

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PENCATATAN NIKAH BERBASIS  
ONLINE OLEH KANTOR URUSAN AGAMA DI KECAMATAN  
BUAY MADANG TIMUR KABUPATEN OGAN  
KOMERING ULU TIMUR**

**SKRIPSI**

**AULIA RAHMAWATI**  
**NPM : 2031040072**



**Program Studi : Pemikiran Politik Islam**

**FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI  
AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1446H/2024M**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PENCATATAN NIKAH BERBASIS  
ONLINE OLEHKANTOR URUSAN AGAMA DI KECAMATAN  
BUAY MADANG TIMURKABUPATEN OGAN  
KOMERING ULU TIMUR**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi  
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Oleh :

**AULIA RAHMAWATI**  
**NPM : 2031040072**

**Pembimbing I : Dr. Ali Abdul Wakhid, M.Si.**

**Pembimbing II : Isti Arini, M.Si.**

**Program Studi : Pemikiran Politik Islam**

**FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1446H/2024M**

## ABSTRAK

### IMPLEMENTASI PELAYANAN PENCATATAN NIKAH BERBASIS ONLINE OLEH KANTOR URUSAN AGAMA DIKECAMATAN BUAY MADANG TIMURKABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

Oleh

**Aulia Rahmawati**

Skripsi ini membahas Implementasi Pelayanan Pencatatan Nikah Berbasis Online Oleh Kantor Urusan Agama di Kecamatan Buay Madang Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Pelayanan pencatatan nikah berbasis online ini memberikan banyak manfaat, meskipun terdapat kendala seperti jaringan internet yang tidak stabil, server pusat yang terbatas, dan masyarakat enggan melakukan pendaftaran mandiri, dan sebagian masyarakat yang cenderung dalam menggunakan IT. Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem online ini efektif dan dapat diandalkan, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan berkelanjutan.

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Dengan Hal ini penulis menjelaskan kondisi masyarakat berdasarkan data yang ada di lapangan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi kegiatan. Penulis mengamati secara langsung kondisi di lapangan, berkomunikasi dengan informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* untuk mendapatkan informasi yang relevan, dan mendukung temuan dengan dokumentasi kegiatan. Teori yang digunakan untuk menganalisis penelitian ini adalah teori Kualitas Pelayanan Publik Supriyono.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi pelayanan pencatatan nikah berbasis online di Kantor Urusan Agama Kecamatan Buay Madang Timur telah berjalan dengan baik dan memberikan berbagai manfaat, seperti efisiensi waktu, transparansi, mempermudah akses, mengurangi waktu tunggu, keamanan data, transparansi, dan akuntabilitas keabsahan data, dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan Kantor Urusan Agama. Namun, pelaksanaan pencatatan nikah masih menghadapi beberapa kendala, termasuk keterbatasan infrastruktur internet, pengetahuan teknologi masyarakat, dan sumber

daya manusia yang terlatih. Meskipun demikian, masyarakat umumnya merasa puas dengan layanan ini, dan beberapa rekomendasi, seperti peningkatan infrastruktur, edukasi masyarakat, pelatihan petugas, dan penyediaan layanan pendampingan, diharapkan dapat mengatasi kendala tersebut dan meningkatkan kualitas pelayanan di masa depan.

***Kata Kunci: Implementasi Pelayanan Pencatatan Nikah Berbasis Online, Kantor Urusan Agama***



## **ABSTRACT**

### **IMPLEMENTATION OF ONLINE BASED MARRIAGE REGISTRATION SERVICES BY THE RELIGIOUS AFFAIRS OFFICE IN BUAY MADANG TIMUR DISTRICT EASTOGAN KOMERING ULU DISTRICT**

**By**

**Aulia Rahmawati**

*This thesis discusses the implementation of online-based marriage registration services by the Religious Affairs Office in East Buay Madang District, East Ogan Komering Ulu Regency. This online-based marriage registration service provides many benefits, even though there are obstacles such as unstable internet networks, limited central servers, and people are reluctant to register independently, and some people tend to use IT. This research shows that this online system is effective and reliable, and provides recommendations for continuous improvement.*

*The research method used in this thesis is field research with a descriptive qualitative approach. With this, the author explains the condition of society based on data in the field. Data collection was carried out through direct observation, interviews, and documentation of activities. The author directly observed conditions in the field, communicated with selected informants using purposive sampling techniques to obtain relevant information, and supported the findings with documentation of activities. The theory used to analyze this research is Supriyono's Public Service Quality theory.*

*The results of this research show that the implementation of online-based marriage registration services at the East Buay Madang District Religious Affairs Office has gone well and provides various benefits, such as time efficiency, transparency, ease of access, reduced waiting time, data security, transparency, and accountability for data validity. , and public trust in the services of the Office of Religious Affairs. However, the implementation of marriage registration still faces several obstacles, including limited internet infrastructure, people's technological knowledge and trained human resources. Nevertheless, the general public is satisfied with this service, and several recommendations, such as improving infrastructure, education, training community officers, and providing assistance*

*services, are expected to overcome these obstacles and improve the quality of service in the future.*

***Keywords: Implementation of Online-Based Marriage Registration Services, Office of Religious Affairs***



## PERNYATAAN ORISINALITAS

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aulia Rahmawati  
NPM : 2031040072  
Jurusan/Prodi Studi : Pemikiran Politik Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Implementasi Pelayanan Pencatatan Nikah Berbasis Online Oleh Kantor Urusan Agama Di Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur” adalah benar hasil karya sendiri dan tidak ada unsur plagiat, kecuali beberapa bagian yang disebutkan sebagai bahan rujukan. Apabila di kemudian hari skripsi ini terdapat keteledoran saya siap menerima konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tidak ada unsur paksaan dari pihak manapun juga.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

**Bandar Lampung, 10 Juni 2024**  
**Penulis**



**Aulia Rahmawati**  
**NPM. 2031040072**



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA**

*Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 Telp.(0721)703260*

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Pencatatan Nikah  
Berbasis Online Oleh Kantor Urusan Agama di  
Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten  
Ogan Komering Ulu Timur**

**Nama : Aulia Rahmawati  
NPM : 2031040072  
Prodi : Pemikiran Politik Islam  
Fakultas : Ushuluddin dan Studi Agama**

**MENYETUJUI**

Telah dimunaqosyahkan Dalam Sidang Munaqosyah Fakultas  
Ushuluddin dan Studi Agama UIN Raden Intan Lampung

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr. Ali Abdul Wakhid, M.Si  
NIP. 1975031720031210003**

**Isti Arini, M.Si  
NIP. 2021120119891007068**

**Mengetahui  
Ketua Program Studi Pemikiran Politik Islam**

**Abdul Ochar, M.Si  
NIP.197103122005011005**





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA**

*Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame I Bandar Lampung 35131 Telp(0721)703260*

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **“IMPLEMENTASI PELAYANAN  
PENCATATAN NIKAH BERBASIS ONLINE OLEH KANTOR  
URUSAN AGAMA DI KECAMATAN BUAY MADANG TIMUR  
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR”** disusun oleh  
**Aulia Rahmawati, NPM :2031040072, Prodi Pemikiran Politik  
Islam.** Telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ushuluddin  
dan Studi Agama UIN Raden Intan Lampung, pada Hari/Tanggal  
Jum'at, 05 Juli 2024.

**TIM MUNAQOSAH**

**Ketua : Dr. Suhandi, M.Ag.**

**Sekretaris : Dwi Rosmawati, S.Tr.Keb.,M.Kes.**

**Penguji Utama: Abd. Qohar, M.Si**

**Penguji I : Dr. Ali Abdul Wakhid, M.Si**

**Penguji II : Isti Arini, M.Si**

**Mengetahui  
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama**



**Dr. Ahmad Isnaeni, M.A.  
NIP. 190403302000031001**

## MOTTO

وَأَنْكِحُوا الْأَيِّمَىٰ مِنْكُمْ وَالصَّالِحِينَ مِنْ عِبَادِكُمْ وَإِمَائِكُمْ ۚ إِنَّ يَكُونُوا

فُقَرَاءَ يُغْنِيَهُمُ اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ ۗ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ ﴿٣٢﴾

Dan kawinkanlah orang-orang yang sedirian diantara kamu, dan orang-orang yang layak (berkawin) dari hamba-hamba sahayamu yang lelaki dan hamba-hamba sahayamu yang perempuan. Jika mereka miskin Allah akan memampukan mereka dengan kurnia-Nya. Dan Allah Maha luas (pemberian-Nya) lagi Maha Mengetahui.  
(Q.S AN-NUR : 32)



## PERSEMBAHAN

1. Kedua orangtua ku Ayah Suyoto dan Ibu Sarohtun, terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih. Senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendo'akan serta memberikan yang terbaik dan sangat berjasa di kehidupan aku, terimakasih atas segala cinta dan kasih sayang yang tidak terhingga, do'a, pengorbanan, jerih payah serta dukungan, nasehat yang selalu diberikan hingga selesainya skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu senantiasa memberikan Rahmat-Nya, kesehatan, kemurahan rezeki dan keberkahan umur dan selalu dalam lindungan Allah SWT. Amin ya rabbal alamin.
2. Teruntuk adik ku sayang, Muhammad Affan Fahrijal Rofiq dan Indana Faizatun Nuzula. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi dalam proses karya tulis ini baik tenaga maupun waktu untuk penulis. Telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan mengajarkan arti kesabaran.
3. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Radén Intan Lampung, Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama, Program Studi Pemikiran Politik Islam yang dimana tempat penulis menimba ilmu.

## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Aulia Rahmawati, lahir pada tanggal 24 Maret 2002 di Bangun Sari. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Ayah Suyoto dan Ibu Sarohtun. Berikut Riwayat Pendidikan Formal yang pernah penulis tempuh:

1. Taman Kanak-Kanak (TK) Bumi Dipasena Abadi Kecamatan Rawajitu Timur Kabupaten Tulang Bawang, Provinsi Lampung, lulus pada tahun 2008.
2. Sekolah Dasar Negeri (SDN) 01 Bumi Dipasena Abadi Kecamatan Rawajitu Timur Kabupaten Tulang Bawang, Lampung, dari kelas satu (1) sampai kelas lima (5). Kemudian Kelas enam (6) pindah di Sekolah Dasar Negeri (SDN) 01 Campur Asri Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Provinsi Sumatera Selatan, lulus pada tahun 2014.
3. Sekolah Madrasah Tsanawiyah (MTs) Subulussalam 2 Ogan Komering Ulu Timur, Kecamatan Semendawai Suku III Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Provinsi Sumatera Selatan, lulus pada tahun 2017.
4. Sekolah Madrasah Aliyah (MA) Subulussalam 2 Ogan Komering Ulu Timur, Kecamatan Semendawai Suku III Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Provinsi Sumatera Selatan, lulus pada tahun 2020.
5. Penulis diterima dan melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi Strata Satu (S1) pada Program Studi Pemikiran Politik Islam Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada tahun 2020.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufik, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Implementasi Pelayanan Pencatatan Nikah Berbasis Online Oleh Kantor Urusan Agama Di Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur “ dalam memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada nabi agung Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya di yaumul qiyamah, amin yarabbal alamin. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak keliruan dan kekurangan, untuk itu saran dan kritik yang sifatnya membangun penulis harapkan. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Prof. H. Wan Jamaluddin Z, Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Bapak Dr. Ahmad Isnaeni, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
3. Bapak Abdul Qohar, M.Si selaku Ketua Program Studi Pemikiran Politik Islam Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
4. Ibu Citra Wahyuni, M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Pemikiran Politik Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
5. Bapak Dr. Ali Abdul Wakhid, M.Si. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama serta Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan arahan pada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Isti Arini, M.Si. selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan arahan pada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

7. Seluruh Dosen Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama yang telah mendidik dan memberikan ilmu-nya kepada penulis selama proses perkuliahan.
8. Seluruh staff kepegawaian dari tingkat Dekanat sampai tingkat bawah Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama yang telah memberikan kelancaran dalam penyelesaian skripsi.
9. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dan Fakultas yang telah memperkenalkan penulis dalam literature penulisan skripsi.
10. Seluruh staff anggota Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Buay Madang Timur yang sudah membantu di awal penulisan hingga selesai.
11. Terimakasih Almamater tercinta tempat mencari ilmu pengetahuan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Semoga atas bimbingan dan motivasi serta do'a dari semua pihak baik yang tercantum maupun tidak tercantum, menjadi catatan amal ibadah di sisi Allah SWT. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri saya sendiri dan juga yang lainnya, terkhusus pada program studi Pemikiran Politik Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

**Bandar Lampung, 10 Juni 2024**

**Aulia Rahmawati**  
**NPM. 2031040072**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>ix</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>x</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah.....	4
C. Fokus dan Sub Fokus Penulisan.....	14
D. Rumusan Masalah.....	14
E. Tujuan Penulisan.....	14
F. Manfaat Penulisan.....	15
G. Kajian Penulisan Terdahulu Yang Relevan.....	15
H. Metode Penulisan.....	18
I. Sistematika Pembahasan.....	25
J. Kerangka Teoritik.....	26
<b>BAB IILANDASAN TEORI.....</b>	<b>29</b>
A. Kualitas Pelayanan Publik.....	29
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	29
2. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	30
3. Unsur Kualitas Pelayanan Publik.....	32
4. Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	32
5. Penilaian Kualitas Pelayanan Publik.....	33
6. Standar Pelayanan Publik.....	34
7. Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	35
B. Kantor Urusan Agama (KUA).....	37
1. Pengertian Kantor Urusan Agama.....	37
2. Fungsi Kantor Urusan Agama.....	37

3. Tugas Kantor Urusan Agama.....	38
4. Peran Kantor Urusan Agama.....	39
<b>BAB III DESKRIPSI OBJEK PENULISAN .....</b>	<b>41</b>
A. Gambaran Umum Kantor Urusan Agama Di Kecamatan Buay Madang Timur .....	41
B. Visi, Misi dan Motto Pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Buay Madang Timur .....	43
C. Profile Kantor Urusan Agama Kecamatan Buay Madang Timur .....	44
D. Struktur Organisasi .....	44
E. Tugas dan Fungsi Kantor Urusan Agama Kecamatan Buay Madang Timur .....	46
F. Maklumat Pelayanan.....	47
G. Laporan Peristiwa Nikah.....	49
H. Luas Wilayah Kecamatan Buay Madang Timur.....	51
<b>BAB IV ANALISIS PENULISAN.....</b>	<b>53</b>
A. Implementasi Pelayanan Pencatatan Nikah Berbasis Online Oleh Kantor Urusan Agama Di Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur .....	53
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>73</b>
A. Simpulan.....	73
B. Rekomendasi.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>83</b>



## DAFTAR TABEL

1.1	Data Calon Pengantin Tahun 2022-2023 Kantor Urusan Agama Kecamatan Buay Madang Timur .....	6
1.2	Data Primer.....	20
1.3	Data Sekunder .....	21
1.4	Luas Wilayah Kecamatan Buay Madang Timur .....	51



## DAFTAR GAMBAR

1.1 Gambar Kerangka Teoritik.....	8
1.2 Gambar Kerangka Teoritik.....	26
3.1 Struktur Organisasi KUA .....	44
3.2 Maklumat Pelayanan .....	47
3.3 Laporan Peristiwa Nikah Tahun 2022 .....	49
3.4 Laporan Peristiwa Nikah Tahun 2022 .....	50



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Pedoman Wawancara .....	85
Lampiran II	Transkrip Wawancara .....	89
Lampiran III	Pra Riset .....	104
Lampiran IV	Struktur Organisasi KUA .....	105
Lampiran V	Luas Wilayah .....	105
Lampiran VI	Dokumentasi Riset Dengan Pegawai KUA .....	106
Lampiran VII	Dokumentasi Riset Dengan Masyarakat .....	107
Lampiran VIII	Visi, Misi, Motto, Pelayanan KUA.....	108
Lampiran IX	Standar Pelayanan .....	108
Lampiran X	Alur Pelayanan Nikah .....	109
Lampiran XI	Standar Operasional Prosedur KUA .....	109
Lampiran XII	Sk Pembimbing .....	110
Lampiran XIII	Kartu Bimbingan Skripsi .....	113
Lampiran XIV	Surat Penelitian ( <i>Research</i> ) .....	117
Lampiran XV	Surat Persetujuan Penelitian ( <i>Research</i> ) .....	118
Lampiran XVI	Surat Keterangan Lulus Turnitin ( <i>Similarity Index</i> ).....	119

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Penegasan Judul**

Penulisan awal pada judul skripsi ini agar mudah dipahami dan tidak terjadi kesalah pahaman antara penulis dan pembaca. Berikut judul skripsi yang saya tulis adalah **“Implementasi Pelayanan Pencatatan Nikah Berbasis Online Oleh Kantor Urusan Agama Di Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur”**. Selanjutnya adalah uraian dari beberapa istilah yang terdapat dalam judul skripsi ini yaitu sebagai berikut.

##### **1. Implementasi Pelayanan Pencatatan Nikah Berbasis Online**

Implementasi menurut Guntur Setiawan adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.<sup>1</sup>

Menurut Mulyadi, implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan. Dalam tataran praktis, implementasi adalah proses pelaksanaan keputusan dasar. Proses tersebut terdiri atas beberapa tahapan yakni:

- a. Tahapan pengesahan peraturan perundangan.
- b. Pelaksanaan keputusan oleh instansi pelaksana.
- c. Kesiadaan kelompok sasaran untuk menjalankan keputusan.

---

<sup>1</sup>Ardina Prafitasari and Ferida Asih Wiludjeng, “Organisasi Kepemudaan yang Efektif dan Efisien dalam Meningkatkan Masyarakat Desa Darungan Kecamatan Wlingi,” *Translitera : Jurnal Kajian Komunikasi dan Studi Media* 4, no. 2 (March 29, 2018): 31–48,

- d. Dampak nyata keputusan baik yang dikehendaki maupun tidak.
- e. Dampak keputusan sebagaimana yang diharapkan instansi pelaksana.
- f. Upaya perbaikan atas kebijakan atau peraturan perundangan.

Implementasi dalam penulisan ini adalah pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Buay Madang Timur yang diterapkan secara online dan offline. Dalam konteks pelayanan pencatatan nikah berbasis online, implementasi ini melibatkan penggunaan teknologi digital dan internet untuk menyederhanakan proses pernikahan, mulai dari pendaftaran hingga penyelesaian administratif. Sedangkan pelayanan pencatatan nikah secara offline tetap menjadi unsur krusial di Kantor Urusan Agama Kecamatan Buay Madang Timur. Pelayanan pencatatan secara offline diperlukan karena memfasilitasi komunikasi langsung dengan petugas dan memberikan opsi kepada masyarakat yang tidak memiliki akses atau lebih memilih pelayanan pencatatan secara offline. Kehadiran pelayanan pencatatan nikah secara offline mencerminkan komitmen untuk memenuhi kebutuhan beragam masyarakat dengan menggabungkan pendekatan digital dan tradisional dalam pelaksanaan pernikahan.<sup>2</sup>

## 2. Kantor Urusan Agama (KUA)

Kantor Urusan Agama adalah unit kerja terdepan yang melaksanakan sebagian tugas pemerintah di bidang agama Islam. Lingkup kerja KUA adalah berada di wilayah tingkat Kecamatan, hal ini sebagaimana ketentuan pasal 1 PMA Nomor 11 Tahun 2007 tentang Pencatatan Nikah menyebutkan bahwa Kantor Urusan Agama Kecamatan yang selanjutnya disebut KUA adalah instansi Departemen Agama yang bertugas melaksanakan sebagian tugas Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota di Bidang Urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan. Peran Kantor

---

<sup>24</sup>Aris,Journal manager, 2014\_HARMONI\_No.1 Volume\_13\_14 (4).Pdf,” n.d.

Urusan Agama diantaranya melayani masyarakat yang terkait dengan pelaksanaan pencatatan nikah, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul mal, ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah.<sup>3</sup> Dalam penulisan ini yang dimaksud adalah Kantor Urusan Agama di Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Kantor Urusan Agama di Kecamatan Buay Madang Timur telah menerapkan sistem pelayanan pencatatan nikah secara online sejak tahun 2018 dan menerapkan pelayanan pencatatan nikah secara offline sejak 2016 sebagai langkah progresif untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan. Dengan menggunakan teknologi digital, kantor urusan agama menyediakan kemudahan dalam pendaftaran pernikahan melalui platform daring, sekaligus mempertahankan opsi layanan offline bagi masyarakat yang lebih memilih interaksi langsung. Pendekatan ini mencerminkan komitmen kantor urusan agama dalam menyediakan solusi inklusif dan sesuai dengan beragam kebutuhan masyarakat di wilayah tersebut.<sup>4</sup>

Berdasarkan uraian di atas, maka yang dimaksud dalam judul skripsi ini adalah suatu penulisan yang memiliki tujuan untuk mengeksplorasi Implementasi Pelayanan Pencatatan Nikah Berbasis Online oleh Kantor Urusan Agama di Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Pendekatan digital dalam penerapan layanan tersebut diharapkan dapat meningkatkan keterjangkauan dan efisiensi dalam administrasi pernikahan. Dengan demikian, harapannya adalah agar proses pernikahan di wilayah tersebut dapat menjadi lebih cepat dan mudah bagi para masyarakat di wilayah tersebut.

## **B. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan pencatatan nikah adalah suatu rangkaian kegiatan pelayanan publik yang terkait dengan kewenangan Kantor Urusan

---

<sup>3</sup>A Saepudin, "PERAN KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) DALAM MELAKSANAKAN HUKUM ISLAM DI INDONESIA" 10, no. 4 (2016).

Agama (KUA). Pelayanan nikah meliputi serangkaian kegiatan, seperti pencatatan nikah, pengawasan, pencatatan dan pelaporan nikah, dan rujuk. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor: 39 tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Urusan Agama, dalam hal pelaksanaan fungsi kepenghuluan Kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan di bantu oleh Tenaga Fungsional Khusus yaitu Penghulu. Berikut adalah beberapa aspek dari pelayanan nikah:<sup>5</sup>

1. **Pelayanan Pencatatan Nikah/Rujuk:** Ini meliputi serangkaian kegiatan, seperti menerima permohonan pencatatan nikah, melakukan pencatatan nikah, dan menerbitkan buku nikah.
2. **Pengawasan:** KUA melakukan pengawasan terhadap peristiwa nikah dan rujuk, seperti mendata dan melaporkan peristiwa nikah dan rujuk setiap bulan ke Kementerian Agama Tingkat Kota, menyampaikan laporan pencatatan nikah kepada Dinas Kependudukan, dan mendata dan merekap seluruh kegiatan peristiwa nikah rujuk dan dilaporkan setiap tahunnya.
3. **Pelaporan:** KUA melakukan pelaporan pelayanan nikah dan rujuk, seperti mendata dan melaporkan peristiwa nikah dan rujuk setiap bulan ke Kementerian Agama Tingkat Kota, menyampaikan laporan pencatatan nikah kepada Dinas Kependudukan, dan mendata dan merekap seluruh kegiatan peristiwa nikah rujuk dan dilaporkan setiap tahunnya.

Pelayanan pencatatan nikah bertujuan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat dan membantu mengelola data-data dari pendaftaran nikah dengan baik.<sup>6</sup> pelayanan pencatatan nikah berbasis online di Kantor Urusan Agama Kecamatan Buay Madang Timur bertujuan untuk meningkatkan efisiensi administratif, memudahkan akses masyarakat, dan mengikuti perkembangan teknologi. Kantor Urusan Agama juga menerapkan sistem pelayanan pencatatan nikah secara online dan offline. Syarat pendaftaran nikah secara online melibatkan

---

<sup>5</sup>Peraturan Menteri Agama Nomor: 39 tahun 2012

<sup>6</sup>Saepudin, "Peran Kantor Urusan Agama (Kua) Dalam Melaksanakan Hukum Islam Di Indonesia."

keharusan memiliki akun email pribadi. Pelayanan pencatatan nikah secara offline di Kantor Urusan Agama Kecamatan Buay Madang Timur memberikan bantuan yang signifikan bagi calon pengantin. Sementara itu, syarat untuk pendaftaran nikah secara offline atau dengan bantuan Kantor Urusan Agama, penginputan data otomatis dilakukan melalui akun Kantor Urusan Agama. Dengan berinteraksi langsung bersama petugas, mereka dapat mengajukan pertanyaan dan mendapatkan bantuan secara langsung, tanpa mengalami kesulitan sendiri. Ini tetap menjadi opsi yang baik, terutama bagi mereka yang belum terbiasa menggunakan internet atau membutuhkan penjelasan rinci.

Kementerian Agama di Indonesia telah mengeluarkan beberapa peraturan terkait layanan pernikahan. Dalam Pasal 2 ayat (1) PMA RI Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Perkawinan menyebutkan mengenai tahapan yang harus diikuti ketika hendak melakukan pencatatan perkawinan, yakni:

1. Pendaftaran kehendak nikah
2. Pemeriksaan kehendak nikah
3. Pengumuman kehendak nikah
4. Pelaksanaan pencatatan nikah
5. Penyerahan buku nikah. Secara keseluruhan pemeriksaan dokumen nikah bertujuan memeriksa berkas-berkas.

Peraturan ini mengatur pencatatan perkawinan dan menguraikan tata cara administrasi, transparansi, dan persyaratan pencatatan perkawinan. Hal ini mencakup berbagai aspek seperti pencatatan pernikahan, dokumen-dokumen yang diperlukan, dan peran berbagai pihak yang terlibat dalam proses pernikahan. Selain itu, peraturan tersebut juga mengatur hal-hal yang berkaitan dengan perkawinan beda agama, pencatatan perkawinan di luar negeri, pencatatan perceraian, fasilitas perkawinan, tata cara penulisan formulir dan surat perkawinan, pengesahan dan penerbitan duplikat akta perkawinan, pencatatan perubahan status perkawinan, pengamanan dokumen, serta pelaporan dan pengawasan pencatatan perkawinan.<sup>7</sup> Pelayanan

---

<sup>7</sup>Seilla Nur Amalia Firdaus, Titin Suprihatin Suprihatin, and Encep Abdul Rojak Rojak, "Implementasi PMA Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Nikah



publik yang dilakukan oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat warga negara dapat kita kaji dengan mengikuti alur perkembangannya. Alur perkembangan penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilacak secara lebih seksama dalam perkembangan paradigma administrasi publik.<sup>8</sup>Berikut data jumlah calon pengantin yang mendaftar nikah secara online dan offline pada tahun 2022-2023.

**Tabel 1.1**  
**Tabel Data Calon Pengantin Tahun 2022-2023**

No.	Tahun	Secara Online	Secara Offline	Jumlah Calon Pengantin
1.	2022	320 pasangan	68 pasangan	<b>388 pasangan</b>
2.	2023	326 pasangan	75 pasangan	<b>401 pasangan</b>

Sumber : Kantor Urusan Agama Kecamatan Buay Madang Timur

Berdasarkan data di atas menunjukkan pada tahun 2022 terdapat 388 calon pengantin yang mendaftar nikah secara online dan offline. Kemudian pada tahun 2023 jumlah pasangan yang mendaftar nikah secara online dan offline ada 401 pasangan, mayoritas memilih pendaftaran online karena memberikan kemudahan akses. Calon pengantin yang mendaftar offline tersebut cenderung berusia 40 tahun ke atas dan kurang familiar dengan teknologi. Jumlah pendaftar yang signifikan mencerminkan komitmen masyarakat terhadap nilai-nilai keluarga dan tradisi pernikahan baik melalui kemudahan pendaftaran secara daring maupun melalui metode konvensional.

Adapun dalam penjelasan di atas, juga terdapat dalam hasil pra riset dengan Bapak Yudi Atunas selaku pegawai staff (Operator Simkah/Ptsp) di Kantor Urusan Agama di Kecamatan Buay Madang Timur, bahwa untuk pendaftaran nikah pada tahun

---

mengenai Pemeriksaan Dokumen di KUA Kecamatan Garut Kota,” *Bandung Conference Series: Islamic Family Law* 2, no. 2 (August 6, 2022),

<sup>8</sup> Ali Abdul Wakhid, Abd. Qohar, “Pengelolaan Pengaduan Dan Konflik Dalam Pelayanan Publik Pasca Reformasi Birokrasi” Tahun 28 Desember 2023, Vol. 19 No.2

2023 itu totalnya ada 401 pasang, dengan rincian 41 pasang itu dengan pencatatan itsbat, yang berarti mereka sudah menikah dulu dan kemudian menjalani sidang di pengadilan agama. Setelah sidang, buku nikah dikeluarkan berdasarkan keputusan pengadilan, dan jumlahnya mencapai 41 pasangan. Sementara sisanya 360 pasangan adalah pendaftaran baru, artinya mereka yang menikah di tahun 2023. Sebagian besar pendaftar online adalah pasangan muda, sementara yang lebih tua tidak bisa mengoperasikan komputer dan smartphone. Kendala yang dialami saat melakukan pendaftaran dan pelayanan nikah berbasis online di Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, antara lain adalah jaringan internet yang kurang maksimal atau kualitas jaringan internet, masalah jaringan internet yang lambat atau tidak stabil dapat menghambat proses pendaftaran dan verifikasi, server pusat yang hanya satu dan digunakan oleh seluruh operator di Kantor Urusan Agama di Kecamatan masing-masing yang menyebabkan berebut server. Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur itu berjumlah 20 Kantor Urusan Agama, berarti 20 Kecamatan yang mengoperasikan 20 operator serta faktor dari masyarakat yang enggan melakukan pendaftaran secara mandiri dan lebih memilih meminta bantuan Modin (PPUKD) atau petugas penghubung urusan keagamaan desa. Selain itu, terkadang ada juga calon pengantin yang tidak tahu tentang teknologi informasi.<sup>9</sup>

Selain itu berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ardi Dwi Prasetyo sebagai calon pengantin di Kecamatan Buay Madang Timur, pendaftaran pelayanan nikah secara online di Kantor Urusan Agama Kecamatan Buay Madang Timur itu serba online. Calon pengantin bisa daftar, upload dokumen, dan di wawancarai lewat internet. Syaratnya harus warga negara, cukup umur, dan sesuai dengan agama. Setelah dicek, izin nikahnya dikirim lewat email. Ini bikin urusan nikah jadi lebih mudah,

---

<sup>9</sup>Wawancara Bapak Yudi Atunas, pegawai staff (Operator Simkah/Ptsp) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, wawancara secara tatap muka, 07 Januari 2024.

ngirit waktu dan tenaga, dan bisa diakses sama semua orang, termasuk yang sulit datang ke kantor secara langsung<sup>10</sup>.

Kementerian Agama RI meluncurkan aplikasi pencatatan nikah Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) berbasis web pada 08 november 2018. Simkah merupakan aplikasi komputer berbasis windows yang dirancang untuk mengumpulkan data nikah dari seluruh Kantor Urusan Agama di seluruh Indonesia, baik secara online maupun offline. Tujuan simkah adalah untuk mendata pasangan yang akan menikah serta pasangan yang telah menikah, baik melalui proses online maupun offline. Dengan menyediakan layanan yang cepat dan penyimpanan data yang aman, simkah bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi nikah.<sup>11</sup>

Berdasarkan Sistem Informasi Manajemen Nikah Kementerian Agama Republik Indonesia terdapat pedoman pendaftaran pernikahan, agar proses administrasi pencatatan nikah dapat terlaksana dengan cepat dan prima, maka pastikan hal berikut.



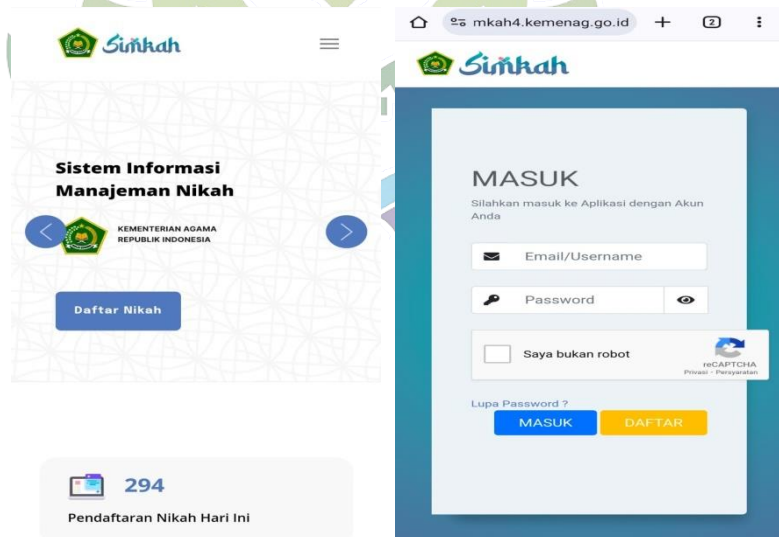
Gambar 1.1  
Pedoman Pendaftaran Pernikahan  
Sumber: [Simkah4.kemenag.go.id](http://Simkah4.kemenag.go.id)

<sup>10</sup>Wawancara BapakArdi Dwi Prasetyo, calon pengantin di Kecamatan Buay Madang Timur, wawancara secara via whatsapp, 01 februari 2024.

<sup>11</sup> Kemenag Luncurkan Aplikasi Simkah/Kemenag.go.id/nasional/

Dalam pedoman pendaftaran pernikahan biasanya terdapat langkah-langkah yang harus diikuti untuk mendaftarkan pernikahan secara resmi. Ini termasuk persyaratan dokumen yang diperlukan, prosedur pendaftaran, biaya yang terkait, dan informasi tentang waktu dan tempat pengajuan. Biasanya juga mencakup informasi tentang persyaratan administratif seperti usia minimum, persetujuan orang tua jika dibutuhkan, dan informasi lain yang diperlukan oleh otoritas setempat. Pedoman ini membantu calon pengantin untuk memahami proses secara lengkap dan memastikan bahwa mereka memenuhi semua persyaratan yang diperlukan untuk pendaftaran pernikahan mereka.

Pendaftaran nikah berbasis online adalah inovasi dalam pelayanan pencatatan pernikahan yang memanfaatkan teknologi untuk mempermudah calon pengantin dalam melakukan proses pendaftaran. Berikut adalah tahapan-tahapan dalam proses pendaftaran nikah berbasis online:



Gambar 1.2  
Registrasi akun Simkah

**1. Akses Situs Web Resmi KUA:**

- Calon pengantin membuka situs web resmi Kantor Urusan Agama (KUA) atau aplikasi yang telah disediakan oleh Kementerian Agama.

**2. Registrasi Akun:**

- Calon pengantin mendaftarkan akun dengan mengisi data pribadi yang diperlukan seperti nama lengkap, nomor identitas, dan informasi kontak. Setelah registrasi berhasil, calon pengantin akan mendapatkan username dan password untuk login.

**3. Login ke Sistem:**

- Calon pengantin melakukan login menggunakan username dan password yang telah didaftarkan.

**4. Pengisian Formulir Pendaftaran:**

- Setelah login, calon pengantin mengisi formulir pendaftaran nikah dengan informasi lengkap seperti data pribadi calon pengantin pria dan wanita, informasi wali nikah, dan rencana tanggal pernikahan.

**5. Unggah Dokumen Pendukung:**

- Calon pengantin mengunggah dokumen-dokumen yang diperlukan seperti fotokopi KTP, fotokopi Kartu Keluarga, akta kelahiran, pas foto, dan surat izin dari orang tua (jika diperlukan).

**6. Verifikasi Data:**

- Petugas KUA akan melakukan verifikasi data dan dokumen yang telah diunggah. Proses ini mencakup pengecekan keabsahan dokumen dan validitas data yang diberikan oleh calon pengantin.

**7. Penjadwalan dan Pembayaran:**

- Setelah data diverifikasi, calon pengantin dapat memilih tanggal dan waktu untuk melaksanakan akad nikah. Jika ada biaya administrasi yang harus dibayar, sistem akan memberikan informasi mengenai cara pembayaran.

**8. Konfirmasi Pendaftaran:**

- Setelah penjadwalan dan pembayaran selesai, calon pengantin akan menerima konfirmasi pendaftaran melalui email atau notifikasi di aplikasi. Konfirmasi ini

mencakup rincian jadwal dan persiapan yang harus dilakukan sebelum akad nikah.

#### **9. Pelaksanaan Akad Nikah:**

- Pada hari yang telah ditentukan, calon pengantin datang ke KUA dengan membawa dokumen asli untuk verifikasi terakhir sebelum pelaksanaan akad nikah. Petugas KUA akan memastikan semua dokumen lengkap dan sesuai, kemudian akad nikah dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku.

#### **10. Pencatatan dan Sertifikat Nikah:**

- Setelah akad nikah dilaksanakan, petugas KUA akan mencatat pernikahan dalam buku nikah dan menerbitkan sertifikat nikah yang sah.

Proses pendaftaran nikah berbasis online ini dirancang untuk memberikan kemudahan dan efisiensi bagi calon pengantin, mengurangi waktu dan tenaga yang dibutuhkan dibandingkan dengan pendaftaran secara konvensional. Dengan sistem ini, calon pengantin dapat mengurus pendaftaran nikah dari mana saja dan kapan saja tanpa harus datang langsung ke KUA, sehingga lebih praktis dan fleksibel.

Undang-undang Nomor 1 Tahun 1974 menyatakan bahwa “Perkawinan ialah suatu ikatan lahir batin antara laki-laki dan perempuan sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga yang harmonis dan kekal berlandaskan ketuhanan yang Maha Esa.<sup>12</sup> Tuntutan perubahan dan perkembangan zaman harus mempunyai aspek yang berguna dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Maka dari itu diaturlah peraturan perundang-undangan tentang pencatatan nikah. Perintah melakukan pencatatan itu tidaklah melanggar atau sama sekali tidak bertentangan dengan hukum Islam ataupun hukum Allah, bahkan dalam hal ini juga terdapat dalam Al-Qur’an karena jika tidak melakukan pencatatan nikah maka dapat dikatakan sebagai tindak kejahatan pernikahan sesuai dengan KUHP Pasal 279.

---

<sup>12</sup>“UU Nomor 1 Tahun 1974”.

Sebagaimana dalam Firman Allah swt dalam QS. Al- Baqarah ayat 282:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اِذَا تَدٰىنْتُمْ بِيَدِيْنَ اِلَىٰ اَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوْهُ  
 وَاَيُّكْتُبْ بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ اَنْ يَّكْتُبَ كَمَا  
 عَلَّمَهُ اللّٰهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيَمْلِكِ الَّذِيْ عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللّٰهَ رَبَّهُ وَلَا  
 يَخْسِفْ مِنْهُ شَيْئًا فَاِنْ كَانَ الَّذِيْ عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيْهًا اَوْ ضَعِيْفًا اَوْ لَا  
 يَسْتَطِيْعُ اَنْ يُّمِلَّ هُوَ فَلْيَمْلِكْ وَلِيْهُ بِالْعَدْلِ وَاَسْتَشْهَدُوْا شٰهِدَيْنِ مِنْ  
 رِّجَالِكُمْ ...

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman, apabila kamu berutang piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya dengan benar. Hendaklah seorang pencatat di antara kamu menuliskannya sebagaimana Allah telah mengajar-kan kepadanya. Hendaklah dia mencatat(-nya) dan orang yang berutang itu mendiktekan(-nya). Hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya, dan janganlah dia menguranginya sedikit pun. Jika yang berutang itu orang yang kurang akalnya, lemah (keadaannya), atau tidak mampu mendiktekan sendiri, hendaklah walinya mendiktekannya dengan benar. Mintalah kesaksian dua orang saksi laki-laki di antara kamu.(....)<sup>13</sup>(Q.S Al-Baqarah:282)

Menurut Tafsir Al-Muyassar / Kementerian Agama Saudi Arabia Wahai orang-orang yang beriman kepada Allah dan mengikuti RasulNya, Muhammad sholallohu alaihi wasalam, bila kalian mengadakan transaksi hutang piutang sampai waktu tempo tertentu, maka lakukanlah pencatatan demi menjaga harta orang lain dan menghindari pertikaian. Dan hendaknya yang melakukan pencatatan itu adalah seorang yang terpercaya lagi memiliki

<sup>13</sup>Quran Kemenag RI, Al-Baqarah:282

ingatan kuat, dan hendaknya orang yang telah mendapatkan pelajaran tulis menulis dari Allah tidak menolaknya, dan orang yang berhutang mendiktekan nominal hutang yang menjadi tanggungannya, dan hendaklah dia menyadari bahwa dia diawasi oleh Allah serta tidak mengurangi jumlah hutangnya sedikit pun. Tujuannya, supaya bila salah seorang dari wanita itu lupa, yang lain dapat mengingatkannya.<sup>14</sup>

Dalam implementasi pelayanan pencatatan nikah berbasis online oleh Kantor Urusan Agama di Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, dapat dipandang sebagai bagian dari upaya mencari kebaikan di dunia dengan memfasilitasi proses pernikahan secara efisien dan mudah bagi masyarakat. Namun, implementasinya juga harus memperhatikan prinsip-prinsip keadilan, keseimbangan, dan tidak menimbulkan kerusakan, sebagaimana yang ditekankan dalam ayat ini. Dengan demikian, penerapan teknologi dalam pelayanan pencatatan nikah haruslah dilakukan dengan penuh tanggung jawab dan memperhatikan nilai-nilai keagamaan serta sosial dalam masyarakat.

Implementasi pelayanan pencatatan nikah berbasis online oleh kantor urusan agama di Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, menjadi penting untuk memahami sejauh mana keberhasilan implementasi layanan tersebut dan merumuskan solusi yang sesuai. Dengan pendekatan digital, layanan ini meningkatkan aksesibilitas dan efesensi, memungkinkan proses nikah menjadi lebih cepat dan mudah bagi warga di wilayah tersebut. Langkah ini juga dapat memberikan kontribusi positif terhadap penyelenggaraan pernikahan dan administrasi keagamaan secara keseluruhan. Berdasarkan latar belakang paragraph diatas, maka penulis memutuskan untuk menulis skripsi yang berjudul **Implementasi Pelayanan Pencatatan Nikah Berbasis Online Oleh Kantor Urusan Agama Di Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.**

---

<sup>14</sup>Tafsirweb/1048-surat-al-baqarah-ayat-282.html



### **C. Fokus dan Sub Fokus Penulisan**

#### **1. Fokus Penulisan**

Fokus dari penulisan yang dimaksud adalah untuk mengetahui implementasi pelayanan pencatatan nikah berbasis online oleh Kantor Urusan Agama Di Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

#### **2. Sub Fokus Penulisan**

Adapun beberapa sub fokus penulisannya adalah:

- a. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan pencatatan nikah berbasis online oleh Kantor Urusan Agama di Kecamatan Buay Madang Timur.
- b. Keunggulan dari pelayanan pencatatan nikah berbasis online.
- c. Peran Kantor Urusan Agama dalam pengembangan dan pengelolaan pelayanan pencatatan nikah berbasis online.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana implementasi pelayanan pencatatan nikah berbasis online oleh Kantor Urusan Agama di Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur?

### **E. Tujuan Penulisan**

Untuk mengetahui implementasi pelayanan pencatatan nikah berbasis online oleh Kantor Urusan Agama di Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

### **F. Manfaat Penulisan**

Adapun manfaat yang diharapkan bagi penulis dari hasil penulisan karya ilmiah ini adalah:

#### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Memberikan pengetahuan, pemahaman dan wawasan bagi akademisi mengenai implementasi pelayanan pencatatan nikah berbasis online oleh Kantor Urusan Agama.

- a. Sebagai sumber kepustakaan bagi penulis selanjutnya yang akan melakukan penulisan dalam ruang lingkup yang sama di masa mendatang untuk mengembangkan ilmu pengetahuan.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Implementasi pelayanan pencatatan nikah berbasis online di Kantor Urusan Agama di Kecamatan Buay Madang Timur meningkatkan efisiensi administrasi dengan memungkinkan pengajuan permohonan, pembayaran biaya, dan manajemen dokumen secara elektronik.
- b. Pelayanan ini memberikan manfaat keterjangkauan dengan memberikan aksesibilitas yang lebih mudah kepada masyarakat, melalui proses pelayanan yang dapat diakses dari lokasi mana pun dengan koneksi internet.

## G. Kajian Penulisan Terdahulu Yang Relevan

Dalam suatu penulisan diperlukan hasil-hasil penulisan terdahulu yang telah di selesaikan dan relevan yang berkaitan dengan penulisan tersebut:

1. Penulisan dilakukan oleh Zabaarij Lu'lu'un Zakiyyah Yal-am dalam skripsi yang berjudul **“Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online Dalam Perspektif Good Governance (Studi Kasus Smart City di Mal Pelayanan Publik Siola Kelurahan Genteng Kecamatan Genteng Kota Surabaya)”** mahasiswi program studi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, tahun 2021.<sup>15</sup> Yang dimana ada persamaan dengan penulisan saya yaitu mengkaji tentang implementasi pelayanan publik berbasis online, sedangkan yang membedakan penulisan ini dengan penulisan saya yaitu skripsi ini menekankan upaya menuju

---

<sup>15</sup>Zabaarij Lu'lu'un Zakiyyah Yal-am “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online Dalam Perspektif Good Governance (Studi Kasus Smart City di Mal Pelayanan Publik Siola Kelurahan Genteng Kecamatan Genteng Kota Surabaya)”

good governance dengan fokus pada berbagai aspek pelayanan publik di lingkungan perkotaan. Sedangkan penulisan saya lebih spesifik dalam penyelenggaraan pelayanan pencatatan nikah secara online, menunjukkan adaptasi teknologi dalam konteks keagamaan dan adat di daerah kecamatan.

2. Penulisan dilakukan oleh Yustika Oktora Domas dalam skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Lampung Utara”** mahasiswi program studi Pemikiran Politik Islam, universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, tahun 2022.<sup>16</sup> Yang dimana ada persamaan dengan penulisan saya yaitu mengkaji tentang pelayanan publik berbasis online, sedangkan yang membedakan penulisan ini dengan penulisan saya yaitu skripsi ini berfokus pada administrasi kependudukan yang melibatkan proses registrasi dan pencatatan sipil yang melibatkan berbagai dokumen dan prosedur resmi. Sedangkan penulisan saya berfokus pada tujuan dan prosedur layanan.
3. Penulisan dilakukan oleh Riki Irwandi dalam skripsi yang berjudul **“Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Dalam Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir”** mahasiswa program studi Ilmu Administrasi Publik , fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, universitas Sriwijaya, tahun 2020<sup>17</sup>. Yang dimana ada persamaan dengan penulisan saya yaitu mengkaji tentang pelayanan pencatatan pernikahan, sedangkan yang membedakan penulisan ini dengan penulisan saya yaitu skripsi ini membahas pada manajemen administrasi pencatatan pernikahan dengan pendekatan yang

---

<sup>16</sup>Yustika Oktora Domas “Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Lampung Utara”

<sup>17</sup>Riki Irwandi“Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Dalam Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir”

lebih terstandarisasi dan terintegrasi dalam pengelolaan data kependudukan. Sedangkan penulisan saya lebih menekankan aksesibilitas layanan pencatatan nikah secara online dengan teknologi yang memungkinkan proses pernikahan dilakukan secara virtual.

4. Penulisan dilakukan Hikmah Maulida Noviyanti dalam jurnal yang berjudul **“Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Nikah di KUA Kecamatan Awayan”**<sup>18</sup> mahasiswi program studi Ilmu Administrasi Publik, fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari. Yang dimana ada persamaan dengan penulisan saya yaitu mengkaji tentang pelayanan pencatatan nikah di kantor urusan agama, sedangkan yang membedakan penulisan ini dengan penulisan saya yaitu jurnal ini membahas tentang simkah sebagai alat untuk meningkatkan mutu pelayanan nikah dengan memperbaiki proses administrasi, pemantauan, dan pelaporan di tingkat lokal. Sedangkan penulisan saya membahas tentang memanfaatkan teknologi internet untuk memungkinkan proses pernikahan dilakukan secara virtual, meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat.
5. Penulisan dilakukan Adrian Tawai, Muhammad Yusuf, Muhammad Rijal dalam jurnal yang berjudul **“Peningkatan Kualitas Layanan Publik Melalui Pelayanan Administrasi Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Wolio Kota Bau Bau”**<sup>19</sup> mahasiswa program studi Ilmu Administrasi Negara, fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, universitas Halu Oleo. Yang dimana ada persamaan dengan penulisan saya yaitu mengkaji tentang layanan publik, sedangkan yang membedakan penulisan ini dengan penulisan saya yaitu jurnal ini membahas tentang

---

<sup>18</sup>Hikmah Maulida Noviyanti“Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Nikah di KUA Kecamatan Awayan”

<sup>19</sup>Adrian Tawai, Muhammad Yusuf, Muhammad Rijal dalam jurnal yang berjudul “Peningkatan Kualitas Layanan Publik Melalui Pelayanan Administrasi Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Wolio Kota Bau Bau”.

upaya peningkatan kualitas layanan publik melalui pelayanan administrasi pernikahan secara tradisional di Kantor Urusan Agama Kecamatan Wolio, Kota Bau Bau. Sedangkan penulisan saya lebih menekankan pada penggunaan teknologi berbasis online dalam pelayanan pencatatan nikah yang dilakukan oleh Kantor Urusan Agama di Kecamatan Buay Madang Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

## H. Metode Penulisan

Metode penulisan bermakna seperangkat pengetahuan tentang langkah-langkah sistematis dan logis tentang pencarian yang berkenaan dengan masalah tertentu untuk diolah, dianalisis, diambil kesimpulan dan selanjutnya dicari pemecahannya.<sup>20</sup>

### 1. Jenis dan Sifat Penulisan

#### a. Jenis Penulisan

Dilihat dari judul penulisan ini yang berjudul “Implementasi Pelayanan Pencatatan Nikah Berbasis Online Oleh Kantor Urusan Agama Di Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur”, serta dilihat dari tempat dan pelaksanaannya penulisan ini maka, penulis menarik kesimpulan bahwa penulisan ini tergolong ke jenis penulisan lapangan atau “*field research*”.<sup>21</sup> Tujuan penulisan ini adalah untuk mendapatkan gambaran menyeluruh terkait keberhasilan sistem pelayanan pencatatan nikah online serta potensi perbaikan yang dapat diimplementasikan. Berdasarkan pengertian diatas, penulis menggunakan metode ini karena ingin memperoleh gambaran di Kantor Urusan Agama Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

---

<sup>20</sup>MSi. Prof. Dr. Suryana, “Metodologi Penulisan : Metodologi Penulisan Model Praktis Penulisan Kuantitatif Dan Kualitatif,” *Universitas Pendidikan Indonesia*, 2012, 1–243, <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>.

<sup>21</sup>Nindi Apridha Jamil, Asep Dede Kurnia, and Jalaludin Jalaludin, “Analisis Mekanisme Praktik Jual Beli Followers Dalam Perspektif Ekonomi Islam Di Media Sosial Instagram,” *EKSISBANK: Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan* 4, no. 1 (June 29, 2020): 82–94, <https://doi.org/10.37726/ee.v4i1.101>.

## **b. Sifat Penulisan**

Dalam penulisan ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif, karena dalam penulisan ini Metode deskriptif kualitatif sangat tepat digunakan untuk metode penulisan yang melahirkan analisis, klasifikasi, data-data deskriptif sejumlah kata kata tertulis atau lisan yang diteliti berdasarkan fakta-fakta yang ada dilapangan secara sistematis dan akurat mengenai Implementasi Pelayanan Pencatatan Nikah Berbasis Online. Penggunaan metode deskriptif kualitatif dalam penulis ini bertujuan untuk memberikan penjelasan yang detail dan mendalam tentang presepsi dan faktor penghambat dan faktor pendukung dalam pelayanan nikah berbasis online menurut Kim, Sefcik and Bradway adalah metode penulisan deskriptif kualitatif yang penting dan sangat cocok untuk menjawab pertanyaan penulisan yang berfokus pada pertanyaan siapa, apa, dan di mana peristiwa atau pengalaman terjadi dan mendapatkan data langsung dari informan mengenai fenomena yang kurang dipahami. Hasil dari deskriptif kualitatif adalah informasi empiris yang faktual.”<sup>22</sup>

## **2. Sumber Data**

### **a. Data Primer**

Data primer adalah data atau sumber informasi utama yang dikumpulkan dan diambil langsung dari orang atau sumber-sumber informasi lainnya <sup>23</sup>. Disini penulis memperoleh data secara langsung melalui wawancara secara mendalam dan hasil observasi secara individu dengan operator dan calon pengantin pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Buay Madang Timur. Adapun teknik pengambilan informan dalam penulisan ini dengan menggunakan teknik *purposive*

---

<sup>22</sup> Ahmad Fauzi and dkk, Metodologi Penulisan, Suparyanto Dan Rosad (2015, 2022.

<sup>23</sup> Sugiyono, h. 137

*sampling*. Dalam hal ini penulis memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan. Data itu diperoleh melalui wawancara dari pihak-pihak terkait yang terlibat langsung dalam implementasi pelayanan pencatatan nikah berbasis online oleh kantor urusan agama di kecamatan buay madang timur kabupaten ogan komering ulu timur. Dimana penetapan sampel atau informan diambil dari beberapa populasi. Sampel mempunyai kriteria seperti Pegawai pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Buay Madang Timur. Dari para informan yang sudah dijelaskan pada data primer Informasi dalam penulisan ini juga didapat 5 dari masyarakat Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang sudah melakukan pelayanan pencatatan nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Buay Madang Timur. Berdasarkan teknik diatas, yang menjadi sumber informan data primer dapat dilihat pada tabel 1.2 diantaranya:

**Tabel 1.2 Data Primer**

No.	Nama	Keterangan
1.	Yudi Atunas, S.E.	Pegawai Staff (Operator Simkah/Ptsp) Kantor Urusan Agama Kecamatan Buay Madang Timur.
2.	Mukhlisin, S. Pd.	Masyarakat di Kecamatan Buay Madang Timur
3.	Zahara Lutfiya Azmi, M. Pd.	Masyarakat di Kecamatan Buay Madang Timur
4.	Suprihatin	Masyarakat di Kecamatan Buay Madang Timur
5.	Qurotun Nadifah, S. Pd.	Masyarakat di Kecamatan Buay Madang Timur

**b. Data Sekunder**

Menurut Amirin, data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang bukan asli memuat

informasi atau data penulisan.<sup>24</sup>Data sekunder adalah data yang sudah jadi atau yang sudah dipublikasikan untuk umum oleh instansi atau lembaga yang mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan. Data sekunder disebut juga dengan data tersedia. Data sekunder merupakan data pelengkap dari data primer. Data ini di dapat penulis melalui beberapa karya ilmiah seperti skripsi, jurnal dan data dari kua kecamatan buay madang timur kabupaten ogan komering ulu timur, serta beberapa literasi lainnya sebagai penunjang memberikan informasi penulisan, serta data demografis dan sosial. Berikut merupakan beberapa data sekunder yang penulis dapatkan:

**Tabel 1.3 Data Sekunder**

No.	Jenis File	Sifat File
1.	Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan	Soft File
2.	UU NO 25 tahun 2009 bab IV pasal 15 ayat e tentang penyelenggara negara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas	Soft File
3.	Laporan Peristiwa Nikah Tahun 2022-2023	Hard File

### 3. Metode Pengumpulan Data

#### a. Observasi

Observasi adalah cara dan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang ada pada objek penulisan.<sup>25</sup>

<sup>24</sup>H. Nashiruddin Pilo and Andi Hasriani, "Pengembangan Metode Komunikasi Dakwah Dalam Pembinaan Keagamaan Masyarakat Pulau Bontosua Kecamatan Liukang Tupabbiring Kabupaten Pangkep," *QANUN: Journal of Islamic Laws and Studies* 2, no. 1 (2023): 192–200.

<sup>25</sup>Sugian Noor, "Penggunaan Quizizz Dalam Penilaian Pembelajaran Pada Materi Ruang Lingkup Biologi Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Kelas X. 6 SMAN 7 Banjarmasin," *Jurnal Pendidikan Hayati* 6, no. 1 (2020): 1–7.



Sebagai sumber informasi penulis melakukan observasi lapangan pada kegiatan penulisan Implementasi Pelayanan Pencatatan Nikah Berbasis Online Oleh Kantor Urusan Agama Di Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Dalam penulisan ini penulis tidak berperan langsung untuk ikut serta dalam kegiatan yang sedang dilakukan pada ruang lingkup Kantor Urusan Agama Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

**b. Wawancara**

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi, sehingga dapat dikonstruksikan dalam sebuah makna yang mengacu pada suatu topik tertentu. Sedangkan menurut Zuriyah wawancara merupakan alat pengumpul informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan untuk ditanyakan dan dijawab secara lisan<sup>26</sup>. Wawancara dapat dilakukan dengan berbagai pihak, termasuk salah satu Staff Pegawai (operator) Kantor Urusan Agama Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dan calon pengantin. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan beragam sudut pandang dan pemahaman yang komprehensif tentang Implementasi Pelayanan Pencatatan Nikah Berbasis Online Oleh Kantor Urusan Agama Di Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

**c. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan cara mengumpulkan informasi secara baik secara visual, verbal maupun tulisan. Menurut Zuriyah bahwa dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis seperti arsip, termasuk juga buku tentang teori,

---

<sup>26</sup>Zuriyah Nuzul, 2009 Metodologi Penulisan Sosial Pendidikan Teori-Aplikasi, Jakarta: PT Bumi Aksara

pendapat, dalil atau hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penulisan. Jadi dokumen dapat dijadikan sebagai sebuah catatan aktivitas, kegiatan maupun peristiwa yang telah berlalu yang dicatatkan, dikumpulkan menjadi sebuah arsip. Dokumen yang dimaksud dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Metode observasi dan wawancara dijadikan sebagai pelengkap dalam pengumpulan data pada penulisan kualitatif.<sup>27</sup> Analisis dokumen dalam penulisan ini mencakup tentang Implementasi Pelayanan Pencatatan Nikah Berbasis Online Oleh Kantor Urusan Agama Di Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

#### **4. Teknik Analisis Data**

Analisis data pada penulisan kualitatif, dilakukan di saat sedang pengumpulan data dan saat setelah selesai dikumpulkannya data tersebut dalam waktu tertentu. Pada saat wawancara berlangsung penulis akan melakukan analisa bila dirasa belum memuaskan penulis dapat memperdalam lagi pertanyaanya sampai data yang diperoleh sudah bisa di katakan kredibel.<sup>28</sup> Dalam penulisan kualitatif analisis data dilakukan sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan. Proses analisis data kualitatif dilakukan melalui 3 (tiga) tahap yaitu reduksi data, penyajian atau display data dan verifikasi data.<sup>29</sup>

##### **a. Reduksi Data**

Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memfokuskan hal-hal yang penting atau pokok, dicari tema dan dan polanya. Karena semakin banyak penulisan terjun kelapangan maka data yang di peroleh

---

<sup>27</sup>Zuriah Nuzul, 2009 Metodologi Penulisan Sosial Pendidikan Teori-Aplikasi, Jakarta: PT Bumi Aksara

<sup>28</sup>Sugiyono, Metode Penulisan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D

<sup>29</sup>Dr. Sudaryono Metode Penulisan Pendidikan.

semakin banyak, kompleks dan rumit.<sup>30</sup>Penulis mulai melakukan mereduksi data dengan menyederhanakan data-data yang di peroleh dari lapangan, mengelompokkan hasil-hasil wawancara dari pegawai staff operator Kantor Urusan Agama di Kecamatan Buay Madang Timur. Untuk mencari mana yang masuk dalam proses analisis data yang dapat menjawab pertanyaan dalam rumusan masalah. Karena tidak semua jawaban dapat menjawab pertanyaan dari penulis terhadap data yang dihimpun dari lapangan yang menyangkut implementasi pelayanan pencatatan nikah berbasis online oleh Kantor Urusan di Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

**b. Penyajian Data**

Setelah dari masa reduksi maka langkah selanjutnya adalah dengan menyajikan data sesuai dengan pokok permasalahan dengan dilakukan pengkodean pada setiap sub pokok permasalahan, ini akan membantu penulis dalam memahami aspek-aspek yang diteliti. Hasil reduksi data disajikan dalam bentuk teks narasi deskriptif, agar pembaca mudah memahami hasil penulisan. Kemudian penulis menyajikan data dan menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk kalimat yang memiliki definisi yang mudah dimengerti oleh pembaca.<sup>31</sup>

**c. Verifikasi data**

Langkah ketiga dari tahapan analisis data kualitatif adalah verifikasi data, menurut miles dan huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.<sup>32</sup> Pada penulisan kualitatif proses verifikasi data dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penulisan dilakukan. Penulis berusaha untuk menganalisis data dan mencari makna yang telah dikumpulkan pada tahap reduksi yaitu Implementasi pelayanan nikah berbasis

---

<sup>30</sup>Dr. Sudaryono

<sup>31</sup>Dr. Sudaryono 337.

<sup>32</sup>Dr. Sudaryono

online oleh Kantor Urusan Agama di Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, menunjukkan kebutuhan krusial akan verifikasi data. Proses ini bertujuan untuk memastikan keakuratan dan kevalidan informasi yang terkumpul dalam sistem online. Dengan demikian, verifikasi data menjadi aspek yang sangat penting dalam memastikan bahwa seluruh informasi yang digunakan dalam proses pelayanan nikah dapat diandalkan, sesuai dengan ketentuan agama dan hukum yang berlaku.

Selanjutnya tahapan untuk menarik kesimpulan dari kategori-kategori data yang telah direduksi, lalu disajikan untuk selanjutnya menuju kesimpulan akhir. Untuk menjawab pertanyaan pada rumusan masalah, mengenai bagaimana implementasi pelayanan pencatatan nikah berbasis online oleh Kantor Urusan Agama di Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur .

## **I. Sistematika Pembahasan**

Agar mempermudah pembahasan dan pemahaman proposal skripsi ini, maka pembahasan dan pemahaman proposal skripsi ini, maka pembahasan pada penulisan ini di bagi dalam 5 (lima) bab dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

**BAB I** yang merupakan pendahuluan memuat Penegasan Judul, Latar Belakang Masalah, Fokus dan Sub-fokus Penulisan, Rumusan Masalah, Tujuan Penulisan, Manfaat Penulisan, Kajian Penulisan Terdahulu Yang Relevan, Metode Penulisan, dan Sistematika Pembahasan.

**BAB II** memuat Landasan Teori yang didalamnya membahas tentang Teori Kualitas Pelayanan Publik.

**BAB III** merupakan objek penulisan yang berisi, sejarah terbentuknya Kantor Urusan Agama, visi dan misi Kantor Urusan Agama, tata cara pendaftaran pelayanan pencatatan nikah secara online.

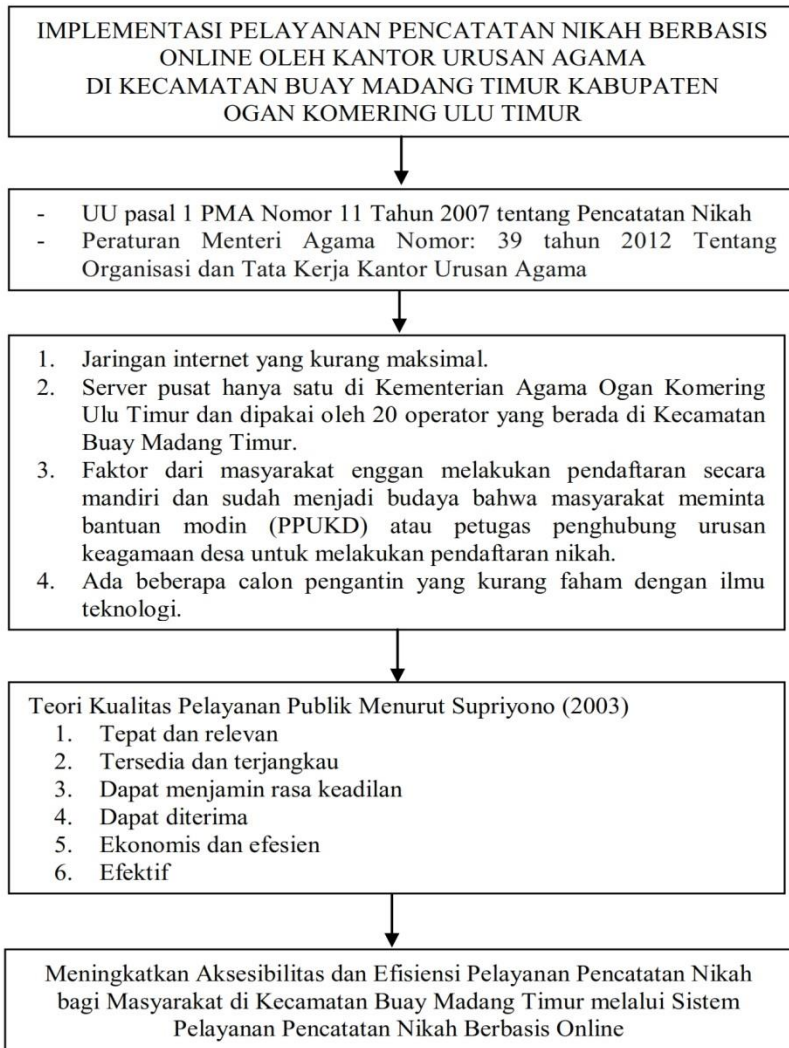
**BAB IV** memuat tentang Analisis Penulisan dan temuan data penulisan mengenai Implementasi pelayanan pencatatan

nikah berbasis online oleh Kantor Urusan Agama di Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

**BAB V** merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan yang telah di peroleh dari penulisan ini dan rekomendasi dan kajian ini sebagai bahan pertimbangan studi selanjutnya.

## J. Kerangka Teoritik

Gambar 1.2  
Kerangka Teoritik



Implementasi pelayanan pencatatan nikah berbasis online mencakup infrastruktur teknologi yang diperlukan, keamanan dan privasi data dalam pelayanan pencatatan nikah berbasis online, serta kendala dan solusi dalam implementasi pelayanan pencatatan nikah berbasis online. Dalam pelayanan pencatatan nikah secara online ada beberapa kendala antara lain:

1. Jaringan internet yang kurang maksimal.
2. Server pusat hanya satu di Kementerian Agama Ogan Komering Ulu Timur dan dipakai oleh 20 operator yang berada di Kecamatan Buay Madang Timur.
3. Faktor dari masyarakat enggan melakukan pendaftaran secara mandiri dan sudah menjadi budaya bahwa masyarakat meminta bantuan modin (PPUKD) atau petugas penghubung urusan keagamaan desa untuk melakukan pendaftaran nikah.
4. Ada beberapa calon pengantin yang kurang faham dengan ilmu teknologi.

Adapun Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan ini didalamnya mengatur tentang pendaftaran kehendak nikah, pemeriksaan dokumen kehendak nikah, penolakan kehendak nikah, pengumuman kehendak nikah, perjanjian perkawinan, pelaksanaan pencatatan nikah hingga penyerahan Buku Nikah. Dalam UU NO-25 tahun 2009 bab IV pasal 15 ayat e dengan tegas dinyatakan bahwa penyelenggara negara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan penyelenggaraan pelayanan publik dan melaksanakan sesuai standar pelayanan, termasuk memberikan pertanggung jawaban terhadap penyelenggaraan yang diselenggarakan pada ruang publik dan dapat diakses oleh masyarakat. Dalam Implementasi pelayanan pencatatan nikah berbasis online oleh Kantor Urusan Agama di Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur tahun 2022, dapat diterapkan Teori Kualitas Pelayanan Publik yang dikemukakan oleh Supriyono (2003) yaitu:

1. Tepat dan relevan
2. Tersedia dan terjangkau
3. Dapat menjamin rasa keadilan
4. Dapat diterima

5. Ekonomis dan efisien
6. Efektif

Kemudian dengan menggunakan teori tersebut, implementasi pelayanan pencatatan nikah berbasis online di Kecamatan Buay Madang Timur memiliki potensi untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan bagi masyarakat. Dengan menyediakan muatan informasi yang lengkap dan jelas, proses pendaftaran yang mudah dan cepat, serta struktur organisasi yang terkordinasi dengan baik, sistem ini dapat menghasilkan keluaran yang memuaskan, seperti pengurangan waktu dan biaya yang diperlukan untuk proses pernikahan. Dampaknya, masyarakat akan lebih mudah mengakses layanan nikah tanpa harus datang secara langsung ke kantor, sehingga memberikan kemudahan dan kenyamanan yang lebih baik. Selain itu, penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan nikah juga dapat meningkatkan efisiensi operasional kantor dan meningkatkan transparansi dalam penyelenggaraan layanan publik.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan pencatatan nikah berbasis online oleh KUA di Kecamatan Buay Madang Timur, Kabupaten OKU Timur, telah menunjukkan kemajuan yang positif. Adopsi teknologi ini bertujuan untuk mempermudah proses pencatatan nikah dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun, masih terdapat beberapa kendala teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil dan keterbatasan perangkat komputer yang menghambat kelancaran operasional. Untuk mengatasi hal ini, peningkatan infrastruktur teknologi sangat diperlukan agar sistem dapat berfungsi secara optimal.

Di sisi lain, kompetensi petugas kantor urusan agama dalam mengoperasikan sistem pencatatan nikah online sudah cukup memadai, meskipun masih memerlukan pelatihan lebih lanjut untuk memperkuat keterampilan teknis dan meningkatkan kualitas pelayanan. Sosialisasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan layanan ini juga telah dilakukan, tetapi masih perlu ditingkatkan. Meskipun masyarakat mulai menunjukkan minat dan partisipasi, edukasi yang lebih intensif masih diperlukan untuk memastikan lebih banyak pasangan menikah memanfaatkan layanan ini.

Aspek keamanan dan privasi data dalam implementasi sistem pencatatan nikah berbasis online telah diperhatikan dengan baik, namun perlindungan data yang lebih ketat masih diperlukan untuk menjamin kepercayaan masyarakat terhadap layanan ini. Secara keseluruhan, kualitas layanan pencatatan nikah berbasis online oleh KUA di Kecamatan Buay Madang Timur telah mengalami peningkatan. Untuk mencapai implementasi yang lebih optimal, diperlukan evaluasi berkala, peningkatan infrastruktur teknologi, pelatihan intensif bagi petugas, sosialisasi



yang lebih luas kepada masyarakat, serta penerapan langkah-langkah keamanan data yang lebih ketat.

Dengan demikian, pelayanan pencatatan nikah berbasis online oleh Kantor Urusan Agama di Kecamatan Buay Madang Timur dapat dianggap berhasil dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Namun, perlu adanya upaya berkelanjutan dalam mengatasi kendala yang ada dan terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi teknologi dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia.

## **B. Rekomendasi**

Berdasarkan penulisan ini yang telah dilaksanakan, maka penulis memiliki rekomendasi yang membangun untuk masing-masing pihak berdasarkan keterangan di atas. Di antaranya sebagai berikut :

### **1. Bagi Masyarakat**

#### **a. Penguatan Infrastruktur Teknologi Informasi:**

- Masyarakat diharapkan untuk mengikuti program-program literasi digital yang diselenggarakan oleh pemerintah atau lembaga terkait guna memahami penggunaan teknologi dalam pelayanan pencatatan nikah.

### **2. Bagi Pihak Kantor Urusan Agama**

#### **a. Pelatihan dan Pendidikan untuk Petugas KUA**

- Mengadakan pelatihan rutin bagi petugas KUA mengenai sistem pencatatan nikah berbasis online. Pelatihan ini harus mencakup pemahaman teknis, pemecahan masalah, dan pelayanan pelanggan.
- Meningkatkan kompetensi petugas dalam menggunakan teknologi, sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efisien dan profesional.

#### **b. Sosialisasi dan Edukasi kepada Masyarakat**

- Melakukan sosialisasi melalui berbagai media, seperti brosur, media sosial, dan pertemuan langsung untuk mengedukasi masyarakat tentang

manfaat dan cara penggunaan layanan pencatatan nikah berbasis online.

- Meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan ini, sehingga proses pencatatan nikah menjadi lebih mudah dan cepat.
- c. Pengembangan Infrastruktur Teknologi
- Meningkatkan infrastruktur teknologi di KUA, termasuk koneksi internet yang stabil dan perangkat komputer yang memadai untuk mendukung sistem pencatatan online.
  - Memastikan bahwa sistem online berjalan lancar tanpa hambatan teknis, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.
- d. Peningkatan Keamanan Data
- Mengimplementasikan langkah-langkah keamanan data yang ketat untuk melindungi informasi pribadi pasangan yang mendaftar nikah, termasuk enkripsi data dan akses terbatas hanya kepada petugas yang berwenang.
  - Menjamin privasi dan keamanan data masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap layanan pencatatan nikah berbasis online.
- e. Feedback dan Evaluasi Berkala
- Membuka saluran feedback dari masyarakat untuk menilai kepuasan terhadap layanan pencatatan nikah online dan melakukan evaluasi berkala untuk mengidentifikasi area yang perlu perbaikan.
  - Memungkinkan peningkatan berkelanjutan berdasarkan masukan dari pengguna layanan, sehingga pelayanan semakin sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat

## DAFTAR PUSTAKA

### SUMBER BUKU

Adrianus E Meliala et al., “OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA,” no. 25 (2009).

Ardina Prafitasari and Ferida Asih Wiludjeng, “Organisasi Kepemudaan yang Efektif dan Efisien dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Desa Darungan Kecamatan Wlingi,” *Translitera : Jurnal Kajian Komunikasi dan Studi Media* 4, no. 2 (March 29, 2018): 31–48,

Dr. Sudaryono, Metode Penulisan Pendidikan.

“Definisi proses, pelaksanaan, Layanan Konseling Individu,”.

Dr. Hardiansyah, M. Si, Kualitas Pelayanan Publik

Muhammad Fitri Rahmadana, Arin Tentrem Mawati Nurhayati Siagian, Mori Agustina Perangin-angin John Refelino, Moch. Yusuf Tojiri, Valentine Siagian Nur Arif Nugraha, Sardjana Orba Manullang, Marto Silalahi Devi Yendrianof, Anggri Puspita Sari, Made Nopen Supriadi Marlynda Happy Nurmalita Sari, Syamsul Bahri, “Pelayanan Publik”

“Pelayanan Publik Full (4).Pdf,” n.d.

Sri Maulidiah, S.Sos, M.Si, “Pelayanan Publik Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan”

Sugiyono, Metode Penulisan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.

Zuriah Nuzul, 2009 Metodologi Penulisan Sosial Pendidikan Teori-Aplikasi, Jakarta: PT Bumi Aksara.

### SUMBER JURNAL DAN SKRIPSI

Ade Suriani And Nolanda Adythy, “Fakultas Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Publik Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen Stiami,” N.D.

Meliala et al., “OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA.”

Ahmad Fauzi and dkk, *Metodologi Penulisan, Suparyanto Dan Rosad* (2015, 2022).

Ali Abdul Wakhid, Abd. Qohar, "Pengelolaan Pengaduan Dan Konflik Dalam Pelayanan Publik Pasca Reformasi Birokrasi" Tahun 28 Desember 2023, Vol. 19 No.2

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

Adrian Tawai, Muhammad Yusuf, Muhammad Rijal dalam jurnal yang berjudul "Peningkatan Kualitas Layanan Publik Melalui Pelayanan Administrasi Pernikahan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Wolio Kota Bau Bau".

Apriyani, Yuyun. "Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Sabah Balau." *Jurnal Progress Administrasi Publik* 3.1 (2023): 17-23.

Cici Anjelina Putri and Nurizzati Nurizzati, "Pengadaan Koleksi Muatan Lokal 'Local Content' sebagai Upaya Pelestarian Budaya Daerah di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat," *Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan* 8, no. 1 (October 29, 2019): 73,

Hikmah Hijriani dalam jurnal yang berjudul "Implementasi Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Sangasanga Kabupaten Kutai Kartanegara"

Jurnal Minfo Polgan Volume 12, Nomor 1, Maret tahun 2023

Lia Muliawaty, *Etika Adminitrasi Publik. Wujudkan Citra Pelayanan Dan SDM Unggul Di Era Industri 4.0* (LEMLIT UNPAS PRESS, 2023).

Mangkoso, (Humas Barru) - Pelayanan nikah/rujuk adalah merupakan rangkaian kegiatan pelayanan Publik terkait dengan kewenangan pelayanan di bidang Nikah dan Rujuk, Kamis (30 September 2021).Â.

Mukri, Barmawi. "Kedudukan dan Peranan Kompilasi Hukum Islam dalam Sistem Hukum Nasion al." *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 8.17 (2016): 22-29.

- MSi. Prof. Dr. Suryana, "Metodologi Penulisan : Metodologi Penulisan Model Praktis Penulisan Kuantitatif dan Kualitatif," *Universitas Pendidikan Indonesia*, 2012, 1–243,
- Nindi Apridha Jamil, Asep Dede Kurnia, and Jalaludin Jalaludin, "Analisis Mekanisme Praktik Jual Beli Followers Dalam Perspektif Ekonomi Islam Di Media Sosial Instagram," *EKSISBANK: Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan* 4, no. 1 (June 29, 2020): 82–94, <https://doi.org/10.37726/ee.v4i1.101>.
- Quran Kemenag RI, Al-Baqarah:282
- Rachmadi Usman, "Makna Pencatatan Perkawinan dalam Peraturan Perundang undangan Perkawinan di Indonesia", *Jurnal Legislasi Indonesia* (Vol. 14 No. 03, September 2017), 256.
- Riki Irwandi "Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Dalam Pelayanan Pencatatan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Indralaya Kabupaten Ogan Ilir"
- Rianti and Rusli, "Kualitas Pelayanan Publik."
- Rr. Rizadian Mayangsari, Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sawahan Kota Surabaya.
- Septiani, Yuni, Edo Aribbe, and Risnal Diansyah. "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)." *Jurnal Teknologi Dan Open Source* 3.1 (2020): 131-143.
- Siyoto dan Sodik Ali, *Dasar Metodologi Penulisan* (Yogyakarta: Literasi Media, 2015), 28.
- Suriani and Adytha, "FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK INSTITUT ILMU SOSIAL DAN MANAJEMEN STIAMI."
- Sugian Noor, "Penggunaan Quizizz Dalam Penilaian Pembelajaran Pada Materi Ruang Lingkup Biologi Untuk Meningkatkan Hasil

Belajar Siswa Kelas X. 6 SMAN 7 Banjarmasin,” *Jurnal Pendidikan Hayati* 6, no. 1 (2020): 1–7.

Yustika Oktora Domas “Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Lampung Utara”.

Zabaarij Lu’lu’un Zakiyyah Yal-am “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Online Dalam Perspektif Good Governance (Studi Kasus Smart City di Mal Pelayanan Publik Siola Kelurahan Genteng Kecamatan Genteng Kota Surabaya)”.

Zuchri Abdussamad, Metode Penulisan Kualitatif, ed. Patta Rapanna, 1st ed. (Makassar: Syakir Media Press, 2021).142.

### **SUMBER ONLINE**

<https://quran.nu.or.id/al-baqarah/267>, diakses 07 februari 2024.

<https://simkah4.kemenag.go.id/>, diakses 05 januari 2024.

Kemenag Luncurkan Aplikasi Simkah/Kemenag.go.id/nasional/

Lajnah Pentashihan Mushaf Al- Qur’an, *Tafsir Al- Qur’an Tematik Jilid 6*, (Jakarta: Kamil Pustaka, 2014), h. 89. Diakses 27 Februari 2024.

Syaikh Dr. Shalih bin Abdullah bin Humaid, Imam Masjidil Haram <https://tafsirweb.com/1033-surat-al-baqarah-ayat-267.html>, diakses 02 februari 2024.

### **SUMBER PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

“Kementerian Menteri Agama No. 892 Tahun 2019.Pdf,” Tentang Simkah Berbasis Web Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan”.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 81/1995 tentang Kinerja Organisasi Publik

Peraturan Menteri Agama Nomor 20 Tahun 2019 tentang Pencatatan Pernikahan.

UU NO 25 Tahun 2009 bab IV pasal 15 ayat e dengan tegas dinyatakan bahwa penyelenggara negara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan penyelenggaraan pelayanan publik dan melaksanakan sesuai standar pelayanan, termasuk memberikan pertanggung jawaban terhadap penyelenggaraan yang diselenggarakan pada ruang publik dan dapat diakses oleh masyarakat.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021  
Tentang Organisasi dan Tata Kerja

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

