



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di era globalisasi saat sekarang ini sangat berkembang dengan cepat dan pesat. Salah satu perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat dan pesat adalah teknologi informasi berbasis *online* yang penyajian informasi yang dibutuhkan dan dapat diperoleh secara cepat, tepat, dan akurat. Dengan adanya kemudahan-kemudahan yang diberikan, mendorong masyarakat untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna membantu dalam aktifitas setiap harinya. Teknologi informasi yang paling populer sekarang ini adalah internet, internet merupakan salah satu alat komunikasi penyebar informasi yang sangat cepat dan murah. Dengan adanya internet memberi kemudahan manusia dalam mengakses informasi serta melakukan berbagai hal, tidak terkecuali dalam penyebaran informasi agar lebih efisien.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Praktek penyelenggaraan pelayanan publik adalah salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Idealnya pelayanan publik harus diberikan secara baik guna mencapai kepuasan masyarakat. Pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sangat menentukan bagi kelangsungan dan tegaknya sistem pemerintahan.

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah garda terdepan yang memiliki tugas dan peran strategis dalam pelayanan publik. Otoritatif peran KUA dalam pelaksanaan hukum Islam di Indonesia tidak terbatas pada pelayanan pencatatan nikah, akan tetapi memiliki cakupan peran lebih luas dalam bidang-bidang lainnya. Untuk meningkatkan peran KUA lebih optimal dalam pelaksanaan hukum islam di



---

Indonesia sesuai tugas dan fungsinya, maka dapat dilakukan dengan menumbuhkembangkan kesadaran masyarakat melalui penyuluhan dan penyampaian informasi tentang tugas, fungsi, dan bidang garapan KUA yang sesungguhnya. Selain merupakan pelayanan publik dasar, KUA juga dinilai publik sebagai pelayanan utama warga dalam beragama. Jenis layanan yang diberikan pun beragam seperti pelayanan bidang administrasi (pendaftaran, pengesahan, dan pencatatan nikah dan rujuk), pendaftaran dan penerbitan akta, ikrar dan wakaf, suscantin, bimbingan zakat, infak dan *shodaqoh*, pembinaan wakaf, bimbingan manasik haji dan berbagai pelayanan lainnya.

KUA Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuasin merupakan salah satu lembaga yang memiliki posisi yang sangat strategis karena dalam tugas dan fungsinya langsung memberi pelayanan kepada masyarakat, serta berkaitan erat dengan upaya pembinaan keluarga dan lembaga masyarakat. Pelayanan publik yang ada di KUA Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuasin saat ini meliputi layanan informasi, layanan haji dan umroh, layanan pendaftaran nikah, dan layanan penyuluhan.

Layanan informasi adalah layanan yang memungkinkan individu untuk memperoleh pemahaman dari suatu informasi dan pengetahuan yang diperlukan. layanan informasi KUA Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuasin berupa alur atau proses dari pelayanan nikah, pelayanan haji, pelayanan wakaf, hingga konsultasi keluarga sakinah.

Layanan haji dan umroh adalah layanan yang berisi tentang tata cara pendaftaran haji dan umroh dari persyaratan pendaftaran hingga pelunasan haji dan umroh. Alur pelayanannya yaitu dengan menuju bank penerima setoran (BPS) haji dengan membawa uang minimal Rp25 juta. Kemudian membuka tabungan di Bank Penerima Setoran Badan Penyelenggara Ibadah Haji (BPIH) sejumlah Rp25 Juta sebagai setoran Awal. Calon jemaah akan mendapatkan bukti transfer dan bukti setoran awal yang berisi nomor validasi. Setelah itu calon jemaah mendatangi KUA dengan membawa persyaratan yang dibutuhkan, kemudian melakukan entri data dan



---

foto biometrik. Setelah mendaftar, calon jemaah haji akan mendapatkan bukti pendaftaran haji (SPPH) yang berisi nomor porsi dan perkiraan berangkat.

Layanan pendaftaran nikah merupakan layanan mengenai tata cara pendaftaran nikah dengan melengkapi berkas-berkas yang diperlukan. Alur proses pelayanannya yaitu datang dan daftar ke KUA Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuasin untuk mengisi formulir pendaftaran nikah yang disediakan oleh KUA dan membawa dokumen seperti surat pengantar dari kelurahan atau kepala desa, fotokopi KTP dan KK pengantin, serta pas foto berlatar biru. Setelah itu pemeriksaan berkas yang dilakukan oleh petugas KUA. Setelah semua berkas lengkap, calon pengantin mengikuti bimbingan perkawinan. Kemudian membayar biaya pernikahan. Lalu melaksanakan akad nikah sesuai dengan jadwal yang diberikan dan buku akad nikah akan diberikan setelah akad nikah dilaksanakan.

Layanan penyuluhan atau konseling merupakan layanan mengenai proses pemberian bantuan yang dilakukan oleh seorang ahli kepada individu yang mengalami suatu masalah dan mengatasi masalah yang dihadapi oleh individu itu sendiri. Alurnya dimulai dengan pengunjung mendatangi KUA kemudian mendapatkan nomor antri. Setelah mendapatkan giliran, pengunjung melakukan konseling dengan petugas KUA.

Hambatan yang ditemukan pada KUA Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuasin dalam pelayanan publik adalah kurangnya pengetahuan masyarakat akan layanan yang diberikan oleh KUA. KUA Kecamatan Rambutan belum memiliki akses yang dapat digunakan oleh masyarakat luar kantor. Akibatnya masyarakat harus berulang-ulang pergi ke KUA karena rumitnya pelayanan, persyaratan, biaya dan berkas yang harus dilengkapinya. Selain itu, penyampaian layanan publik masih dilakukan dengan cara melakukan penyuluhan langsung kepada masyarakat sekitar sehingga menyebabkan banyak waktu yang terbuang sia-sia dan proses layanan publik menjadi kurang efektif.

Maka dari itu penulis berinisiatif untuk merancang dan membangun sebuah sistem informasi yang memudahkan masyarakat dalam memberi dan menerima



---

informasi mengenai penjelasan tentang layanan haji dan umroh, layanan pendaftaran nikah, dan layanan penyuluhan secara *online* dengan mengakses *website* melalui *browser*, serta pegawai dapat menyimpan data dengan aman.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis bermaksud menyusun Laporan Akhir ini dengan Judul “**Sistem Informasi Layanan Publik pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuasin Berbasis Web**”.

### 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, terdapat beberapa masalah yang akan di bahas dalam laporan ini antara lain :

1. Belum ada sistem informasi yang terkomputerisasi dalam proses layanan publik dari KUA Kecamatan Rambutan.
2. Kurangnya pengetahuan masyarakat luas mengenai layanan-layanan yang ada pada KUA Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuasin.
3. Keamanan data dan keakuratan data yang berkurang jika dalam kurun waktu yang lama.

Dari permasalahan di atas dapat dirumuskan menjadi satu masalah yaitu “Bagaimana membuat suatu sistem informasi layanan publik pada kantor urusan agama (KUA) kecamatan rambutan kabupaten banyuasin berbasis *web* ?”.

### 1.3. Batasan Masalah

Agar penyusunan Laporan Akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas diantaranya:

1. Sistem Informasi ini menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan database *MySQL*.



2. Data yang di perlukan untuk Sistem Informasi ini adalah data pegawai KUA, data regulasi, data layanan publik (layanan informasi, layanan haji dan umroh, dan layanan pendaftaran nikah), data artikel, dan data penyuluhan.
3. Sistem Informasi ini bersifat umum sehingga dapat diakses oleh masyarakat luas atau pengunjung, namun data-data KUA tetap aman dengan membuat fitur *login* untuk petugas KUA.
4. Sistem Informasi ini menghasilkan informasi mengenai layanan-layanan yang ada pada KUA Kecamatan Rambutan serta profil singkat mengenai KUA yang dapat dilihat pada *website*.
5. Sistem Informasi ini menggunakan metode *Waterfall*.
6. Alat pengembangan Sistem Informasi menggunakan *Flowchart*, *Blockchart*, *Data Flow Diagram (DFD)* dan *Entity Relationship Diagram (ERD)*.
7. Pemodelan data yang dilakukan adalah pemodelan data terstruktur.

## **1.4. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Tujuan**

Adapun tujuan dari penyusunan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membangun suatu Sistem Informasi yang akan diberikan kepada KUA Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuasin tentang sistem informasi layanan publik berbasis *website*.
2. Memenuhi salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III di Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Manajemen Informatika.

### **1.4.2. Manfaat**

Adapun manfaat yang diperoleh dari pembuatan Laporan Akhir ini yaitu :

1. Memberikan kemudahan kepada KUA Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuasin dalam meningkatkan kinerja lembaga khususnya dalam proses pelayanan publik dengan Sistem Informasi sistem informasi layanan publik berbasis *Web*.



2. Menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama pendidikan di Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya serta dapat meningkatkan kemampuan dalam menggunakan *Database Mysql*.

## **1.5. Metodologi Penelitian**

### **1.5.1. Lokasi Pengumpulan data dan Waktu pelaksanaan**

Lokasi penelitian dilakukan oleh penulis dilaksanakan di Jl. Palembang - SP. Padang Km. 24 Desa Tanjung Marbu Kec. Rambutan Kab. Banyuasin 30762 Sumatera Selatan.

### **1.5.2. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah dengan cara berikut:

#### **1. Data Primer**

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data dari pihak pertama kepada pengumpul data yang biasanya melalui wawancara. Pada penyusunan laporan akhir ini peneliti menggunakan cara-cara sebagai berikut:

##### **a. Wawancara**

Wawancara adalah salah satu dari beberapa teknik dalam mengumpulkan informasi atau data. Penulis melakukan wawancara dengan salah satu petugas KUA Kecamatan Rambutan bernama Bapak Kemas Husin, SH yang akan dibutuhkan penulis untuk Laporan Akhir ini.

##### **b. Observasi**

Observasi adalah proses pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti. Disini penulis mengamati atas apa yang dikerjakan oleh setiap bagian kerja pada KUA Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuasin dalam proses pelayanan publik pada masyarakat kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuasin.



## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan suatu cara membaca, mempelajari dan memahami dengan tersedianya sumber-sumber lainnya sebelum penelitian dilakukan. Dalam proses penyusunan Laporan Akhir ini, penulis telah memperoleh data dari sumber, diantaranya :

- 1) Data-data dari KUA Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuasin mengenai profil dan struktur organisasi,
- 2) Data-data dari buku, jurnal, dan *e-book* yang diakses melalui *browser*,
- 3) Referensi dari Laporan Akhir alumni Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

### 1.6. Sistematika Penulisan

Agar pembahasan Laporan Akhir ini dapat memberikan gambaran sesuai dengan tujuan, maka penulisan Laporan Akhir ini disusun dengan sistematika sebagai berikut :

#### **BAB I           PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menguraikan secara garis besar mengenai Laporan Akhir ini seperti latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II          TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini penulis menjelaskan secara singkat mengenai teori umum, teori khusus dan teori program. Teori umum merupakan teori yang berkaitan dengan pengertian-pengertian yang menjadi judul penulisan laporan. Teori khusus menjelaskan tentang perancangan sistem yang digunakan. Teori program menjelaskan sekilas tentang program yang digunakan dalam membuat sistem yang berhubungan dengan rancangan yang akan digunakan.

**BAB III      GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini menguraikan gambaran umum dari KUA Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuasin seperti Sejarah, Visi dan Misi, Instansi, serta Deskripsi Struktur Organisasi dan hal lainnya yang berkaitan dengan KUA Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuasin.

**BAB IV      HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi uraian mengenai rancangan dan pembuatan Sistem Informasi Layanan Publik pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuasin Berbasis *Web* yang meliputi penentuan alat dan bahan yang dipakai dalam penulisan, pendefinisian masalah, studi kelayakan, perancangan Sistem Informasi program, hasil dari perancangan Sistem Informasi program serta cara pengoperasian program.

**BAB V      KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi kesimpulan yang ditarik dari hasil keseluruhan sistem informasi yang telah dibangun, serta memberikan saran untuk membantu dalam pengembangan sistem informasi yang telah dibangun untuk kedepannya.