

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum KUA Amuntai Selatan

a. Sejarah KUA Amuntai Selatan

Pada tahun 1956 nama KUA Kecamatan Amuntai Selatan sudah ada di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Pada tahun itu KUA terletak di jantung Ibu Kota Amuntai dan berdiri sebelum adanya KUA Kecamatan Amuntai Tengah. Akan tetapi, sebagaimana tertulis dalam profil KUA Kecamatan Amuntai Tengah tahun 2012, tahun 1956 dikatakan sebagai tahun berdiri KUA Kecamatan Amuntai Tengah, bukan tahun berdiri KUA Kecamatan Amuntai Selatan. Hal ini dikarenakan letaknya di Ibu Kota Amuntai.

KUA Kecamatan Amuntai Selatan resmi disebut sebagai KUA Kecamatan Amuntai Selatan ketika pada tahun 1965 dilakukan pemekaran KUA Kecamatan menjadi 2 (dua) KUA Kecamatan, yakni KUA Kecamatan Amuntai Tengah di Kota Amuntai dan KUA Kecamatan Amuntai Selatan di Telaga Silaba.

KUA Kecamatan Amuntai Selatan sekarang beralamat di Desa Telaga Silaba Rt 3 Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan. Lokasi KUA ini berada di -2.415383 LS dan 115.213168 BT.

Status gedung KUA Kecamatan Amuntai Selatan, dengan luas 80m², berstatus milik negara, yakni Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan luas tanah KUA Kecamatan Amuntai selatan, dengan status tanah wakaf, adalah 448m². Sedangkan tipologi KUA yaitu dengan tipologi C.¹

b. Wilayah Kerja KUA Amuntai Selatan

Wilayah kerja adalah daerah yang menjadi tempat cakupan pelayanan dalam menjalankan tugas. Berikut cakupan wilayah kerja pelayanan KUA Amuntai Selatan² :

1. Desa Bajawit
2. Desa Banyu hirang
3. Desa Cangkering
4. Desa Cempaka
5. Desa Harusan Telaga
6. Desa Ilir Masjid
7. Desa Jarang Kuantan
8. Desa Jumba
9. Desa Kayakah
10. Desa Keramat
11. Desa Kota Raja
12. Desa Kutai Kecil
13. Desa Mamar

¹ Sumber Data Dokumentasi KUA Amuntai Selatan

² *Ibid*

14. Desa Murung Panggang

15. Desa Murung Sari

16. Desa Padang Darat

17. Desa Padang Tanggul

18. Desa Panyiuran

19. Desa Pulau Tambak

20. Desa Rukam Hilir

21. Desa Rukam Hulu

22. Desa Simpang Empat

23. Desa Simpang Tiga

24. Desa Telaga Hanyar

25. Desa Telaga Sari

26. Desa Telaga Silab

27. Desa Teluk Baru

28. Desa Teluk Paring

29. Desa Teluk Sari

30. Desa Ujung Murung

c. Visi, Misi dan Motto KUA Amuntai Selatan

1) Visi

Terwujudnya masyarakat Kecamatan Amuntai Selatan yang Taat Beragama, Taat Aturan, Bahagia Sejahtera Lahir dan Batin.

2) Misi

- a) Meningkatkan Pelayanan, Tata Kelola, dan Disiplin Pegawai.
- b) Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nikah dan Rujuk berbasis teknologi informasi.
- c) Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nikah Dengan Memunculkan adanya inovasi yang memberikan kebermanfaat dan berdampak baik terhadap pelayanan.
- d) Meningkatkan Pembinaan dan Bimbingan Keluarga Sakinah, Pemberdayaan Masjid dan Lembaga Keagamaan.
- e) Meningkatkan Pelayanan dan Pembinaan Zakat, Waqaf, Infaq, dan Shadaqah.
- f) Meningkatkan Koordinasi Kegiatan Lintas Sektoral dan Kemitraan Ummat.
- g) Meningkatkan Kualitas Operasional dan Bimbingan dan Bimbingan Manasik Haji serta Produk / Pangan Halal.

3) Motto

Profesional Dalam Bekerja, Prima Dalam Pelayan, Tegak Dalam Bertugas, Ikhlas Dalam Bertanggung Jawab.³

d. Daftar Pegawai KUA Kecamatan Amuntai Selatan

Pegawai KUA Kecamatan Amuntai Selatan berjumlah 11 orang yang terdiri dari 9 (sembilan) orang berstatus PNS dan 2

³ Sumber Data Dokumentasi KUA Amuntai Selatan

(dua) orang berstatus honorer. Dari 9 (sembilan) orang yang berstatus PNS, terdiri 2 (dua) orang penghulu, 3 (tiga) orang penyuluh Agama Islam, dan 4 (empat) orang JFU. Adapun penyuluh agama Islam Non-PNS berjumlah 8 (delapan) orang.

TABEL 4. 1 Daftar Pegawai KUA Kecamatan Amuntai Selatan

No.	Nama / NIP	Pangkat/ Gol. Ruang	Jabatan
1.	Rahmani Abdi, S.S.,M.Pd. 19811120 201101 1 010	Penata / IIIc	Penghulu Muda/ Kepala
2.	Riza Jahri, S.H.I 19781029 200912 1 003	Penata / IIIc	Penghulu Muda
3.	Supia Hilwi, S.Sos. 19800509 200501 1 021	Penata Muda Tk.1/ IIIb	Peny. Prog. Angg. & Lap.
4.	Rina Wati 19760119 200710 2 001	Pengatur /IIc	Penyaji Bahan
5.	Fitria Agustina 19790828 200312 2 002	Pengatur Tk. 1/IIId	Penyaji Bahan
6.	Rahmatullah, A.Ma 19800523 200501 1 007	Pengatur Muda Tk.1/ Iib	Caraka
7.	Dra. Hj. Sri Aziza 19620313 199003 2 001	Pembina / IVa	Penyuluh Madya
8.	Dra. Hj. Murniati 19540302 200003 2 001	Pembina / IVa	Penyuluh Madya
9.	Dra. Hj. Hamiyati 19670811 200701 2 023	Penata / IIIc	Penyuluh Madya
10.	Rubiyati, S.Sos.	-	Honorar
11.	Rahma	-	Honorar
12.	Anshari, S.Sos	-	Honorar

Sumber Data: Dokumentasi KUA Amuntai Selatan

e. Sarana dan Prasarana Kua Amuntai Selatan

TABEL 4. 2 Sarana Prasarana Kua Amuntai Selatan

No.	Fasilit	Jumlah	Kondisi
Ruangan:			
1.	Balai Nikah	1	Baik
2.	Ruang Kepala KUA	1	Baik
3.	Ruang Tamu	1	Baik
4.	Ruang Staf dan Administrasi	1	Baik
5.	Ruang Penghulu	1	Baik
6	Ruang Penyuluh	1	Baik
Fasilitas:			
	Meja Pegawai	4	Baik
	Meja Tamu	1	Baik
	Kursi Pegawai	4	Baik
	Kursi Tamu	4	Baik
	Lemari	5	Baik
	Komputer	3	Baik
	Printer	2	Baik
Papan Informasi			
	Visi dan Misi	-	
	Data Pegawai	1	Baik
	Alur Pelayanan Nikah	1	Baik
	Persyaratan Layanan di KUA Amuntai Selatan	1	Baik
	Syarat dan Rukun Nikah Menurut Hukum Islam	1	Baik
	Informasi Biaya Nikah/Rujuk	1	Baik

Sumber Data Dokumentasi KUA Amuntai Selatan

2. Gambaran Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemeriksaan Wali Nikah Ke Rumah Tanpa Biaya Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara

a. Latar Belakang Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemeriksaan Wali Nikah Ke Rumah Tanpa Biaya

Yang melatar belakangi adanya Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemeriksaan Wali Nikah Ke Rumah Tanpa Biaya yaitu dapat dilihat dari hasil wawancara dengan kepala KUA Amuntai Selatan adalah:

“Pemeriksaan wali nikah kerumah ini sebenarnya pemeriksaan hal yang biasa yang kami lakukan karena memang sudah kewajiban, apalagi KUA adalah salah satu lembaga pemerintahan yang sudah tugasnya membantu orang dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Yang melatar belakangi KUA melakukan inovasi ini waktu KUA hendak melakukan pemeriksaan dengan calon pengantin. Waktu jadwalnya bulan Februari di tahun 2019. Kami menghubungi dahulu catin untuk melakukan pemeriksaan, lalu kami jadwalkan waktunya, dan kami minta untuk datang ke kantor, tetapi melaporlah calon pengantin perempuannya bahwa katanya ayah saya sudah tua dan tidak bisa lagi untuk dibawa pergi kemana-mana dengan sepeda motor. Oleh karenanya tidak bisa hadir dalam pemeriksaan, dan kerena dari desa Murung Panggang akses jalan juga tidak bisa kalau dilewati dengan mobil.

*Karena itu permasalahannya, dan sekiranya KUA tetap bisa melakukan tugasnya maka untuk itu dalam pemeriksaan ini KUA yang datang untuk memastikan keadaan wali apakah bisa tidaknya hadir ke kantor diwaktu akad. Bukannya KUA tidak percaya, hanya saja untuk memastikan kebenaran keadaan wali yaitu karena melihat uzur atau halangan yang menyebabkan wali tidak bisa hadir langsung ke kantor untuk melakukan pemeriksaan dan waktu akad. KUA hendak melakukan tanggung jawab yaitu bertugas dengan baik nantinya pelaksanaan nikah yang dijalani memang benar sah dimata hukum dan negara oleh karenanya KUA ingin memastikan dan berhati-hati utamanya dalam hal pemeriksaan wali ini. Sebab wali adalah termasuk rukun nikah jadi kami harus teliti sekali dalam pemeriksaannya. Sebelum melakukan pemeriksaan kami dari pihak KUA meminta izin terlebih dahulu kepada catin untuk melakukan pemeriksaan walinya ke rumah, jika sudah diizinkan barulah kami melakukan pemeriksaan langsung”.*⁴

Alasan yang melatar belakangi inovasi pelayanan publik pada pemeriksanan wali nikah ke rumah tanpa biaya di KUA Amuntai Selatan yaitu dengan adanya pemberitahuan yang

⁴ Wawancara dengan Bapak Rahmani Abdi, S.S, M.Pd, Kepala KUA Amuntai Selatan dan juga sebagai Pegawai Pencatat Nikah (PPN), 06 Januari 2021

disampaikan oleh catin terlebih dahulu kepada pihak KUA yaitu kepada kepala kua dan penghulu (Pegawai Pencatat Nikah). Catin menyampaikan bahwa keadaan walinya sudah tua yaitu sudah berusia lanjut dan tidak mampu dibawa ke KUA dengan dibonceng menggunakan sepeda motor. Padahal kemungkinan ingin dibawa dengan menggunakan mobil tetapi hal itu tidak dapat dilakukan karena jalan desa tempat catin dan wali tinggal tidak dapat dilalui dengan mobil.

Sebagaimana dijelaskan bahwa Kecamatan Amuntai Selatan memiliki kemiringan berkisar antara 0 sampai 2 derajat dan menurut drainase tanah, hampir seluruh wilayah tergenang secara periodik. Sehingga terdapat 2 (dua) desa yang hanya bisa dilalui sepeda motor, karena penghubung desa menggunakan titian, yakni Desa Kayakah dan Desa Murung Panggang.⁵

b. Proses Jalannya Pelayanan Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemeriksaan Wali Nikah Ke Rumah Tanpa Biaya

“Proses inovasi pelayanan pada inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya nih sama aja alur pelayanan pernikahan kaya alur pelayanan di KUA pada umumnya dalam pelayanan pernikahan. Iya kaya dari awal memberitahu kehendak nikah imbah tu meanu syarat pandaftaran nikah iya melengkapi berkas administrasi tu, imbah tu tahap pemeriksaan nikah dengan mendatangkan calon kedua mempelai dan wali. Untuk verifikasi dengan berkas yang diajukan. Nah misal jar pas diminta datang verifikasi data kada kawa hadir dalam pemeriksaan dan kada kawa hadir pada saat akad nikah. Untuk memastikan itu iya kami datangi untuk malihat keadaannya apakah dasar

⁵ Data Dokumentasi KUA Amuntai Selatan

kada kawa hadir pas akad nikah. Yang di maksud masih wali apabila masih bisa mendatangi tempat nikah dan menjadi wali, ada yang kami periksa dasar kada kawa lagi menjadi wali karena memang kada kawa hadir saat akad nikah, walaupun sebenarnya lewat video call itu bisa tapi kami merasa khawatir merasa kada begitu yakin kalo kada sesuai lawan kepastian hukum”⁶.

Pada dasarnya tidak ada perbedaan proses jalannya pelayanan inovasi yaitu dari persyaratan untuk menikah sama dengan di KUA lainnya tidak ada perbedaan. Awal mula yang harus disiapkan adalah berkas untuk menunjang proses pernikahan, yang bisa dikonfirmasi dengan desa masing-masing. Di kantor desa sudah menyiapkan persyaratan pernikahan, yang telah bekerja sama dengan pihak KUA. Sebelum ke kantor desa, calon mempelai meminta surat permohonan berkas kepada ketua RT. Kemudian pemohon berkas pernikahan harus melengkapinya. Berkas yang harus dilengkapi ialah:

- 1) Surat pengantar perkawinan dari desa/kelurahan
- 2) Fotokopi akta kelahiran
- 3) Fotokopi Kartu Tanda Penduduk
- 4) Fotokopi Kartu Keluarga
- 5) Surat rekomendasi perkawinan dari KUA Kecamatan setempat bagi calon pengantin yang menikah diluar wilayah kecamatan tempat tinggalnya
- 6) Persetujuan kedua calon pengantin

⁶ Wawancara dengan Bapak Riza Jahri, S.H.I Penghulu Muda KUA Amuntai Selatan dan juga sebagai Pegawai Pencatat Nikah (PPN), 06 Januari 2021.

- 7) Izin tertulis orang tua atau wali bagi calon pengantin yang belum mencapai usia 21 (dua puluh satu) tahun
- 8) Izin dari wali yang memelihara atau keluarga yang mempunyai hubungan darah, dalam hal kedua orang tua atau wali sebagaimana dimaksud meninggal dunia atau dalam keadaan tidak mampu
- 9) Izin dari pengadilan, dalam hal orang tua, wali, dan pengampu tidak ada
- 10) Dispensasi dari pengadilan bagi calon suami yang belum mencapai umur 19 (sembilan belas) tahun dan bagi calon istri yang belum mencapai umur 16 (enam belas) tahun
- 11) Surat izin dari atasannya/kesatuannya jika calon mempelai anggota tentara nasional Indonesia/kepolisian Republik Indonesia
- 12) Penetapan izin poligami dari pengadilan agama bagi suami yang hendak beristri lebih dari seorang;
- 13) Akta cerai atau kutipan buku pendaftaran talak/buku pendaftaran cerai bagi mereka yang perceraianya terjadi sebelum berlakunya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama
- 14) Akta kematian atau surat keterangan kematian suami/istri dibuat oleh lurah/kepala desa atau pejabat setingkat bagi janda/duda ditinggal mati.

15) Biaya pernikahan di KUA gratis dan pelaksanaan di rumah membayar Rp 600.000 yang langsung di transfer ke bank yang terdekat⁷.

Sama halnya syarat untuk pemeriksaan dokumen oleh Pegawai Pencatat Nikah (PPN) tidak beda dengan KUA pada umumnya:

- 1) Kepala KUA Kecamatan atau Penghulu melakukan pemeriksaan dokumen perkawinan.
- 2) Dalam hal pemeriksaan dokumen perkawinan belum memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud. Kepala KUA Kecamatan atau Penghulu memberitahukan kepada calon suami, calon istri, dan wali atau wakilnya.
- 3) Calon suami, calon istri, dan wali atau wakilnya memenuhi kelengkapan dokumen perkawinan paling lambat (satu) hari sebelum peristiwa perkawinan.
- 4) Kepala KUA Kecamatan atau Penghulu melakukan pemeriksaan terhadap dokumen perkawinan dengan menghadirkan calon suami, calon istri, dan wali untuk memastikan ada atau tidak adanya halangan untuk menikah.
- 5) Hasil pemeriksaan dokumen perkawinan dituangkan dalam lembar pemeriksaan perkawinan, yang ditandatangani oleh

⁷ Sumber Data Observasi dan Dokumentasi KUA Amuntai Selatan

calon istri, calon suami, wali, Kepala KUA Kecamatan atau Penghulu.

- 6) Dalam hal calon suami, calon istri dan/atau wali tidak dapat membaca/menulis, penandatanganan dapat diganti dengan cap jempol.
- 7) Pemeriksaan dokumen perkawinan yang dilakukan oleh PPN yaitu Kepala KUA dan Penghulu dibuat dalam 2 (dua) rangkap, helai kesatu dan surat yang diperlukan disampaikan kepada KUA Kecamatan, serta helai kedua disimpan oleh PPN.
- 8) Pemeriksaan dokumen perkawinan dilakukan diwilayah kecamatan tempat dilangsungkannya akad.⁸

Setelah calon mempelai mendaftar melengkapi berkas sesuai dengan syarat-syarat tersebut sampai pada tahap pemeriksaan yang dilakukan oleh Pegawai Pencatat Nikah yaitu Kepala KUA dan penghulu. Selain melakukan pemeriksaan berkas-berkas yang diajukan, Pegawai Pencatat Nikah juga melakukan pemeriksaan yaitu dengan menghadirkan kedua calon mempelai beserta wali nikah perempuan untuk berhadir Ke KUA untuk verifikasi kesesuaian mengenai data dari dokumen nikah yang telah diajukan.

Proses jalannya inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya di KUA Amuntai Selatan sama

⁸ Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2018 tentang *Pencatatan Perkawinan*

saja dengan proses pemeriksaan nikah pada KUA lainnya hanya saja pemeriksaan dilakukan dengan mendatangi langsung kediaman wali nikah calon mempelai yang berhalangan hadir untuk datang langsung ke KUA pada waktu pemeriksaan maupun pada saat akad nikah. Pemeriksaan sebenarnya juga bisa lewat media handphone dengan *video call*, hanya saja dirasa pihak PPN KUA Amuntai Selatan hal itu kurang meyakinkan karena wali nikah adalah rukun dalam pernikahan. Apabila terjadi kesalahan atau apapun itu terkait wali pernikahan, maka pernikahan itu menjadi tidak sah yang berdampak terhadap hukum agama dan yang lainnya.

b. Tujuan Inovasi Pelayanan Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemeriksaan Wali Nikah Ke Rumah Tanpa Biaya

“Tujuan pemeriksaan wali nikah kerumah nih selain tadi handak memastikan keadaan wali yang memang kena kawa kadanya menikahakan atau pas dilihat dasar gugur dah hak jadi wali jadi pindah ke wali lain atau ke wali hakim. Pernah di luar kecamatan karena pindah rumah, kata istri dan anaknya tidak bisa jadi wali karena sakit, namun kami tetap melakukan pemeriksaan dan kami tanya apakah bapak bisa datang ke kantor jadi wali kata beliau bisa nah itulah gunanya pemeriksaan untuk memastikan”.

“Makanya kami memastikan bujur-bujur nih iya mandatangi ke rumah sekira kada tesalah lawan jua handak basilaturrahim handak lebih dekat sakira akrab lagi lawan masyarakat bahwa anggapannya berurusan tu kada selalu ribet dimananya kah datang kekantornya kah tetap kami layani dengan baik. Apalagi mendatangi ke rumah jadi kemi berusaha memberikan rasa kepercayaan untuk kada pilih kasih atau kada pandang bulu dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat dengan benar-benar ikhlas melakukan

*kewajiban dan tanggung jawab sebagai petugas pemberi pelayanan”.*⁹

Tujuan dari inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya ini tiada lain adalah hanya untuk memvalidasi keadaan wali nikah yang memang tidak bisa berhadir datang langsung ke kantor untuk melakukan pemeriksaan dan pihak KUA (PPN) juga memastikan keadaan wali apakah nanti bisa menikahkan atau tidak atau meminta pindah ke taukil wali ataupun wali hakim sesuai dengan aturan yang memang bisa berpindah wali. Dirangkum dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan, syarat wali nikah secara nasab adalah laki-laki, beragama Islam, baligh, berakal, dan adil. Pada saat akad nikah, wali nasab dapat mewakilkan kepada penghulu(PPN), atau orang lain yang memenuhi syarat. Dalam hal wali tidak hadir saat akad nikah, wali membuat Surat Taukil Wali dihadapan Kepala KUA/Penghulu(PPN) sesuai domisili atau keberadaan wali dan disaksikan dua orang saksi.¹⁰

Selain itu juga tujuan dari inovasi ini untuk bersilatullah kepada masyarakat untuk bisa menjalin hubungan lebih erat lagi dan untuk memberikan rasa

⁹ Wawancara dengan Bapak Riza Jahri, S.H.I Penghulu Muda KUA Amuntai Selatan dan juga sebagai Pegawai Pencatat Nikah (PPN), 06 Januari 2021.

¹⁰ Peraturan Menteri Agama Nomor 20 tahun 2019 Tentang *Pencatatan Perkawinan*

kepercayaan kepada masyarakat bahwasanya bagaimanapun keadaannya KUA Amuntai Selatan terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat tidak memandang dari segi apapun semua sama akan dilayani dengan sebaik mungkin karena sudah menjadi tanggung jawab KUA yang memang adalah lembaga pemerintah yang bertanggung jawab melakukan pelayanan terutama terkait pelayanan pernikahan.

c. Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemeriksaan Wali Nikah Ke Rumah Tanpa Biaya

Untuk melihat sejauh mana inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya yang dilakukan oleh KUA Amuntai Selatan, peneliti menggunakan atribut inovasi oleh Rogers. Untuk mendeskripsikan hasil inovasi ini yaitu dilihat dari lima atribut inovasi yaitu: *Relatif Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compability* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), *Observability* (Kemudahan Diamati).

1) *Relatif Advantage* (Keuntungan Relatif)

Keuntungan relatif dari inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ini diterapkan pada awal tahun 2019 terdapat keuntungan ataupun nilai kelebihan baik untuk KUA Amuntai Selatan itu sendiri maupun untuk masyarakat utamanya. Seperti yang disampaikan oleh kepala KUA Amuntai Selatan:

“Keuntungannya atau kelebihan nih lah yang didapat bagi kami pihak KUA dalam penerapan inovasi nih yaitu asaku nih lah, alhamdulillah rasa himung ai kami nih karena melihat masyarakat merasa puas jar lawan pelayanan kami nih iya sampai meucapi terimakasih banar lawan buhan kami jar hakun manunti ke rumah maka kada bebayaran pulang jar yang iyanya intinya ya membangun citra baik kua nih kalo kepada masyarakat bahwa kami terus berusaha memberikan pelayanan yang baik yang memberi kemudahan pelayanan yang meolah menyenangkan hati lah bahasanya tu”.

“Imbah tu pulang membangun citra baik kami jua di Kementrian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara. Intinya rajin buhan Kemenag tu setengah tahun sekali datang melilicati kinerja pihak KUA ya gasan evaluasi tu pang keyapa sampai mananya sambil dipapadahi buhan sidin ai jua”.

“Imbah tu terkait yang tanpa biaya tu dasar sebarataan pelayanan ai kami kada meminta imbalan biaya karena itu sudah tugas kami menjalankan kewajiban. Biar urang membari ikhlas jar dasar handak memberi pian jar kaya misal menikahkan di rumah tu jua nah bisa rajin urang meamplopi ayuha besedakah gasan pian jar tatap kada jar ku kada usah iya kubulikakan pulang, karena aku anti untuk menerima duit dari apa yang sesuai kami kerjakan sudah menjadi kewajiban jarku dan kami pun yang begawi nih sudah begaji jadi kada perlu dibari-bari. Dan itu rajin kami padahkan berkali-kali. Kami memberikan pelayanan nih dasar tugas kami dan kami menolak pemberian apapun dari buhan pian itu ku sampaikan lawan buhan calon pengantin dari saat pendaftaran, pemeriksaan sampai akad dan setelahnya. Makanya apalagi pelayanan pemeriksaan wali ke rumah nih kami sangat menolak secara tegas untuk menerima pemberian masyarakat yang kami berikan pelayanan”.

Semua pelayanan yang diberikan KUA Amuntai Selatan memang tidak dipungut biaya sepeserpun terutama terhadap inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah, untuk ketentuan pelayanan yang bayar itu memang sudah sesuai kebijakan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2014

yang berisi bahwa biaya pencatatan nikah dalam KUA pada jam dan hari kerja Rp. 0,00 (nol rupiah) sedangkan mengenai setoran untuk yang menikah di rumah (diluar KUA), dan diluar jam kerja yaitu membayar Rp 600.000 yang langsung ditransfer ke bank yang terdekat.¹¹

*“Yang utamanya gasan aku lah selama saya diamanahi sebagai kepala KUA, dan semenjak kami melakukan komitmen kaini tapi alhamdulillah gaji itu berasa berkah dan selalu cukup untuk memenuhi kebutuhan keluarga, anggapannya tu iya beberkah haja tarus tu walau dari duit gaji tu, iya jar urang bahari tu intinya dapat seapakah selagi itu halal tu iya disyukuri ja tarus insyaAllah nyaman haja tu tarus. Ngintu komitmen yang aku anuakan lawan buhan sebarataan pegawai nih intinya ikhlas dan bujur-bujur dalam memberikan pelayanan gasan masyarakat”.*¹²

Penghulu juga menyampaikan mengenai keuntungan yang didapat KUA Amuntai Selatan dari penerapan inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya ini selaras dengan yang disampaikan oleh Kepala KUA:

“Iya itu pang kaya jar bapa tu dapat rasa kepercayaan penuh kami dari masyarakat iya karena tranparasi biaya layanan terhadap pelayanan yang kami berikan. Sama sekali kami tu kada handak menerima pemberian masyarakat lawan jua kami dasar kada menuntut bayaran. Soalnya amun beistilah menuntut bayaran tu sama ai tu pungutan liar jar bapa kepala biar sadikit kah, intinya melanggar aturan hukum dah. Makanya dasar bujur kami melayani untuk melakukan tugas dan tanggung jawab kami sebagai pemberi pelayanan yang baik terutama iya dalam inovasi

¹¹ PP No 48 Tahun 2014 tentang Pencatatan Perkawinan

¹² Wawancara dengan Bapak Rahmani Abdi, S.S, M.Pd, Kepala KUA Amuntai Selatan dan juga sebagai Pegawai Pencatat Nikah (PPN), 06 Januari 2021.

*nih. Intinya pelayanannya nyata biayanya kadada.*¹³

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui mengenai keuntungan yang didapat KUA Amuntai Selatan dalam menerapkan inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya:

- a) KUA Amuntai Selatan mendapatkan citra baik dalam pandangan masyarakat terhadap inovasi pelayanan yang dilakukan.
- b) KUA Amuntai Selatan juga mendapatkan apresiasi dan citra baik dari Kementrian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara terkait inovasi ini.
- c) Mendapatkan rasa kepercayaan penuh dari masyarakat terhadap tranparasi biaya pelayanan yaitu dengan menggratiskan pelayanan inovasi pemeriksaan wali nikah ke rumah.
- d) Mendapatkan rasa kepuasan kebahagiaan dan merasa mendapatkan berkah syukur dengan apa yang didapat dari Allah terhadap apa yang pihak KUA lakukan dalam memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan keuntungan yang didapat oleh masyarakat dari inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya:

¹³ Wawancara dengan Bapak Riza Jahri, S.H.I Penghulu Muda KUA Amuntai Selatan dan juga sebagai Pegawai Pencatat Nikah (PPN), 06 Januari 2021.

“Awalnya pas buhan KUA datang tu asa tekajut ai aku, dipadahi anakku ai pada disuruh meanu pemeriksaan bah ai ke KUA senin kena jar. Tapi pian kada kawa kalo bah di bawa besapida motor hiih jarku. Iya aku kena struk ringan jadi batis sabalah kana. Tapi sambil kulatih ai bawa bejalan tapi tatap ai masih pina anu apalagi mun besapida motor tu asa kada kawa meanu batis. jalan wadah kami nih ngalih jua iya kada kawa jua amun handak dibawa pakai motor/mobil. Jadi jarnya ulun padahi ai lawan pihak KUA, iya memeriksa ke rumah jar”.

“Pas datang tu buhannya meminta izin dahulu kada papa ai kalo jar kami mendatangi pian nih hiih jar ku kada papa malahan asa sanang ai aku buhan ikam hakun kasini menunti soalnya aku kada kawa jua ke kantor sakit batisku. Inggih kami datang nih pa ai handak mameriksa mamastiakan keadaan pian ai bujur lah kaya yang dipadahi anak pian makanya kami handak tahu sakira kada tesalah lagi amun pian kada kawa mewaliakan anak pian makanya anak pian meminta pihak KUA sebagai wali hakim, oleh karena wali nih rukun nikah jadi amun ada kesalahan fatal jadi meolah pernikahan kada sah. Makanya kami behati-hati dengan bujur memeriksa. “iya petugas KUA mendatangi memeriksa aku asa baik banar bagiku, apalagi kaya aku kada kawa melakukan pemeriksaan ke kantor langsung jadi buhan KUA besedia kesini mendatangi tu memudahkan banar lawan kami, maka kada bebayaran pulang asa nyaman melihat buhannya cangkal betugas dengan ikhlas.”¹⁴

Hal yang sama dirasakan oleh masyarakat lain yang pernah menerima inovasi pelayanan ini:

“Kaya aku nih tuha nih maka asa kada sanggup beduduk disapida motor lawan amun pina lawas beduduk atau pina gagah tu asa raum aku. Untung ja buhan KUA hakun datang kasini, jadi kada lagi aku bilang meusahaakan banar sakira kawa datang ke kantor langsung meanu pemeriksaan. Iya

¹⁴ Wawancara dengan Bapak Badri, Wali Nikah Yang Pernah Menerima Pelayanan Inovasi Pemeriksaan Wali Nikah Ke Rumah Tanpa Biaya, Desa Murung Panggang 16 Januari 2021.

mengurangi beban tenaga lah kada uyuh aku mengawaakan yang bilang kaini sudah awak asa kada tapi kuat jua. Lawan mengurangi beban waktu jua amun membawa aku kesitu mau am lambat ai tu mun mambawa aku besapida motor aku nang kaini. Mau pang kada memakan waktu menunggu aku, lawan jua asa nyaman pas buhan KUA kasini rasa nyaman berpandiran rasa akrab jadi kaini nyaman ai amun beurusan, buhan KUA dasar ramah, rami lawan baik-baiknya jua”¹⁵

Peneliti ikut dalam pemeriksaan wali nikah di desa Cempaka dengan waktu tempuh lima belas menit dari KUA Amuntai Selatan atau sekitar enam kilo meter jaraknya menuju desa. Pemeriksaan wali nikah langsung itu dilakukan karena wali nikah umurnya sudah tua berusia lanjut dan tidak bisa duduk hanya berbaring di tempat tidur karena sakit. Nah disitu peneliti melihat langsung sikap pihak KUA yaitu Kepala KUA dan Penghulu (PPN) dalam melakukan pelayanan empati dan ketulusan terhadap masyarakat selain dari tujuan utama untuk benar-benar memeriksa kondisi wali nikah yang bersangkutan.

Meyakinkan bahwa memang beliau tidak dapat hadir untuk nanti menikahkan anaknya. Melihat dari anaknya juga merasa diberikan kemudahan karena katanya bersedia melakukan pemeriksaan dan tanpa dibayar atau sukarela. Dilihat dari keadaan memang yang bersangkutan ekonomi menengah kebawah terlihat dari kondisi rumah yang kecil dan kehidupan sehari-hari yang

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Muhdi, Wali Nikah Yang Pernah Menerima Pelayanan Inovasi Pemeriksaan Wali Nikah Ke Rumah Tanpa Biaya, Desa Padang Darat 23 Januari 2021

seadanya. Itulah mengapa masyarakat sangat merasa memberikan kemudahan serta keuntungan yang didapat dari adanya inovasi pelayanan ini, yaitu selain memberikan kemudahan bagi masyarakat, pelayanan ini juga membuat masyarakat dan pegawai KUA lebih dekat, menjalin silaturahmi sesama dan masyarakat juga merasa diperhatikan dan memang diperiksa dengan benar-benar dalam bertugas dan penuh kehati-hatian sesuai prosedur yang telah ada.¹⁶

Karena berdasarkan informasi tersebut dapat disimpulkan bahwa Keuntungan yang didapat masyarakat penerima pelayanan dari penerapan inovasi pelayanan publik ke rumah tanpa biaya ini. Yaitu:

- a) Senang dan puas karena merasa sangat diperhatikan oleh pihak KUA saat melakukan pemeriksaan dengan langsung datang ke rumah.
- b) Mendapat kemudahan akses layanan, yang mana masyarakat merasa mudah tidak harus bersusah payah untuk mengupayakan datang ke kantor melakukan pemeriksaan tapi pihak KUA yang memastikan keadaan wali dan memeriksa langsung ke rumah.
- c) Mengurangi beban ekonomi terutama masyarakat yang ekonomi menengah kebawah.

¹⁶ Observasi ke rumah Bapak Madi, halangan hadir karena sakit yang hanya berbaring di tempat tidur, Desa Cempaka 20 Februari 2021

- d) Mengurangi beban waktu dan tenaga masyarakat karena hanya menerima pelayanan tersebut.
- e) Mendapatkan keakraban hubungan dengan pihak KUA karena dengan penerapan inovasi ini masyarakat tidak merasa kesulitan atau merasa tidak nyaman atau merasa kaku dalam melakukan pengurusan terutama dalam hal urusan pernikahan.

2) *Compability* (Kesesuaian)

Kesesuaian antara inovasi pelayanan KUA dengan kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien sesuai nilai dan norma yang ada dalam masyarakat, kualitas pelayanan yang baik serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala KUA Amuntai Selatan terkait kesesuaian inovasi pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya ini:

“Inovasi pelayanan yang kami lakukan ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dan dalam memberikan pelayanan kami terapkan sesuai dengan nilai islam yaitu dengan konsep melayani dengan kebaikkkan. Maksud kebaikkkan disini ialah kesediaan kami mendatangi langsung ke rumah wali nikah untuk memeriksa keadaan wali nikah tu iya karena kehati-hatian kami supaya dasar harus menyesuaikan dengan aturan hukum lawan negara. Pemeriksaan langsung dilakukan guna memastikan apakah sakitnya wali nikah tersebut sampai mengakibatkan gugurnya hak wali atau tidak”.Selain itu juga dalam

*memberikan pelayanan kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik”.*¹⁷

“Inovasi yang kami lakukan ini berpedoman dengan ketentuan hukum, makanya kami dituntut harus bujur melakukan pemeriksaan utamanya pemeriksaan wali nih. Soalnya amun salah berpengaruh lawan kesahannya pernikahan. Catin yang bepadah lawan kita ada walinya yang sakit kada kawa hadir apa kah diganti dengan wali lain atau kayaapa. Nah untuk mengetahui secara jelas kami tidak hanya mendengar informasinya saja kami handak membuktikan sakit yang di maksud tu kayaapa uzurnya nang kayaapa iya dengan cara kami mendatangi kerumah. Amun uzurnya tu masuk kategori berpindah ke wali af’ad maka dipindah ke wali af’ad, misalnya abah ada uzur kada kawa jadi wali maka pindah kedingsanak. Jadi untuk menguatkan kami melihati dulu apakah memang dari uzur itu meolah syarat berganti wali kaitu nah makanya untuk menguatkan iya kami datangi. Kami berupaya membuktikan dengan datang itu. Setelah kami melihat hanya kami putuskan kayaapanya karena kan mengenai wali termasuk rukun nikah jadi harus benar-benar. Amun salah resikoanya pernikahan itu jadi tidak sah nah makanya perlu hat-hati.

Dari hasil wawancara tersebut bahwa inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya ini yaitu sesuai dengan konsep pelayanan islam yaitu menolong dalam kebaikan yaitu membantu wali nikah yang kesulitan karena ada halangan yang membuat iya tidak melakukan pemeriksaan ke KUA.

Dalam hal pemeriksaan kehendak nikah, kehadiran wali menjadi suatu keharusan pada saat PPN melakukan pemeriksaan kehendak nikah. Sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 5 ayat (3) PMA No 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan, dijelaskan bahwa:

¹⁷ Wawancara dengan Bapak Rahmani Abdi, S.S, M.Pd, Kepala KUA Amuntai Selatan dan juga sebagai Pegawai Pencatat Nikah (PPN), 06 Januari 2021

Kepala KUA Kecamatan/Penghulu/PPN LN melakukan pemeriksaan terhadap dokumen nikah dengan menghadirkan calon suami, calon istri, dan wali, untuk memastikan ada atau tidak adanya halangan untuk menikah. Oleh sebab itu keharusan adanya wali nikah dalam pemeriksaan itu adalah hal yang sangat penting karena wali merupakan syarat dari sahnya sebuah pernikahan. Jadi inovasi yang KUA Amuntai Selatan lakukan sesuai dengan aturan undang-undang yang mengharuskan pemeriksaan terhadap wali. Yaitu apabila tidak bisa melakukan pemeriksaan ke KUA, maka pihak KUA (PPN) lah yang datang untuk melakukan pemeriksaan kebenaran keadaan wali.

3) *Complexity* (Kerumitan)

Kerumitan yaitu tingkat kesulitan ataupun kendala yang dihadapi maupun kekurangan dari sebuah inovasi. Tingkat kesulitan dari inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya ini pada dasarnya tidak memberikan kerumitan atau kendala bagi masyarakat penerima pelayanan ini. Karena memang inovasi pelayanan ini tidak membebankan dengan hal yang baru yang tidak merubah prosedur pelayanan dan syarat-syarat yang sudah ada.

Berdasarkan wawancara dengan kepala KUA tingkat kerumitan dari inovasi ini yaitu:

“Sementara kami melakukan pelayanan nih masih aman-aman saja kedada kesulitan yang kami hadapi yang

pina anu banar. Kaya jadwal kami jua yang menentukan, jarak tempuh menuju tempat wali kadada yang jauh banar cuma ngalih ai menuju kesitunya iya ada yang jalhnya rusak jadi pas musim hujan semalam tu uma bilang menguji banar jalannya, itu nah meolah lambat sampai lambat meanu pemeriksaan”¹⁸.

“Karena ini inovasi yang kami terapkan langsung jadi untuk kami sendiri dari pihak KUA kedada tingkat kerumitan yang berpengaruh banar terhadap inovasi ini. Soalnya kedada perubahan pelayanan pernikahan semua proses dari pendaftaran kehendak nikah sampai pelaksanaan akad dan setelahnya sama. Hanya saja penambahan pada proses pelayanannya saja. Cuma mungkin ya kesulitan dalam menentukan jadwal kunjungan apalagi pas tekana misal bulannya musim banyak yang kawin, nah jadwal kami padat tu. Tapi sebujuhnya setiap bulan kada pasti jua ada pemeriksaan ke rumah nih amun dasar kedada pemberitahuan dari catin yang memadahi pada walinya kada kawa hadir iya pelayanan ini kada digawi intinya dilaksanakan tergantung situasi keadaan wali”¹⁹.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa tingkat kerumitan dari inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya mengalami tingkat kerumitan atau kendala yang tidak begitu besar. Yaitu hanya pada saat penerapan inovasi itu ada jalan menuju tempat tinggal wali nikah yang rusak. Jadi itulah kendala yang membuat keterlambatan waktu terhadap pemeriksaan pelayanan. Selanjutnya kesulitan dalam pengaturan jadwal melakukan pemeriksaan pada saat bulan hijriyah tertentu yang banyak jadwal pelaksanaan pernikahan. Karena padatnya jadwal orang menikah jadi sulit mencari waktu menentukan jadwal pemeriksaan ke rumah.

¹⁸ Wawancara dengan Bapak Rahmani Abdi, S.S, M.Pd, Kepala KUA Amuntai Selatan dan juga sebagai Pegawai Pencatat Nikah (PPN), 06 Januari 2021

¹⁹ Wawancara dengan Bapak Riza Jahri, S.H.I Penghulu Muda KUA Amuntai Selatan dan juga sebagai Pegawai Pencatat Nikah (PPN), 06 Januari 2021.

Sedangkan tingkat kerumitan/kesulitan dari pandangan masyarakat mengenai inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya ini yaitu:

*“Amun rasaku kedada pang lah yang menyulitkan dari pelayanan buhan KUA nih malah memberikan kemudahan gasan kami yang kada kawa hadir waktu pemeriksaan, rasaku kesian buhan KUA sebeujurnya nang beistilah hakun memeriksa mendatangi ke rumah kami nih”.*²⁰

Masyarakat yang lain juga menyampaikan terkait kerumitan atau kendala dari penerapan inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya ini yaitu:

*“kadada ai pang yang ngalihnya intinya buhannya meanu pemeriksaan tu bertanggung jawab lawan kami dalam memastikan keadaan wali nikah, yang berpengaruh penting dalam sah kadanya pernikahan”.*²¹

Kesimpulan dari hasil wawancara terkait indikator inovasi kerumitan ini yaitu bahwa terdapat sedikit tingkat kerumitan yaitu berupa kendala bagi pihak KUA yang mana jalan menuju rumah wali yang rusak yang membuat kesulitan keterlamabatan waktu untuk melakukan pemeriksaan. Dan untuk masyarakat penerima pelayanan ini tidak merasa ada kesulitan atau kendala dalam menerima pelayanan karena inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya ini memberikan kemudahan kepada masyarakat yang menerima pelayanan ini.

4) *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

²⁰ Wawancara dengan Bapak Badri, Wali Nikah Yang Pernah Menerima Pelayanan Inovasi Pemeriksaan Wali Nikah Ke Rumah Tanpa Biaya, Desa Murung Panggang 16 Januari

²¹ Wawancara dengan Bapak Muhi, Wali Nikah Yang Pernah Menerima Pelayanan Inovasi Pemeriksaan Wali Nikah Ke Rumah Tanpa Biaya, Desa Padang Darat 23 Januari 2021

Sebelum dikeluarkan sebaiknya inovasi lebih dahulu dilakukan uji coba guna untuk mengetahui sejauh mana inovasi ini bisa dilanjutkan untuk menilai respon masyarakat apakah menerima atau tidaknya terhadap inovasi.

Untuk mengetahui apakah inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah ini secara langsung sudah melakukan uji coba karena inovasi ini diterapkan langsung kemasyarakat yaitu dengan mendatangi langsung ke rumah wali yang berhalangan hadir untuk melakukan pemeriksaan:

“Inovasi ini secara tidak langsung sudah melakukan uji coba karena inovasi ini adalah pelayanan yang sudah hadir langsung kemasyarakat iya kalo, cuma pas awal-awal tu dasar kedada sosialisasi atau pemberitahuan pang dahulu baik dipapan pengumuman kah terkait adanya inovasi ini. Waktu catin bepadah walinya kada kawa hadir pas itu jua kami berunding aku lawan penghulu nang iyanya handak memeriksa kerumah saja sekira yakin. Penghulu setuju jua lawan niat ku handak kaitu untuk memperoleh kepastian hukum yang dasar berpangaruh dengan sahnya pernikahan. Iya karena wali nih salah satu rukun nikah, makanya berhati-hati kami, kena amun sawat tesalah efeknya nyata berdosa dimata Allah, karena meanu hukum nang salah. Efeknya ke orang yang menikah kena.

Selain itu juga inovasi teruji keunggulannya jika inovasi tersebut memiliki prestasi yang sudah diraihinya:

KUA Amunta Selatan meraih Juara Harapan I pada lomba KUA Teladan Tingkat Provinsi Kalimantan Selatan tahun 2019 yang dilaksanakan oleh Kanwil Kementerian Agama Kalimantan Selatan. Dilihat dari hasil penelitian itu menunjukkan bahwa uji publik

dilakukan untuk mengetahui respon dari masyarakat maupun stakeholder yang menjalin hubungan kerja sama dengan KUA Amuntai Selatan yaitu mendapatkan respon positif dari kemenag Kalimantan Selatan dengan memberikan apresiasi penghargaan terhadap inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya ini yang dirasa telah menghadirkan manfaat untuk masyarakat serta sebagai bentuk motivasi untuk KUA Amuntai Selatan untuk selalu berkomitmen memberikan pelayanan yang terbaik.

5) *Observability* (Kemudahan Diamati)

Kemudahan diamati yaitu sejauh mana dampak atau manfaat inovasi itu terlihat dalam proses penerapannya.

Hasil penelitian dari atribut inovasi kemudahan diamati pada inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya ini yaitu berdasarkan dari dokumentasi website pemberitaan kanwil kemenag seksi Bimas:

“KUA Amuntai Selatan proaktif dalam memeriksa kebenaran keberadaan wali nikah yang diajukan calon pengantin. Dengan demikian, pengajuan wali yang tidak sesuai syari’ah dapat dihindari”.

*“Saya berharap inovasi yang diterapkan KUA Amuntai Selatan dapat menjadi contoh baik bagi KUA se-kabupaten Hulu Sungai Utara untuk terus berinovasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik”.*²²

Hal ini juga selaras dengan yang disampaikan masyarakat penerima inovasi pelayanan ini:

²² Dokumentasi dari Website kanwilkalsel@kemenag.go.id. Bapak Ismail Fahmi, S.H.I, MM, Staff Seksi Bimas Kemenag HSU

*“Dampak dari inovasi pelayanan pemeriksaan wali nikah ke rumah oleh buhan KUA Amuntai Selatan nih, kami merasa puas banar lawan pelayanan KUA. Berterimakasih banar aku lawan buhan KUA hakun beuyuh mendatangi ke rumahku meanu pemeriksaan, biar jauh wadah ku nih hakun ja menunti, maka kada bebayaran, kada mau jua kubari. Sudah tanggung jawab kami jar bapak kepala KUAnya”.*²³

Dari hasil wawancara ini dapat diketahui kemudahan diamati dari inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya ini yaitu dilihat dari kinerja KUA Amuntai Selatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah begitu baik, karena dampak dari inovasi ini memberikan kepuasan kepada masyarakat yaitu wali nikah yang berhalangan hadir dapat menjangkau akses pelayanan KUA dengan begitu mudah karena mendapatkan pelayanan di rumah dengan gratis.

e. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemeriksaaan Wali Nikah Ke Rumah Tanpa Biaya

1) Faktor Pendukung

Faktor pendukung dari penerapan inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya yaitu:

a) Budaya Organisasi/Lembaga

Yang mana dalam menerapkan inovasi ini KUA Amuntai Selatan berpegang pada tanggung jawab, tugas dan fungsi dari Kantor Urusan Agama yang melayani urusan

²³ Wawancara dengan Bapak Badri, Wali Nikah Yang Pernah Menerima Pelayanan Inovasi Pemeriksaan Wali Nikah Ke Rumah tanpa Biaya, Desa Murung Panggang 16 Januari 2021

keagamaan terutama pada usaha untuk meningkatkan pelayanan nikah dan rujuk yang terfokus pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya.

b) Peraturan Pemerintah

Yang mana dalam menerapkan inovasi ini KUA Amuntai Selatan mengacu pada Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.19 Tahun 2018 tentang *Pencatatan Perkawinan* dalam hal pemeriksaan nikah khususnya. Betapa pentingnya (Pemeriksaan Nikah) yang dilakukan PPN Kantor Urusan Agama sebelum dilaksanakan akad nikah adalah dalam rangka untuk mencari kejelasan (Tabayyun) baik mengenai Pengantin laki-laki maupun wanita sebagaimana data, serta terutama pada pemeriksaan hakikat wali nikah yang termasuk salah satu rukun nikah yang begitu penting terhadap sahnya pernikahan.

c) Responsif Terhadap Masalah Yang Ada

Yang mana dalam menerapkan inovasi ini KUA Amuntai Selatan merespon atas permasalahan dari masyarakat yang tidak bisa hadir melakukan pemeriksaan wali nikah datang ke kantor karena sakit, berusia lanjut. Atau apapun yang mengakibatkan berhalangan hadir karena hal yang membeberatkan untuk tidak bisa berhadir di KUA. Responsif pihak KUA sangat tanggap terhadap masalah

yang membuat KUA mampu menjawab permasalahan yang ada dengan memunculkan inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya dengan ditambah sikap baik, sopan, ramah, perhatian yang mereka lakukan pada saat memberikan pelayanan.

2) Faktor Penghambat

Faktor penghambat adalah menjadi kendala dalam proses jalannya inovasi. Faktor penghambat dari proses jalannya inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya ini yaitu pada saat pihak KUA Amuntai Selatan (PPN) yang melakukan pemeriksaan ke rumah wali yang pada akses jalannya itu ada terdapat kerusakan yang membuat pihak KUA harus berhati-hati dalam melewati jalannya sehingga itulah menjadi keterlambatan pihak KUA menuju tempat wali nikah yang membuat mereka menjadi menunggu lama.

Selain itu juga penghambatnya adalah sulitnya pengaturan penjadwalan ulang untuk melakukan pemeriksaan jika banyaknya kesibukkan yang dilakukan oleh kepala KUA dan penghulu di kantor yang tidak bisa dialih tugaskan ke staff lainnya.

B. Pembahasan

1. Analisis Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemeriksaan Wali Nikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara

Analisis penerapan inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya yang dilakukan oleh KUA Amuntai Selatan dengan menggunakan atribut inovasi oleh Rogers. yaitu dilihat dari lima atribut inovasi yaitu: *Relatif Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compability* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), *Observability* (Kemudahan Diamati).

a. Relative Advantage (Keuntungan Relatif)

Inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya yang dilakukan oleh KUA Amuntai Selatan sudah sesuai dengan teori keuntungan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi pelaksana maupun penerimanya. Tingkat keuntungan atau kebermanfaatan maupun nilai lebih suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting.

Yang mana keuntungan realatif dari penerapan pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya yang dilakukan oleh KUA Amuntai Selatan sangat memberikan keuntungan atau nilai lebih kepada dua belah pihak, baik untuk KUA Amuntai Selatan itu sendiri juga yang utama kepada

masyarakat. Keuntungan untuk KUA Amuntai Selatan yaitu menjadikan citra baik KUA dalam pandangan masyarakat dan apresiasi dari Kementrian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam membangun kepercayaan penuh dalam melakukan pelayanan dengan memberikan kemudahan pemeriksaan ke rumah kepada wali nikah yang berhalangan hadir karena keterbatasan fisik, sakit dan lanjut usia dengan tidak membebankan biaya pelayanan.

b. *Compability* (Kesesuaian)

Inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya yang dilakukan oleh KUA Amuntai Selatan sudah sesuai dengan teori kesesuaian inovasi dengan nilai, aturan dan kebutuhan dari penerima. Dengan kata lain inovasi yang digagas sesuai dengan nilai maupun norma-norma yang ada dalam masyarakat yaitu tidak bertentangan dengan kepercayaan dan keyakinan yang ada yang mana tidak jauh beda dari dasar pelayanan yang merupakan tugas dari lembaga atau organisasi itu. Jadi inovasi yang KUA Amuntai Selatan lakukan sesuai dengan aturan undang-undang yang mengharuskan pemeriksaan terhadap wali. Selain itu juga sudah sesuai dengan nilai yang ada dan kebutuhan masyarakat khususnya wali nikah yang berhalangan hadir yang menjadi penerima pelayanan.

c. *Complexity* (Kerumitan)

Dalam penerapan inovasi pemeriksaan wali nikah oleh KUA Amuntai Selatan sesuai dengan atribut kerumitan dalam arti tingkat kesulitan dalam penerapan inovasi. Bisa juga berupa kendala yang dihadapi dalam menjalankan proses inovasi yaitu tingkat kerumitan yang dihadapi tidak begitu besar karena prosedur jalannya sederhana dan mudah saja yaitu hanya pihak KUA yaitu kepala KUA dan penghulu datang kerumah melakukan pemeriksaan terhadap wali nikah yang berhalangan hadir. Kesulitan hanya pada aspek seperti akses jalan yang rusak yang menyebabkan keterlambatan dalam proses memberikan pelayanan karena kesulitan melewatinya.

d. *Triability* (Uji Coba)

Inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya yang dilakukan oleh KUA Amuntai Selatan sudah sesuai dengan teori uji coba yang mana inovasi pelayanan ini secara tidak langsung telah melakukan uji coba karena proses penerapannya langsung terjun kepada masyarakat khususnya wali nikah yang berhalangan hadir datang ke KUA untuk melakukan pemeriksaan karena keterbatasan fisik wali dan yang telah berusia lanjut. Pelayanan ini pun tidak membebankan biaya sehingga tanpa uji coba pun memang sudah diterima masyarakat.

e. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya yang dilakukan oleh KUA Amuntai Selatan sudah sesuai dengan teori kemudahan diamati dari dampak ataupun hasil yang terlihat yaitu oleh KUA mendapatkan penghargaan atas pelayanan ini dan dilihat juga dari rasa kepuasan masyarakat khususnya wali nikah yang berhalangan hadir untuk melakukan pemeriksaan ke KUA. Sejahter mana manfaat yang didapat maka sejauh itu juga keberhasilan pelayanan yang diberikan nampak terlihat dan berpengaruh pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pemeriksaan Wali Nikah Ke Rumah Tanpa Biaya Kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara

a. Faktor Penghubung

Faktor Pendukung dari penerapan inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya yaitu:

1) Budaya Organisasi/Lembaga

Yang mana dalam menerapkan inovasi ini KUA Amuntai Selatan berpegang pada tanggung jawab, tugas dan fungsi dari Kantor Urusan Agama yang melayani urusan keagamaan terutama pada usaha untuk meningkatkan pelayanan nikah dan rujuk yang terfokus pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya. Hal ini dilakukan

sebagaimana dari kinerja kepala KUA Amutai Selatan sendiri yang memimpin para staff dengan memberikan contoh perilaku dengan bersikap yang baik. Sikap senantiasa datang tepat waktu, sikap ramah, menjalankan tugas dengan disiplin, bertanggung jawab, menanamkan sikap disiplin dalam bekerja serta menanamkan sikap ikhlas dalam melakukan setiap pekerjaan tanpa mengharapkan imbalan sepeserpun. Kepala KUA menolak pemberian dari masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari KUA Amuntai Selatan. Walaupun pemberian itu berupa ungkapan rasa terimakasih atas pelayanan yang diberikan oleh KUA.

2) Peraturan Pemerintah

Yang mana dalam menerapkan inovasi ini KUA Amuntai Selatan mengacu pada Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.19 Tahun 2018 tentang *Pencatatan Perkawinan* dalam hal pemeriksaan nikah khususnya. Inovasi program yang dilakukan Kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan adalah pemeriksaan wali nikah yang mana pemeriksaan ini dalam bentuk pelayanan pernikahan yang sangat penting dilakukan. Pemeriksaan wali nikah ini dilakukan terhadap wali nikah yang memang tidak bisa datang ke kantor untuk melakukan pemeriksaan karena sakit dan berusia lanjut. Yang KUA lakukan adalah

sebagai bentuk proaktif KUA kepada masyarakat yaitu berusaha memberikan pelayanan yang baik di Betapa pentingnya pemeriksaan nikah yang dilakukan Pegawai Pencatat Nikah (PPN) Kantor Urusan Agama sebelum dilaksanakan akad nikah adalah dalam rangka untuk mencari kejelasan (Tabayyun) baik mengenai Pengantin laki-laki maupun wanita sebagaimana data, serta terutama pada pemeriksaan hakikat wali nikah yang termasuk salah satu rukun nikah yang begitu penting terhadap sahnya pernikahan. Dengan kata lain inovasi yang Kantor Urusan Agama Amuntai Selatan lakukan tidak berpaling dari peraturan perundang-undangan yaitu masih mengacu pada aturan undang-undang yang mana inovasi dilakukan guna untuk validasi data wali nikah agar penentuan wali nikah yang saat dilakukan pemeriksaan tidak sesuai syari'ah saat ingin berganti ke tauqil wali itu dapat dihindari. Pihak KUA melakukan atas dasar kehati-hatian agar pernikahan yang dilaksanakan benar-benar sah dimata negara dan agama.

3) Responsif Terhadap Masalah Yang Ada

Yang mana dalam menerapkan inovasi ini KUA Amuntai Selatan merespon atas permasalahan dari masyarakat yang tidak bisa hadir melakukan pemeriksaan wali nikah untuk datang ke kantor karena sakit, wali

yang lanjut usia dan karena akses jalan yang sulit dilalui. Responsif pihak KUA sangat tanggap terhadap masalah yang membuat KUA mampu menjawab permasalahan yang ada dengan memunculkan inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya dengan ditambah sikap baik, sopan, ramah, perhatian yang mereka lakukan pada saat memberikan pelayanan. Dengan kata lain pihak Kantor Urusan Agama mampu membaca permasalahan yang ada dimasyarakat dengan melakukan inovasi yang dapat menjawab atas permasalahan tersebut. Kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan merespon permasalahan dengan sangat baik. Pihak KUA menyatakan bahwa semua masyarakat penerima pelayanan berhak menerima pelayanan dengan baik, dan tugas pemberi pelayanan melayani dengan pelayanan yang terbaik juga dengan penuh rasa tanggung jawab, memberikan rasa keamanan, kenyamanan, dan yang sangat penting bisa memenuhi kebutuhan ataupun keperluan masyarakat dengan hasil yang memuaskan.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat adalah yang menjadi kendala dalam proses jalannya inovasi. Faktor penghambat dari proses jalannya inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah

tanpa biaya ini yaitu pada saat pihak KUA Amuntai Selatan (PPN) yang melakukan pemeriksaan ke rumah wali yang pada akses jalannya itu ada terdapat kerusakan yang membuat pihak KUA harus berhati-hati dalam melewati jalannya sehingga itulah menjadi keterlambatan pihak KUA menuju ketempat wali nikah yang membuat mereka menjadi menunggu lama. Faktor penghambat dalam penerapan inovasi pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya ini ialah pada saat mendatangi rumah wali nikah yang jauh jaraknya dari kantor menuju rumah, selain itu juga akses jalan menuju tempat wali nikah yang rusak ataupun becek akibat hujan yang membuat pihak KUA Amuntai Selatan yaitu kepala KUA dan penghulu berhati-hati dan membuat waktu tempu menjadi lambat untuk sampai ketujuan (rumah wali nikah yang bersangkutan).

Selain itu juga penyesuaian waktu penjadwalan untuk melakukan pemeriksaan. Yang menjadi penghambat yaitu apabila ada banyak jadwal kesibukkan dikantor yang memang tugas dan tanggung jawab itu harus dilakukan oleh kepala KUA ataupun penghulu seperti menikahkan calon pengantin dan lain sebagainya yang memang tugas dan kewajiban dari kepala KUA dan penghulu dan tidak bisa dilimpahkan tanggung jawab kepada staff lainnya. sedangkan pemeriksaan wali nikah ke rumah juga tanggung jawab dari kepala KUA dan penghulu

sebagai Pegawai Pencatat Nikah (PPN). Yang memang sudah menjadi tugas dan keprofesionalan yang dilakukan tidak bisa digantikan ke staff yang lainnya karena sudah sesuai peraturan yang mengemban tugas dalam pencatatan nikah yaitu kepala KUA dan penghulu. Oleh karenanya jika banyak kesibukkan di kantor maka pengaturan penjadwalan hari itu sangat sulit apalagi penjadwalannya berdekatan dengan waktu pelaksanaan akad nikah yang akan dilangsungkan.

3. Analisis Indikator Kualitas Pelayanan Publik dari Penerapan Inovasi Pemeriksaan Wali Nikah Ke Rumah Tanpa Biaya Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik pelayanan dapat berupa perlengkapan, peralatan, dan SDM. Inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya yang dilakukan oleh KUA Amuntai Selatan yaitu kelengkapan berkas saat mendatangi wali nikah, sarana yang memadai yaitu perjalanan mendatangi wali dengan menggunakan kendaraan dinas. Selain dari biaya pelayanan yang gratis.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan petugas penyedia pelayanan. Pada inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya yang dilakukan oleh KUA Amuntai Selatan dalam memberikan pelayanan yaitu SDM yang sesuai tugasnya

karena yang turun langsung melakukan pemeriksaan adalah Kepala KUA dan penghulu selaku Pegawai Pencatat Nikah yang memang tugasnya untuk mencatat terkait perkawinan. Itulah yang membuat mereka mampu melakukan pelayanan turun langsung melakukan pemeriksaan wali karena mereka memahami konsep wali pernikahan yang tidak sembarang karena butuh kehati-hatian yang mana apabila kesalahan dalam pemeriksaan wali maka akan berefek pada sah tidaknya pernikahan.

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan pelayanan dari inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya yaitu pihak KUA yang memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan tentang pemeriksaan perkawinan. Hal ini terbukti bahwa pelayanan yang diberikan memang bukan pelayanan yang sembarangan. Selain itu juga jaminan penyedia pelayanan terkait inovasi ini yaitu memberikan kemudahan dan kepastian hukum.

d. Empaty (*Assurance*)

Inovasi pelayanan publik pada pemeriksaan wali nikah ke rumah tanpa biaya oleh KUA Amuntai Selatam yaitu atas dasar perhatian yaitu bentuk empathy KUA dengan sigap menggaskan inovasi dengan melihat permasalahan yang menyebabkan wali nikah tidak dapat berhadir langsung ke KUA melakukan pemeriksaan. Dengan itu KUA mengagas inovasi agar pelayanan

KUA dapat dirasakan oleh semuanya. Pihak KUA memberikan pelayanan dengan ikhlas karena tanpa mengharap imbalan.