

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kantor Urusan Agama (KUA) adalah unit kerja Kementerian Departemen Agama yang melaksanakan sebagian tugas pemerintah dibidang agama Islam di wilayah Kecamatan (Keputusan Menteri Agama No.517/2001 dan Peraturan Menteri Agama No.11/2007). 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.

Proses pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat seperti pencatatan pernikahan maupun rujuk yang dilakukan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Tanjung Karang Timur 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 and 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.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi 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 and Supriatna, 2019) menyatakan bahwa pendaftaran nikah yang masih dilakukan secara manual dirasa kurang optimalnya terhadap pelayanan masyarakat. Selain itu, data yang

disimpan masih dibukukan sehingga dalam proses pencarian data menjadi terhambat.

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 Ruang Lingkup**

Dari latar belakang permasalahan diatas, ruang lingkup dalam penelitian ini adalah :

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.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana membangun sistem informasi pelayanan pada KUA Kecamatan Tanjung Karang Timur?
2. Apakah membangun sistem informasi pelayanan dapat mengurangi penggunaan media kertas sebagai arsip data yang memungkinkan data tersebut hilang ataupun rusak?
3. Bagaimana pihak KUA agar tidak lagi mengalami kesulitan dalam pengelola data jadwal nikah dan mencari data jadwal penghulu?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menghasilkan sistem informasi KUA untuk memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat secara cepat.
2. Mempermudah masyarakat untuk melakukan permohonan nikah atau permohonan rujuk pada kantor KUA.
3. Mempermudah menyajikan informasi jadwal nikah kepada masyarakat secara online.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang diperoleh dari hasil penelitian 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.