

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini perkembangan teknologi informasi semakin pesat, dimana penggunaan teknologi telah banyak dimanfaatkan untuk membantu aktivitas sehari-hari, hal ini menyebabkan tingginya tingkat kebutuhan masyarakat akan penggunaan teknologi, seperti pada KUA Bungus Teluk Kabung. KUA merupakan sebuah instansi yang bertugas mengendalikan masalah agama seperti pernikahan yang berada di wilayah kecamatan dibawah kuasa kementerian agama (Sukmawati et al., 2020). KUA Bungus telah mengupayakan untuk meningkatkan standar kualitas layanan dari sisi pendaftaran layanan pernikahan dengan pendaftaran nikah dapat dilakukan melalui website SIMKAH sedangkan rujuk dan isbat dilakukan secara langsung ke KUA.

Menurut Listyanto (2019) *website* adalah sistem dengan informasi yang tampil dalam bentuk teks, gambar, suara, dan lainnya yang tersimpan dalam sebuah server web internet dapat dilihat dalam bentuk *hypertext*. Informasi *web* dalam bentuk teks umumnya ditulis dalam format HTML (*Hypertext Markup Language*). Sedangkan SIMKAH ialah singkatan dari “Sistem Informasi Manajemen Nikah” yang berarti sebuah program aplikasi komputer berbasis *windows* serta berfungsi untuk mengumpulkan data-data nikah dari seluruh Kantor Urusan Agama (KUA) di Wilayah Republik Indonesia secara “*online*”, data akan tersimpan dengan aman di KUA setempat, data-data tersebut kemudian berguna untuk membuat berbagai analisa dan laporan sesuai dengan berbagai kebutuhan. SIMKAH merupakan salah

satu program aplikasi yang dapat digunakan secara khusus untuk suatu kepentingan. Program ini menggunakan teknik internet yang dipandang sebagai cara yang lebih akurat, efektif, dan aman (Annisa Ul Hasanah, 2019). Menurut Kepala KUA Bungus sistem tersebut masih kurang efisien karena masih banyak masyarakat yang belum mengerti dan paham akan sistem tersebut. Sedangkan untuk menghasilkan manajemen KUA yang efektif maka masyarakat dan calon pengantin harus mengerti akan fungsi sistem SIMKAH. Sehingga memudahkan KUA melakukan pelayanan dan pengolahan pendaftaran nikah, sehingga tidak mendatangkan antrian yang panjang dimusim nikah.

Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi untuk mengukur tingkat efektivitas dan kinerja sistem SIMKAH pada kua Bungus Teluk Kabung. Menurut Julianto et al., (2022) Evaluasi merupakan proses sistematis untuk mengumpulkan, menampilkan, menginterpretasikan, dan menyajikan informasi untuk dapat digunakan sebagai dasar membuat keputusan, menyusun kebijakan ataupun program pada masa yang akan datang.

Pada penelitian ini digunakanlah metode webqual sebagai media pengukuran yang efektif sebagai alat ukur untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna. Dimana data bersumber dari kuesioner atau angket yang dibagikan kepada 50 orang responden yang telah terpilih. Untuk mendapat hasil pengukuran yang optimal maka data kuesioner menjadi fokus utama dalam mengukur kualitas layanan *website*. Metode Webqual merupakan alat ukur dan metode yang sesuai dan akurat untuk mengukur kepuasan masyarakat, dalam menganalisis data menggunakan teknik analisis *regresi linier*, secara signifikan, kualitas *Website* yang terdiri dari *usability*, *information quality* dan *interaction quality* mempengaruhi kepuasan

pelanggan, bisa dilihat dari hubungan antar variabel bebas memberikan hubungan positif terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Riyanto & Bachri, 2019).

Metode webqual terdiri atas tiga kategori yaitu *usability*, *information quality*, *interaction quality*. *Usability* adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs. *Information quality* adalah mutu dari isi yang terdapat pada situs. Dan *interaction quality* adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna. Ketika pengguna mengakses situs lebih dalam (Diana & Veronika, 2018). Ketiga kategori dapat dijadikan acuan dalam pengukuran kualitas *website* SIMKAH. Hasil analisa diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi kepala KUA dalam meningkatkan kinerja aparatur dan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Adapun sistem yang akan dibuat untuk mengukur kualitas website dengan metode webqual yaitu menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MYSQL. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "**Evaluasi Kualitas Layanan Website SIMKAH Menggunakan Metode Webqual Pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Bungus Teluk Kabung**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang dari pemilihan judul diatas, maka dapat disimpulkan beberapa masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana penerapan metode webqual terhadap efesiensi pengukuran kualitas layanan pada Kantor Urusan Agama Bungus Teluk Kabung?
- b. Bagaimana kualitas *Website* dapat diterima oleh pengguna?

- c. Bagaimana pengukuran kualitas *website* dengan metode webqual menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL?

1.3 Hipotesa

Sehubung dengan permasalahan diatas dapat ditarik suatu hipotesa atau dugaan sementara dari permasalahan tersebut, maka penulis membuat hipotesa yaitu:

- a. Diharapkan dengan adanya pengukuran evaluasi kualitas website SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) menggunakan metode webqual dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan secara cepat, tepat, dan akurat pada kantor KUA Bungus Teluk Kabung.
- b. Diharapkan dengan melakukan pengukuran kualitas website SIMKAH (system informasi manajemen nikah) menggunakan metode webqual dapat dijadikan referensi untuk pengembangan system selanjutnya.
- c. Dengan adanya Bahasa pemrograman PHP dan dibantu dengan database MySQL sebagai media pengolahan data untuk mempermudah pekerjaan-pekerjaan sehingga informasi yang dihasilkan tepat, cepat, efesien dan akurat.

1.4 Batasan Masalah

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memberi Batasan-batasan supaya pembahasan skripsi ini tidak menyimpang dari tujuan, Batasan tersebut yaitu:

Dalam penelitian ini pengukuran kualitas layanan *website* SIMKAH dilakukan dengan menggunakan metode webqual dan pembangunan sistem menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL. Penelitian ini

menggunakan data hasil kuisisioner yang diperoleh dari penggunaan *website* SIMKAH yang terdiri dari 50 responden (masyarakat/calon pengantin dan orang dari pihak KUA), dengan media penelitian adalah *website* SIMKAH dengan link <https://simkah4.kemenag.go.id/>

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan dalam hal ini adalah:

- a. Untuk mengukur evaluasi tingkat kualitas *website* SIMKAH berdasarkan metode webqual.
- b. Untuk mengetahui bagaimana penilaian pengguna terhadap tampilan dan isi dari *website* SIMKAH.
- c. Memberikan saran dan menentukan aspek yang mempengaruhi layanan *website* untuk meningkatkan kualitas website SIMKAH.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dilakukan dalam hal ini yaitu:

- a. Bagi Penulis
 1. Bagi penulis, dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam mengevaluasi dan menerapkan teori metode webqual di lapangan.
 2. Untuk mengimplementasikan ilmunya dilapangan dan meningkatkan skill mengenai objek-objek yang diteliti yang dipelajarinya saat perkuliahan.

- b. Bagi kampus Universitas Putra Indonesia YPTK Padang
 - 1. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih mendalam pada masa yang akan datang.
- c. Bagi Kantor Urusan Agama Bungus Teluk Kabung
 - 1. Dapat mengetahui kualitas website SIMKAH dan dapat dijadikan referensi mengembangkan sistem.
 - 2. Dapat mengetahui bagaimana penilaian pengguna terhadap *website* yang telah diimplementasikan dan digunakan untuk dalam pelayanan KUA bungus teluk kabung.

1.7 Gambaran Umum Perusahaan

Kantor urusan agama (KUA) kecamatan merupakan unit kerja Kementerian Agama yang secara institusional berada paling depan dan menjadi ujung tombak dalam pelaksanaan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat di bidang keagamaan.

Kecamatan Bungus Teluk Kabung adalah salah satu kecamatan yang berada di kota padang. Terbentuk dari pemekaran wilayah kota padang sejak tahun 1983 yang sebelumnya merupakan bagian dari kecamatan Lubuk Begalung. Kecamatan bungus teluk kabung merupakan salah satu kecamatan yang dibentuk dalam rangka pengembangan kota padang tercinta. Seiring dengan pengembangan tersebut salah satunya adalah pengembangan dibidang keagamaan yang kiranya merupakan salah satu bidang yang penting dalam membangun bangsa dan negara ini.

Kantor KUA memberikan pelayanan pendaftaran nikah serta menangani permasalahan dalam rumah tangga dan masih banyak lagi, untuk meningkatkan

kinerjanya aparaturn kantor KUA menggunakan SIMKAH (sistem informasi manajemen nikah) untuk mengelola data pendaftaran nikah, baik secara *online* maupun datang langsung ke kantor KUA.

1.7.1 Visi dan Misi

a. Visi

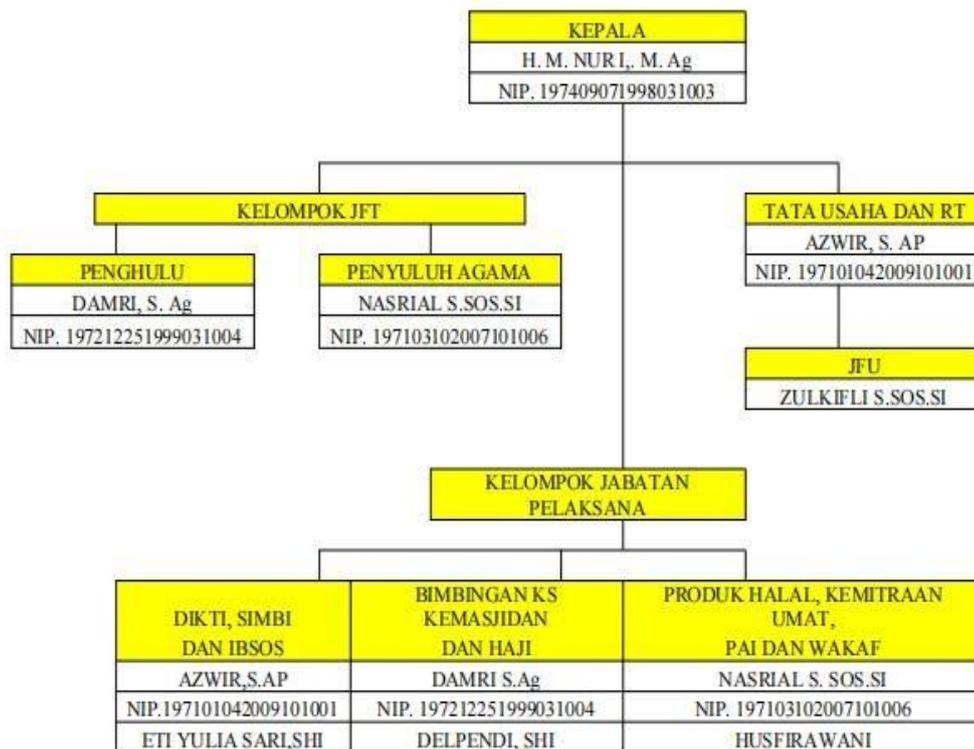
Terwujudnya profesionalisme dalam bekerja menuju masyarakat Kecamatan Bungus Teluk Kabung yang beriman, bertaqwa, berakhlak dan berbudaya.

b. Misi

1. Meningkatkan kualitas pelayanan dan administrasi nikah/rujuk sesuai syariat dan peraturan yang berlaku.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan dan bimbingan keluarga Sakinah, ibadah haji, kemitraan umat, produk halal serta ziswaf, mewujudkan informasi keagamaan dan NR berbasis Informasi Teknologi.
3. Meningkatkan pelayanan dan kegiatan lintas sectoral.

1.7.2 Struktur Pimpinan

Struktur organisasi adalah bagaimana pekerjaan dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan. Adapun struktur organisasi di KUA Bungus Teluk Kabung dapat dilihat pada gambar 1.2 berikut:



Sumber : Kantor Urusan Agama Bungus Teluk Kabung

Gambar 1.1 Struktur Organisasi KUA

1.7.3 Tugas dan Wewenang

Tugas pokok kantor urusan agama (KUA) kecamatan sebagaimana tertuang dalam keputusan menteri agama Nomor 517 tahun 2001 tentang penataan organisasi KUA kecamatan adalah melaksanakan sebagian tugas-tugas Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota di bidang Urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan.

1. Kepala
 - a. Orang yang bertindak dalam pengambilan keputusan.
 - b. Orang yang mengontrol seluruh kegiatan di KUA, pelaksanaan pelayanan, pengawasan, pencatatan, dan pelaporan nikah dan rujuk, Pengelolaan dokumentasi dan system informasi manajemen KUA.

2. Kelompok JFT/JFU
 - a. Menyusun rencana kerja kepenghuluan, memimpin pelaksanaan akad, memantau dan mengevaluasi kegiatan kepenghuluan.
 - b. Memberikan penasehatan nikah/rujuk, melakukan konseling keluarga Sakinah, meneliti kebenaran data pasangan rujuk dan saksi.
3. Tata Usaha dan RT
 - a. Koordinasi penyusunan rencana, evaluasi program dan anggaran, serta laporan, pelaksanaan urusan keuangan, pelaksanaan bimbingan kerukunan umat, memberikan pelayanan informasi dan hubungan masyarakat.
 - b. Pengelolaan urusan kepegawaian, penyusunan organisasi dan tata laksana, penyusunan peraturan perundang-undangan dan bantuan hukum, urusan ketata usahaan, rumah tangga, perlengkapan, dan pengelolaan barang milik/kekayaan negara.

1.7.4 Logo Perusahaan

Logo merupakan lambang yang digunakan oleh suatu perusahaan sebagai simbol dari citra perusahaan yang memiliki arti dan logo merupakan pengganti dari nama yang mudah diingat, kua bungus teluk kabung memiliki logo sebagai berikut:



Sumber: <http://kemenag.go.id>

Gambar 1.2 Logo Kantor Urusan Agama