

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era informasi merupakan periode yang di mulai pada abad ke-20, transisi dari tradisionalisasi ke industrialisasi ditandai dengan adanya revolusi industri menjadi tanda terhadap perkembangan baru bagi manusia. Pesatnya perkembangan saat ini, ditandai dengan kemajuan teknologi di bidang jasa dan non jasa. Sebelum adanya teknologi pelayanan yang disediakan pemerintah dan non-pemerintah masih menggunakan cara yang manual, artinya hal ini dapat memicu konflik atas layanan seperti harus menunggu di tengah urusan administrasi yang sangat mendesak sehingga seiring kemajuan zaman layanan mulai dimodifikasi, khususnya pelayanan yang sifatnya digitalisasi sekaligus menjadi solusi bagi ilmu administrasi dalam memberikan pelayanana yang baik yakni efektif dan efisien (Sahrul, 2019). Seiring dengan perkembangan teknologi bagi manusia, dengan adanya teknologi sebuah realita dalam kehidupan baru untuk kemudahan masyarakat dalam mengakses kebutuhan administrasinya. Dalam kemajuan tersebut, teknologi mencakup berbagai jenis informasi yang tersedia untuk masyarakat.

Dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di era globalisasi, kebutuhan akan sistem pelayanan online yang cepat, akurat, dan

tepat waktu merupakan suatu hal yang mutlak dan sangat berpengaruh di berbagai sektor. Ketersediaan sistem informasi dapat memudahkan kita dalam melakukan pengolahan data sehingga dapat menghemat waktu, biaya, dan ruang (M Taufik Rachman, 2019).

Pesatnya perkembangan zaman saat ini, menuntut berbagai pihak untuk berinovasi agar dapat bertahan dan beradaptasi. Begitu juga dengan sektor pemerintahan, adanya globalisasi membuat pemerintah sadar atau tidak sadar menciptakan konsep interaksi dengan masyarakat yang efektif dan efisien dari sebelumnya dengan berusaha menjalankan sistem pemerintah yang sesuai kemajuan zaman (Angguna, 2015). Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lainnya. Pelayanan juga mengacu pada proses memenuhi berbagai macam kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah. Melayani masyarakat secara efektif dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan upaya yang terus dilakukan oleh pemerintah (Rifaid, 2022). Pelayanan juga memiliki peran penting bagi maju dan mundurnya suatu institusi, lembaga, atau perusahaan sebagaimana menurut Freed Luthans, (Husnawaty, 2020) :

“Pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditujukan orang lain untuk menyelesaikan masalah.”

Melalui hal itu, untuk mengatasi masalah diperlukannya pelayanan yang dapat menyelesaikan masalah dengan alat teknologi agar tidak terhambatnya seluruh aktivitas bahkan berhenti segala macam aktivitas

pelayanan karena dapat memberikan suatu kemunduran bagi lembaga bila tidak mengatasi kebutuhan publik khususnya dalam bidang pelayanan.

Selain itu, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan karena pelayanan publik dipicu dengan kemajuan suatu teknologi yang tentunya mampu membentuk paradigma baru dalam ilmu administrasi. Sebagai paradigma baru dari ilmu administrasi negara/publik meletakkan pelayanan yang dapat mengartikulasikan dan membagi kepentingan (*shared Interests*) bagi seluruh warga negara (Hardiyansyah, 2018:1).

Dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 4 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja KUA Kecamatan dijelaskan bahwa KUA Kecamatan mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan pencatatan perkawinan/ pembinaan masjid, layanan hisab, layanan bimbingan dan informasi agama islam serta bimbingan wakaf dan zakat. Atas dasar itu, KUA merupakan lembaga yang memberikan pelayanan dan merupakan salah satu sektor yang harus didorong untuk mengalami revitalisasi dan salah satunya dengan melakukan transformasi digital untuk meningkatkan profesionalisme, akuntabilitas, transparansi serta meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan, sehingga dapat menjamin terpenuhinya kebutuhan dan harapan pelayanan menghilangkan berbagai proses birokrasi yang kaku. Revitalisasi ini merupakan salah satu bentuk upaya Kementerian Agama untuk mempersiapkan setiap KUA di Indonesia menghadapi perkembangan zaman, selain itu revitalisasi ini dilakukan agar tujuan KUA berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Di Kabupaten Kuningan ada 32 KUA di bawah naungan Kementerian Agama Kuningan. KUA Kecamatan Ciawigebang merupakan salah satu lembaga yang ada di bawah naungan Kementerian Agama Kabupaten Kuningan yang mempunyai visi yaitu “Terwujudnya KUA Ciawigebang sebagai Pusat Layanan Keagamaan yang Prima, Kredibel, Moderat”. Kemudian visi ini didorong oleh misi Kantor Urusan Agama (KUA) Ciawigebang yang salah satunya yaitu membangun Layanan dan Informasi Berbasis Digital.

Visi dan Misi KUA ini sebagai salah satu upaya Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Ciawigebang untuk ikut andil dalam percepatan good governance. Untuk mewujudkannya maka perlu adanya kesiapan dalam penerapan e-government melalui Aplikasi Berbasis Web. Sistem Daftar Online dan Informasi Layanan (SIDOI) yang merupakan wujud inovasi yang dikeluarkan oleh KUA Kecamatan Ciawigebang. Keputusan dalam penerapan SIDOI ini sebagai upaya penyederhanaan pelayanan terhadap masyarakat serta peningkatan kualitas pelayanan.

Padahal kantor Urusan Agama Kecamatan Ciawigebang merupakan salah satu KUA yang menerapkan e-government melalui aplikasi berbasis website (SIDOI) sejak dari tahun 2022. Namun, fakta dilapangan masyarakat belum mengakses SIDOI dengan sendirinya terutama yang mendaftar nikah. Hal ini menunjukkan kurang kesiapannya masyarakat tentang perubahan layanan berbasis elektronik. Peneliti menjadikan Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciawigebang sebagai objek penelitian karena

Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciawigebang merupakan salah satu Kantor Urusan Agama yang direvitalisasi pada tahun 2021 dan telah menerapkan e-government dalam pelayanan secara online.

Berdasarkan hasil wawancara kepada kepala Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciawigebang dalam penerapan aplikasi SIDOI ini masih banyak faktor penghambatnya, yaitu salah satunya adalah kesiapan masyarakat yang kurang dalam penerapan aplikasi SIDOI. Selain itu kurangnya sosialisasi informasi tentang keberadaan SIDOI ini yang menyebabkan tidak tersampainya informasi secara baik kepada masyarakat. Selain itu juga belum adanya tanda tangan elektronik pada hasil layanan SIDOI sehingga masih adanya masyarakat yang ragu dengan hasil layanan SIDOI.

Berdasarkan paparan di atas, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana optimalisasi layanan masyarakat melalui Sistem Daftar Online dan Informasi Layanan (SIDOI).

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan fenomena dan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana menetapkan tujuan yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Ciawigebang dalam mengoptimalkan layanan masyarakat melalui Sistem Daftar *Online* dan Informasi Layanan (SIDOI)?

2. Bagaimana merumuskan keadaan saat ini yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Ciawigebang dalam mengoptimalkan layanan masyarakat melalui Sistem Daftar *Online* dan Informasi Layanan (SIDOI)?
3. Bagaimana KUA Kecamatan Ciawigebang mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam mengoptimalkan layanan masyarakat melalui Sistem Daftar *Online* dan Informasi Layanan (SIDOI)?
4. Bagaimana penyusunan rencana yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Ciawigebang dalam mengoptimalkan layanan masyarakat melalui Sistem Daftar *Online* dan Informasi Layanan (SIDOI)?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penetapan tujuan yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Ciawigebang dalam mengoptimalkan layanan masyarakat melalui Sistem Daftar *Online* dan Informasi Layanan (SIDOI).
2. Untuk mengetahui merumuskan keadaan saat ini yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Ciawigebang dalam mengoptimalkan layanan masyarakat melalui Sistem Daftar *Online* dan Informasi Layanan (SIDOI).
3. Untuk mengetahui bagaimana KUA Kecamatan Ciawigebang mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam mengoptimalkan layanan masyarakat melalui Sistem Daftar *Online* dan Informasi Layanan (SIDOI).

4. Untuk mengetahui penyusunan rencana yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Ciawigebang dalam mengoptimalkan layanan masyarakat melalui Sistem Daftar *Online* dan Informasi Layanan (SIDOI).

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Akademik

Secara akademis penelitian yang akan dilakukan diharapkan dapat menjadi sumber rujukan bagi penelitian selanjutnya yang akan meneliti mengenai optimalisasi layanan masyarakat pada sebuah instansi. Dan disamping itu penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan baru bagi mahasiswa manajemen dakwah mengenai optimalisasi layanan masyarakat yang ada di sebuah instansi

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi KUA lainnya untuk menerapkan program SIDOI, dalam mengembangkan sistem informasi yang dibutuhkan masyarakat. Dan disamping itu penelitian ini juga diharapkan dapat menggunakan hasil dari penelitian ini sebagai acuan untuk implementasi, pengembangan dan pengelolaan program pada KUA Ciawigebang.

E. Hasil Penelitian Yang Relevan

Penelitian terdahulu yang merupakan proses penelusuran hasil karya ilmiah yang bertujuan untuk menambah sumber rujukan yang akan dilakukan (Sadiah, 2015). Dalam hal ini peneliti mengambil lima bahan pustaka untuk membandingkan antara penelitian sebelumnya dan penelitian

yang akan dilakukan dengan tujuan untuk menambah wawasan peneliti dan memastikan tidak adanya kesamaan dengan penelitian sebelumnya, tiga judul tersebut diantaranya:

1. Skripsi yang ditulis oleh Hasna Rafida mahasiswi program studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa tahun 2019 dengan judul *“Efektifitas Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Online (SIMPONIE) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Secara Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang”*. Penelitian ini berfokus kepada analisis efektivitas aplikasi sistem informasi manajemen pelayanan online (SIMPONIE) dalam pelayanan perizinan usaha secara online di Dinas penanaman modal. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui seberapa efektivitas aplikasi SIMPONIE dalam pelayanan perizinan usaha di DPMPPTSP Kabupaten Serang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan teknik *simple random sampling* sebanyak 88 responden. Analisis data dilakukan melalui pengujian statistik menggunakan program SPSS versi.20 dengan hasil penelitian dinyatakan tidak efektif karena mendapatkan penilaian kurang dari 60% didasarkan pada kriteria uji hipotesis.
2. Skripsi yang ditulis oleh Beltahmamero Simamora mahasiswa program studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa tahun 2017 dengan judul *“Inovasi Pelayanan Pemerintah Desa Melalui E-Government”*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui

Inovasi pelaksanaan pelayanan Pemerintah Desa Panggunharjo melalui *e-goverement* dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif untuk dapat menerangkan dan menulis peristiwa yang ada berdasarkan fakta-fakta, lalu menganalisis fakta menjadi suatu keterangan yang shahih dengan hasil penelitian yang dilakukan di Desa Panggunharjo, dalam penerapan ICT dapat memberikan pelayanan public dan mamapu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel serta pelayanan menjadi mudah dan efisien dengan alat atau jalan untuk dapat terhubung dengan mudah dengan masyarakat ialah dengan menggunakan *fanspage*, *group facebook* dan forum jagoan warga. Namun hal itu masih belum optimal sehingga pemerintah desa mencoba untuk menginovasikan kemampuan di bidang ICT dengan membuat SISPEMDES dan SIAK pada bidang pelayanan tanpa dipungut biaya oleh Pemerintah Desa.

3. Jurnal yang ditulis oleh Arief Budianto, Engkus, Dedeng Yusuf mahasiswa program studi Administrasi Publik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung yang diterbitkan pada Jurnal Ilmiah *Hospitality* volume 11 nomor 1 tahun 2022 dengan judul “*Optimalisasi penerapan E-Government melalui aplikasi SIMKAH pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gedebage Kota Bandung*”. Penelitian ini menghasilkan bahwa penerapan SIMKAH di KUA Kecamatan Gedebage dengan dilihat dari teori *Havard JFK School* telah menunjukkan bahwa hasil penerapan SIMKAH belum berjalan secara

maksimal karena adanya permasalahan belum adanya dukungan maksimal dari pemerintah dalam sosialisasi. Sumber daya keuangan sangat terbatas serta infrastruktur yang belum memadai dan juga partisipasi masyarakat yang kurang.

4. Skripsi yang ditulis oleh Ardi Nugroho mahasiswa program studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah tahun 2018 dengan judul “*Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Layanan Pengelolaan Pengaduan Berbasis Sambat Online*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui mekanisme pelayanan Sambat *Online* di Kota Malang dalam mengoptimalkan pelayanan publik melalui layanan pengelolaan pengaduan berbasis *online* yang dapat dilihat dari 6 indikator dan untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi oleh pelayanan informasi dan komunikasi di kota Malang dan masyarakat dalam menerapkan Sambat *Online*. Hasil penelitian dinyatakan bahwa proses optimalisasi pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan Sambat *Online* memiliki cara yang mudah dipahami dalam menyampaikan pengaduan melalui *Website* dan SMS. Penyebaran pengaduan yang dilakukan oleh petugas harus diselesaikan secara tanggap sesuai jangka waktu yang telah ditentukan, secara akurat dan shahih berdasarkan asas-asas pengaduan. Sambat *Online* memiliki sistem keamanan yang dapat melindungi kerahasiaan informasi data dari orang yang mencoba mengakses data privasi dan memiliki jaminan kepastian hukum dalam melindungi pelapor. Namun dari sisi penerapan Sambat *Online*

memiliki kendala yaitu kurangnya keluhan karyawan pada pejabat manajemen yang berdampak pada tanggung jawab kinerja.

5. Skripsi yang ditulis oleh Siti Khoirunisa mahasiswi program studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru tahun 2021 dengan judul “*Optimalisasi Penggunaan Website Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*”. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui optimalisasi penggunaan *website* dan apa saja hambatan dalam mengoptimalkan penggunaan *website* dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada masa pandemik covid-19 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Analisis data dilakukan melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan hasil penelitian dinyatakan belum terlaksana secara optimal penggunaan *website* karena disebabkan oleh kebijakan baru dengan sistem yang berbeda membuat masyarakat tidak biasa, kurangnya sosialisasi yang dilakukan membuat masih adanya masyarakat yang tidak mengetahui tentang sistem pelayanan menggunakan *website* sehingga membuat kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan *website*, kurangnya kemampuan sumberdaya manusia yang berkualitas membuat banyaknya masyarakat

yang tidak merasa terbantu , jaringan dan server website yang sering bermasalah membuat terhambatnya proses pelayanan.

Penelitian ini terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya, adapun perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang dilakukan yaitu dimana penelitian yang dilakukan berfokus pada pelaksanaan pelayanan menggunakan website di KUA Kecamatan Ciawigebang, subjek serta lokasi yang berbeda sehingga memiliki hasil yang berbeda. Jika dilihat dari pembahasan sebelumnya, belum ada penelitian yang membahas mengenai Optimalisasi Layanan Masyarakat Melalui Sistem Daftar *Online* dan Informasi Layanan (SIDOI). Dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan tidak memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya.

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

a. Perencanaan

Perencanaan berasal dari kata “rencana” yang menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) dapat diartikan secara etimologis sebagai metode, proses, atau tindakan membuat rencana. Meskipun perencanaan sering dianggap sebagai proses intelektual yang memakan waktu lama, berimplikasi pada rancangan implementasi masa depan dan adanya partisipasi manajer atau pemimpin dalam pengambilan keputusan (Saipuddin, 2021).

Menurut Siagian (2000), perencanaan adalah proses berpikir untuk memutuskan dengan cermat apa yang akan dilakukan dimasa depan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dari pendapat tersebut menunjukkan bahwa perencanaan adalah tindakan yang berada pada awal proses pengambilan keputusan dengan melakukan kajian mendalam terhadap konsep atau fakta secara komprehensif dan dapat dirumuskan dalam bentuk kebijakan atau program yang dijalankan sesuai dengan tujuan masa depan yang telah ditetapkan (Aprilia malik, 2013).

Perencanaan terdiri dari beberapa tahapan yang harus dilalui untuk dapat mencapai suatu perencanaan yang lebih efektif. T Hani Handoko (Handoko, Manajemen, 2015) menetapkan bahwa terdapat 4 tahapan perencanaan, yaitu :

Pertama, Menetapkan tujuan atau serangkaian tujuan. Perencanaan dimulai dengan keputusan-keputusan tentang keinginan atau kebutuhan organisasi atau kebutuhan organisasi atau kelompok kerja. Tanpa rumusan tujuan yang jelas, organisasi akan menggunakan sumber dayanya tidak efektif.

Kedua, Merumuskan keadaan saat ini. Pemahaman akan posisi perusahaan sekarang dari tujuan yang hendak dicapai atau sumber daya-sumber daya yang tersedia untuk pencapaian tujuan, adalah sangat penting, karena tujuan rencana menyangkut waktu yang akan datang.

Hanya setelah keadaan perusahaan saat ini dianalisis, rencana dapat dirumuskan untuk menggambarkan rencana kegiatan lebih lanjut. Tahap kedua ini memerlukan informasi terutama keuangan dan data statistic yang didapatkan melalui komunikasi dalam organisasi.

Ketiga, Mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan. Segala kekuatan dan kelemahan serta kemudahan dan hambatan perlu diidentifikasi untuk mengukur kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu perlu diketahui faktor-faktor lingkungan intern dan ekstern yang dapat membantu organisasi mencapai tujuannya atau yang mungkin menimbulkan masalah. Walaupun sulit dilakukan, antisipasi keadaan, masalah, dan kesempatan serta ancaman yang mungkin terjadi di waktu mendatang adalah bagian esensi dari proses perencanaan.

Keempat, Mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan untuk pencapaian tujuan. Tahap terakhir adalah proses perencanaan meliputi pengembangan berbagai alternatif kegiatan untuk pencapaian tujuan, penilaian alternatif-alternatif tersebut dan pemilihan, alternative terbaik (paling memuaskan) diantara berbagai alternatif yang ada (Handoko, Manajemen, 2015).

b. Informasi Layanan Berbasis Online

Sistem pada dasarnya merupakan kumpulan komponen yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang memiliki fungsi sama yaitu

untuk mencapai tujuan tertentu. Dari penjelasan tersebut, sistem secara umum yaitu :

- 1) Setiap sistem terdiri dari berbagai komponen.
- 2) Komponen-komponen tersebut merupakan bagian yang tak terpisahkan dari sistem yang bersangkutan. Komponen-komponen sistem memiliki hubungan yang erat satu sama lain.
- 3) Komponen-komponen di dalam sistem tersebut bekerja sama untuk mencapai tujuan sistem, setiap sistem memiliki tujuan yang berbeda.
- 4) Suatu sistem merupakan bagian dari sistem lain yang lebih besar.

Informasi merupakan data yang telah dikategorikan, atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Data adalah sumber dari informasi. Data menurut Jugiyanto, merupakan realitas yang berfungsi untuk menggambarkan suatu peristiwa dan merupakan suatu kesatuan yang nyata. Data harus diproses lebih lanjut melalui model karena masih dalam keadaan mentah untuk menghasilkan informasi.

Sistem informasi, menurut John F. Nash adalah kombinasi dari manusia, fasilitas atau alat teknologi, media, prosedur dan pengendalian yang bermaksud menata jaringan komunikasi yang penting, proses atau transaksi tertentu dan rutin, membantu manajemen dan pemakai intern dan ekstern dan menyediakan dasar pengambilan keputusan yang tepat (Muhamad Muslihudin, 2018). Secara umum,

sistem informasi merupakan suatu sistem yang menyediakan informasi untuk manajemen dalam mengambil keputusan, dimana sistem tersebut merupakan kombinasi dari teknologi informasi dan prosedur-prosedur yang terorganisasi.

Sistem informasi memiliki beberapa fungsi, diantaranya :

- 1) Meningkatkan aksesibilitas data yang ada secara efektif dan efisien kepada pengguna.
- 2) Menjamin ketersediaan kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi.
- 3) Menentukan kebutuhan akan keterampilan pendukung system informasi.
- 4) Mengembangkan proses perencanaan yang efektif.

Berikut ini adalah komponen yang terdapat dalam sistem informasi (SI) :

- 1) Komponen *input* adalah data yang masuk ke dalam sistem informasi.
- 2) Komponen adalah kombinasi dari prosedur logika, dan model matematika yang memproses data yang disimpan dalam database dengan cara yang telah ditentukan untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.
- 3) Komponen *output* adalah hasil dari informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakai sistem.

- 4) Komponen teknologi adalah alat dalam sistem informasi, teknologi digunakan dalam menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data menghasilkan dan mengirimkan *output* dan memantau pengendalian sistem.
- 5) Komponen basis data adalah kumpulan data yang saling berhubungan yang tersimpan di dalam komputer dengan menggunakan *software database*.
- 6) Komponen control adalah komponen yang mengendalikan gangguan terhadap sistem informasi.

Dari beberapa penjelasan diatas, dapat diartikan bahwa sistem informasi berbasis online adalah sebuah sistem informasi yang menggunakan teknologi web atau internet untuk memberikan informasi dan layanan kepada pengguna atau sistem informasi lain atau aplikasi lain. Biasanya, sistem informasi *online* terdiri dari satu atau lebih aplikasi web, yang masing-masing komponen memiliki fungsi tertentu. Dimana masing-masing komponen tersebut saling mendukung satu sama lain guna mencapai fungsi sistem informasi secara umum.

c. Layanan Masyarakat

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan

pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya (Julen Golla, 2018) adalah Agung Kurniawan, mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang ditetapkan. Ratminto mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Sinambela Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah disetiap kegiatan yang menguntungkan

dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada

organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

2. Kerangka Konseptual

Sebuah kerangka konseptual adalah alat yang digunakan peneliti untuk membimbing penelitian ini. Alat tersebut adalah seperangkat ide yang digunakan untuk struktur penelitian, sejenis peta yang mungkin termasuk pertanyaan penelitian, tinjauan literature, metode dan analisis data. Kerangka konseptual dalam penelitian ini menjelaskan gambaran logis dan pola dari kerangka penelitian agar penelitian ini lebih terarah sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang ingin dicapai. Selain itu menunjukkan logika penelitian dalam menjabarkan terhadap sasaran dan tujuan dari penelitian.

Dalam penelitian ini mencoba meneliti tentang optimalisasi layanan masyarakat melalui sistem daftar online dan informasi layanan (SIDOI) di KUA Kecamatan Ciawigebang. Adapun kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti mendeskripsikan mengenai bagaimana optimalisasi layanan masyarakat melalui sistem daftar online dan informasi layanan (SIDOI) di KUA Kecamatan Ciawigebang.

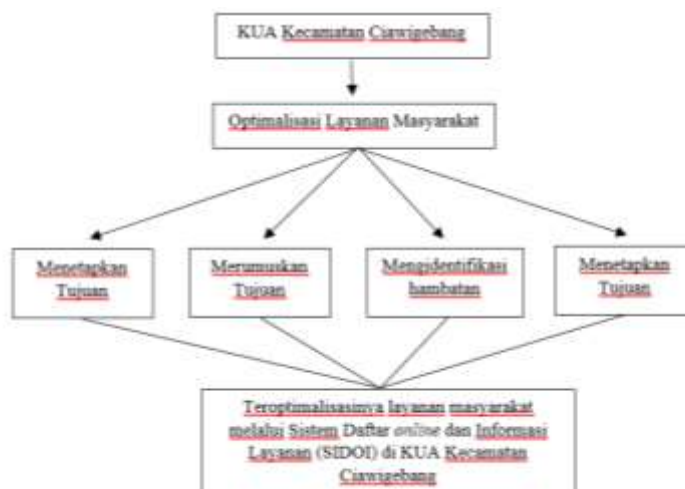
Perencanaan merupakan usaha sadar dan pengambilan keputusan yang telah diperhitungkan secara matang tentang hal-hal yang akan dikerjakan dimasa depan dalam dan oleh suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Ridla, 2008).

Oleh karena itu suatu perencanaan yang dilaksanakan telah diperhitungkan segala hal yang dapat menunjang suatu rencana tersebut sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Selanjutnya untuk mengetahui optimalisasi layanan masyarakat melalui sistem daftar online dan informasi layanan (SIDOI) apakah dalam pelaksanaannya program SIDOI oleh KUA Kecamatan Ciawigebang sudah optimal, maka dapat ditinjau dengan melihat kepada proses-proses berikut ini.

Menurut Hani Handoko (Handoko, 2015) semua kegiatan perencanaan pada dasarnya melalui empat tahap berikut ini : 1) Menetapkan tujuan atau serangkaian tujuan, 2) Merumuskan keadaan saat ini, 3) Mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan, 4) Mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan untuk pencapaian tujuan.

Dari realitas permasalahan yang terjadi terkait dengan pelaksanaan program SIDOI maka peneliti melakukan analisis mengenai optimalisasi layanan masyarakat melalui program SIDOI. Adapun kerangka konseptual penelitian ini berdasarkan hasil observasi awal penelitian yaitu sebagai berikut :



Gambar 1.1 Kerangka konseptual

G. Langkah-langkah Penelitian

Langkah-langkah penelitian atau metodologi penelitian merupakan cara atau strategi yang mencakup semua dasar untuk memperoleh atau menggunakan data yang diperlukan (Sadiah, 2015). Sebuah penelitian tentu memerlukan sebuah informasi dan data yang harus dihimpun dengan menggunakan teknik tertentu yang disesuaikan dengan jenis data tersebut dapat menghantarkan pada hasil yang ingin dicapai, manfaat atau kegunaan tertentu. Adapun jenis penelitian dan lokasi penelitian yang digunakan, yaitu:

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Urusan Agama Jl. Raya Siliwangi, Kadurama, Kecamatan Ciawigebang, Kabupaten Kuningan. Alasan peneliti memilih lokasi ini sebagai objek penelitian karena berdasarkan hasil pra-survei yaitu dengan melakukannya wawancara dan

pengamatan bahwa KUA kecamatan Ciawigebang terpilih sebagai salah satu Model KUA Revitalisasi pada tahun 2021. Sehingga KUA kecamatan Ciawigebang mendapatkan penghargaan di tahun 2022 sebagai KUA *implementator electronic government* terbaik se-Jawa Barat. Maka dari itu, penelitian yang akan dilakukan dapat mengemukakan bagaimana pelayanan daftar online dan optimalisasi layanan masyarakat melalui Sistem Daftar Online Dan Informasi Layanan (SIDOI) di KUA kecamatan Ciawigebang.

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivis, karena memiliki tujuan untuk mengungkapkan kebenaran realitas sosial yang merupakan hasil konstruksi sosial sesuai dengan judul penelitian, pendekatan yang digunakan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dimana penelitian ini lebih memfokuskan pada pengamatan dan penelitian secara mendalam.

3. Metode Penelitian

Dalam proses penelitian ini digunakannya metode penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang mengarahkan penelitian guna mengeksplorasi atau mempersiapkan suatu situasi sosial yang akan diteliti secara mendalam, jelas, dan menyeluruh.

Alasan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif karena metode penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman yang mendalam,

pada untuk mengetahui hal ini relevan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu untuk mengetahui secara mendalam bagaimana Optimalisasi Layanan Masyarakat Melalui Sistem Daftar *Online* dan Informasi Layanan (SIDOI) di Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciawigebang Kabupaten Kuningan.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Skripsi dengan judul “Optimalisasi Layanan Masyarakat Melalui Sistem Daftar *Online* dan Informasi Layanan (SIDOI)” menggunakan jenis data kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan memulai pengamatan terhadap objek penelitian baik menggunakan lisan ataupun tulisan (Harahap, 2020). Dalam menjawab permasalahan yang ada di rumusan masalah, maka data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Data menetapkan tujuan yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Ciawigebang dalam mengoptimalkan layanan masyarakat melalui Sistem Daftar *Online* dan Informasi Layanan (SIDOI).
- 2) Data merumuskan keadaan saat ini yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Ciawigebang dalam mengoptimalkan layanan masyarakat melalui Sistem Daftar *Online* dan Informasi Layanan (SIDOI).

- 3) Data KUA Kecamatan Ciawigebang mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam mengoptimalkan layanan masyarakat melalui Sistem Daftar *Online* dan Informasi Layanan (SIDOI).
- 4) Data penyusunan rencana yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Ciawigebang dalam mengoptimalkan layanan masyarakat melalui Sistem Daftar *Online* dan Informasi Layanan (SIDOI)?

b. Sumber Data

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggambarkan sumber data yang relevan agar hasil yang diperoleh lebih optimal, adapun sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

1) Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang didapat langsung dari lapangan (Sugiono, Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, 2021). Penghimpunan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu bersumber langsung dari Kepala KUA Kecamatan Ciawigebang, Operator SIDOI dan beberapa masyarakat yang pernah menggunakan layanan SIDOI sehingga data yang diperoleh dapat disebut data asli.

2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang didapat dari beberapa sumber tertulis yang pernah dihimpun oleh pihak lain (Wibisono, 2003). Sumber data yang diperoleh dalam penelitian

ini yaitu jurnal, buku, skripsi-skripsi terdahulu serta referensi-referensi lain yang dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan serta memiliki relevansi dengan pemahaman dan masalah yang berkaitan dengan penelitian ini.

5. Penentuan Informan dan Unit Analisis

a. Informan

Informan dalam penelitian ini yaitu Kepala KUA, Operator SIDOI, dan Masyarakat. Sedangkan unit analisis atau sasaran penelitian ini yaitu Kantor Urusan Agama Kecamatan Ciawigebang.

b. Teknik Penentuan Informan

Informan merupakan sumber data utama dalam penelitian, oleh karena itu pemilihannya harus didasarkan pada subjek atau orang yang mampu memahami dan menguasai permasalahan di wilayahnya, memiliki banyak data dan siap memberikan informasi yang lengkap dan akurat.

Dalam penentuan informan penelitian ini menerapkan teknik *Purposive* untuk memilih informan. Menurut Sugiono dalam penelitian kualitatif, *Purposive* adalah teknik pemilihan informan berdasarkan pada mereka yang dianggap mampu memberikan informasi lengkap dan relevan dengan penelitian sehingga data yang dikumpulkan dapat diverifikasi keakuratannya (Sugiono, 2021).

Dalam penelitian ini informan yang menjadi informan dalam pengumpulan data terdapat 4 orang yaitu Bapak H. Imam

Mutawakkil, M.Si sebagai Kepala KUA, bapak Asep Saepudin Al'amin, S.H sebagai Operator SIDOI, Ibu Rita Sabariawati, A.Md sebagai Pengolah Data dan bapak Oon Mukrom, S.Pd.I sebagai Masyarakat yang telah menggunakan layanan SIDOI.

6. Teknik Pengumpulan Data

Strategi pengumpulan data yang disebut wawancara adalah pengumpulan data yang melibatkan peneliti yang mengajukan pertanyaan kepada responden dan mencatat tanggapan mereka (Sadiah, 2015). Penelitian menggunakan wawancara terstruktur ketika melakukan wawancara. Dalam hal ini peneliti melakukan menyiapkan pertanyaan yang akan dijawab oleh responden, dan peneliti akan mencatat dan merekam informasi yang diberikan oleh responden.

a. Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan dan pencatatan dengan sengaja, serius, dan sistematis terhadap fenomena sosial dan gejala alam yang diteliti (Sadiah, 2015). Untuk pelaksanaannya peneliti menggunakan observasi non-partisipan. Dimana peneliti menetapkan diri sebagai pengamat dan tidak ikut serta dalam kegiatan, peneliti hanya mengamati kegiatan yang ada di KUA Kecamatan Ciawigebang, apakah telah menerapkan metodologi penelitian tentang perencanaan program secara keseluruhan.

b. Dokumentasi

Setiap catatan tertulis yang berhubungan dengan suatu peristiwa masa lalu, baik yang dipersiapkan ataupun yang tidak dipersiapkan untuk suatu penelitian. Pemahaman ini juga dapat di garis bawahi bahwa dokumen pada dasarnya adalah rekaman yang bersifat tertulis atau film dan peristiwa yang telah berlalu.

Dalam hal ini, yang menjadi dokumentasi bagi peneliti adalah foto-foto yang diambil selama wawancara sebagai bukti bahwa peneliti melakukan penelitian langsung ke lokasi penelitian, dan rekaman suara wawancara untuk memudahkan peneliti dalam menulis kembali pertanyaan yang telah dijawab.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Penelitian kualitatif harus mengungkapkan kebenaran yang objektif. Oleh karena itu keabsahan data dalam penelitian kualitatif sangat penting. Kredibilitas (kepercayaan) dalam penelitian kualitatif dapat dicapai melalui keabsahan data. Triangulasi data dengan sumber dilakukan untuk memastikan keabsahan penelitian ini. Dalam penelitian kualitatif, Patton mendefinisikan triangulasi dengan sumber yaitu membandingkan dan menilai kembali tingkat kepercayaan data yang dikumpulkan dengan menggunakan berbagai metode dan teknik.

Ada tiga bentuk triangulasi untuk memverifikasi data, menurut (Sugiono, 2021) yaitu Triangulasi sumber, Triangulasi teknik, Triangulasi waktu. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber yaitu dengan mengecek data dari

berbagai sumber yang masih berhubungan satu sama lain, sedangkan triangulasi teknik yaitu mengacu pada penggunaan berbagai teknik pengungkapan data yang dilakukan ke sumber data. Mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

8. Teknik Analisis Data

Terdapat langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam menganalisis data, di antaranya:

a. Mereduksi Data

Mereduksi data adalah proses dimana dilakukannya penyeleksian data yang didapatkan dari wawancara dengan memfokuskan dan mentransformasi data (Yudhi, 2017).

Pada tahapan ini peneliti meringkas apa yang diperoleh di lapangan, kemudian peneliti memfokuskan pada hal-hal penting yang kemudian dicari temanya. Dengan dilakukannya proses ini maka akan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

Mereduksi data merupakan tahap pertama yang dilakukan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian ini. Dalam proses ini peneliti melakukan penyeleksian data yang didapatkan dari hasil wawancara dan observasi, kemudian mengolah data yang didapatkan berupa data mentah agar lebih terarah.

b. Penyajian Data

Penyajian data di dalam penelitian kualitatif dapat disajikan dalam bentuk teks naratif sehingga data mudah dipahami dan dapat ditarik kesimpulan apakah sudah tepat atau harus melakukan kembali analisis (Rijali, 2018). Dalam penelitian ini data yang telah didapatkan dan tersusun secara terorganisir kemudian disajikan dalam bentuk deskripsi yang disusun sistematis dalam bentuk tabel, narasi, dan gambar.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dapat dilakukan terus-menerus selama peneliti berada di lapangan (Rijali, 2018). Dalam tahap awal peneliti melakukan penarikan kesimpulan sementara, karena selama penelitian masih berlangsung tentu akan ada data-data yang baru maka dilakukannya verifikasi data. Verifikasi data dilakukan dengan cara mempelajari data-data ada dan melakukan diskusi dengan dosen pembimbing agar data yang didapatkan lebih objektif dan lebih tepat.