

# IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PELANGGAN PADA KANTOR URUSAN AGAMA BERBASIS WEB

Erlan Darmawan\*<sup>1</sup>  
UNIVERSITAS KUNINGAN  
[erlander\\_s@yahoo.co.id](mailto:erlander_s@yahoo.co.id)

## Abstrak

*Peranan sebuah instansi pemerintahan sangatlah final bagi kelangsungan kegiatan kemasyarakatan satu negara, karena instansi pemerintahan merupakan jembatan penghubung antara pemerintah dan masyarakat. Kantor urusan agama kecamatan Cilimus- Kuningan merupakan salah satu instansi pemerintah yang terletak di jalan Raya Cilimus No. 171 Kecamatan Cilimus – Kuningan. Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilimus berada di wilayah utara Kuningan dengan jumlah penduduk ± 78.573 jiwa mayoritas beragama Islam 100 %. Sedangkan jumlah peristiwa Nikah/Rujuk pertahun sekitar 850 N dengan jumlah personil KUA sebanyak 8 orang. Melihat potensi yang demikian, hal ini menjadi tantangan bagi seluruh pegawai Kantor urusan agama kecamatan Cilimus untuk dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat Cilimus.*

*Untuk itulah penulis membuat sistem informasi ini yang diharapkan dapat membantu instansi dalam menjalankan fungsinya untuk melayani masyarakat. Penelitian diawali dengan analisa terhadap kebutuhan informasi yang didapat dari survey dan wawancara. Identifikasi kebutuhan dan desain sistem diidentifikasi dengan menggunakan PHP serta menggunakan PHP MyAdmin sebagai database. Dengan adanya sistem informasi pernikahan ini nantinya dapat membantu kantor urusan agama kecamatan Cilimus dalam mengelola data yang dibutuhkan dalam melakukan tugas dan fungsinya sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat.*

**Kata Kunci:** Pemerintahan, Sistem, Informasi, Pelayanan, Pelanggan, PHP.

## Abstract

*The role of a government agency is final for the survival of community activities because it is a bridge between the government and society. Cilimus Religious Affairs Office is one of the government agencies located at No. 171 Cilimus - Kuningan. Cilimus Religious Affairs Office is in the northern region of Kuningan with a population ± 78.573 and the majority is 100 % Muslim. The number of Marriage per year is around 850 N and the numbers of agencies are 8 people. Seeing the potential, it is a challenge for all employees of religious affairs office in Cilimus District to be able to provide excellent service to the society. Based on the problem, the writer makes the information system that is expected to assist the agency in giving services to society. The study begins with an analysis of the needs of the information obtained from the surveys and interviews. The needs and the design of the system are identified by using PHP and PHP MyAdmin as the database. With this information system, it is hoped that it can help Cilimus Religious Affairs Office in managing the data needed to perform their duties and functions as a bridge between the government and society*

**Keywords:** Government , information, system, design

## 1. PENDAHULUAN

Di Era Globalisasi sekarang ini banyak sekali perusahaan atau instansi baik itu pemerintahan atau swasta berlomba – lomba membuat sebuah Sistem Informasi yang baik guna menunjang proses bisnis yang ada pada perusahaan atau instansi tersebut agar dapat beroperasi lebih efektif, efisien dan terkendali. Sistem Informasi yang baik dapat menyampaikan, mengolah dan menyajikan data menjadi sebuah informasi yang akurat, cepat, tepat serta lengkap.

Dalam era otonomi daerah istilah *e-Government* ini semakin populer, sudah ada beberapa propinsi, kota/kabupaten maupun kecamatan di Indonesia yang menerapkan *e-Government* dalam urusan lembaga pemerintahannya. Daerah yang memiliki wilayah yang luas, sumber daya manusia yang sedikit, dan jumlah penduduk yang banyak sangat dianjurkan untuk mengembangkan *e-Government* ini.

*E-Government* adalah penyampaian informasi dan layanan dari suatu lembaga pemerintahan terhadap masyarakat, pelaku bisnis dan industri, dan lembaga pemerintahan lainnya melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mewujudkan pelaksanaan pemerintahan yang *efektif* dan *efisien*, layanan yang lebih baik dan nyaman, mencakup jangkauan yang lebih luas, serta menjamin transparansi dan akuntabilitas.

Dengan Sistem Informasi yang baik, dapat memudahkan setiap proses komputerisasi baik dalam proses penginputan data maupun pembuatan laporan. Sehingga proses pengolahan data menjadi lebih cepat dan akurat dan meminimalisir terjadinya kesalahan saat proses pencatatan atau penginputan data. Sebagai contoh, misalkan dalam proses administrasi pendaftaran nikah, selain itu juga dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pendaftaran zakat dan wakaf, sehingga di Kantor Urusan Agama. Dengan sistem informasi ini dapat mempermudah baik pemohon atau petugas pencatatan dalam proses pengadministrasian pendaftaran nikah dan pendaftaran zakat dan wakaf.

Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan, proses administrasi pendaftaran pernikahan masih bersifat manual yaitu catin mendaftar ke petugas dan petugas mencatat ke Model N yang sesuai dengan form yang sudah ada, tetapi terkadang ada saja kesalahan dan sering

terjadinya kekeliruan, karena faktor kesalahan manusia ( Human Error ), dalam pencatatan nama atau tempat tanggal lahir, karena banyaknya model N yang di ulang – ulang, adapun tentang pendaftaran zakat dan wakaf petugas juga mencatat ke form ada, sehingga dalam setiap proses pencatatan data dan penyimpanan data administrasi pendaftaran pernikahan dan pendaftaran zakat dan wakaf menjadi terhambat dan lambat dalam pelayanannya. Serta bentuk penyimpanan data yang masih berupa dokumen-dokumen yang di arsipkan dan sehingga proses pencarian data menjadi lambat. Hal tersebut akan menghambat kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan kebutuhan – kebutuhan sistem terkini dan masalah - masalah yang sering terjadi pada proses pengolahan data pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan bisa teratasi dengan baik, sehingga dapat meningkatkan kinerja dari pihak - pihak yang terlibat dalam proses pengolahan data yang berupa administrasi pendaftaran nikah dan pendaftaran zakat dan wakaf. Serta dapat meningkatkan kinerja pelayanan Kantor Urusan Agama Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan kepada masyarakat pada khususnya.

## 2. METODE PENELITIAN

### a. E-Government

Pengertian E-Government Mustopadijaya (2003) mengemukakan *elctronic administration (e-adm)* merupakan substitusi ungkapan *electronic government (e-gov)* yang diberikan untuk suatu pemerintahan yang mengadopsi teknologi yang berbasis internet, intranet yang dapat melengkapi dan meningkatkan program dan pelayanannya. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan kepuasan yang terbaik kepada pengguna jasa atau untuk memberikan kepuasan maksimal. World Bank.

### b. Pengertian Sistem

Sistem merupakan suatu jaringan kerja yang saling berhubungan atau elemen-elemen yang saling berinteraksi atau kerjasama untuk mencapai satu tujuan. Dan menurut Sutabri (2003:3) dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen atau variabel-variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu. Sedangkan sistem menurut Fatta (2007:3) mengemukakan bahwa sistem adalah

sekumpulan objek-objek yang saling berelasi dan berinteraksi serta hubungan antar objek bisa dilihat sebagai satu kesatuan yang dirancang untuk mencapai satu tujuan.

Senada dengan yang dikemukakan oleh Sutabri dan Fatta, Kadir (2003:54) mengatakan sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan.

#### c. Pengertian Informasi

Informasi adalah hasil dari pengolahan data yang telah mempunyai arti bagi penerimanya dan dapat mendukung manajemen sebagai dasar pengambilan keputusan. Menurut Sutabri (2003:18) mengemukakan informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

Menurut Fata (2007:9) Davis mengemukakan informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendatang.

#### d. Pengertian Sistem Informasi

Sutabri (2003:36) mengemukakan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Berdasarkan buku Abdul kadir (2003:11) Wilkinson mengemukakan bahwa sistem informasi adalah kerangka kerja yang mengkoordinasikan sumber daya (manusia, komputer) untuk mengubah masukan (input) menjadi keluaran (informasi), guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan.

Berdasarkan buku Fatta (2007:9) Kertahadi mendefinisikan sistem informasi manajemen sebagai suatu alat untuk menyajikan informasi dengan cara sedemikian rupa sehingga bermanfaat bagi penerimanya.

Dari pendapat-pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem yang terdiri dari kombinasi yang dibutuhkan oleh organisasi untuk mencapai tujuan.

#### e. Analisis dan Perancangan

Menurut Jogiyanto (2005:49) analisis didefinisikan sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh kedalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mendefinisikan dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan, kesempatan-kesempatan, hambatan-hambatan yang terjadi dan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan sehingga diusulkan perbaikan-perbaikan.

Langkah selanjutnya setelah analisa sistem adalah perancangan sistem. Menurut Sutanta (2003: 79) perancangan sistem secara umum didefinisikan sebagai pengidentifikasian komponen-komponen sistem informasi dengan tujuan untuk dikomunikasikan dengan pemakai.

#### f. PHP

PHP (PHP : Hypertext Preprocessor) adalah bahasa serverside yang dapat ditanamkan atau disisipkan ke dalam HTML. PHP banyak dipakai untuk membuat website dinamis.

#### g. MySQL

MySQL adalah sebuah perangkat lunak sistem manajemen basis data SQL (bahasa Inggris: database management system) atau DBMS yang multithread, multi-user, dengan sekitar 6 juta instalasi di seluruh dunia. MySQL AB membuat MySQL tersedia sebagai perangkat lunak gratis dibawah lisensi GNU General Public License (GPL), tetapi mereka juga menjual dibawah lisensi komersial untuk kasus-kasus dimana penggunaannya tidak cocok dengan penggunaan GPL.

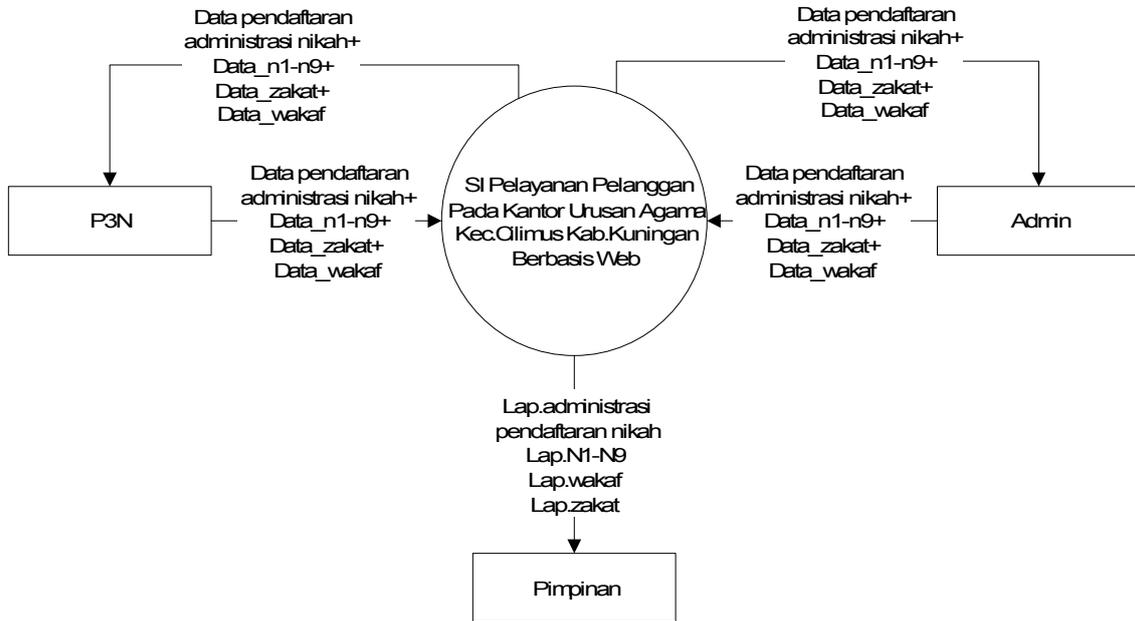
### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### a. Analisis Sistem

Analisis sistem adalah penguraian sistem kedalam bagian-bagian untuk di identifikasi dan di evaluasi mengenai permasalahan, kesempatan, hambatan, yang terjadi dan kebutuhan yang di harapkan sehingga dapat di usulkan perbaikan.

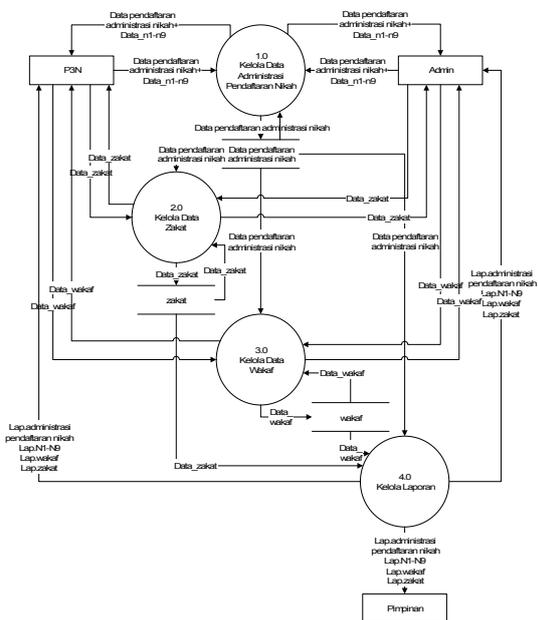
b. Perancangan Sistem

1) Diagram Kontek

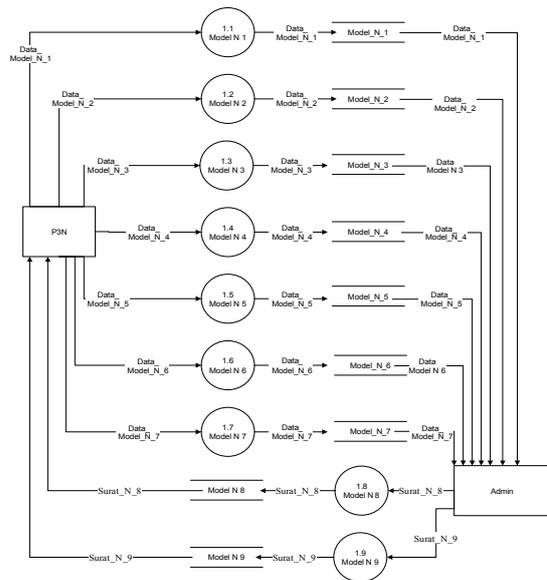


Gambar 1. Diagram Kontek

2) Data Flow Diagram (DFD)

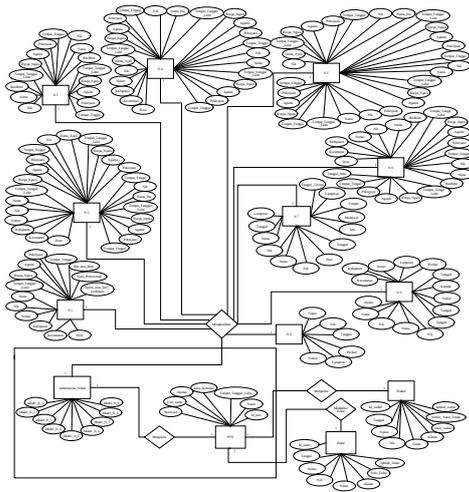


Gambar 2. DFD Level 0



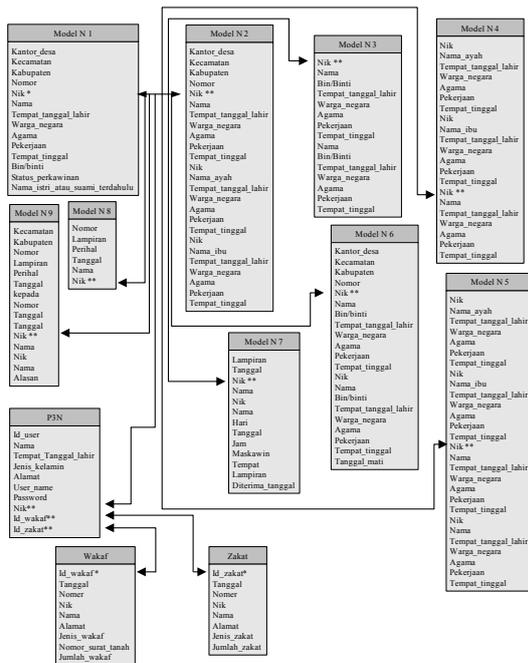
Gambar 3. DFD Level 1

3) Entity Relationship Diagram (ERD)



Gambar 4. ERD

4) Relasi Antar Tabel



Gambar 5. Relasi Antar Tabel

c. Instalasi

Dalam proses implementasi sistem yang telah dibuat, dibutuhkan suatu webserver, PHP, dan database MySQL yang sudah terinstall dalam komputer server. Untuk memudahkan instalasi software-software tersebut disarankan menginstall aplikasi yang sudah membungkus semua software yang dibutuhkan seperti XAMPP, WAMPP, AppServ, dan lain-lain.

d. Pengujian Sistem Black Box

Pada tahap ini ditetapkan pengujian sistem yang dibahas berdasarkan objek yang akan diuji berupa form-form yang ada. Adapun form-form yang akan diuji adalah sebagai berikut :

1) Form login

Gambar 6. Form Login

2) Form Input N1

Gambar 7. Form Input N1

3) Form Input Zakat

Gambar 8. Form Input Zakat

4) Form Input Wakaf

Gambar 9. Form Input Wakaf

Dari *form-form* tersebut akan diuji sesuai dengan cara pengujian yang ada sehingga hasilnya akan sesuai dengan harapan. Adapun fungsi yang diuji dengan cara pengujian blackbox dapat dilihat dalam tabel.

Tabel 1. *Black box testing*

No	Fungsi yang diuji	Cara menguji	Hasil pengujian	Kesimpulan
1	Login	User melakukan login terhadap sistem dengan memasukkan <i>username</i> dan <i>password</i> yang tidak sesuai	Muncul peringatan “ <i>Password</i> atau <i>username</i> Salah”	<i>Valid</i>
2	Input N1	Admin memasukan data N1 dan menyimpannya kedalam <i>database</i> .	Muncul keterangan data berhasil disimpan.  Kemudian menampilkan data N1 dalam tabel N1	<i>Valid</i>
3	Input zakat	Admin memasukan data zakat dan menyimpannya kedalam <i>database</i> .	Muncul keterangan data berhasil disimpan.  Kemudian menampilkan data zakat dalam tabel zakat	<i>Valid</i>
4	Input wakaf	Admin memasukan data wakaf dan menyimpannya kedalam <i>database</i> .	Muncul keterangan data berhasil disimpan.  Kemudian menampilkan data wakaf dalam tabel wakaf	<i>Valid</i>

#### 4. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dengan adanya rancang bangun sistem informasi pelayanan pelanggan pada kantor urusan agama Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan berbasis web dengan studi kasus kantor urusan agama Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan adalah sebagai berikut :

- a. Sistem informasi pelayanan pelanggan ini mampu mengelola data, baik itu pengelolaan data Administrasi Pendaftaran Nikah, Zakat, Wakaf.
- b. Sistem bersifat cross platform dimana bisa di install disemua jenis sistem operasi serta bebas lisensi penggunaan karena bersifat opensource.

#### 5. SARAN

Saran yang dapat diajukan untuk pengembangan dan perbaikan rancang bangun sistem informasi pelayanan pelanggan pada kantor urusan agama kecamatan cilimus Kabupaten Kuningan ini adalah sebagai berikut :

- a. Sistem ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan memperluas ruang lingkup kerja program dan batasan masalah, diantaranya penambahan modul modul yang bisa diintegrasikan dengan sistem pelayanan pelanggan yang sudah berjalan sekarang.

- b. Pengguna sistem harus diperluas tidak terbatas hanya untuk User dan Admin, tetapi mencakup semua.
- c. Dikembangkan dalam versi Android dengan membuat API (Application Programming Interface) yang akan dibaca oleh aplikasi Android.
- d. Hak akses menu dibuat dengan menggunakan konsep ACL (Access Control List) agar manajemen menu / hak akses bisa dinamis.

[12] PHP - PHP Documentation- 09 September 2014 – <http://php.net>

[13] Roger S.Pressman, 2002. Rekayasa Perangkat Lunak pendekatan Praktisi (Buku Satu ), Andi Offset. Yogyakarta

[14] Tata Sutabri. (2003). Sistem Informasi Manajemen. Yogyakarta: Andi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Al Fatta, Hanif. (2007). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk keunggulan bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern. Yogyakarta:Andi.
- [2] Apache - Apache HTTP Server Version 2.4 Documentation – Selasa 11 September 2012 – <https://httpd.apache.org/doc/2.4/>
- [3] Ar.Mustopadidjaja. 2003. Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- [4] Arikunto, Suharsimi (2002). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta:Rineka Cipta.
- [5] Fathansyah. (2001). Basis Data. Bandung:CV.Informatika.
- [6] Indrajit, Richardus Eko (2005). *E-Government in action*. Yogyakarta:Andi Offset.
- [7] Jogianto. (2005). Analisis dan Desain Sistem Informasi. Yogyakarta:Andi.
- [8] Kadir, Abdul. (2003). Dasar Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP. Yogyakarta:Andi.
- [9] Kadir, Abdul. (2003). Pengenalan Sistem Informasi.Yogyakarta:Andi.
- [10] Kristanto, Harianto. (1994). Konsep dan Perancangan Database.Yogyakarta:Andi.
- [11] MySQL - MySQL Documentation: Reference Manuals – Selasa, 11 September 2012 - <http://dev.mysql.com/doc>