

**INOVASI PELAYANAN SURAT PENGANTAR NIKAH MELALUI SSW ALFA  
MEMBERI KEMUDAHAN TERHADAP CALON PENGANTIN DALAM  
PENGURUSAN BERKAS NIKAH DI KELURAHAN RUNGKUT TENGAH SURABAYA**

**Alnysa Purwita Ayu<sup>1)</sup>, Fauzatul Laily Nisa<sup>2)</sup>, Muchtolifah<sup>3)</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
E-mail: [alnysap17@gmail.com](mailto:alnysap17@gmail.com)

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
E-mail: [halo.lailynisa@gmail.com](mailto:halo.lailynisa@gmail.com)

<sup>3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
E-mail: [muchtolifah@yahoo.co.id](mailto:muchtolifah@yahoo.co.id)

***Abstract***

*To provide convenience and excellent service to every citizen who wants to take care of the certificate of legal capacity to do marriage, the Surabaya City Population and Civil Registration Office collaborated with the city government and several related agencies, creating an innovation called SSWAlfa. The purpose of this study is broadly to find out the procedures in the service of certificate of legal capacity to do marriage through by SSWAlfa. Using qualitative descriptive research methods, the results demonstrate that the use of this innovation is doing well. However, it should be remembered that this service innovation only applies to residents of Surabaya City.*

***Keywords :*** Public Service, SSWAlfa, Techology, Innovation

**1. PENDAHULUAN**

Pemerintah memiliki kewajiban untuk mensejahterakan rakyatnya. Tujuan ini tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Sebagai salah satu bentuk perwujudan kewajibannya, dan memberikan hak yang sama ke setiap warganya, pemerintah menyediakan pelayanan secara terbuka atau biasa disebut dengan pelayanan publik. Sebagaimana telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan ini meliputi pelayanan barang maupun jasa (administrasi, kependudukan, pencatatan sipil, dan lain-lain).

Inovasi merupakan salah satu bentuk upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas dalam kegiatan pelayanan publik. Inovasi pelayanan dilakukan sebagai upaya penyingkatan terhadap prosedur pelayanan, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya dalam pelaksanaannya. Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk perhatian pemerintah kepada warganya. Sebagai pihak yang menyelenggarakan pelayanan publik, Pemerintah Kota Surabaya wajib memberikan layanan prima kepada setiap warga kota

Mohammad (2003) menyatakan, baik tidaknya kualitas pelayanan dari suatu organisasi bergantung pada kemampuan lembaga dalam mengelola sumber dayanya dalam pelaksanaan kegiatan. Sedangkan menurut Frinlandi (2019), sebuah pelayanan akan mencapai tahap prima apabila organisasi atau instansi yang bersangkutan memberikan layanan kepada pengguna sesuai dengan kepentingan dan keperluannya sebagai salah satu bentuk usaha untuk meningkatkan kesejahteraan umum dan mendorong jalannya pembangunan.

Menurut Undang-Undang Administrasi Kependudukan Nomor 23 Tahun 2006, setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Mengurus administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan tugas dan wewenang dari Dispendukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil). Dalam kegiatan pelayanan adminduk dan pencatatan sipil, Dispendukcapil dibantu oleh Kecamatan, Kelurahan, dan beberapa instansi lainnya.

Berdasarkan undang-undang tentang adminduk, peristiwa penting yang dimaksud dalam undang-undang tersebut adalah perkawinan, perceraian, kelahiran, dan kematian. Pernikahan merupakan salah satu peristiwa penting yang wajib dilaporkan agar warga dapat memperbarui dokumen kependudukannya dan mendapatkan berkas pencatatan sipil. Sah atau tidaknya sebuah perkawinan telah tercantum dalam Undang-Undang Perkawinan. Pertama, sah apabila dilakukan menurut hukum agama. Kedua, sah apabila dicatat menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. Oleh karena itu, setiap warga yang telah atau baru akan melaksanakan perkawinan wajib mendaftar ke instansi terkait untuk mencatatkan perkawinannya, untuk menjamin hak dan kewajiban yang akan didapatkannya.

Karena mayoritas penduduk Indonesia adalah orang muslim, untuk itu pendaftaran dan pencatatan perkawinan biasanya dilakukan di KUA (Kantor Urusan Agama). Biasanya KUA akan meminta surat pengantar nikah. Surat pengantar nikah merupakan salah satu berkas yang wajib dibawa ketika hendak mendaftarkan pernikahan. Berdasarkan Perwali Surabaya Nomor 55 Tahun 2021, surat ini dikeluarkan oleh kelurahan setempat.

Mengingat terbatasnya jumlah karyawan di kelurahan yang kadang tak sebanding dengan banyaknya jumlah penduduk di Kota Surabaya, tak terhitung jumlahnya para warga yang hendak mengurus surat pengantar nikah. Pemerintah Kota Surabaya bekerjasama dengan beberapa instansi terkait untuk menciptakan inovasi layanan perizinan yang bernama SSWAlfa dengan tujuan memudahkan para warga yang hendak mengurus surat pengantar nikah maupun perizinan lainnya tanpa perlu datang ke kelurahan. Namun biasanya pihak kelurahan tetap meminta pemohon atau perwakilannya agar datang ke kelurahan untuk mengumpulkan berkas persyaratan dan melakukan konfirmasi langsung sehingga dapat mencegah terjadinya *mised communication*.

Penelitian ini akan membahas gambaran mengenai prosedur pelayanan surat pengantar nikah secara daring mandiri melalui web SSWAlfa dan melakukan analisis untuk mengetahui tingkat kemudahan penggunaan aplikasi ini.

## **2. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dan melakukan analisis melalui studi observasi. Menurut Poerwandi (2007), observasi merupakan suatu tindakan pengamatan dengan cara mencatat fenomena yang muncul dan mempertimbangkan setiap hubungan yang terdapat di dalamnya. Penulis melakukan wawancara dan mengumpulkan informasi melalui observasi terhadap calon pengantin yang melakukan pengurusan surat pengantar nikah di Kelurahan Rungkut Tengah secara daring serta melakukan analisis terhadap efektivitas penggunaan layanan SSWAlfa

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1. Hasil penelitian**

SSW (Surabaya Single Window) merupakan web resmi milik Pemerintah Kota Surabaya untuk pengurusan perizinan mandiri secara daring. Inovasi pelayanan surat pengantar nikah melalui SSWAlfa ini telah diterapkan untuk semua kelurahan di wilayah Kota Surabaya sejak bulan April tahun 2022, meskipun pada beberapa kelurahan masih ada yang melayani pembuatan surat pengantar nikah secara manual.

Kebanyakan masyarakat yang mengurus nikah di kelurahan Rungkut Tengah berada pada usia produktif dan setiap harinya bekerja, sehingga tidak menutup kemungkinan bahwa dalam pengurusan surat pengantar nikah ini terkadang ada yang diwakilkan, atau menggunakan biro jasa.

Mengingat di zaman ini, semua teknologi sudah maju dan hampir semua orang merupakan pengguna ponsel, maka dengan hadirnya inovasi ini memberikan dampak besar dalam bidang pelayanan. Selain menghemat waktu, inovasi ini dianggap efektif dan efisien sebab pelayanan pengurusan surat pengantar nikah dapat dilakukan dimana saja dan tidak perlu bolak-balik ke kelurahan ketika berkas masih belum lengkap. Adapun persyaratan yang diperlukan untuk mengurus surat pengantar nikah antara lain :

- Surat Pengantar dari RT/RW setempat
- Kartu Keluarga dari masing-masing calon pengantin, apabila kartu keluarga orang tua berbeda harap dicantumkan.
- Jika orangtua kandung dari calon pengantin telah meninggal, maka wajib melampirkan Akta Kematian Orang Tua sebagai buktinya.
- Calon pengantin wajib membuat surat pernyataan bermaterai dengan tanda tangan RT/RW jika tidak mengetahui keberadaan orangtuanya.
- Surat Keterangan Sehat dari masing-masing calon pengantin.
- Akta Perceraian atau Akta Kematian beserta Buku Nikah bagi pemohon yang berstatus cerai hidup atau cerai mati, dan juga pas foto berlatar biru dari masing-masing calon pengantin

Surat pengantar nikah ini umumnya terdiri atas N1-N4, dimana halaman N1 merupakan surat pengantar nikah yang berisi data pemohon (calon pengantin) dan data orangtuanya. N2 merupakan halaman yang berisikan permohonan kehendak nikah yang berisi nama pasangan calon pengantin serta tempat dan waktu melaksanakan perkawinan. N3 berisikan permohonan untuk pencatatan perkawinan (pencatatan isbat). N4 berisi persetujuan dan data dari pasangan calon pengantin.

Unuk pasangan calon pengantin yang berusia kurang dari 20 tahun, biasanya akan mendapatkan N5 yang merupakan surat izin dari orang tua. Sedangkan untuk calon pengantin yang berstatus cerai mati akan mendapat N6 yang berisi surat keterangan mengenai data pasangan yang sebelumnya.

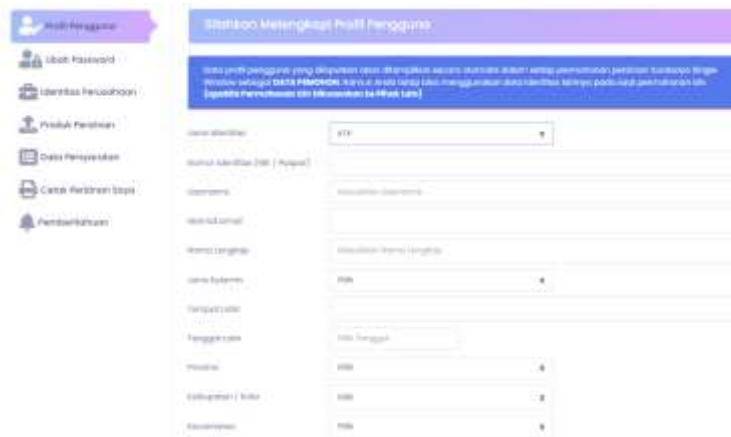
#### **3.2. Pembahasan**

Pengoperasian SSWAlfa ini sebenarnya cukup mudah. Warga yang ingin membuat pengajuan bisa langsung mengunjungi web [sswalfa.surabaya.go.id](http://sswalfa.surabaya.go.id) terlebih dahulu. Kemudian mengikuti langkah-langkah berikut :

1. Bagi pemohon baru, biasanya akan diarahkan membuat akun terlebih dahulu dengan mencantumkan *e-mail* aktif untuk melakukan verifikasi.



2. Setelah berhasil membuat akun, pemohon akan diminta *login* kembali dan melengkapi profil.



3. Setelah melengkapi profil, pemohon bisa memilih opsi Buat Permohonan dengan memilih menu Layanan Kelurahan.



4. Biasanya, sebelum mengurus pengantar nikah petugas kelurahan akan mengarahkan untuk membuat surat pernyataan terlebih dahulu dengan memilih opsi “Pelayanan Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah” bagi yang berstatus belum kawin, atau “Pelayanan

Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah Lagi bagi Janda/Duda” bagi pemohon yang berstatus cerai hidup maupun cerai mati.



5. Apabila persyaratan lengkap silahkan lanjutkan untuk mengisi data dua orang saksi dan mengupload persyaratan, setelah semua selesai bisa mengupload berkas dan melakukan submit agar data bisa terkirim ke kelurahan.



6. Setelah selesai, pemohon dapat membuat permohonan baru dengan memilih opsi “Pelayanan Surat Pengantar Nikah” kemudian mengisi semua data yang diperlukan dan mengupload semua persyaratan. Setelah melakukan submit, maka pihak kelurahan akan melakukan verifikasi berkas. Jika persyaratan telah lengkap maka kelurahan akan memberikan nomor surat dan menerbitkan surat pengantar nikah yang dapat dicetak sendiri oleh pemohon.



7. Apabila berkas yang diunggah tidak sesuai maka pihak kelurahan akan menolak pengajuan tersebut. Oleh karena itu, pemohon disarankan untuk memeriksa permohonannya secara berkala, atau pemohon dapat datang dan bertanya langsung ke kelurahan untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Kelurahan Rungkut Tengah, yaitu dengan mengacu pada standar minimal pelayanan menurut Rahmayanty (2010), yang menjelaskan bahwa standar minimal pelayanan, antara lain meliputi :

- **Prosedur pelayanan**  
Pada proses pelayanan surat pengantar nikah di Kelurahan Rungkut Tengah, jika pemohon tidak dapat mengurus secara daring mandiri atau masih kebingungan, maka dapat datang langsung ke kelurahan agar dibantu oleh petugas.
- **Waktu yang Diperlukan**  
Jika dokumen yang diperlukan sudah lengkap dan pemohon sudah memahami prosedurnya, maka untuk mengurus surat ini dapat dilakukan dalam waktu kurang lebih 15menit.
- **Tarif Pelayanan**  
Pengurusan surat pengantar nikah ini sama sekali tidak dipungut biaya.
- **Produk Pelayanan**  
Surat pengantar akan diterbitkan oleh pihak kelurahan dan dapat dicetak sendiri oleh pemohon. Semua data yang tercetak sesuai dengan data yang telah diinput oleh pemohon.
- **Sarana dan Prasarana**  
Dalam pengurusan surat ini, pemohon dapat menggunakan komputer atau ponsel milik pribadi.
- **Kompetensi petugas**  
Dalam hal ini, petugas kelurahan memiliki kewajiban untuk membantu para pemohon yang belum bisa mengoperasikan aplikasi ini.

Kepuasan konsumen menurut Philip Kotler adalah ketika konsumen mendapat hasil yang lebih maksimal dan melebihi harapannya, sehingga timbul perasaan puas dan senang Untuk mencapai tingkat kepuasan maka kualitas pelayanan harus ditingkatkan serta menciptakan inovasi untuk memberi kemudahan bagi para konsumen. Sedangkan menurut Davis Prasetyo dan Rahardja, untuk mengetahui sejauh mana tingkat kemudahan yang dirasakan konsumen, maka kita dapat memerhatikan indikasi berikut:

- a) Inovasi dapat dipelajari dengan mudah (*easy to use*), pemohon dapat mengerti gambaran aplikasi ini meskipun belum pernah menggunakan secara langsung.
- b) Mudah untuk dioperasikan oleh pengguna (*easy to get the system to do what user want to do*), pemohon dapat memilih ingin mengajukan permohonan apa saja melalui SSWAlfa.
- c) Tidak memerlukan banyak usaha (*doesn't require a lot mental effort*), pemohon tidak perlu terburu-buru karena tidak ada batasan waktu sehingga dapat menggunakan aplikasi ketika sedang bersantai.
- d) Layanan yang disediakan sangat jelas dan mudah untuk dimengerti (*clear and understandable*), kebanyakan pemohon yang bisa mengoperasikan aplikasi ini secara mandiri setelah sekali coba adalah mereka yang berusia awal 20 hingga pertengahan 40, atau dapat dikatakan sedang berada pada usia produktif dan paham teknologi.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat dikatakan bahwa inovasi pelayanan SSWAlfa berjalan dengan baik karena para pemohon dapat mengurus surat pengantar nikah sendiri meskipun sedang bekerja ataupun dilakukan saat malam hari. Aplikasi ini dinilai cukup efektif dan efisien mengingat tidak ada batasan waktu dalam mengisi data dan mengupload semua berkas persyaratan, sehingga pemohon tidak perlu bolak-balik ke kelurahan dan meninggalkan pekerjaannya untuk mengurus surat pengantar nikah. Namun, tidak semua kelurahan menetapkan inovasi ini, dan juga aplikasi ini hanya dapat digunakan oleh warga asli Kota Surabaya, atau yang berdomisili di kota ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan, dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan: Pasal 3.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Kotler, Philip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*. Jakarta: PT. Indeks.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sulaeman, E. R. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada charly vht family karaoke Cabang Garut). *Jurnal Manajemen Maranatha*, 14(2).
- Santoso, B. (2016). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen pada Hotel Tanjung Asri Banyuwangi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 2(2).
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Imansyah, I., & Irawan, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karaoke Inul Vizta Tanjung. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 4(3).
- Dewi, R. S. (2018). Analisis Dampak Integrasi Data terhadap Kecepatan Pelayanan Publik di Kota Surabaya. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 90-97.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

## *Template Jurnal Edunomika*

- Ependi, U., Putra, A., & Panjaitan, F. (2019). Evaluasi tingkat kebergunaan aplikasi administrasi penduduk menggunakan teknik system usability scale. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 5(1), 63-76.
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39-47.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Tiasmi, N. L. M. U., Candiasa, I. M., & Indrawan, G. (2021). Analisis Tingkat Kapabilitas Layanan Perizinan Online Kabupaten Badung Menggunakan Framework COBIT 5. *Jurnal Eksplora Informatika*, 10(2), 167-175.
- Suhaeman, I., Haerana, H., & Riskasari, R. (2022). Inovasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(1).
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73-85.
- Rahmawati, D. F. A., & Hertati, D. (2022). Inovasi Program Aplikasi Surabaya Single Window Alfa Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Online. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 11(02), 154-164.