonesia di luar negeri;
- c) Pendaftaran kehendak nikah dilakukan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sebelum dilaksanakan pernikahan;
- d) Dalam hal pendaftaran kehendak nikah dilakukan kurang dari 10 (sepuluh) hari kerja, calon pengantin harus mendapat surat dispensasi dari camat atas nama bupati/walikota atau Kepala Perwakilan Republik Indonesia di luar negeri tempat akad nikah dilaksanakan”.³³

Bagian Kedua Tentang Persyaratan Administratif Pasal 4: (1) Pendaftaran kehendak nikah sesuai Pasal 3 dilangsungkan dengan tertulis melalui pengisian formulir permohonan dan melampirkan:³⁴

- a) Surat pengantar nikah dari desa/kelurahan tempat tinggal calon pengantin;
- b) Fotokopi akta kelahiran atau surat keterangan kelahiran yang dikeluarkan oleh desa/kelurahan setempat;
- c) Fotokopi kartu tanda penduduk/resi surat keterangan telah melakukan perekaman kartu tanda penduduk elektronik bagi

³³ Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Pernikahan, 2019, 3.

³⁴ Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Pernikahan, 2019, 4.

yang sudah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah pernah melangsungkan pernikahan;

- d) Fotokopi kartu keluarga;
- e) Surat rekomendasi nikah dari KUA Kecamatan setempat bagi calon pengantin yang melangsungkan nikah di luar wilayah kecamatan tempat tinggalnya;
- f) Persetujuan kedua calon pengantin;
- g) Izin tertulis orang tua atau wali bagi calon pengantin yang belum mencapai 21 (dua puluh satu) tahun;
- h) Izin dari wali yang memelihara atau mengasuh atau keluarga yang mempunyai hubungan darah atau pengampu, dalam hal kedua orang tua atau wali sebagaimana dimaksud dalam huruf g meninggal dunia atau dalam keadaan tidak mampu menyatakan kehendaknya;
- i) Izin dari pengadilan, dalam hal orang tua, wali, dan pengampu tidak ada;
- j) Dispensasi dari pengadilan bagi calon suami yang belum mencapai usia sesuai melalui ketentuan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan;
- k) Surat izin dari atasan atau kesatuan jika calon jika calon mempelai berstatus anggota tentara nasional Indonesia atau 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 atau 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 atau istri dibuat oleh lurah atau kepala desa atau pejabat setingkat bagi janda atau duda ditinggal mati.

3. Implementasi Kebijakan George C. Edward III

a. Pengertian Implementasi Kebijakan

Kebijakan merupakan ketetapan yang diberlakukan dan ditetapkan dari tingkah laku secara konsisten dan diulang-ulang pada perumus kebijakan atau pelaksana.³⁵ Tidak hanya itu, kebijakan publik berdasarkan James E. Anderson yaitu kebijakan dengan ketetapan atas dasar persetujuan badan maupun aparatur pemerintahan.³⁶ Wilson menyebutkan kebijakan publik yaitu “tindakan-tindakan, tujuan-tujuan maupun pernyataan-pernyataan pemerintah terkait suatu permasalahan, langkah yang perlu diambil, sedang, (maupun gagal diambil) Agar diterapkan dan

³⁵ Herabudin, Studi Kebijakan Pemerintah. Dari Filosofi Ke Implementasi (Bandung: Pustaka Setia, 2016), 45.

³⁶ A Subarsono, Analisis Kebijakan Publik. Konsep, Teori Dan Aplikasi (Jakarta: Pustaka Pelajar Jakarta, 2005), 34.

penjelasan untuk pihak lain terkait perihal yang sudah kejadian (maupun tidak kejadian).³⁷

Implementasi kebijakan yaitu proses strategis yang dilaksanakan sesudah terdapatnya tahap merumuskan kebijakan akibat di tahap ini kebijakan tertentu dilakukan pengujian substansi ataupun tingkatan keefektifan dalam penggunaan.³⁸ Van Hater dan Van Hom membuat rumusan bahwa proses penerapan yaitu perbuatan yang dilaksanakan individu maupun pejabat dan kelompok pemerintahan ataupun swasta yang mengarah pada pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan pada keputusan kebijakan.³⁹

b. Penyebab yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan suatu kegiatan yang esensial berdasarkan perspektif siklus kebijakan. Udoji menyebutkan “Pelaksanaan kebijakan termasuk hal esensial dan dikatakan lebih penting dibandingkan perumusan kebijakan. Kebijakan bisa berbentuk impian maupun perencanaan bagus dimana tersusun rapi menjadi arsip jika tidak diterapkan”.⁴⁰

c. Tahapan Implementasi Kebijakan Menurut Goerge C Edwards III

³⁷ S. Wahab, Analisis Kebijakan. Dari Formulasi Ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), 54.

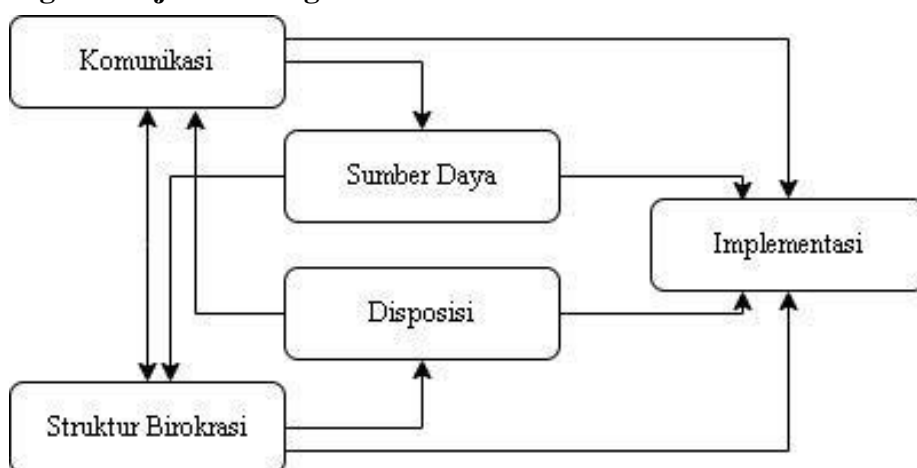
³⁸ Dunn, Public Policy Analysis: An Introduction, 131.

³⁹ Wahab, Analisis Kebijakan. Dari Formulasi Ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik, 60.

⁴⁰ Subarsono, Analisis Kebijakan Publik. Konsep, Teori Dan Aplikasi, 90.

Goerge C Edwards III menyebutkan bahwasanya proses implementasi yaitu tahap yang terdapat pada tahap menyusun kebijakan beserta hasil maupun pengaruh yang timbul atas kebijakan tersebut. Berdasarkan George C Edwards III, ada empat sebab yang berpengaruh pada keberhasilan maupun kegagalan proses implementasikan yakni : komunikasi, sumber daya, disposisi, juga stuktur birokrasi.⁴¹

Bagan 2.1
Bagan kebijakan Goerge C Edwards III



Sumber : Data diolah

4. Biografi Goerge C Edwards III

Edward III lahir pada tanggal 13 November 1312 dan wafat pada tanggal 21 Juni 1377). Beliau merupakan seseorang yang menguasai Inggris dengan kesuksesan di abad pertengahan. Edward memiliki kekuasaan dalam waktu 50 tahun sehingga menyebabkan Inggris mempunyai kekuatan militer paling kuat di Eropa. Edward

⁴¹ Goerge C Edwards III, *Implementing Public Policy* (America: Texas A & M University, 1980), 231.

menetapkan penobatan mulai umur 14 tahun, sesudah ayahnya dituntut agar melakukan pegunduran diri. Sesudah kemenangan dalam melakukan perlawanan dengan Skotlandia, Edward menyebutkan bahwa ia merupakan pewaris tahta Prancis di tahun 1337 dan mengawali Perang Seratus Tahun.⁴² Perang ini berlangsung secara baik dengan Inggris, kemenangan pada perang Crecy dan Pertempuran Poitiers membuat arahan pada Perjanjian Bregtigny kemudian mendapatkan berbagai wilayah. Ketika sudah menua, dirinya cenderung kurang aktif dan tingkat kesehatan yang menurun. Edward kemudian membangun Ordo Garter dan melakukan pengembangan legislatif beserta pemerintah. Akan tetapi, dalam masa pemerintahan olehnya terdapat musibah Wabah Hitam. Dihormati oleh rakyatnya sebagai dinamo kesatria, ia memprakarsai Perang Seratus Tahun dan melalui gemilang memimpin anak buahnya ke dalam pertempuran melawan Skotlandia dan Prancis.⁴³

5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Negara harus memiliki sistem dalam rangka untuk memberikan kemudahan, kecepatan, kepastian dan transparansi untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat baik berupa barang maupun jasa yang harus dilaksanakan oleh Negara kepada publik sebagaimana Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Untuk menyikapi hal itu Kementerian Agama telah menerbitkan suatu

⁴² George C Edward III, Edward First Styled Himself "King of France" in 1337, Though He Did Not Officially Assume The Title Until 1340 (Prestwich, 2005), 307.

⁴³ Edward III, 308.

regulasi yang mana adalah melalui Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 168 Tahun 2000 Tentang Pedoman Perbaikan Pelayanan Masyarakat di Lingkungan Departemen Agama. Terbitnya suatu regulasi tersebut merupakan suatu upaya yang strategis peranan lembaga dalam memberikan stimulasi, perbaikan, dan inivasi layanan agar terciptanya pelayanan prima yang dilaksanakan secara cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan, dan akuntabel yang akan mendisrupsi semua bidang prodak layanan yang ada pada Kementerian Agama yang salah satu diantaranya adalah perihal kelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah serta rujuk yang menjadi bagian tugas dan fungsi lembaga Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan.⁴⁴

Dalam rangka mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan, KUA memanfaatkan teknologi informasi agar meningkatkan kualitas pelayanan sebagaimana diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal Bimas Islam Nomor Dj.II/369 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) pada Kantor Urusan Agama Kecamatan yang awalnya dilakukan secara manual menjadi digital. Untuk menindaklanjuti nota kesepahaman Nomer: 470/5711/SJ dan Nomor 20 Tahun 2015 Tentang Kerjasama Pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan, Data Kependudukan dan KTP Elektronik dalam Lingkup Kementerian Agama antara Menteri

⁴⁴ Mutofa, "Trasnformasi dan Digitalisasi Sektor Layanan KUA" dalam <https://jabar.kemenag.go.id/portal/read/transformasi-dan-digitalisasi-sektor-layanan-kua/>. Diakses pada tanggal 12 Juni 2023.

Agama dan Menteri Dalam Negeri, Kementerian Agama meluncurkan secara resmi membuat suatu inovasi dengan meluncurkan Simkah berbasis web.⁴⁵

6. Surat Edaran Ditjen Bimas Islam Nomor B-2361/Dt.III.II/PW.01/07/2021 Tentang Penggunaan Kartu Nikah Digital

Surat edaran yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam pada bulan Juli 2021 merupakan suatu amanat dari Pasal 21 ayat (1) peraturan agama nomor 20 tahun 2019 tentang pencatatan pernikahan, hal tersebut juga menindak lanjuti aturan teknis dari *soft launching* Kartu Nikah Digital. Kartu nikah digital adalah sebuah inovasi terbaru dari kementerian agama yang merupakan pengembangan dari teknologi Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yang bertujuan untuk mempermudah dalam kepengurusan administrasi atau kepentingan pencatatan sipil lainnya yang membutuhkan bukti autentik status pernikahan resmi dengan pasangan. Diberlakukannya kartu nikah digital agar mempermudah pasangan pengantin membawa dokumen nikah, digitalisasi tersebut membuat pengantin tidak perlu ribet membawa dokumen ketika dalam perjalanan karena dapat diakses di semua Kantor Urusan Agama (KUA) yang telah terintegritas dengan system Informasi Manajemen Nikah (SimkahWeb).

⁴⁵ Ibid, Mustofa

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian yuridis empiris atau yang biasa disebut penelitian lapangan, karena penelitian ini mengkaji dan menganalisis problematika dalam penerapan transformasi digital terhadap layanan nikah di KUA kecamatan Blimbing, dan selanjutnya dilihat berdasarkan pengimplementasian kebijakan George C Edward III. Beberapa petugas KUA atau staf di KUA akan menjadi narasumber yang akan diwawancarai supaya mendapatkan informasi-informasi yang akan dikaji lebih dalam, oleh karena itu penelitian ini dilakukan dilapangan sehingga memperoleh informasi dari narasumber sesuai apa yang menjadi harapan.

Kemudian data dan hasil wawancara di analisis supaya mendapatkan hasil penyelesaian dari objek yang telah diteliti. Penelitian empiris yaitu penelitian yang titik fokusnya adalah pada perilaku masyarakat yang mana penelitian dilakukan secara langsung di responden dan narasumber sebagai data primernya.⁴⁶

B. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis yakni data dengan penggambaran pada runtutan kalimat supaya

⁴⁶ Rianto Adi, Metodologi Penelitian Sosial Dan Hukum (Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2021), 71.

menjelaskan secara rinci bagaimana proses transformasi digital layanan nikah di KUA sehingga mengetahui bagaimana implementasi layanan nikah secara digital di KUA kecamatan Blimbing. Kemudian data-data yang telah didapat akan di analisis kemudian dikelompokkan menjadi satu melalui data yang dibutuhkan.

C. Jenis Data

Dalam penelitian ini, penelitian ini adalah jenis penelitian empiris. Sumber data dalam penelitian hukum empiris ini adalah data primer sebagai data utama dan data sekunder yang berupa bahan hukum yang dipakai sebagai pendukung.

1. Data Primer

Dalam penelitian ini data primer diperoleh langsung dari narasumber melalui kuesioner dan wawancara mengenai pemenuhan hak dan kewajiban suami istri dalam hubungan jarak jauh. Jenis data yang digunakan dalam penelitian empiris berasal dari data primer, yakni data yang langsung diperoleh dari masalah melalui wawancara dan observasi supaya penelitian kualitatif atau penyebaran angket supaya penelitian kuantitatif.⁴⁷ Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara terhadap pegawai atau staf KUA yang ada di KUA kecamatan Blimbing, sehingga peneliti dapat menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana implementasi transformasi digital layanan

⁴⁷ Tim Penyusun Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Pedoman Penulisan Skripsi Tahun 2019 (Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2019).

menkah di KUA kecamatan Blimbing. Adapun pegawai atau staf sebagai informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.1

Tabel Pegawai atau Staf KUA Sebagai Informan dalam Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	H. Ahmad Sa'rani, S.Ag	Kepala KUA kecamatan Blimbing
2.	Tikno, S.Sy	Penghulu
3.	H. Safi'i, S.Pd.I	Penghulu
4.	Ahmad Nur Qoyim, S.Ag	Pengelola data
5.	Faiz Ulil Mufasol	Ketatausahaan
6.	Sri Lestari, SE	Pengelola surat
7.	Taufiq	Masyarakat
8.	Ariza Leni	Masyarakat

Sumber: Data diolah

2. Data Sekunder

Dalam penelitian ini data sekunder adalah data pendukung dari data primer bersumber dari dokumen, surat kabar, artikel, jurnal, berita, situs di internet, dan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kasus yang diteliti penulis pada implementasi transformasi layanan nikah di KUA kecamatan Blimbing. Adapun salah satu buku yang menjadi data sekunder dalam penelitian ini adalah Goerge C Edwards III. *Implementing Public Policy*. America: Texas A & M University, 1980.

D. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah proses yang begitu sangat menentukan baik atau tidaknya sebuah penelitian. Maka, kegiatan pengumpulan data harus di rancang melalui baik melalui sistematis agar

data yang di kumpulkan sesuai melalui permasalahan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Wawancara

Metode pengumpulan data melalui menggunakan lisan guna mendapatkan informasi dari informan yang berkaitan melalui masalah yang sedang di teliti.⁴⁸ Metode ini dilakukan melalui cara tanya jawab secara langsung guna mendapatkan informasi dari informan yang bekerja di bagian layanan nikah di KUA kecamatan Blimbing.

2. Dokumentasi

Metode pengumpulan data ini berarti mencari data-data mengenai hal-hal variabel yang berupa catatan, buku-buku dan lain sebagainya yang berkaitan melalui implementasi transformasi digital layanan nikah di KUA kecamatan Blimbing.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MALANG
Jalan Raden Panji Suroso Nomor 2 Malang 65126
Telepon (0341) 491605; Faksimili (0341) 477884
Website: malang.kemendagri.go.id; E-mail: info@kemendagri.go.id

Nomor: B-3274/Kk.13.25/6/TL.01/08/2022 Malang, 11 Agustus 2022
Sifat : Penting
Lamp : -
Perihal: **Ijin Penelitian**

Yth. Kepala KUA Kec. Blimbing

Menunjuk surat dekan Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Maliki Malang Nomor B-2327/FSy/FSy.1/TL.01/01/2022 tanggal 05 Agustus 2022 perihal sebagaimana tersebut pada pokok surat, dengan ini kami sampaikan bahwa pada dasarnya *menyetujui/tidak keberatan* memberikan ijin Penelitian kepada mahasiswa sbb.

NO	NAMA	NIM	JURUSAN
1	Alvin Nurul Maulidiyah	18210187	Hukum Keluarga Islam

Melakukan Penelitian di Kantor Urusan Agama Kec Sukun Kota Malang dengan ketentuan sbb.:

1. Selama melakukan penelitian mentaati tata tertib yang berlaku.
2. Setelah selesai melakukan **Penelitian** memberikan laporan secara tertulis Kepala Kantor Kementerian Agama dan Kantor Urusan Agama Kec. Blimbing Kota Malang.

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

An. Kepala
Kasi Birmas Islam

Achmad Shampton, S.H.
NIP. 197204232003121002
DE JAJLIK RI

⁴⁸ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), 2006), 81.

E. Metode Pengolahan Data

Pada tahap ini ada beberapa langkah yang ditempuh peneliti dalam mengolah data penelitian yaitu:

1. *Editing*

Editing adalah meneliti data yang telah didapat yang sesuai melalui kejelasan makna dan tulisan, kelengkapan jawaban, penyesuaian dan relevansi yang ada melalui data-data lainnya. Pada penelitian ini, peneliti akan mengedit melalui melakukan meneliti kembali data-data tentang implementasi transformasi digital layanan nikah di KUA kecamatan Blimbing yang telah didapat dari wawancara terhadap narasumber yang kemudian data-data itu akan di analisis oleh peneliti supaya mengurangi adanya kesalahan melalui cara pemilihan data dengan keterkaitan melalui implementasi transformasi digital layanan nikah di KUA Blimbing.

2. *Classyfinfing*

Classyfinfing adalah pengelompokan atau mengklasifikasi data-data tertentu hasil dari wawancara supaya memastikan data yang diperoleh sesuai melalui yang dibutuhkan. Dan juga pengelempokan tersebut berdasarkan berkas dan dokumen yang terkait.

3. *Verificaying*

Verificaying merupakan tahap pemeriksaan data atau informasi yang sudah diperoleh sehingga data tersebut bisa digunakan untuk

penelitian.⁴⁹ Setelah data-data tersebut di klasifikasi selanjutnya adalah memverifikasi data-data yang telah di dikelompokkan tadi. Dalam penelitian ini peneliti mengkonfirmasi ulang melalui menyerahkan data di subjek penelitian yakni staf atau pegawai KUA Blimbing agar data-data tersebut terjaga kevalidannya dan tidak dimanipulasi.

4. *Concluding*

Concluding adalah kesimpulan yang termasuk tahap akhir dari semua proses pengolahan data. *Concluding* ini bertujuan jawaban dari data yang sudah didapatkan sebelumnya sehingga membuat penelitian yang sesuai melalui Rumusan Masalah yang sudah di uraikan yang memudahkan proses dipahami dan jelas penjelasannya. Dengan demikian, simpulan penelitian ini yaitu mengenai melalui Implementasi Transformasi Digital Layanan Nikah pada KUA kecamatan Blimbing.

F. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi penelitian berada di Jl. Indragiri IV No.11, Purwanto, kecamatan Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur. Alasan akademik memilih lokasi tersebut dikarenakan KUA tersebut adalah KUA rujukan dari semua KUA yang ada di Malang. Dan di KUA tersebut sudah menerapkan layanan nikah secara digital. Maka dari itu peneliti memilih KUA kecamatan Blimbing supaya melakukan penelitian.

⁴⁹ Nana Sudjana and H Awal Kusumah, "Proposal Penelitian Di Perguruan Tinggi," 2008, hlm.29.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Letak Geografis Kantor Urusan Agama Kecamatan Blimbing

KUA Kecamatan Blimbing merupakan lembaga pelayanan keagamaan di Kota Malang dan lokasinya di Jl. Indragiri IV No.11, Purwantoro, Kec. Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur. Kecamatan Blimbing adalah kecamatan paling utara dari lima kecamatan yang terdapat di Wilayah Kota Malang dengan wilayah kerja paling luas daripada KUA lainnya. Kantor KUA Kedungkandang terdapat di titik koordinat - 7°59'30.04" LS dan 112°38'51.68" BT melalui ketinggian 430 m dari permukaan air laut . KUA Blimbing berada pada 2.21 Km dari Tugu Balai Kota Malang. Wilayah Kerja KUA Blimbing, 60 % berada di utara kota Malang.

2. Kondisi Sosiokultural

Kecamatan Blimbing adalah bagian dari kota Malang dengan 20% wilayah adalah area pedesaan. Dengan demikian, mayoritas penduduk di wilayah tersebut memiliki kebudayaan Jawa yang kental. Profesi yang dominan yaitu pegawai, pedagang, dan petani untuk penduduk di wilayah pinggiran.

3. Visi dan Misi KUA Kecamatan Blimbing

a. Visi KUA Kecamatan Blimbing

“Terwujudnya masyarakat Kecamatan Blimbing yang agamis,

sadar hukum beretika dan berbudaya yang dilandasi melalui akhlaqulkarimah, baik antara internal dan antar umat beragama”.

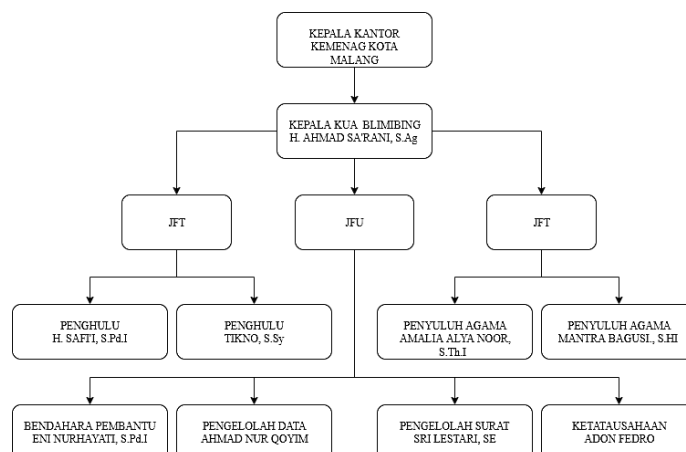
b. Misi KUA Kecamatan Blimbing

- 1) Berupaya meningkatkan kualitas SDM sebagai pelayan masyarakat.
- 2) Mengoptimalkan layanan pada masyarakat berbasis teknologi informasi di bidang NTCR, Wakaf, dan Ibsos.
- 3) Memperkokoh kerukunan internal dan eksternal umat beragamasehingga tercapai kedamaian.
- 4) Berpartisipasi dalam menjaga kehormatan rumah tangga melalui pembekalan calon pengantin dan penasihat perkawinan.
- 5) Berpartisipasi aktif dalam pemberdayaan lembaga-lembaga keagamaan dalam bingkai pembangunan nasional.
- 6) Mengadakan koordinasi melalui pejabat setempat dan pejabat lintas sektoral.

4. Struktur Organisasi Kantor KUA Kecamatan Blimbing

Bagan 4.1

Struktur Organisasi Kantor KUA Kecamatan Blimbing



Sumber: Kantor Urusan Agama Kecamatan Blimbing

5. Jumlah Personil

Staf atau personel yang bertugas di kantor urusan agama (KUA) Kecamatan Blimbing adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

Staf/Personel di KUA Kecamatan Blimbing

No	Nama Petugas	Jabatan di KUA
1	H. Ahmad Sa'rani, S.Ag	Ketua
2	Tikno, S.sy	Penghulu 1
3	H. Safi'i, S.Pd.I	Penghulu 2
4	Amalia Alya Noor, S.Th.I	Penyuluh Agama 1
5	Mantra Bagus I., S.HI	Penyuluh Agama 2
6	Eni Nurhayati, S.Pd.I	Bendahara Pembantu
7	Ahmad Nur Qoyim	Pengelola Data
8	Sri Lestari, SE	Pengelola Surat
9	Adon Fedro	Ketatausahaan

Sumber: Data diolah

B. Implementasi Transformasi Digital Pelayanan Nikah di KUA Kecamatan Blimbing Ditinjau Dari Teori Implementasi Kebijakan George C Edward III

Kata implementasi secara etimologis yaitu, aktivitas yang berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan yang menggunakan sarana (alat) untuk memperoleh hasil. Implementasi kebijakan tahapan yang bersifat praktis, formulasi kebijakan tahapan bersifat teoritis, dalam proses kebijakan public. Logikanya implementasi kebijakan bersifat top down, formulasi kebijakan bersifat bottom up. Implementasi merupakan tahap dalam melaksanakan kebijakan dimana implementasi kebijakan bukanlah hal

mudah dan bisa berlangsung dengan baik sesuai perencanaan.⁵⁰ Implementasi yaitu proses esensial pada kebijakan tertentu dimana ketika kebijakan tidak diterapkan akan menjadi hal yang sia-sia.

Hal tersebut sejalan pada ungkapan Agustino bahwasanya “Pelaksanaan kebijakan merupakan aspek esensial dalam perumusan kebijakan. Kebijakan hanyalah suatu impian dan perencanaan kemudian disimpan rapi sebagai arsip ketika tidak dilakukan pengimplementasian”.⁵¹Supaya melakukan melihat seberapa jauh keberhasilan penerapan kebijakan, maka penelitian ini memanfaatkan teori implementasi kebijakan model Goerge C. Edward III. Aspek-aspek yang terdapat pada model tersebut yakni:

1. Aspek Komunikasi

Pada implementasi transformasi digital layanan nikah tentu saja mempunyai informasi yang hendak diungkapkan secara konsisten dan jelas. Akan terdapat pemaparan hasil penelitian terkait transmisi atau saluran komunikasi, konsistensi dan kejelasan transformasi digital layanan nikah. Variabel pertama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan, menurut George C Edward III, adalah komunikasi. sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Terdapat tiga

⁵⁰ Abdul Wahab, Solichin, *analisis kebijaksanaan: dari formulasi keimplementasi kebijaksanaan Negara*, (Jakarta: Bumi Aksara), 2004, hlm.64

⁵¹ Leo Agustino, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik (Edisi Revisi)* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm.40

indikator yang dapat dipakai (atau digunakan) dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi tersebut, yaitu⁵² :

a) Transmisi

Dimensi transmisi menghendaki agar kebijakan publik disampaikan tidak hanya disampaikan kepada pelaksana (*implementers*) kebijakan, tetapi perlu juga disampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan baik langsung maupun tidak langsung terhadap kebijakan, maka dari itu dimensi komunikasi mencakup transformasi kebijakan, kejelasan dan konsistensi.⁵³ Transmisi merupakan salah satu faktor pertama yang sangat berpengaruh terhadap komunikasi kebijakan. Dimensi transformasi menghendaki agar kebijakan publik dapat ditransformasikan kepada para pelaksana, kelompok sasaran, dan pihak yang terkait dengan kebijakan. Penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali terjadi masalah dalam penyaluran komunikasi yaitu adanya salah pengertian (*miskomunikasi*) yang disebabkan banyaknya tingkatan birokrasi yang harus dilalui dalam proses komunikasi, sehingga apa yang diharapkan tertidori di tengah jalan. Sebelum pejabat dapat mengimplementasikan suatu keputusan, ia harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan. Hal ini

⁵² Agustino, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, (Bandung: Alfabeta), 2017, hlm.136-142

⁵³ Joko Widodo, *Analisis Kebijakan Publik*, (Malang: Bayumedia Publishing), 2009, hlm.

tidak selalu merupakan proses yang langsung sebagaimana yang tampak. Banyak sekali ditemukan keputusan keputusan tersebut diabaikan atau jika tidak demikian, seringkali terjadi kesalahpahaman terhadap keputusan-keputusan yang dikeluarkan.

Transmisi termasuk komponen esensial pada pelaksanaan transformasi digital layanan nikah antara pihak yang melaksanakan program dengan pihak yang menggunakan program. Penyaluran informasi SIMKAH KUA Kecamatan Blimbing sebagai unit pelaksana berkoordinasi untuk memperjelas tata cara dan tahapan transformasi digital layanan nikah sebagaimana disampaikan oleh Bapak KUA Kecamatan Blimbing.

“Sebelum dilakukan peluncuran pada masyarakat, dilakukan rapat koordinasi dengan dihadiri kepala Kemenag Kota Malang dan pihak kelurahan, karena kan kita bekerjasama melalui Kemenag supaya pembuatan transformasi digital layanan nikah dan dengan pihak Polres Malang kemudian kami hanya memberikan undangan satu orang sebagai perwakilan. Rapat tersebut tujuannya untuk menjelaskan program baru kami. Sebagai pihak yang memiliki tanggung jawab penuh dan pencetus program ini, kami mengupayakan agar meminimalisir salah paham terkait program dan memperjelas tata cara maupun mekanisme system transformasi digital layanan nikah”.⁵⁴

Dari hasil wawancara tersebut, transformasi digital layanan nikah dipaparkan lewat rapat koordinasi dengan kehadiran kepala Kemenag Kota Malang, pihak kelurahan dan Polres Malang ditujukan agar memperjelas mengenai tata cara maupun prosedur sistem layanan nikah. Tidak hanya itu, pihak yang melaksanakan program bisa memberi penjelasan mengenai tata cara dan prosedur

⁵⁴ H. Ahmad Sa'rani, S.Ag, wawancara, (Malang, 20 Agustus 2022)

layanan nikah di masyarakat. Hal tersebut didukung Bapak yang telah diwawancarai. Beliau mengatakan:

“Koordinasi yang sudah dilakukan ditujukan agar terdapat pemahaman baik terkait tata cara dan mekanisme sehingga mengurangi kesalahan ketika penyampaian informasi untuk masyarakat. Dengan demikian, intinya perlu dipahami dengan benar bagaimana tata cara maupun mekanisme dalam memberikan layanan nikah berbasis digital”.⁵⁵

Berdasarkan wawancara tersebut, pegawai maupun pihak yang berkaitan perlu memiliki pemahaman akan mekanisme beserta tata cara layanan nikah berbasis digital. Maksudnya yaitu mengurangi kemungkinan adanya kesalahan informasi yang dikomunikasikan ke masyarakat. Penjelasan terkait informasi transformasi digital layanan nikah dipaparkan pegawai pelaksana program di masyarakat dengan sosialisasi. Sosialisasi dilangsungkan KUA Kecamatan Blimbing yaitu diantaranya melakukan sosialisasi di pihak Kelurahan se-Kecamatan Blimbing, website resmi milik KUA Kecamatan Blimbing dan pembuatan brosur dalam publikasi program. Didukung oleh wawancara dengan Bapak pengelolah data:

“Sesudah kami launching supaya permasalahan sosialisasi kami melangsungkan sosialisasi pada tingkat kelurahan, kemudian dibagikan brosur yang sudah dibuat untuk masyarakat serta pemasangan brosur pada website kami.”⁵⁶

Sesuai wawancara tersebut, pelaksanaan program sudah menjalin kerjasama dengan tingkat kelurahan, melakukan

⁵⁵ Tikno, S.sy, wawancara, (Malang, 20 Agustus 2022)

⁵⁶ Ahmad Nur Qoyim, wawancara, (Malang, 20 Agustus 2022)

pemasangan pada laman resmi milik KUA Kecamatan Blimbing dan juga menyebarkan brosur-brosur. Tujuan hal ini yakni agar seluruh masyarakat memiliki pemahaman mengenai terdapatnya program system transformasi digital layanan nikah. Hal ini diperkuat oleh Ibu pengelolah surat, menyebutkan:

“Dengan demikian alasan kenapakita melakukan sosialisasi di kelurahan yaitu akibat kami sendiri yang mempunyai pos pembantu pada kantor kelurahan”.⁵⁷ Lebih Lanjut Bapak penyuluh agama menyebutkan bahwasanya: “Iya memang benar mbak kalau sekarang tranformasi digital layanan nikah”.⁵⁸

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, bisa dilihat bahwa proses transmisi (penyaluran informasi) sudah terdapat pada implementasi sistem transformasi digital melalui beragam cara dari sosialisasi di pihak kelurahan, kemudian orasi dengan brosur yang diberikan ke masyarakat maupun pemasangan pada website resmi KUA Kecamatan Blimbing. KUA Kecamatan Blimbing menyalurkan informasi atau transmisi supaya jejaring terkait dengan cara rapat koordinasi lebih dulu dahulu. Agar pihak yang melaksanakan lebih paham terkait tata cara maupun mekanisme program transformasi digital layanan nikah maupun ketika penyampaian masyarakat mengurangi kesalahan dan lebih jelas sehingga tidak membingungkan masyarakat. Sesudah pelaksana program paham secara baik, KUA melakukan publikasi dan

⁵⁷ Sri Lestari, SE, wawancara, (Malang, 20 Agustus 2022)

⁵⁸ Mantra Bagus I., S.HI, wawancara, (Malang, 20 Agustus 2022)

sosialisasi pada masyarakat pada kelurahan-kelurahan Kecamatan Blimbing. Selain itu, juga membuat brosur dan serta pemasangan brosur di website resmi milik KUA Kecamatan Blimbing supaya memberikan bantuan pada publikasi di masyarakat mengenai terdapatnya layanan nikah secara online. Akan tetapi, proses publikasian informasi mengenai sistem layanan online ini belum merata keseluruhan dan didapatkan oleh seluruh masyarakat Blimbing akibat masih terdapatnya masyarakat yang tidak tahu menahu terkait sistem transformasi digital layanan nikah.

b) Kejelasan

Menurut pendapat George C Edward III, kejelasan merupakan faktor kedua. Jika dalam kebijakan-kebijakan diimplementasikan sebagaimana yang diinginkan, maka petunjuk pelaksanaannya tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi juga komunikasi kebijakan tersebut harus jelas. Ketidakjelasan pesan komunikasi yang disampaikan berkenaan dengan implementasi kebijakan akan mendorong terjadinya interpretasi yang salah bahkan mungkin bertentangan dengan makna pesan awal.⁵⁹

Dalam pelaksanaannya kejelasan atas program ditentukan melalui rapat koordinasi. Rapat ini bertujuan untuk menjelaskan tata cara dan prosedur dalam pelaksanaan layanan nikah online pada website KUA Kecamatan Blimbing. Hal ini sejalan melalui

⁵⁹ Riant Nugroho, *Public Policy*, (Jakarta: Gramedia), 2012, hlm. 447

hasil wawancara oleh Bapak bagian ketatusahaan:

“Pada awalnya kami melangsungkan rapat koordinasi dengan yang hadir yaitu Kepala Kemenag Kota Malang, para kepala seksi maupun pihak terkait. Sesudah launching dilakukan sosialisasi ke kelurahan di Kecamatan Blimbing. Namun, apabila rapat rutin tidak ada hanya awal pas launching saja. Sehingga sesudah launching tidak terdapat rapat koordinasi hanya koordinasi biasa antara pusat layanan dengan bidang”.⁶⁰

Pernyataan di atas senada melalui pernyataan Kepala KUA Kecamatan Blimbing:

“Program ini disusun kami sehingga mulanya rapat koordinasi melalui Kepala Kemenag Kota Malang dan jejaring terkait, selanjutnya jika sudah jelas disalurkan informasi tersebut pada masyarakat sehingga program lebih jelas dan mengurangi kesalahan ketika penyampaian informasi”.⁶¹

Dari hasil wawancara di atas, kejelasan program dipaparkan ketika rapat koordinasi melalui pihak-pihak terkait. Setelah itu, KUA Kecamatan Blimbing menyosialisasikan hal tersebut di masyarakat. Tujuannya yaitu pelaksana lebih paham dan bisa memberikan penjelasan di masyarakat. Kejelasan informasi juga harus disampaikan di masyarakat. KUA Kecamatan Blimbing memiliki tugas menyampaikan informasi dengan kelengkapan dan kejelasan di masyarakat. Hal ini sejalan juga dengan pengungkapan Bapak pengelolah data KUA Kecamatan Blimbing:

“Agar penyampaian informasi kepada masyarakat, terdapat sosialisasi pada kelurahan dimana disitu kita menjelaskan tahapan layanan nikah dengan online yang diawali seperti bagaimana registrasi hingga tindak lanjut kantor KUA”.⁶² Pernyataan di atas hampir sama melalui

⁶⁰ Faiz Ulil Mufasol, wawancara, (Malang, 20 Agustus 2022)

⁶¹ H. Ahmad Sa'rani, S.Ag, wawancara, (Malang, 20 Agustus 2022)

⁶² Ahmad Nur Qoyim, wawancara, (Malang, 20 Agustus 2022)

pernyataan Ibu bendahara pembantu: “Cara untuk memberikan penjelasan pada masyarakat secara langsung yaitu ketika menyosialisasikan program di kelurahan yakni diberikan penjelasan oleh staf yang bertugas untuk mengarahkan masyarakat. Kemudian cara tidak langsung yakni diberi brosur yang memudahkan masyarakat membaca dan memahaminya”.⁶³

Dari hasil wawancara di atas, memberikan penjelasan dengan langsung tata cara dan prosedur layanan nikah berbasis digital/online disosialisasikan di semua kelurahan se-Kecamatan Blimbing. Sementara informasi yang disampaikan tidak langsung yaitu dengan brosur. Tidak hanya itu, dilakukan juga pemasangan banner pada ruangan depan sehingga masyarakat bisa mendapatkan informasi ketika mengunjungi kantor.

c) Konsistensi

Faktor ketiga yang berpengaruh terhadap komunikasi kebijakan adalah konsistensi. Jika dalam implementasi suatu kebijakan ingin berlangsung secara efektif, maka perintah pelaksanaan harus konsisten dan jelas. Walaupun perintah-perintah yang disampaikan kepada para pelaksana kebijakan mempunyai unsur kejelasan, tetapi apabila perintah itu sangat bertentangan maka perintah tersebut tidak akan memudahkan para pelaksana kebijakan untuk menjalankan tugasnya dengan baik. Di sisi yang lain, perintah dalam pengimplementasian suatu kebijakan yang tidak konsisten akan mendorong para pelaksana mengambil

⁶³ Eni Nurhayati, S.Pd.I, wawancara, (Malang, 20 Agustus 2022)

tindakan yang sangat longgar dalam menafsirkan dan mengimplementasikan kebijakan. Apabila hal ini terjadi, maka akan berdampak kepada tidak efektifnya implementasi kebijakan karena tindakan yang sangat longgar besar kemungkinan tidak dapat digunakan untuk melaksanakan suatu tujuan kebijakan.

Konsisten merupakan suatu perintah yang tidak berubah. Perintah ini berhubungan pada transformasi digital layanan nikah belum berubah. Berarti tidak terdapat perubahan aturan layanan nikah dari awal pembuatan program hingga sekarang seperti yang sudah dikatakan Bapak KUA Kecamatan Blimbing: “Sejauh ini tidak ada perubahan mengenai aturan layanan nikah berbasis digitak, mulai pembuatan hingga saat ini belum terdapat hal-hal yang berubah dan sesuai melalui PMA Nomor 20 Tahun 2019”.⁶⁴

Dari hasil wawancara di atas tentang tata cara dan mekanisme transformasi digital layanan nikah terdapat perubahan sejak launching program hingga sekarang. Apabila ada perubahan, akan diberi pengumuman.

2. Aspek Sumber Daya

Sesudah melangsungkan komunikasi, aspek selanjutnya yakni sumber daya. Sumber daya termasuk aspek yang terbilang esensial pada penentuan keberhasilan atas implementasi kebijakan. Ketika komunikasi berlangsung baik kemudian tidak terdapat sumber daya

⁶⁴ H. Ahmad Sa'rani, S.Ag, wawancara, (Malang, 20 Agustus 2022)

yang mencukupi, maka dalam proses pelaksanaan akan mengalami hambatan yang mengakibatkan implementasi tersebut menjadi gagal. Sumber daya ini mencakup staf, fasilitas, informasi yang menjadi pendukung jalannya implementasi karena memang implementasi sangat memerlukan dukungan SDM yang cukup dan kompeten sesuai bidang masing-masing.

Apabila sumber daya manusia sudah terpenuhi, maka selanjutnya yakni informasi. Informasi ini bisa mengenai cara pelaksanaan maupun terkait data ketaatan misalnya aturan dan regulasi pemerintah yang sudah diberlakukan. Selanjutnya yaitu sarana prasarana sebagai fasilitas fisik dimana walaupun telah mempunyai sumber daya manusia yang memadai dan berkompetensi pada bidang masing-masing serta terdapat informasi cukup ketika tidak terdapat fasilitas fisik mengakibatkan program akan sulit berhasil.

Berkenaan dengan ketersediaan sumber daya pendukung, khususnya sumber daya manusia. Hal ini berkenaan dengan kecakapan pelaksana kebijakan publik untuk *carry out* (melaksanakan) kebijakan secara efektif.⁶⁵ Sumber daya merupakan hal penting dalam implementasi suatu kebijakan yang baik. Dalam penelitian ini terdapat indikator-indikator yang dapat digunakan untuk melihat sejauh mana sumber daya mempengaruhi implementasi kebijakan terdiri dari:

a) Sumber Daya Manusia/Staf

⁶⁵ Leo Agustino, *Dasar-dasar Kebijakan Publik*, (Bandung: Alfabeta), 2008, hlm.147

Staf atau Sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf atau pegawai (*street-level bureaucrats*). Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan, salah-satunya disebabkan oleh staf/pegawai yang tidak cukup memadai, mencukupi, ataupun tidak kompeten dalam bidangnya. Penambahan jumlah staf dan implementor saja tidak cukup menyelesaikan persoalan implementasi kebijakan, tetapi diperlukan sebuah kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan.

Berdasarkan pemaparan sebelumnya yaitu dalam memberikan dukungan jalanya implementasi harus mendapatkan dukungan tersedianya sumber daya manusia yang berkompeten pada bidang masing-masing. Pada proses implementasi ini tidak wajib mempunyai sumber daya manusia yang melimpah, Karena ketika sumber daya manusia terlalu banyak maka otomatis terdapat banyak juga hirarki sehingga melambatkan pelaksanaan perintah tertentu. Namun, tentu saja jumlahnya juga tidak sedikit sekali, karena apabila terlalu sedikit maka sumber daya manusia ini bisa membuat pergerakan perintah menjadi lambat. Dengan demikian, sumber daya manusia yang ideal yaitu secukupnya. Hal ini diungkapkan Bapak KUA Kecamatan Blimbing:

“Untuk jumlah sumber daya manusia sendiri terutama pelaksana teknik layanan nikah berbasis digital hanya terdapat dua staf dimana jika pendapat saya masih kurang karena dibebani banyak tugas. Kemudian jumlah orang

yang melaksanakan tugas terbilang kebanyakan sehingga ketika turun ke lapangan banyak terkendala. Tidak hanya itu, staf juga tetap perlu standby di kantor ”.⁶⁶

Kemudian lebih lanjut Bapak penghulu menyebutkan bahwasanya: “Apabila ditinjau melalui kualitas SDM, maka staf disini terbilang baik dan telah sesuai berdasarkan pendapat saya. Kebanyakan telah lulus sarjana walaupun ada juga yang lulus aliyah namun memiliki kemauan dalam belajar sehingga SDM tetap memiliki kualitas baik”.⁶⁷

Dari hasil wawancara di atas, apabila ditinjau melalui perspektif kepegawaian diketahui bahwa KUA Kecamatan Blimbing dalam mengimplementasikan transformasi digital layanan nikah terdapat sumber daya manusia yaitu staf yang kurang walaupun sebenarnya bisa dihandle dengan baik. Namun, ketika pegawai berjumlah pas-pasan menjadi hal yang belum ideal sehingga menyebabkan belum efektifnya kinerja staf. Maka, dalam implementasi transformasi digital layanan nikah memperoleh hambatan dan belum optimal akibat sumber daya manusia yang belum mencukupi.

b) Sumber Daya Informasi

Dalam implementasi kebijakan, sumber daya informasi mempunyai dua bentuk yaitu: *pertama*, informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. *Kedua*, informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan (kompeten dan kapabel) dalam mengimplementasikan suatu kebijakan.

⁶⁶ H. Ahmad Sa'rani, S.Ag, wawancara, (Malang, 20 Agustus 2022)

⁶⁷ Tikno, S.sy, wawancara, (Malang, 20 Agustus 2022)

Sumber daya informasi adalah parameter esensial sesudah sumber daya manusia. Transformasi digital layanan nikah adalah program dari Kementerian agama republik Indonesia. Selain itu, dibuat supaya memudahkan masyarakat dalam mengurus pernikahan. Menurut Kepala KUA Kecamatan Blimbing menyebutkan bahwasanya:

“Program ini untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi pernikahan bagi calon suami-istri, sehingga masyarakat tidak wajib mengunjungi kantor. Program ini ditujukan untuk menghemat waktu bagi masyarakat yang mendapatkan kesibukan serta menjadi solusi untuk orang yang malu ketika datang ke kantor”.⁶⁸

Dari hasil wawancara di atas, transformasi digital layanan nikah bertujuan supaya memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi pernikahan bagi calon pengantin secara online. Terdapat kewajiban juga tanggung jawab yang perlu dilangsungkan KUA Kecamatan Blimbing sebagai pihak yang melaksanakan kebijakan, yakni dengan menyebarkan dan menjelaskan informasi mengenai mekanisme sistem pencatatan nikah secara online. Tujuannya yaitu untuk memperjelas pelaksana ataupun masyarakat luas sehingga tidak terdapat kesalahan ketika melaksanakan program sistem digital. Adapun ungkapan Bapak pengelola data:

“Setiap terdapat kegiatan, pihak kantor memberi informasi dengan sosialisasi sebagai unit yang melaksanakan teknik. Dalam hal ini, dilakukan rapat untuk menjelaskan

⁶⁸ H. Ahmad Sa'rani, S.Ag, wawancara, (Malang, 20 Agustus 2022)

keberlangsungan dan pelaksanaan program. Umumnya, rapat tersebut membahas terkait penjelasan alur program sehingga mengurangi kebingungan ketika di lapangan ataupun ketika terdapat pertanyaan dari masyarakat”.⁶⁹
Berdasarkan penjelasan di atas, KUA Kecamatan

Blimbing sudah menjalin pertemuan staf sebagai unit pelaksana teknik dan beberapa masyarakat. Masyarakat yang pertama kali memanfaatkan sistem layanan nikah berbasis digital ini pastinya terkesan bingung akibat banyaknya masyarakat yang tidak mengenal benar mengenai teknologi sehingga kebingungan ketika melakukannya.

Dilihat dari berbagai pendapat yang diperoleh, bisa dinyatakan bahwasanya kejelasan informasi mengenai transformasi digital layanan nikah telah berlangsung baik mulai dari penyelenggaraan sosialisasi. Walaupun masyarakat telah mengikuti sosialisasi secara baik, terdapat beberapa masyarakat yang tetap memberikan aduan dengan langsung dibandingkan online sebab masyarakat kebingungan ketika memanfaatkan layanan pengaduan online. Informasi layanan nikah berbasis digital melalui website dan tata cara dan mekanisme berdasarkan ungkapan Bapak pengelola data menyebutkan bahwasanya: “Untuk tata cara terdapat layanan langsung melalui via online, nah, kalau calon pengantin melakukan pencatatan nikah melalui online melalui website, calon pengantin dapat melakukan pengisian identitas diri

⁶⁹ hamad Nur Qoyim, wawancara, (Malang, 20 Agustus 2022)

kemudian langsung dikirimkan ke kami selanjutnya akan diproses”.⁷⁰

Berdasarkan hasil wawancara di atas, tata cara atau mekanisme layanan nikah secara online 1) calon pengantin melengkapi persyaratan administrasi terlebih dahulu, kemudian daftar on-line melalui portalsimkah.kemenag.go.id. 2) apabila akad nikah dilaksanakan tidak di KUA maka setelah calon pengantin menyerahkan berkas administrasi, akan dibuatkan kode billing supaya membayar biaya nikah di bank yang ada. 3) menyerahkan bukti pembayaran. 4) verifikasi administrasi dan syar'i calon mempelai dan wali nikah. 5) pelaksanaan akad nikah. Layanan nikah berbasis dilakukan melalui tujuan supaya mempercepat dan mempermudah masyarakat supaya pengurusan administrasi pencatatan nikah bagi calon. Keunggulan dari layanan nikah berbasis digital ini dapat diakses 24 jam.

c) Sumber Daya Fasilitas (Sarana dan Prasarana)

Sarana dan prasarana atau fasilitas fisik merupakan faktor penting dalam mengimplementasikan suatu kebijakan. Implementor mungkin mempunyai staf yang mencukupi, kapabel dan kompeten, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil. Sarana dan prasarana adalah elemen esensial pada

⁷⁰ Ahmad Nur Qoyim, wawancara, (Malang, 20 Agustus 2022)

pelaksanaan kebijakan transformasi digital layanan nikah. Melalui sarana dan prasarana yang belum cukup menyebabkan jalannya implementasi bisa mendapatkan gangguan. Mengenai hal ini, dibutuhkan sarana prasarana yang menunjang terlaksananya kegiatan. Hal ini sejalan dengan ucapan Kepala KUA Kecamatan Blimbing: “Di sini dilihat berdasarkan fasilitas fisik dalam menunjang pelaksanaan program dianggap belum baik khususnya fasilitas laptop dan komputer yang belum mendukung pelaksanaan program”.⁷¹

Hal ini sejalan pada pernyataan oleh Bapak pengelolah data menyebutkan bahwasanya:

“Untuk permasalahan mengenai sarana prasarana program, terbilang cukup baik misalnya komputer, laptop, printer maupun akses internet bisa digunakan dalam mendapatkan akses website secara cukup baik. Walaupun demikian, terdapat yang memakai laptop pribadi agar pelaksanaan program lebih maksimal”.⁷²

Memang dilihat dari kondisi di KUA Kecamatan Blimbing belum memadai, misalnya laptop, komputer, printer dan akses internet dimana termasuk fasilitas untuk pelaksanaan sistem layanan nikah berbasis digital yang baik. Namun, jumlah fasilitas ini belum mencukupi dibuktikan dari staf yang masih menggunakan laptop pribadi agar bisa mengakses website demi pelaksanaan program secara maksimal. Berdasarkan wawancara, bisa ditak simpulan yaitu masalah fasilitas termasuk aspek esensial

⁷¹ Ahmad Sa'rani, S.Ag, wawancara, (Malang, 20 Agustus 2022)

⁷² Ahmad Nur Qoyim, wawancara, (Malang, 20 Agustus 2022)

dalam implementasi kebijakan transformasi digital layanan nikah kurang baik yang disebabkan terdapat satu komputer saja untuk melakukan akses, dibantu melalui laptop pribadi supaya mengakses layanan nikah melalui *website*.

Terdapat indikator-indikator yang dapat digunakan dalam menentukan keberhasilan pada sumber daya menurut teori George C Edward III yaitu:

- a) Sumber daya utama dalam mengimplemetasikan kebijakan adalah staf, dengan terpenuhinya jumlah staf/pegawai yang berkompeten dalam bidangnya akan menjadi tolak ukur keberhasilan dalam mengimplikasikan suatu kebijakan.
- b) Dalam mengimplementasikan suatu kebijakan tentunya implementor harus mengetahui apakah orang lain yang terlibat dalam pelaksanaan suatu kebijakan tersebut patuh serta tunduk terhadap hukum dan implementor harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan disat mereka diberikan perintah untuk melakukan suatu tindakan, dengan terpenuhinya kedua hal tersebut maka sistem informasi akan menjadi tolak ukur keberhasilan dalam mengimplikasikan suatu kebijakan.
- c) Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi semua para pelaksana untuk melaksanakan suatu kebijakan yang ditetapkan secara politik. Maka dengan demikian wewenang harus menjadi otoritas, dikarenakan wewenang menjadi tolak ukur dalam mengimplikasikan suatu kebijakan.

d) Tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana yang baik) maka proses implikasi kebijakan tidak akan berhasil, oleh karena itu dibutuhkan fasilitas yang baik untuk mendukung proses implikasi kebijakan karena fasilitas menjadi tolak ukur dalam mengimplikasikan suatu kebijakan.

3. Disposisi

Keberhasilan dalam mengimplementasikan kebijakan bukan hanya ditentukan oleh sejauh mana para pelaku kebijakan (*implementors*) mengetahui apa yang harus dilakukan dan mampu melakukannya, tetapi juga ditentukan oleh kemauan para pelaku kebijakan tadi memiliki disposisi yang kuat terhadap kebijakan yang sedang diimplementasikan. dukungan, kemungkinan besar mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Demikian pula sebaliknya, apabila tingkah laku atau perspektif para pelaksana berbeda dengan para pembuat keputusan, maka proses pelaksanaan suatu kebijakan akan menjadi semakin sulit.⁷³ Banyak kebijakan yang masuk ke dalam "zona ketidak acuhan". Ada kebijakan yang dilaksanakan efektif karena mendapat dukungan dari para pelaksana kebijakan, namun kebijakan-kebijakan lain mungkin akan bertentangan secara langsung dengan pandangan-pandangan pelaksana kebijakan atau kepentingan-kepentingan pribadi atau organisasi dari para pelaksana. Kecenderungan-kecenderungan

⁷³ Joko Widodo, 2009, *Analisis Kebijakan Publik*, Malang: Bayumedia Publishing, hlm.104

mungkin menghalangi implementasi bila pelaksana benar-benar tidak sepakat dengan substansi suatu kebijakan. Individu-individu di luar sektor pemerintahan juga mempunyai pengaruh bagi implementasi kebijakan. Sebagian besar penduduk yang terlibat dalam pelaksanaan satu atau lebih kebijakan dan usaha-usaha pelaksanaannya pada umumnya tidak sangat tampak. Dengan demikian potensi untuk melakukan kesalahan dalam implementasi adalah besar jika warganegara-warganegara tidak menyetujui suatu kebijakan. Kecenderungan-kecenderungan dari para individu swasta terhadap tipe-tipe tertentu dari sistem-sistem pemberian pelayanan mungkin juga menghalangi pelaksanaannya karena mencegah orang-orang mengambil keuntungan dari manfaat-manfaat yang ada.⁷⁴ Faktor-faktor yang menjadi perhatian mengenai disposisi dalam mengimplementasikan kebijakan yang terdiri dari:⁷⁵

- a. Pengangkatan birokrasi. Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat yang lebih atas. Oleh karena itu, pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat.

194 ⁷⁴ Budi Winarno, *Kebijakan Publik Teori dan Proses*, (Jakarta: Buku Kita), 2008, hlm.

⁷⁵ Leo Agustino, *Op.cit*, hlm. 152-153

- b. Insentif, merupakan salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya orang bergerak berdasarkan kepentingan dirinya sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana menjalankan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi.

Disposisi merupakan kemauan, keinginan, dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan. Jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu, dan hal ini berarti adanya. Disposisi dalam penelitian berarti perilaku pelaksana implementasi kebijakan.⁷⁶ Disposisi merupakan karakteristik, watak yang dimiliki pelaksana kebijakan misalnya komitmen, kedisiplinan, kecerdasan, kejujuran, dan demokratis.⁷⁷ Ketika pelaksana kebijakan mempunyai disposisi secara baik, bisa dianggap dapat melaksanakan kebijakan secara baik. Namun ketika pelaksana kebijakan bersikap buruk dan memiliki cara pandang tidak sama dengan tujuan dan arah kebijakan, bisa

⁷⁶ Ramdhani and Ramdhani, "Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik," 10

⁷⁷ S. A. Wahab, *Pengantar Analisis Implementasi Kebijakan Negara* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 51

menyebabkan tahap implementasi kebijakn tidak berlangsung efektif dan efisien.

Disposisi maupun sikap dari pelaksana ini bisa menyebabkan hambatan pada implementasi kebijakan sesuai atas kompetensi maupun sikap pelaksana. Dengan demikian, proses memilih dan menetapkan personalia pelaksana kebijakan harus memenuhi syarat individu berkompeten dan berdedikasi sehingga bisa mendukung kebijakan yang diberlakukan.⁷⁸ Kecenderungan adalah faktor dengan konsekuensi terpenting untuk terlaksananya pelaksanaan kebijakan. Apabila implementasi kebijakan hendak dilangsungkan dengan efektif, pelaksana kebijakan tidak hanya mengetahui terkait hal-hal yang hendak dilakukan namun juga mempunyai kemampuan dalam pelaksanaannya. Hal ini penting agar dalam praktik bisa berlangsung lancar. Ketika pelaksana kebijakan memiliki sikap baik pada kebijakan atas wewenang yang dimiliki, bisa ditarik simpulan bahwa terdapat dukungan untuk menjalankan kebijakan itu. Pada implementasi transformasi digital layanan nikah, alasan utama petugas menjalankan kebijakan yaitu kewajiban KUA Kecamatan Blimbing di bawah naungan Kemenag Kota Malang sebagai pelaksana dengan wewenang untuk memberikan layanan publik di masyarakat. Hal itu disebutkan Bapak KUA Kecamatan Blimbing: “Ketika menjalankan tugas, kami

⁷⁸ Mohd Ibnu Afandi and Warjio Warjio, “Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Asahan Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Dalam Pencapaian Target Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Studi Deskriptif Di Kelurahan Bunut Barat Kecamatan Kota Kisaran Barat),” *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)* 5, no. 2 (2015): 132–53.

diberikan wewenang dari Kemenag Kota Malang sehingga kami senang hati sebagai pelaksana untuk menjalankan tugas ini”.⁷⁹

Tolak ukur dalam mengimplementasikan suatu kebijakan tidak hanya ditentukan oleh sejauh mana para pelaku kebijakan mengetahui apa yang harus dilakukan dan mampu melakukannya, tetapi ditentukan juga oleh kemauan para pelaku kebijakan karena memiliki disposisi yang kuat terhadap kebijakan yang sedang diimplementasikan. apabila tingkah laku atau perspektif para pelaksana berbeda dengan para pembuat keputusan memiliki perbedaan, maka proses pelaksanaan suatu kebijakan akan menjadi semakin sulit.

4. Struktur Birokrasi

Berkenaan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan publik. Tantangannya adalah bagaimana agar tidak terjadi *bureaucratic fragmentation* karena struktur ini menjadikan proses implementasi menjadi jauh dari efektif. Terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni *standard operational procedure* (SOP) dan fragmentasi. SOP berkembang sebagai tanggapan internal terhadap waktu yang terbatas dan sumber-sumber dari para pelaksana serta keinginan untuk keseragaman dalam bekerjanya organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas. Fragmentasi berasal terutama dari tekanan-tekanan di luar unit-unit birokrasi, seperti komite-komite legislatif, kelompok-kelompok

⁷⁹ H. Ahmad Sa'rani, S.Ag, wawancara, (Malang, 20 Agustus 2022)

kepentingan, pejabat-pejabat eksekutif, konstitusi negara dan sifat kebijakan yang mempengaruhi organisasi birokrasi-birokrasi pemerintah.⁸⁰

Sesudah komunikasi, sumber daya dan disposisi elemen selanjutnya yaitu stuktur birokrasi. Stuktur ini termasuk aspek yang menjadi indikator dalam berlangsungnya implementasi ini. Berkaitan dengan hal tersebut, sehingga kegiatan maupun indikator yang digunakan dalam Melihat seberapa jauh berhasilnya implementasi kebijakan yaitu melalui:

a) Standar Operasional Prosedur (SOP)

Salah satu struktur paling mendasar dari suatu organisasi adalah prosedur dasar kerja (*standard operational procedure*). Dengan menggunakan SOP para pelaksana dapat memanfaatkan waktu yang tersedia, selain itu SOP juga menyeragami tindakantindakan dari para pejabat dalam organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas yang pada gilirannya dapat menimbulkan fleksibilitas yang besar dan kesamaan yang besar dalam penerapan peraturan-peraturan. Setiap kegiatan perlu mempunyai perencanaan di masa mendatang, hal ini termasuk juga pada implementasi transformasi digital layanan nikah. SOP diperlukan dalam melangsungkan aktivitas sehari-hari untuk melancarkan dan menjaga kinerja pegawai sehingga mempunyai

⁸⁰ Leo Agustino, *Op.cit*, hlm. 153.

konsistensi ketika menjalankan tugas. SOP ini dipakai untuk memberi arahan staf mengenai tugas pokok beserta fungsi. Hal ini juga dinyatakan KepalaKUA Kecamatan Blimbing yaitu:

“Berdasarkan SOP yang sudah kami susun maupun SOP pusat memberikan perintah agar disesuaikan pada situasi pada setiap KUA karena tiap KUA terdapat masalah yang berbeda sehingga kita selalu SOP sebagai panduan kami untuk membuat layanan pencatatan nikah online ini”.⁸¹

Pernyataan di atas diperkuat oleh Bapak pengelola data mengatakan bahwa: “kita telah launching sejak 2021 sehingga terbilang cukup lama sih untuk membuat SOP dan jika berdasarkan saya SOP saat ini sudah baik”.⁸²

Kemudian Kepala KUA Kecamatan Blimbing juga menjelaskan: “peraturan yang dikeluarkan dalam implementasi kebijakan transformasi digital layanan nikah bahwa calon pengantin diarahkan supaya mendaftarkan pernikahan on-line secara mandiri”.⁸³Adapun prosedur operasi standar dalam implementasi kebijakan transformasi digital layanan nikah yang disampaikan oleh Bapak pengelola data sebagai berikut:⁸⁴

⁸¹ H. Ahmad Sa’rani, S.Ag, wawancara, (Malang, 20 Agustus 2022)

⁸² Ahmad Nur Qoyim, wawancara, (Malang, 20 Agustus 2022)

⁸³ H. Ahmad Sa’rani, S.Ag, wawancara, (Malang, 20 Agustus 2022)

⁸⁴ Ahmad Nur Qoyim, wawancara, (Malang, 20 Agustus 2022)

Tabel 4.2
Prosedur Operasi Standar dalam Implementasi Kebijakan
Transformasi Digital Layanan Nikah

N o	Jenis Pelayanan Proses Nikah	Ukuran	Standar	Kondisi sekarang	Kondisi yg diinginkan
1	Daftar	Menit	5	5	5
2	Pemeriksaan	Menit	15	15	10
3	Cetak buku	Menit	5/1	5/1	5/1
4	Akad nikah	Menit	45	45	30

Sumber: Data diolah

Dari hasil wawancara di atas bahwa menjadi pedoman penyelenggara layanan nikah berbasis digital. Implementasi kebijakan transformasi digital layanan nikah maupun menjalin kerjasama melalui banyak pihak yang berhubungan misalnya pihak kelurahan dan jejaringannya. Dan calon pengantin diarahkan supaya mendaftarkan pernikahan on-line secara mandiri serta SOP yang digunakan sudah baik dan efisien.

b) Kewenangan

Wewenang dapat diartikan yaitu bentuk pertanggung jawaban untuk seseorang maupun kelompok untuk mengelola dan menangani suatu hal sehingga bisa mencapai tujuan yang diinginkan. Adapun indikator wewenang pada layanan nikah

berbasis digital adalah indikator penting untuk kesuksesan dalam implementasi. Hal ini juga disebutkan oleh Ibu pengelola surat yang menyebutkan bahwasanya: “Pada implementasi layanan online ini pelaksananya yaitu KUA Kecamatan Blimbing”.⁸⁵ Di samping itu, Kepala KUA Kecamatan Blimbing juga mengatakan bahwa: “Badan dan unit-unit pelaksana yang telah disiapkan dalam rangka melaksanakan kebijakan transformasi digital layanan nikah yaitu front office, penghulu, pengelola surat, pengelola data, bendahara pembantu, tenaga keamanan dan kebersihan”.⁸⁶

Kemudian beliau juga menambahkan: “Otoritas tertinggi terletak pada Kepala Kantor Urusan Agama, sehingga manajemen pekerjaan didelegasikan sesuai tugas dan fungsinya oleh Kepala”.⁸⁷ Berdasarkan wawancara di atas memperlihatkan bahwa segi kewenangan yang dilaksanakan KUA Kecamatan Blimbing bertujuan agar mempermudah supaya mengatasi permasalahan melalui cepat. Dan unit-unit pelaksana yang melaksanakan kebijakan transformasi digital layanan nikah yaitu front office, penghulu, pengelola surat, pengelola data, bendahara pembantu, tenaga keamanan dan kebersihan. Jalur otoritas dan tata-kerja yang digunakan dalam rangka melaksanakan kebijakan transformasi digital layanan nikah adalah Kepala KUA.

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa struktur

⁸⁵ Sri Lestari, SE, wawancara, (Malang, 20 Agustus 2022)

⁸⁶ H. Ahmad Sa'rani, S.Ag, wawancara, (Malang, 20 Agustus 2022)

⁸⁷ H. Ahmad Sa'rani, S.Ag, wawancara, (Malang, 20 Agustus 2022)

birokrasi KUA Kecamatan Blimbing dalam implementasi transformasi digital layanan nikah berjalan melalui baik, ini dilihat dari SOP dan kewenangannya yang dijalankan sesuai melalui yang diharapkan.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Nikah Secara Digital di KUA Kecamatan Blimbing

1. Faktor Pendukung

Dalam mengimplementasikan kebijakan transformasi digital layanan nikah di KUA Kecamatan Blimbing tentu tak terlepas dari faktor pendukungnya. Adapun faktor pendukung dalam mengimplementasikan kebijakan transformasi digital layanan nikah sebagaimana yang diungkapkan Kepala KUA Kecamatan Blimbing: “Kepala KUA sebagai leader yang menjadi manajer supaya mendistribusikan kegiatan atau pekerjaan sesuai melalui kompetensi masing-masing”.⁸⁸ Di samping itu Ibu pengelola surat juga menambahkan bahwa:

“Faktor pendukung dalam implementasi transformasi digital layanan nikah adalah koordinasi dan komunikasi yang baik antar kepala dan staf sehingga di pelaksanaan berjalan melalui baik dan lancar. Meskipun ada kendala baik itu di system ataupun manajemen langsung difollow up oleh atasan kita”.⁸⁹

Dari keterangan tersebut bisa disimpulkan bahwasanya faktor pendukung ketika mengimplementasikan kebijakan transformasi

⁸⁸ H. Ahmad Sa'rani, S.Ag, wawancara, (Malang, 20 Agustus 2022)

⁸⁹ Sri Lestari, SE, wawancara, (Malang, 20 Agustus 2022)

digital layanan nikah sebagaimana yang diungkapkan Kepala KUA Kecamatan Blimbing adalah system leadership dan koordinasi serta jalinan komunikasi yang baik antar kepala dan staf.

2. Faktor Penghambat

Implementasi kebijakan termasuk perihal kompleks dan menyangkut berbagai aspek yang berhubungan satu dengan lain kemudian bisa berlangsung sesuai perencanaan maupun sebaliknya. Aspek yang ada pada tahap implementasi ini juga bisa termasuk faktor yang mempengaruhi gagalnya implementasi kegagalan yang selanjutnya dikenal dengan sebutan faktor penghambat. Pada implementasi kebijakan transformasi digital layanan nikah yang menjadi pelaksana menemui kendala yang berpengaruh pada pemberian layanan. Faktor penghambat ini sejalan dari hasil wawancara melalui Kepala KUA Kecamatan Blimbing:

“Kalau faktor penghambat pasti ditemui mbak, adapun tujuannya adanya layanan nikah berbasis digital memudahkan masyarakat supaya melakukannya. Terus kendalanya yaitu lambatnya pengadaan/peremajaan perangkat, aplikasi yang bergonta-ganti sehingga butuh banyak penyesuaian dan belum ada *back up* aplikasi sebagai solusi di saat aplikasi utama *error* secara masal, disebabkan data terpusat di Kementerian Agama RI.”⁹⁰

Berdasarkan wawancara di atas adanya halangan dikarenakan lambatnya pengadaan/peremajaan perangkat, aplikasi yang bergonta-ganti sehingga butuh banyak penyesuaian dan belum ada *back up* aplikasi sebagai solusi di saat aplikasi utama *error* secara masal. Hasil

⁹⁰ H. Ahmad Sa'rani, S.Ag, wawancara, (Malang, 20 Agustus 2022)

wawancara di atas ditambahkan melalui pernyataan Bapak pengelola data: “Kendala pasti banyak mba. Misalnya kita jumlahnya hanya dua orang padahal perlu stanby pada pusat layanan.⁹¹ Menurut hasil wawancara tersebut bisa disimpulkan bahwasannya faktor yang menghambat dalam transformasi digital layanan nikah adalah lambatnya pengadaan/peremajaan perangkat, aplikasi yang bergonta-ganti sehingga butuh banyak penyesuaian dan belum ada back up aplikasi sebagai solusi di saat aplikasi utama *error* secara masal dan kurangnya tenaga sumber daya manusia.

Implementasi salah satu hal yang dapat mempengaruhi suatu tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok pejabat dengan adanya suatu tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dengan melakukan aktivitas pelaksanaan yang akan mencapai hasil yang diinginkan. Dalam mengimplementasikan kebijakan transformasi digital layanan nikah di Kantor Urusan Agama, KUA Kecamatan Blimbing khususnya disambut dengan baik oleh masyarakat sebagaimana wawancara yang telah dilakukan dengan Bapak Taufiq, beliau adalah masyarakat yang telah menikmati pelayanan nikah secara digital. Bapak Taufiq menyampaikan kepada kami sebagai berikut:

“Menurut saya Kantor Urusan Agama Kecamatan Blimbing sudah melayani masyarakat dengan sangat baik, dengan adanya pelayanan digitalisasi nikah atau biasa disebut SIMKAH di era perkembangan teknologi ini sangat membantu karena dalam pendaftaran nikah tidak perlu lama jika semua persyaratan sudah lengkap untuk diproses, keperluan lainnya juga dapat diproses

⁹¹ Ahmad Nur Qoyim, wawancara, (Malang, 20 Agustus 2022)

dengan cepat dan jadwal pelaksanaannya juga tidak terjadi bentrok antara satu pasangan catin dengan pasangan lainnya”.⁹²

Berdasarkan observasi dan hasil wawancara dengan informan, Kantor Urusan Agama Kecamatan Blimbing sudah melakukan pelayanan terhadap pencatatan nikah melalui aplikasi digital SIMKAH web sesuai dengan SOP yang berlaku dan ditetapkan di KUA tersebut. Dengan adanya ketepatan, kecepatan waktu dalam melayani masyarakat maka menurut peneliti Kantor Urusan Agama Kecamatan Blimbing telah menerapkan salah satu nilai atau norma yang terkandung dalam SOP dan juga telah menerapkan salah satu nilai dari teori implementasi suatu kebijakan menurut George C Edward III.

Di era pesatnya perkembangan teknologi saat ini, dibutuhkan akses yang praktis dan efisien oleh masyarakat, dengan membuat terobosan dan inovasi baru yang salah satunya adalah dokumen pribadi sangat penting untuk dimiliki oleh setiap orang, dalam upaya melakukan pendataan yang membutuhkan identifikasi atas data diri, Ibu Ariza selaku informan kedua/atau masyarakat penerima layanan digitalisasi nikah SIMKAH yang kami wawancarai menjelaskan bahwa:

“Kartu nikah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dan prima, seperti legalisasi, dokumen surat keterangan, kebutuhan dalam syarat perbankan, kemudahan dalam melakukan *check-in* atau pemesanan hotel. Adanya digitalisasi layanan nikah SIMKAH sangat membantu karena pada zaman sebelumnya buku nikah masih menggunakan manual, adanya kartu nikah digital dengan ukuran yang praktis dan simpel memberikan efisiensi kepada pemilikinya, sehingga sangat praktis untuk dibawa kemana-mana, yang terpenting mencegah pemalsuan

⁹² Taufiq, wawancara, (Malang, 15 Juni 2023)

buku nikah”.⁹³

Berdasarkan observasi dan hasil wawancara dengan Ibu Ariza selaku informan kedua, peneliti dapat menyimpulkan bahwa dengan adanya digitalisasi layanan nikah SIMKAH sangat membantu masyarakat, yang mana buku nikah sebelum diterapkan digitalisasi masih menggunakan buku nikah manual dan dirasa tidak praktis serta dikhawatirkan mudah untuk dipalsukan. Tetapi dengan diterapkannya digitalisasi layanan nikah SIMKAH dirasa dapat meminimalisir pemalsuan buku nikah dengan adanya QR/atau barcode yang dapat terhubung langsung dengan website SIMKAH.

⁹³ Ariza, wawancara, (Malang, 15 Juni 2023)

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data serta temuan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini menyimpulkan bahwa menurut George C Edward III dalam teori implementasi kebijakan, untuk melihat seberapa jauh keberhasilan penerapan suatu kebijakan maka bisa dilihat dari 4 aspek yaitu: 1) aspek komunikasi; 2) aspek sumber daya; 3) disposisi; 4) struktur birokrasi;. Kantor Urusan Agama Kecamatan Blimbing mengimplemetasikan transformasi digital pelayanan sudah sesuai dengan aspek teori George C Edward III dalam teori implementasi kebijakan yaitu melalui indikator sebagai berikut: 1) Komunikasi yang dilakukan oleh Kemenag Kota Malang dan KUA Kecamatan Blimbing selaku unit pelaksana sejauh ini telah berjalan, namun masih ada beberapa kendala; 2) sumber daya termasuk aspek yang mendukung implementasi kebijakan transformasi digital layanan nikah. Namun, dalam hal ini ditemukan beberapa kekurangan yakni hanya terdapat dua staf yang dituntut menjalankan seluruh tugas. Sedangkan untuk fasilitas juga sudah memenuhi tetapi masih perlu ditingkatkan lagi tentang fasilitas untuk staf karena terdapat staf yang masih memakai laptop pribadi untuk memaksimalkan kinerja; 3) Disposisi maupun kecenderungan pelaksana menunjukkan sifat baik dilihat dari para staf

yang dengan senang hati melakukan kebijakan tersebut; 4) Struktur birokrasi pada implementasi transformasi digital layanan nikah berjalan dengan baik;

2. Kantor Urusan Agama Kecamatan Blimbing dalam mengimplementasikan kebijakan transformasi digital pada layanan nikah, tentunya tak terlepas dari beberapa faktor pendukung dan penghambat. Adapun faktor pendukung dalam mengimplementasikan kebijakan transformasi digital adalah sebagai berikut: 1) sistem *leadership*; 2) komunikasi yang baik; dan 3) koordinasi. Sedangkan faktor penghambat dalam mengimplementasikan transformasi digital pelayanan nikah di KUA Kecamatan Blimbing adalah sebagai berikut: 1) lambatnya pengadaan/peremajaan perangkat; 2) aplikasi yang bergonta-ganti sehingga membutuhkan banyak penyesuaian; dan 3) belum ada *back up* aplikasi sebagai solusi di saat aplikasi utama *error* secara masal; 4) kurangnya tenaga sumber daya manusia;

B. Saran

1. Meningkatkan dalam penyaluran informasi tidak terbatas sosialisasi dan memanfaatkan brosur saja karena bisa juga memanfaatkan media cetak.
2. Perlu adanya penambahan sumber daya manusia KUA Kecamatan Blimbing agar penerapan pelayanan jauh lebih maksimal.
3. Perlu adanya penambahan sumber daya sarana prasarana supaya memaksimalkan kinerja pelayanan nikah berbasis digital.

4. Berdasarkan hasil penelitian ini, tentu banyak ditemukan kekurangan di dalamnya, oleh karena itu, peneliti merekomendasikan di peneliti lainnya supaya membahas dan meneliti serta mengembangkan kajian terkait pencatatan nikah berbasis digital dari aspek implikasi, motivasi dan persepsi masyarakat khususnya calon pengantin.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Rianto. *Metodologi Penelitian Sosial Dan Hukum*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2021
- Afandi, Mohd Ibnu, and Warjio Warjio. "Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Asahan Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Dalam Pencapaian Target Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (Studi Deskriptif Di Kelurahan Bunut Barat Kecamatan Kota Kisaran Barat)." *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)* 5, no. 2 (2015): 132–53.
- Agustino, Leo, *Dasar-dasar Kebijakan Publik*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Agustino, Leo. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik (Edisi Revisi)*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Agustino, Leo, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Anwar, Muhammad Khairil. "Efektivitas Penggunaan Simkah Online Dalam Tertib Administrasi Pencatatan Pernikahan Di KUA Wilayah Kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lombok Timur." UIN Mataram, 2021.
- Bab 1 Pasal 1 Undang-undang Nomor 1 tahun 1974 tentang Perkawinan (1974).
- Dewi, Ernita. "Transformasi Sosial Dan Nilai Agama." *Substantia: Jurnal Ilmu-Ilmu Ushuluddin* 14, no. 1 (2012): 112–21.
- "Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor II/369 Tahun 2013 Tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Pada Kantor Urusan Agama," n.d.
- Dunn, W.N. *Public Policy Analysis: An Introduction*. Englewood: Prentice Hall International, 1994.
- Edward III, George C. *Edward First Styled Himself "King of France" in 1337, Though He Did Not Officially Assume The Title Until 1340*. Prestwich, 2005.
- Goerge C Edwards III. *Implementing Public Policy*. America: Texas A & M University, 1980.

- Hamid, Arif Firmansyah, and Rayno Dwi Adityo. "Penerbitan Kartu Nikah Digital Perspektif Teori Utilitarianisme Hukum Rudolf Von Jhering." *Sakina: Journal of Family Studies* 6, no. 2 (2022).
- Herabudin. *Studi Kebijakan Pemerintah. Dari Filosofi Ke Implementasi*. Bandung: Pustaka Setia, 2016.
- Irwandi, Riki, Mardianto, and Dwi Mirani. "Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Dalam Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir." Sriwijaya University, 2020.
- Jamili, Muhammad. "Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Pelayanan Pernikahan Dan Permohonan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama (Kua) Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin." *Al'iidara Balad* 2, no. 2 (2020): 36-60.
- Junita, Wulandari, Masrial Masrial, and Hamzah Prima Kurniati. "Manajemen Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Nan Sabaris Kabupaten Padang Pariaman." *Al Imam: Jurnal Manajemen Dakwah* 3, no. 2 (2020): 72-85.
- Maulana Abdul Ghaffar, Yuliatin Yuliatin, and Mustiah Mustiah. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Nikah Di Kantor Urusan Agama Pengabuan Kabupaten Tanjung Jabung Barat." Univeritas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin, 2020.
- Mayangsari, Rizadian, and Eva Hany Fanida. "Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sawahan Kota Surabaya." *Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA, Hlm* 4 (2016).
- Muhammad Ryan Habibillah. "Tugas Dan Fungsi Kua Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 34 Tahun 2016 Di KUA Kecamatan Payung Sekaki Menurut Perspektif Fiqh Siyasah." Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2021.

- Mutofa, “Trasnformasi dan Digitalisasi Sektor Layanan KUA” dalam <https://jabar.kemenag.go.id/portal/read/transformasi-dan-digitalisasi-sektor-layanan-kua/>. Diakses pada tanggal 12 Juni 2023.
- Nayoan, Stephanie Jill, and Johansen Cruyff Mandey. “Transformasi Sebagai Strategi Desain.” *Media Matrasain* 8, no. 2 (2011).
- Nugroho, Riant, *Public Policy*, Jakarta: Gramedia, 2012.
- Pide, A Suriyaman Mustari. *Hukum Adat Dahulu, Kini, Dan Akan Datang*. Jakarta: Prenada Media, 2017.
- Ramdhani, Abdullah, and Muhammad Ali Ramdhani. “Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik.” *Jurnal Publik* 11, no. 1 (2017): 1–12. <https://doi.org/10.35448/jrat.v11i2.4261>.
- Risaldi, Ahmad. “Penerapan Fungsi Manajemen Dakwah Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai KUA Di Kecamatan Tamalate Kota Makassar.” Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2019. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/id/eprint/16184>.
- Ristin, Victaria. “Efektivitas Program Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Penerapan Administrasi Kantor Urusan Agama (KUA) Di Kota Bengkulu.” IAIN Bengkulu, 2016. <http://repository.iainbengkulu.ac.id/id/eprint/2161>.
- Riyadi, Fuad. “Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Di KUA Kecamatan Mejobo Kudus.” *YUDISIA: Jurnal Pemikiran Hukum Dan Hukum Islam* 9, no. 2 (2019): 211–31. <https://doi.org/10.21043/yudisia.v9i2.4477>.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), 2006.
- Subarsono, A. *Analisis Kebijakan Publik. Konsep, Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Pustaka Pelajar Jakarta, 2005.
- Subekti, Hari. “Performa Komunikatif Terhadap Pengelolaan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Nikah Berbasis Web (Simkah Web).” Fakultas

- Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, n.d.
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/63417>.
- Sudjana, Nana, and H Awal Kusumah. "Proposal Penelitian Di Perguruan Tinggi," 2008.
- Sunarso, Budi. *Peran Kantor Urusan Agama Dan Penyuluh Dalam Memberikan Bimbingan Perkawinan Pada Masyarakat Di Udapi Hilir Prafi Kabupaten Manokwari*. Bandung: Myria Publisher, 2019.
- Syahrudin, and Julaeha. "Reformasi Birokrasi Pada KUA." *Jurnal Bimas Islam* 8, no. 3 (2015): 589–605.
<https://jurnalbimasislam.kemenag.go.id/jbi/article/view/203>.
- Tim Penyusun Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. *Pedoman Penulisan Skripsi Tahun 2019*. Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2019.
- Undang-undang RI Nomor 11 Tahun 2007 Tentang Sistem Informasi Pencatatan Nikah
- Undang-undang RI Nomor Nomor 20 Tahun 2019 Tentang Pencatatan Pernikahan
- Usman, Nurdin. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2002.
- Wahab, S. *Analisis Kebijakan. Dari Formulasi Ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Wahab, S. A. *Pengantar Analisis Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Winarno, Budi. *Teori Dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo, 2002.
- Wuryantai, A G Eka Wenats. "Digitalisasi Masyarakat: Menilik Kekuatan Dan Kelemahan Dinamika Era Informasi Digital Dan Masyarakat Informasi," 2004.
- Widodo, Joko, *Analisis Kebijakan Publik*, Malang: Bayumedia Publishing, 2009.
- Wahab, Abdul dan Solichin, *analisis kebijaksanaan: dari formulasi keimplementasi kebijaksanaan Negara*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004.
- Winarno, Budi, *Kebijakan Publik Teori dan Proses*, Jakarta: Buku Kita, 2008.

- Widodo, Joko, *Analisis Kebijakan Publik*, Malang: Bayumedia Publishing, 2019.
- Yandianto. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Bandung: Percetakan Bandung, 1997.
- Yasa'Abubakar, Al, and Muhammad Ilham Purnama. "Efektivitas Penerapan Simkah Di KUA Syiah Kuala Kota Banda Aceh." *Samarah: Jurnal Hukum Keluarga Dan Hukum Islam* 3, no. 1 (2019): 1–32. <https://doi.org/10.22373/sjhk.v3i1.4406>.
- Yullang. "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nikah Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang." IAIN Parepare, 2020.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

OUTLINE SKRIPSI

- HALAMAN SAMPUL (Cover Luar)
- HALAMAN JUDUL (Cover Dalam)
- PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI
- HALAMAN PERSETUJUAN
- HALAMAN PENGESAHAN
- KATA PENGANTAR
- PEDOMAN TRANSLITERASI
- DAFTAR ISI
- DAFTAR TABEL (Jika Ada)
- DAFTAR GRAFIK (Jika Ada)
- DAFTAR BAGAN (Jika Ada)
- DAFTAR LAMPIRAN (Jika Ada)
- ABSTRAK
- BAB I PENDAHULUAN**
 - A. Latar Belakang Masalah
 - B. Rumusan Masalah
 - C. Tujuan Penelitian
 - D. Manfaat Penelitian
 - E. Definisi Operasional
 - F. Sistematika Pembahasan
- BAB II TINJAUAN PUSTAKA**
 - A. Penelitian Terdahulu
 - B. Kerangka Teori
- BAB III METODE PENELITIAN**
 - A. Jenis Penelitian
 - B. Pendekatan Penelitian
 - C. Sumber Data
 - D. Teknik Pengumpulan Data
 - E. Analisis Data
- BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**
- BAB V PENUTUP**
 - A. Kesimpulan
 - B. Saran
- DAFTAR PUSTAKA
- LAMPIRAN-LAMPIRAN
- DAFTAR RIWAYAT HIDUP

PANDUAN INTERVIEW

Implementasi Kebijakan transformasi digital pelayanan nikah di KUA Kecamatan Blimbing

1. Apa dan bagaimana landasan Kebijakan transformasi digital pelayanan nikah di KUA Kecamatan Blimbing?
2. Bagaimana tahapan persiapan yang ditempuh KUA Kecamatan Blimbing dalam rangka implementasi kebijakan transformasi digital pelayanan nikah?
3. Bagaimana pelaksanaan kegiatan dalam rangka implementasi kebijakan Kecamatan Blimbing mulai dari pendaftaran, pendataan dan pelaksanaan Nikah?

Kesiapan Implementasi Kebijakan

1. Dilihat dari sarana dan prasarana
 - a. Bagaimana KUA Kecamatan Blimbing menyediakan fasilitas transformasi digital pelayanan nikah?
 - b. Bagaimana KUA Kecamatan Blimbing menyediakan peralatan teknologi informasi?
 - c. Bagaimana KUA Kecamatan Blimbing menyediakan perlengkapan digital?
 - d. Bagaimana KUA Kecamatan Blimbing menyediakan fasilitas penunjang dan operasional kantor?
2. Dilihat dari struktur organisasi dan tata-kerja
 - a. Badan dan unit-unit pelaksana apa saja yang telah disiapkan dalam rangka melaksanakan kebijakan transformasi digital pelayanan nikah?
 - b. Bagaimana jalur otoritas dan tata-kerja yang digunakan dalam rangka melaksanakan kebijakan transformasi digital pelayanan nikah?
 - c. Apa kekurangan yang ada dari struktur organisasi dan tata-kerja yang ada sekarang ?
3. Dilihat dari sumber daya manusia
 - a. Bagaimana ketersediaan staf dalam rangka implementasi kebijakan transformasi digital pelayanan nikah?
 - b. Bagaimana kompetensi staf dalam rangka implementasi kebijakan transformasi digital pelayanan nikah?
 - c. Apa yang masih kurang menyangkut SDM baik secara kualitas maupun kuantitas?
4. Dilihat dari regulasi dan prosedur operasi standar
 - a. Seperti apa peraturan yang dikeluarkan dalam implementasi kebijakan transformasi digital pelayanan nikah?
 - b. Bagaimana prosedur operasi standar dalam implementasi kebijakan transformasi digital pelayanan nikah?

Faktor pendukung dan penghambat

1. Apa faktor pendukung transformasi digital pelayanan nikah di KUA Kecamatan Blimbing?
2. Apa faktor penghambat transformasi digital pelayanan nikah di KUA Kecamatan Blimbing?

**PEDOMAN WAWANCARA
IMPLEMENTASI TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN NIKAH DI KUA
KECAMATAN BLIMBING**

Nama : H. Ahmad Sa'rani, S.Ag

Jabatan : Kepala KUA kecamatan Blimbing

1. Bagaimana transmisi penyaluran informasi SIMKAH KUA Kecamatan Blimbing sebagai unit pelaksana?

Sebelum diluncurkan ke masyarakat, kami melakukan rapat koordinasi, yang dihadiri kepala Kemenag Kota Malang dan pihak kelurahan, karena kan kita bekerjasama dengan Kemenag untuk pembuatan transformasi digital pelayanan nikah terus sama pihak polres Malang dan kami cuma mengundang satu orang untuk perwakilan. Tujuan dari rapat koordinasi ini menjelaskan program kami yang baru. Kami selaku yang bertanggung jawab penuh dan yang mencetuskan program ini, kami berusaha untuk memperkecil kesalah pahaman tentang program ini, kami juga menjelaskan tata cara dan mekanisme program system transformasi digital pelayanan nikah

2. Bagaimana kejelasan tata cara pelaksanaan kegiatan dalam rangka implementasi kebijakan Kecamatan Blimbing?

Awalnya kami melakukan rapat koordinasi yang dihadiri Kepala Kemenag Kota Malang, para kepala seksi dan juga jejaring terkait. Setelah launching kita melakukan sosialisasi ke kelurahan-kelurahan di Kecamatan Blimbing. Tapi, kalau rapat rutin ngga ada cuma pertama kali sebelum launching ya mbak, jadi setelah launching tidak ada rapat koordinasi cuma koordinasi biasa antara pusat pelayanan dengan bidang.

3. Apakah tata cara dan mekanisme transformasi digital pelayanan nikah belum mengalami perubahan dari awal peluncuran program sampai saat ini?

Sejauh ini belum ada perubahan tentang peraturan pelayanan nikah berbasis digital, dari awal dibuat sampai sekarang belum ada perubahan dan sesuai dengan PMA Nomor 20 Tahun 2019.

4. Berapa jumlah sumber daya manusia dari pegawai KUA Kecamatan Blimbing sebagai pelaksana transformasi digital pelayanan nikah?

Untuk jumlah sumber daya manusia di sini khususnya pelaksana teknis pelayanan nikah berbasis digital hanya memiliki dua staf. yah menurut saya kurang yah apalagi tugasnya banyak dan jumlah orang untuk melaksanakan tugas terlalu banyak dan yang turun kelapangan masih mengalami kendala mbak. Selain itu, juga harus standby di kantor.

5. Bagaimana sumber daya informasi KUA Kecamatan Blimbing sebagai pelaksana transformasi digital pelayanan nikah?

Program ini untuk memudahkan masyarakat untuk mengurus administrasi pernikahan bagi calon suami-istri, jadi mereka tidak perlu datang kesini. Tujuan dari program ini antara lain menghemat waktu. Tujuan lainnya mungkin ada beberapa orang yang malu untuk datang ke kantor.

6. Bagaimana sarana dan prasarana dalam implementasi kebijakan transformasi digital pelayanan nikah?

Di sini kalau dari segi sarana dan prasarana untuk mendukung pelaksanaan program ini bisa dikatakan kurang baik, Terutama dalam pelaksanaan program seperti komputer dan laptop.

7. Bagaimana disposisi atau sikap para pelaksana prasarana dalam implementasi kebijakan transformasi digital pelayanan nikah?

Dalam menjalankan tugas kita diberi wewenang dari Kemenag Kota Malang, ya kita sebagai pelaksana dengan senang hati melaksanakan tugas ini.

8. Apa pedoman/acuan KUA kecamatan Blimbing prasarana dalam implementasi kebijakan transformasi digital pelayanan nikah?

Kita mengacu SOP yang dibuat oleh kami memang untuk pembuatan SOP dari pusat memerintahkan untuk sesuai keadaan di KUA masing-masing karena setiap KUA memiliki permasalahan yang berbeda. Jadi, kita selalu SOP untuk panduan kami dan layanan ini kita untuk membuat pelayanan pencatatan nikah online ini. peraturan yang dikeluarkan dalam implementasi kebijakan transformasi digital pelayanan nikah bahwa calon pengantin diarahkan untuk mendaftarkan pernikahan on-line secara mandiri.

9. Apa prosedur operasi standar dalam implementasi kebijakan transformasi digital pelayanan nikah?

Jenis layanan	Ukuran	Standar	Kondisi sekarang	Kondisi yg diinginkan
Proses Nikah :				
1. D	Menit	5	5	5
aftar	Menit	15	15	10
2. P	Menit	5/1	5/1	5/1
emeriksaan	Menit	45	45	30
3. Cetak buku				
4. A				
kad nikah				

10. Apa faktor pendukung transformasi digital pelayanan nikah di KUA Kecamatan Blimbing?

Faktor pendukung dalam implementasi transformasi digital pelayanan nikah adalah koordinasi dan komunikasi yang baik antar kepala dan staf sehingga di pelaksanaan berjalan dengan baik dan lancar. Meskipun ada kendala baik itu di system ataupun manajemen langsung difollow up oleh atasan kita.

11. Apa faktor penghambat transformasi digital pelayanan nikah di KUA Kecamatan Blimbing?

Kalau faktor penghambat ya ada mbak, kan ini tujuannya adanya pelayanan nikah berbasis digital memudahkan masyarakat untuk melakukannya. Terus kendalanya yaitu lambatnya pengadaan/peremajaan perangkat, aplikasi yang bergonta-ganti sehingga butuh banyak penyesuaian dan belum ada back up aplikasi sebagai solusi di saat aplikasi utama error secara masal, disebabkan data terpusat di Kementerian Agama RI.

**PEDOMAN WAWANCARA
IMPLEMENTASI TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN NIKAH DI KUA
KECAMATAN BLIMBING**

Nama : Tikno, S.Sy

Jabatan : Penghulu

1. Bagaimana transmisi penyaluran informasi SIMKAH KUA Kecamatan Blimbing sebagai unit pelaksana?
Koordinasi yang kami lakukan biar memahami dengan baik tata cara dan mekanismenya, agar tidak terjadi kesalahan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Jadi intinnya bagian internnya harus paham betul gimana tata cara dan mekanisme untuk melakukan pelayanan nikah berbasis digital.
2. Bagaimana kejelasan tata cara pelaksanaan kegiatan dalam rangka implementasi kebijakan Kecamatan Blimbing?
Awalnya kami melakukan rapat koordinasi yang dihadiri Kepala Kemenag Kota Malang, para kepala seksi dan juga jejaring terkait. Setelah launching kita melakukan sosialisasi ke kelurahan-kelurahan di Kecamatan Blimbing. Tapi, kalau rapat rutin ngga ada cuma pertama kali sebelum launching ya mbak, jadi setelah launching tidak ada rapat koordinasi cuma koordinasi biasa antara pusat pelayanan dengan bidang.
3. Apakah tata cara dan mekanisme transformasi digital pelayanan nikah belum mengalami perubahan dari awal peluncuran program sampai saat ini?
Sejauh ini belum ada perubahan tentang peraturan pelayanan nikah berbasis digital, dari awal dibuat sampai sekarang belum ada perubahan dan sesuai dengan PMA Nomor 20 Tahun 2019.
4. Bagaimana sumber daya manusia dari pegawai KUA Kecamatan Blimbing sebagai pelaksana transformasi digital pelayanan nikah?
Kalau dilihat dari kualitas SDM, pegawai di sini sudah baik dan sesuai ya kalau menurut saya, dengan rata-rata sudah lulusan sarjana meskipun ada yang cuma lulusan aliyah mereka juga ada kemauan untuk belajar, dan dari situ kualitas SDM menjadi lebih baik
5. Bagaimana sumber daya informasi KUA Kecamatan Blimbing sebagai pelaksana transformasi digital pelayanan nikah?
Program ini untuk memudahkan masyarakat untuk mengurus administrasi pernikahan bagi calon suami-istri, jadi mereka tidak perlu datang kesini. Tujuan dari program ini antara lain menghemat waktu. Tujuan lainnya mungkin ada beberapa orang yang malu untuk datang ke kantor.
6. Bagaimana sarana dan prasarana dalam implementasi kebijakan transformasi digital pelayanan nikah?
Di sini kalau dari segi sarana dan prasaran untuk mendukung pelaksanaan program ini bisa dikatakan kurang baik, Terutama dalam pelaksanaan program seperti komputer dan laptop.
7. Bagaimana disposisi atau sikap para pelaksana prasarana dalam implementasi kebijakan transformasi digital pelayanan nikah?

Dalam menjalankan tugas kita diberi wewenang dari Kemenag Kota Malang, ya kita sebagai pelaksana dengan senang hati melaksanakan tugas ini.

8. Apa pedoman/acuan KUA kecamatan Blimbing prasarana dalam implementasi kebijakan transformasi digital pelayanan nikah?

Kita mengacu SOP yang dibuat oleh kami memang untuk pembuatan SOP dari pusat memerintahkan untuk sesuai keadaan di KUA masing-masing karena setiap KUA memiliki permasalahan yang berbeda. Jadi, kita selalu SOP untuk panduan kami dan layanan ini kita untuk membuat pelayanan pencatatan nikah online ini. peraturan yang dikeluarkan dalam implementasi kebijakan transformasi digital pelayanan nikah bahwa calon pengantin diarahkan untuk mendaftarkan pernikahan on-line secara mandiri.

9. Apa prosedur operasi standar dalam implementasi kebijakan transformasi digital pelayanan nikah?

Untuk SOP di sini sudah disusun secara Bersama-sama, jadi ada pedoman untuk mekanismenya.

10. Apa faktor pendukung transformasi digital pelayanan nikah di KUA Kecamatan Blimbing?

Koordinasi dan komunikasi.

11. Apa faktor penghambat transformasi digital pelayanan nikah di KUA Kecamatan Blimbing?

Lambatnya pengadaan/peremajaan perangkat, aplikasi yang bergonta-ganti sehingga butuh banyak penyesuaian dan belum ada back up aplikasi sebagai solusi di saat aplikasi utama error secara masal, disebabkan data terpusat di Kementerian Agama RI.

**PEDOMAN WAWANCARA
IMPLEMENTASI TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN NIKAH DI
KUA KECAMATAN BLIMBING**

Nama : H. Safi'i, S.Pd.I

Jabatan : Penghulu

1. Bagaimana transmisi penyaluran informasi SIMKAH KUA Kecamatan Blimbing sebagai unit pelaksana?
Koordinasi yang kami lakukan biar memahami dengan baik tata cara dan mekanismenya, agar tidak terjadi kesalahan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Jadi intinya bagian internnya harus paham betul gimana tata cara dan mekanisme untuk melakukan pelayanan nikah berbasis digital.
2. Bagaimana kejelasan tata cara pelaksanaan kegiatan dalam rangka implementasi kebijakan Kecamatan Blimbing?
Awalnya kami melakukan rapat koordinasi yang dihadiri Kepala Kemenag Kota Malang, para kepala seksi dan juga jejaring terkait. Setelah launching kita melakukan sosialisasi ke kelurahan-kelurahan di Kecamatan Blimbing. Tapi, kalau rapat rutin ngga ada cuma pertama kali sebelum launching ya mbak, jadi setelah launching tidak ada rapat koordinasi cuma koordinasi biasa antara pusat pelayanan dengan bidang.
3. Apakah tata cara dan mekanisme transformasi digital pelayanan nikah belum mengalami perubahan dari awal peluncuran program sampai saat ini?
Sejauh ini belum ada perubahan tentang peraturan pelayanan nikah berbasis digital, dari awal dibuat sampai sekarang belum ada perubahan dan sesuai dengan PMA Nomor 20 Tahun 2019.
4. Bagaimana sumber daya manusia dari pegawai KUA Kecamatan Blimbing sebagai pelaksana transformasi digital pelayanan nikah?
Kalau dilihat dari kualitas SDM, pegawai di sini sudah baik dan sesuai ya kalau menurut saya, dengan rata-rata sudah lulusan sarjana meskipun ada yang cuma lulusan aliyah mereka juga ada kemauan untuk belajar, dan dari situ kualitas SDM menjadi lebih baik
5. Bagaimana sumber daya informasi KUA Kecamatan Blimbing sebagai pelaksana transformasi digital pelayanan nikah?
Program ini untuk memudahkan masyarakat untuk mengurus administrasi pernikahan bagi calon suami-istri, jadi mereka tidak perlu datang kesini. Tujuan dari program ini antara lain menghemat waktu. Tujuan lainnya mungkin ada beberapa orang yang malu untuk datang ke kantor.
6. Bagaimana sarana dan prasarana dalam implementasi kebijakan transformasi digital pelayanan nikah?
Di sini kalau dari segi sarana dan prasaran untuk mendukung pelaksanaan program ini bisa dikatakan kurang baik, Terutama dalam pelaksanaan program seperti komputer dan laptop.

7. Bagaimana disposisi atau sikap para pelaksana prasarana dalam implementasi kebijakan transformasi digital pelayanan nikah?

Dalam menjalankan tugas kita diberi wewenang dari Kemenag Kota Malang, ya kita sebagai pelaksana dengan senang hati melaksanakan tugas ini.

8. Apa pedoman/acuan KUA kecamatan Blimbing prasarana dalam implementasi kebijakan transformasi digital pelayanan nikah?

Kita mengacu SOP yang dibuat oleh kami memang untuk pembuatan SOP dari pusat memerintahkan untuk sesuai keadaan di KUA masing-masing karena setiap KUA memiliki permasalahan yang berbeda. Jadi, kita selalu SOP untuk panduan kami dan layanan ini kita untuk membuat pelayanan pencatatan nikah online ini. peraturan yang dikeluarkan dalam implementasi kebijakan transformasi digital pelayanan nikah bahwa calon pengantin diarahkan untuk mendaftarkan pernikahan on-line secara mandiri.

9. Apa prosedur operasi standar dalam implementasi kebijakan transformasi digital pelayanan nikah?

Untuk SOP di sini sudah disusun secara Bersama-sama, jadi ada pedoman untuk mekanismenya.

10. Apa faktor pendukung transformasi digital pelayanan nikah di KUA Kecamatan Blimbing?

Koordinasi dan komunikasi.

11. Apa faktor penghambat transformasi digital pelayanan nikah di KUA Kecamatan Blimbing?

Lambatnya pengadaan/peremajaan perangkat, aplikasi yang bergonta-ganti sehingga butuh banyak penyesuaian dan belum ada back up aplikasi sebagai solusi di saat aplikasi utama error secara masal, disebabkan data terpusat di Kementerian Agama RI.

**PEDOMAN WAWANCARA
IMPLEMENTASI TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN NIKAH DI
KUA KECAMATAN BLIMBING**

Nama : Ahmad Nur Qoyim, S.Ag
Jabatan : Pengelolah data

1. Bagaimana transmisi penyaluran informasi SIMKAH KUA Kecamatan Blimbing sebagai unit pelaksana?
Sesudah kami launching untuk masalah sosialisasi kami melakukan sosialisasi ke tingkat kelurahan, terus kami juga buat brosur kita bagi-bagikan pada masyarakat, kami juga pasang di website resmi kantor kami.
2. Bagaimana kejelasan tata cara pelaksanaan kegiatan dalam rangka implementasi kebijakan Kecamatan Blimbing?
Program ini kami yang buat jadi awalnya rapat koordinasi dengan Kepala Kemenag Kota Malang dan jejaring terkait, lalu kalau sudah jelas kita salurkan informasi ini ke masyarakat agar program ini jelas dan tidak ada kesalahan dalam memberikan informasi kepada masyarakat.
3. Bagaimana sumber daya informasi KUA Kecamatan Blimbing sebagai pelaksana transformasi digital pelayanan nikah?
Setiap ada kegiatan pihak kantor akan memberikan informasi melalui sosialisasi selaku unit pelaksana teknis, biasanya kita ada rapat yang menjelaskan bagaimana program itu mau dilaksanakan. Biasanya ya isi dari rapat ya menjelaskan bagaimana alur-alurnya agar tidak ada kebingungan saat dilapangan maupun saat ada masyarakat yang bertanya.
4. Bagaimana sarana dan prasarana dalam implementasi kebijakan transformasi digital pelayanan nikah?
Untuk masalah sarana prasana program ini, ya di bilang cukup baik ya mbak, seperti komputer, laptop, printer dan jaringan internet pastinya untuk mengakses website cukup baik walaupun masih ada yang menggunakan laptop pribadi untuk memaksimalkan program ini.
5. Bagaimana sumber daya informasi KUA Kecamatan Blimbing sebagai pelaksana transformasi digital pelayanan nikah?
Program ini untuk memudahkan masyarakat untuk mengurus administrasi pernikahan bagi calon suami-istri, jadi mereka tidak perlu datang kesini. Tujuan dari program ini antara lain menghemat waktu. Tujuan lainnya mungkin ada beberapa orang yang malu untuk datang ke kantor.
6. Bagaimana sarana dan prasarana dalam implementasi kebijakan transformasi digital pelayanan nikah?

Di sini kalau dari segi sarana dan prasarana untuk mendukung pelaksanaan program ini bisa dikatakan kurang baik, Terutama dalam pelaksanaan program seperti komputer dan laptop.

7. Bagaimana disposisi atau sikap para pelaksana prasarana dalam implementasi kebijakan transformasi digital pelayanan nikah?

Dalam menjalankan tugas kita diberi wewenang dari Kemenag Kota Malang, ya kita sebagai pelaksana dengan senang hati melaksanakan tugas ini.

8. Apa pedoman/acuan KUA kecamatan Blimbing prasarana dalam implementasi kebijakan transformasi digital pelayanan nikah?

Kita mengacu SOP yang dibuat oleh kami memang untuk pembuatan SOP dari pusat memerintahkan untuk sesuai keadaan di KUA masing-masing karena setiap KUA memiliki permasalahan yang berbeda. Jadi, kita selalu SOP untuk panduan kami dan layanan ini kita untuk membuat pelayanan pencatatan nikah online ini. peraturan yang dikeluarkan dalam implementasi kebijakan transformasi digital pelayanan nikah bahwa calon pengantin diarahkan untuk mendaftarkan pernikahan on-line secara mandiri.

9. Apa prosedur operasi standar dalam implementasi kebijakan transformasi digital pelayanan nikah?

Untuk SOP di sini sudah disusun secara Bersama-sama, jadi ada pedoman untuk mekanismenya.

10. Apa faktor pendukung transformasi digital pelayanan nikah di KUA Kecamatan Blimbing?

Koordinasi dan komunikasi.

11. Apa faktor penghambat transformasi digital pelayanan nikah di KUA Kecamatan Blimbing?

Lambatnya pengadaan/peremajaan perangkat, aplikasi yang bergonta-ganti sehingga butuh banyak penyesuaian dan belum ada back up aplikasi sebagai solusi di saat aplikasi utama error secara masal, disebabkan data terpusat di Kementerian Agama RI.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama	Alvin Nurul Maulidiyah
Tempat Tanggal Lahir	Malang 17 Juni 2000
Alamat	Jl. Sunan Ampel Rt 05, Rw 01, Bulupitu, Kec. Gondanglegi, Kab. Malang, Jawa Timur Indonesia
Nomor HP/WA	085784047308
Email	Alvinnurul1706@gmail.com

PENDIDIKAN FORMAL

Periode (Tahun)	Sekolah / Instansi / Universitas	Jurusan	Jenjang Pendidikan
2006 - 2012	MI AL – HUDA	-	SD/ MI
2012 - 2015	SMP AL- RIFAI'IE	-	SMP/MTS
2015 - 2018	SMA AL – RIFA'IE	-	SMA
2018 - -	UIN Maulana Malik Ibrahim Malang	Hukum Keluarga islam	Stara 1 (S-1)

PENDIDIKAN NON-FORMAL

Periode (Tahun)	Sekolah / Instansi / Universitas
2012 - 2018	YPM Al Rifa'ie 1
2018 - 2019	Pusat Ma'had Al-Jami'ah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang



BUKTI KONSULTASI

Nama : Alvin Nurul Maulidiyah
 NIM/Jurusan : 18210187 / Hukum Keluarga Islam
 Dosen Pembimbing : Ahsin Dinal Mustafa, M. HI.
 Judul Skripsi : Implementasi Transformasi Digital Pelayanan Nikah pada KUA Kecamatan Blimbing Tinjauan Teori Implementasi Kebijakan George Edward III

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1.	14 Maret 2022	Konsultasi BAB I	
2.	28 April 2022	Diskusi dan Konsultasi BAB II	
3.	1 Juni 2022	Konsultasi BAB III	
4.	10 September 2022	Revisi BAB I, II, III	
5.	18 September 2022	Konsultasi dan Diskusi BAB IV	
6.	5 Oktober 2022	Konsultasi BAB V	
7.	17 oktober 2022	Revisi BAB I Sampai V	
8.	3 Maret 2023	Revisi Analisa	
9.	7 Maret 2023	Revisi Teknik Penulisan	
10.	17 Maret 2023	Penyelesaian Skripsi	

Malang, 16 Mei 2023
 Mengetahui
 Ketua Program Studi
 Hukum Keluarga Islam

Erik Sabti Rahmawati, M.A.
 NIP 197511082009012003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399 Faksimile (0341)559399
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id> E-mail: syariah@uin-malang.ac.id

Nomor : B- 2327 /F.Sy.1/TL.01/01/2022
Malang, 05 Agustus 2022

Hal : **Penelitian**

Kepada Yth.

Kepala KUA Kecamatan Blimbing

Jl. Indragiri IV No.11, Purwantoro, Kec. Blimbing, Kota Malang.

Assalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir/skripsi mahasiswa kami:

Nama : Alvin Nurul Maulidiyah

NIM : 18210187

Fakultas : Syariah

Program Studi : Hukum Keluarga Islam

Mohon diperkenankan untuk mengadakan *Pra Research* dengan judul: **Implementasi Tranformasi Digital Pelayanan Nikah pada KUA Kecamatan Blimbing Tinjauan Teori Implementasi Kebijakan George C Edward III**, pada instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Demikian, atas perhatian dan perkenan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh

Scan Untuk Verifikasi



Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Prodi Hukum Keluarga Islam
3. Kabag. Tata Usaha