

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemanfaatan teknologi berdampak pada sistem pelayanan administrasi seperti pelayanan yang semula dilakukan secara nyata atau langsung kini dapat dilakukan dalam sebuah sistem informasi secara efektif dan efisien. Pelayanan yang dilakukan seperti pada Kantor Urusan Agama memiliki peran dalam urusan agama khususnya pernikahan (Aprilianda & Slamet, 2022). Salah satu tugas tersebut yaitu pelayanan bidang administrasi (pendaftaran, pengesahan, dan pencatatan nikah dan rujuk), penerbitan akta, bimbingan zakat, infak dan shodaqoh, pembinaan wakaf, bimbingan manasik haji dan berbagai pelayanan lainnya (Muhardi, 2018). Dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara online menggunakan teknologi internet, sehingga memudahkan dalam pengolahan data (Saputra, *et al.*, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diketahui proses pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat seperti pencatatan pernikahan maupun rujuk yang dilakukan pada Kantor Urusan Agama pada Kecamatan Natar Lampung Selatan dengan pelayanan seperti proses pendaftaran, permohonan nikah atau permohonan rujuk, diketahui bahwa proses tersebut masih dilakukan secara konvensional, yaitu pemohon harus datang ke kantor KUA untuk mengisi formulir pendaftaran dan melengkapi dokumen persyaratan yang telah ditentukan, seperti surat pengantar, surat keterangan untuk menikah model N1 sampai N4. Berdasarkan proses pelayanan tersebut maka perlu adanya inovasi pemanfaatan teknologi untuk mempermudah proses permohonan. Seperti penelitian yang

dilakukan oleh (Aprilianda & Slamet, 2022) menyatakan bahwa pelayanan yang masih belum sepenuhnya terakomodir dalam satu sistem pelayanan seperti laporan pelayanan pendaftaran nikah dan rujuk yang dilakukan secara manual atau langsung dapat menimbulkan banyak persoalan yang terjadi. Sehingga permasalahan yang terjadi dalam pembuatan laporan masih secara manual sehingga penyajian informasi tidak efisien dan juga dalam pengolahan dokumentasi dan penyimpanan data belum menggunakan database atau masih manual, sehingga keamanan data kurang terjamin dan proses pengambilan data menjadi lebih sulit dan lambat. Proses penyampaian informasi kepada masyarakat masih belum memberikan informasi secara jelas dan cepat menangani jadwal nikah. Seperti penelitian oleh (Oktaviani & Supriatna, 2019) menyatakan bahwa pendaftaran nikah yang masih dilakukan secara manual dirasa kurang optimal terhadap pelayanan masyarakat. Selain itu, data yang disimpan masih dibukukan sehingga dalam proses pencarian data menjadi terhambat. Sehingga penting untuk menerapkan suatu sistem yang dapat mempermudah pendaftaran nikah maupun rujuk sebagai bentuk layanan kepada masyarakat secara online menggunakan website (Turaina, 2021).

Berdasarkan permasalahan tersebut maka diperlukan suatu solusi yang dapat mengurus bagian layanan administrasi permohonan nikah maupun rujuk secara online. Sistem yang dibangun diharapkan dapat mempermudah dalam pencarian data dan pembuatan laporan permohonan dan proses permohonan dengan mudah dan cepat menggunakan sistem berbasis website. Oleh sebab itu peneliti memberikan solusi dengan membuat sistem pelayanan dengan website yang dapat mengakses informasi seperti jadwal nikah, permohonan nikah, permohonan rujuk

hingga cetak surat keterangan nikah secara online. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik mengajukan judul: “ Sistem Informasi Layanan KUA Berbasis Web”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya, yang menjadi tolak ukur permasalahan penelitian ini “Bagaimana membangun sistem informasi pelayanan KUA Kecamatan Natar Lampung Selatan” ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini yaitu menghasilkan sistem informasi KUA untuk memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat secara cepat dan mempermudah masyarakat untuk melakukan permohonan nikah atau permohonan rujuk pada kantor KUA.

1.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah pada aplikasi yang dikembangkan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berupa pelayanan permohonan atau pendaftaran nikah dan pendaftaran rujuk.
2. Menyajikan informasi jadwal nikah yang dapat diakses secara online.
3. Memberikan informasi syarat permohonan nikah atau rujuk sebelum melakukan pendaftaran atau permohonan.
4. Sistem dibangun berbasis website dengan media penyimpanan mysql.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dihasilkan yaitu:

1. Suatu inovasi teknologi informasi yang dapat memberikan kemudahan bagi pihak KUA untuk mendata dan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mengakses informasi secara online.
2. Memberikan Pengetahuan dan refrensi kepada mahasiswa atau peserta didik dalam upaya meningkatkan mutu perguruan tinggi.
3. Menjadikan penelitian sebagai prestasi maupun refrensi untuk penelitian berikutnya oleh peneliti.