

**PENGARUH PENERAPAN DITAMANIS TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKSI
PD. PONTREN KEMENTERIAN AGAMA KOTA MALANG**

SKRIPSI



OLEH:

MA'RIFATUL JANNAH

NIM. 16170048

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

2022

**PENGARUH PENERAPAN DITAMANIS TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKSI
PD. PONTREN KEMENTERIAN AGAMA KOTA MALANG**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri
Maulana Malik Ibrahim Malang untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Strata Satu Sarjana Pendidikan (S.Pd)



Oleh:

Ma'rifatul Jannah

NIM. 16170048

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

2022

**PENGARUH PENERAPAN DITAMANIS TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKSI
PD. PONTREN KEMENTERIAN AGAMA KOTA MALANG**

SKRIPSI



OLEH:

MA'RIFATUL JANNAH

NIM. 16170048

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

2022

**PENGARUH PENERAPAN DITAMANIS TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKSI
PD. PONTREN KEMENTERIAN AGAMA KOTA MALANG**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri
Maulana Malik Ibrahim Malang untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Strata Satu Sarjana Pendidikan (S.Pd)



Oleh:

Ma'rifatul Jannah

NIM. 16170048

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH PENERAPAN DITAMANIS TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKSI
PD. PONTREN KEMENTERIAN AGAMA KOTA MALANG**

SKRIPSI

Oleh:

Ma'rifatul Jannah

NIM. 16170048

Telah disetujui untuk dipertanggungjawabkan dalam sidang skripsi

pada tanggal 10 Juni 2022

Dosen Pembimbing,



Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd
NIP. 198010012008011016

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I., M.Pd
NIP. 197811192006041001

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH PENERAPAN DITAMANIS TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKSI
PD. PONTREN KEMENTERIAN AGAMA KOTA MALANG

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh

Ma'rifatul Jannah (16170048)

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada tanggal 16 Juni 2022
dan dinyatakan LULUS serta diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar strata satu Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Panitia Ujian

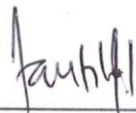
Ketua Sidang :
Fantika Febry Puspitasari, M.Pd
NIP. 199202052019032015

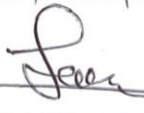
Sekretaris Sidang :
Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd
NIP. 198010012008011016

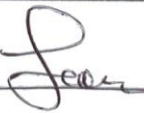
Pembimbing :
Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd
NIP. 198010012008011016

Penguji Utama :
Dr. Muhammad Amin Nur, M.A
NIP. 197501232003121003

Tanda Tangan









Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd
NIP. 196504031998031002

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan nama Allah Yang kasih-Nya meluas tak terbatas di alam dunia kepada semua hamba-Nya, Yang kasih-Nya mendalam dan kekal sampai ke alam akhirat kepada hamba-hamba-Nya yang beriman.

Segala puji bagi Sang Maha, atas ridha-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Skripsi ini peneliti persembahkan untuk:

Ayahanda Hasim, Ibunda Siti Ngaisah, dan Ayunda Alif Latifah beserta keluarga.

Semoga kasih sayang, rahmat, dan hidayah-Nya selalu menaungi mereka.

HALAMAN MOTO

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ...

Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri.

(QS. Al-Isra':17: 7)¹

Kepada segala niat baik, Semesta tak hanya akan mengabdikan, tetapi akan berkonspirasi memfasilitasinya.

¹ *Al-Qur'an dan Terjemahnya Al-Jumanatul 'Ali* (Garut: CV Penerbit Jumaanatul 'Alyy-ART) hlm. 283.

HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING

Pembimbing: Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd

Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi Ma'rifatul Jannah

Malang, 10 Juni 2022

Lampiran : 4 (Empat) Eksemplar

Yang terhormat,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

di Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sesudah melakukan beberapa kali bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan, dan setelah membaca skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Ma'rifatul Jannah

NIM : 16170048

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Ditamanis terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang.

Maka selaku Pembimbing, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah layak diajukan untuk diujikan. Demikian, mohon dimaklumi adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing,



Dr. M. Fahim Tharaba, M. Pd.
NIP. 198010012008011016

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ma'rifatul Jannah

NIM : 16170048

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “Pengaruh Penerapan Ditamanis terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang” benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan pengambilan data, tulisan, pikiran, atau jiplakan dari karya orang lain yang saya akui sebagai hasil dari tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali dengan mencantumkan sumber cuplikan pada daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 10 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Ma'rifatul Jannah
NIM. 16170048

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim. Syukur terima kasih yang tak terhingga peneliti haturkan kepada Sang Maha atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan, sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan Ditamanis terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Semoga shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Kekasih Terbaik Semesta yang cahayanya di atas cahaya, Kanjeng Nabi Muhammad Saw., hingga tertumpah syafaatnya kepada umatnya, termasuk kita semua. Aamiin.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu, ucapan terima kasih sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya peneliti sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. H. M. Zainuddin, M.A, selaku rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Nur Ali,, M..Pd, selaku dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I, M.Pd, selaku ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang sekaligus dosen wali penulis.
4. Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd, selaku dosen pembimbing yang telah banyak

memberikan arahan, nasihat, dan berbagi pengalaman berharga kepada penulis.

5. Dr. Muhtar Hazawawi, M.Ag. selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Malang, H. Achmad Shampton, S.HI. selaku Ketua Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang (Periode 2016 - 2021), Drs. Mukhlis, M.M. selaku Ketua Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang (Periode 2021 - sekarang) yang telah memberikan izin proses penelitian beserta seluruh pegawai serta staf Kantor Kementerian Agama Kota Malang yang telah membantu memberikan data dan informasi tentang penelitian yang dilakukan.
6. Drs. Ahmad Fuad Effendy, dr. Christyaji Indradmojo, dr. Yhusi Karina Riskawati, dan Mas Zainal Arifin yang telah banyak memberikan arahan, nasihat, motivasi, berbagi ilmunya yang berharga, serta memberikan wadah dan kesempatan untuk peneliti memperluas cakrawala.
7. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada peneliti dalam penulisan skripsi ini.

Semoga segala yang telah diberikan kepada peneliti mendapatkan balasan kebaikan yang berlimpah dari Sang Maha. Peneliti berharap skripsi ini bermanfaat bagi peneliti pada khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Malang, 10 Juni 2022



Ma'rifatul Jannah

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penelitian transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI no. 158 tahun 1987 dan no. 0543b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Huruf

ا	= a	ز	= z	ق	= q
ب	= b	س	= s	ك	= k
ت	= t	ش	= sy	ل	= l
ث	= ts	ص	= sh	م	= m
ج	= j	ض	= dl	ن	= n
ح	= <u>h</u>	ط	= th	و	= w
خ	= kh	ظ	= zh	ه	= h
د	= d	ع	= ‘	ء	= ‘
ذ	= dz	غ	= gh	ي	= y
ر	= r	ف	= f		

B. Vokal Panjang

Vokal (a) panjang = â

Vokal (i) panjang = î

Vokal (u) panjang = û

C. Vokal Diftong

او	= aw
أي	= ay
او	= u
أي	= i

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTO	vi
NOTA DINAS PEMBIMBING	vii
SURAT PERNYATAAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK BAHASA INDONESIA	xviii
ABSTRAK BAHASA INGGRIS	xix
ABSTRAK BAHASA ARAB	xx
 BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Hipotesis Penelitian	8
F. Ruang Lingkup Penelitian	8
G. Originalitas Penelitian	9
H. Definisi Operasional Variabel	12
I. Sistematika Pembahasan	13

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori	16
1. Ditamanis	16
a. Pengertian Ditamanis	16
b. Indikator Ditamanis	18
c. Faktor yang Memengaruhi Ditamanis	22
d. Dampak Ditamanis	25
e. Ditamanis Menurut Perspektif Islam.....	27
2. Kualitas Pelayanan Administrasi	30
a. Pengertian Kualitas Pelayanan Administrasi	30
b. Indikator Kualitas Pelayanan Administrasi	33
c. Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi.....	34
d. Dampak Kualitas Pelayanan Administrasi	37
e. Kualitas Pelayanan Administrasi Menurut Perspektif Islam.....	39
B. Kerangka Berpikir	42

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian	43
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian	43
C. Variabel Penelitian	44
D. Populasi dan Sampel	46
E. Data dan Sumber Data	47
F. Instrumen Penelitian.....	48
G. Teknik Pengumpulan Data.....	51
H. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	52
I. Analisis Data	53
J. Prosedur Penelitian	54

BAB IV: PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data	57
1. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kota Malang	57
2. Visi Misi Kantor Kementerian Agama Kota Malang	58
3. Struktur Kementerian Agama Kota Malang	59
B. Hasil Penelitian	59
1. Deskripsi Karakteristik Responden	59
2. Uji Instrumen Penelitian	60
a. Uji Validitas	60
b. Uji Reliabilitas	63
3. Uji Asumsi	64
a. Uji Normalitas	64
e. Uji Linieritas	64
4. Hasil Pengujian Hipotesis	65

BAB V: PEMBAHASAN

A. Pembahasan	68
---------------------	----

BAB VI: PENUTUP

A. Kesimpulan	75
B. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA	77
-----------------------------	----

LAMPIRAN	80
-----------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ruang Lingkup Penelitian	9
Tabel 1.2 Originalitas Penelitian	10
Tabel 1.3 Definisi Operasional Ditamanis	12
Tabel 1.4 Definisi Operasional Kualitas Pelayanan Administrasi	13
Tabel 3.1 <i>Skala Likert</i> dengan Pernyataan Positif.....	48
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian	49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	59
Tabel 4.2 Uji Validitas Ditamanis	61
Tabel 4.3 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Administrasi	62
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Variabel.....	63
Tabel 4.5 Uji Normalitas	64
Tabel 4.6 Uji Linearitas	65
Tabel 4.7 Koefisien <i>Product Moment</i>	66
Tabel 4.8 Hasil <i>r square</i>	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	42
Gambar 3.1 Variabel Penelitian	45
Gambar 3.2 Prosedur Pelaksanaan Penelitian	55
Gambar 4.1 Struktur Kementerian Agama Kota Malang.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	81
Lampiran 2: Tabulasi Data Hasil Kuesioner	86
Lampiran 3: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	90
Lampiran 4: Hasil Uji Normalitas	92
Lampiran 5: Hasil Uji Linearitas	93
Lampiran 6: Surat Penelitian	94
Lampiran 7: Dokumentasi Penelitian	95
Lampiran 8: Bukti Konsultasi	96
Lampiran 9: Biodata Mahasiswa	97

ABSTRAK

Jannah, Ma'rifatul. 2022. *Pengaruh Penerapan Ditamanis terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang*. Skripsi. Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing Skripsi: Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd.

Kata Kunci: Ditamanis, Kualitas Pelayanan Administrasi

Pendidikan merupakan kebutuhan dasar bagi setiap warga negara dan berperan penting dalam kemajuan suatu bangsa. Dalam pengembangan lembaga pendidikan perlu keterlibatan bersama antara masyarakat dan negara. Karena, orientasi dasar dari pendidikan adalah *social oriented*. Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang sebagai institusi yang menaungi lembaga pendidikan Islam di Kota Malang berupaya memberikan kualitas pelayanan yang optimal dengan menghadirkan layanan berbasis *online* berupa Ditamanis.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk (1) mengetahui indikator yang mendukung Ditamanis, (2) mengetahui indikator yang mendukung kualitas pelayanan administrasi, dan (3) mengetahui pengaruh penerapan Ditamanis terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian survei dan desain penelitian model korelasional. Sampel diambil menggunakan teknik sampel jenuh sebanyak 39 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan SPSS untuk menguji validitas, reliabilitas, uji normalitas, linearitas, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) sembilan indikator yang ada mendukung variabel Ditamanis, (2) lima faktor yang ada mendukung variabel kualitas pelayanan administrasi, dan (3) penerapan Ditamanis memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi di Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang, ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi sebesar ($r = 0.77$, $p = 0.00 < 0.05$). Dari hasil tersebut, dapat diketahui bahwa nilai korelasi variabel Ditamanis terhadap variabel Kualitas Pelayanan Administrasi sebesar 0,777 dengan signifikansi sebesar $0,000 < \text{probabilitas } 0,05$. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa “Ada pengaruh antara Ditamanis terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi”.

ABSTRACT

Jannah, Ma'rifatul. 2022. *The Know Influence of Ditamanis Application to Quality Service Administration in PD Pontren of Ministry of Religion at Malang City*. Thesis, Department of Islamic Education Management, Faculty of Education and Teacher Training, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University of Malang. Thesis guide: Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd.

Keywords: Ditamanis, Quality Service Administration

Education is basic need for everyone and it has role important in nation progress. Participation from public and country is needed to develop education institute which has *social oriented*. PD Pontren of Ministry of Religion at Malang city is an institute that shade all of Islamic education institutes in Malang City. It makes an effort to give optimal quality service with presenting *on line* service called Ditamanis.

This research aims to: (1) know indicators which support Ditamanis, (2) know indicators which support quality service administration, (3) know influence of Ditamanis application to quality service administration in PD Pontren of Ministry of Religion at Malang city.

This research uses quantitative approach with survey and correlational design. The sample is taken with fed up sample technique as much 39 respondents. The data is collected with questionnaire that analyzed with SPSS to test validity, reliability, normality, linearity, and hypothesis.

The results of this research shows that: (1) there are nine indicators which support Ditamanis variable, (2) there are five factors which support quality service administration variable, (3) there is significant influence of Ditamanis application to quality service administration in PD. Pontren of Ministry of Religion at Malang City, that is showed with coefficient correlation value ($r = 0.77$, $p = 0.00 < 0.05$). It means that correlation value of Ditamanis variable to quality service administration variable 0.777 with significance $0.000 < \text{probability } 0.05$. So it can be concluded that H_0 rejected and H_a accepted or “of Ditamanis application to quality service administration”.

الملخص

الجنة، معرفة. ٢٠٢٢. تأثير تطبيق ديتامانيس على جودة الخدمات الإدارية في قسم التربية الدينية والمعهد الإسلامي في وزارة الدين مدينة مالانج. البحث العلمي. قسم إدارة التربية الإسلامية، كلية التربية وتدريب المعلمين، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرف: الدكتور محمد فهم طربا الماجستير.

الكلمات الرئيسية: ديتامانيس، جودة الخدمات الإدارية

التربية هي الحاجة الأساسية للناس وهي تمسك دورا مهما في تقدم الأمة. فالمشاركة بين المجتمع والبلد محتاجة في تطوير مؤسسة التربية. لأن التوجيه الأساسي في التربية هو التوجيه الاجتماعي. وقسم التربية الدينية والمعهد الإسلامي في وزارة الدين مدينة مالانج مؤسسة تظل بها معاهد التربية الإسلامية في مدينة مالانج. هي تسعى أن تعطي جودة الخدمة الفضلى مع تحضير الخدمة القائمة على الإنترنت تسمى بديتامانيس. يهدف هذا البحث ل: (١) معرفة المؤشر الداعم إلى ديتامانيس، (٢) ومعرفة المؤشر الداعم إلى جودة الخدمة الإدارية، (٣) ومعرفة تأثير تطبيق ديتامانيس لجودة الخدمة الإدارية في قسم التربية الدينية والمعهد الإسلامي في وزارة الدين مدينة مالانج.

يستخدم هذا البحث على المدخل الكمي بالمرقبة استطلاع و تصميم البحث على نموذج الارتباطية. فالعينة فيه مأخوذ بتقنية عينة طفح الكيل بقدر ٣٩ المستجيبين. وتقنية جمع البيانات فيه مستخدمة على الاستبيان. وتحليل البيانات فيه مستخدم على برنامج SPSS لإجراء اختبار صلاحية ومصداقية والعادية والخطية واختبار فرضية.

تدل نتائج هذا البحث أن: (١) فيه تسع المؤشرات الداعمة إلى ديتامانيس، (٢) وفيه خمس المؤشرات الداعمة إلى جودة الخدمة الإدارية، (٣) وفيه تأثير تطبيق ديتامانيس لجودة الخدمة الإدارية في قسم التربية الدينية والمعهد الإسلامي في وزارة الدين مدينة مالانج بدرجة المعامل الارتباطي قدر $(r = 0,77$ و $p = 0,000)$. فمعناه إن درجة الارتباط بين متغير ديتامانيس ومتغير جودة الخدمة الإدارية قدر $0,77$ مع مغزى قدر $0,000 <$ احتمالاً $0,005$. فيمكن القول أن الفرضية الصفرية (H_0) مرفوض والفرضية البديلة (H_a) مقبول أي هناك تأثير تطبيق ديتامانيس لجودة الخدمة الإدارية.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap warga negara Indonesia mempunyai hak untuk mendapatkan pendidikan, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 31 ayat 1 dan 2. Negara tidak hanya mempunyai kewajiban memberikan hak pendidikan kepada masyarakatnya, namun juga mempunyai kewajiban untuk membiayainya. Sehingga kewajiban negara adalah memenuhi hak masyarakat memperoleh pendidikan dan mengawasi kegiatan di dalamnya.² Pendidikan juga merupakan kebutuhan dasar bagi setiap warga negara. Hal ini karena pendidikan mempunyai peran dalam menyediakan dan mengembangkan potensi sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan tujuan pendidikan nasional.

Tercapainya tujuan pendidikan nasional tidak terlepas dari adanya manajemen pendidikan yang bertujuan meningkatkan dan memaksimalkan segenap sumber daya, serta sebagai acuan dan evaluasi dari pelaksanaan pendidikan. Lingkup manajemen pendidikan diantaranya mencakup proses administrasi, pengelolaan, dan pengembangan lembaga pendidikan.³ Manajemen pendidikan dalam aktualisasinya perlu adanya keterlibatan bersama antara masyarakat dan negara. Hal ini karena kembali pada orientasi dasar dari

² Redaksi Bmedia, *UUD 1945 & Perubahannya "Reshuffle Kabinet Kerja (2014-2019)"*, (Jakarta: Bmedia, 2016), hlm. 31.

³ Sobri, dkk, *Pengelolaan Pendidikan*, (Yogyakarta: Multi Pressindo, 2009), hlm. 1-2.

pendidikan, yaitu *social oriented*, di mana setiap masyarakat Indonesia berhak mendapatkan pelayanan pendidikan dari negara tanpa terkecuali.

Di Indonesia, pengelolaan pendidikan dinaungi oleh beberapa kementerian, di antaranya Kementerian Agama (Kemenag). Kementerian agama merupakan institusi pemerintah yang membidangi urusan agama, seperti lembaga pendidikan Islam. Adapun Pondok Pesantren, Lembaga Diniyah Takmiliyah (Madin), Lembaga Pendidikan Qur'an (LPQ), dan Madrasah Formal merupakan lembaga pendidikan Islam yang berada di bawah naungan Kementerian Agama. Di Kota Malang khususnya, instansi yang menaungi lembaga pendidikan Islam adalah Kementerian Agama Kota Malang.

Sebagai institusi yang menaungi lembaga pendidikan Islam, upaya Kementerian Agama Kota Malang dalam mengoptimalkan pelayanan publik kepada para pengguna telah meluncurkan sebuah aplikasi bernama Digitalisasi Data Madrasah, Guru dan Lembaga Keagamaan Islam (Ditamanis).⁴ Ditamanis adalah salah satu jenis sistem informasi layanan berbasis web di lingkup Seksi Pendidikan Diniyah (PD) dan Pondok Pesantren (Pontren) di Kota Malang. Sistem informasi layanan ini dapat diakses pada <https://ptspmalangkota.kemenag.go.id/ditamanis/> yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan mampu mengakses informasi di mana pun berada.

⁴ Bambang Hermanto, *Ayo Kabarkan pada Dunia, Deklarasi Zona Integritas, WBK, WBBM Kemenag Kota Malang, 18 September 2020*, Kementerian Agama Kota Malang <https://kemenag.malangkota.go.id/showNews?head=ayo-kabarkan-pada-dunia-deklarasi-zona-integritas-wbk-wbbm-kemenag-kota-malang>

Dalam perspektif Islam, pelayanan merupakan suatu bentuk tanggung jawab yang harus dikelola dan dilaksanakan dengan baik. Dalam Al-Qur'an, Allah Swt. berfirman:

وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: Dan janganlah kamu membantu dalam dosa dan permusuhan. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (QS. Al-Ma'idah: 5: 2)⁵

Dari ayat ini, dapat dipahami bahwa pelayanan yang baik haruslah menjauhi segala bentuk kecurangan, penyalahgunaan wewenang, dan pelanggaran etika. Oleh karena itu, penerapan layanan online atau digitalisasi data haruslah dijalankan dengan penuh kejujuran, tanggung jawab, dan akuntabilitas.

Menurut salah satu narasumber dalam penelitian Wahida Raihan Nasution mengatakan, bahwa strategi yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan pada Seksi PD. Pontren di Kementerian Agama Kota Malang yaitu strategi transparansi yang dapat dilakukan dengan pelayanan yang berbasis *online*. Para staf melayani masyarakat kota Malang sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditentukan.⁶

⁵ Al-Qur'an dan Terjemahnya Al- Jumanatul 'Ali (Garut: CV Penerbit Jumaanatul 'Alyy-ART) hlm. 106.

⁶ Wahida Raihan Nasution, *Strategi Manajemen Layanan Administrasi dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Kota Malang*, Skripsi, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah UIN Malang, 2018, hlm. 62.

Pada dasarnya Ditamanis merupakan upaya Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang dalam memberikan pelayanan yang mudah, murah, dan akurat. Ditamanis merupakan sebuah sistem yang menyajikan pelayanan permohonan *online* seperti permohonan baru dan permohonan perpanjangan izin operasional lembaga serta informasi data. Adapun rincian layanan yaitu permohonan baru izin operasional dan permohonan perpanjangan izin operasional pondok pesantren, lembaga diniyah takmiliyah (madin), serta lembaga pendidikan Qur'an (LPQ). Demikian juga informasi data digital mulai dari pondok pesantren, lembaga diniyah takmiliyah, lembaga pendidikan Qur'an (LPQ), madrasah, dan guru agama di wilayah Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang.

Diharapkan dengan Ditamanis, pengguna layanan mampu memanfaatkan sistem informasi yang ada ini dengan baik, sehingga nanti akan memiliki dampak yang baik kepada pengguna sendiri. Pengguna layanan bisa lebih dalam mengajukan permohonan secara *online* dan mengakses informasi data di mana pun, sehingga tidak perlu pulang-pergi ke kantor dengan membawa berkas permohonan. Dengan begitu dapat memudahkan proses pengumpulan data, pengolahan data lebih cepat, meminimalisir biaya transportasi yang dikeluarkan, dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan pegawai di Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang, meskipun sudah ada Ditamanis namun masih terdapat pengguna layanan yang memilih untuk mengajukan pelayanan secara manual dengan datang langsung ke kantor. Tentu dalam pelaksanaan

pelayanan publik terdapat banyak kendala yang dihadapi. Di Indonesia, berdasarkan penelitian dari Abdul Mahsyar, dalam pelayanan administrasi dilihat dari segi penyelenggaraannya, terdapat beberapa kelemahan dalam pelayanan publik, antara lain kurangnya respon pegawai terhadap masyarakat, pegawai mudah mengabaikan keluhan, saran, maupun aspirasi dari masyarakat.⁷

Menurut Denise Febryan, dkk., ada beberapa kendala-kendala yang sering terjadi dalam implementasi pelayanan publik berbasis teknologi, kendala tersebut bisa berasal dari pengguna dan penyelenggara.⁸ Kendala dari pengguna seperti ketidaktahuan terhadap sistem, belum cakap menggunakan teknologi, lebih suka sistem manual, dan menurut mereka alternatif yang paling aman adalah bertanya langsung kepada pegawai. Sedangkan kendala yang berasal dari penyelenggara seperti sumberdaya manusia (SDM) yang kurang memadai, *human error*, SDM yang bertugas tidak maksimal, kesalahan teknis, dan pegawai yang kurang disiplin.

Berangkat dari fenomena tersebut, peneliti berminat ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Pengaruh Penerapan Ditamanis terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang”.

⁷ Abdul Mahsyar, *Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik*, Jurnal Otoritas, Universitas Muhammadiyah Makassar. Vol. I, No. 2, Oktober 2011, hlm. 85.

⁸ DeniseFebryan, *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Bogor)*, Jurnal, Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana, 2016, hlm. 5.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi latar belakang masalah yang telah disampaikan di atas, maka rumusan masalah yang akan menjadi dasar pembahasan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah sembilan indikator yang ada mendukung variabel Ditamanis?
2. Apakah lima indikator yang ada mendukung variabel kualitas pelayanan administrasi?
3. Apakah penerapan Ditamanis berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi di Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti adalah:

1. Untuk mengetahui indikator yang mendukung Ditamanis.
2. Untuk mengetahui indikator yang mendukung kualitas pelayanan administrasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh penerapan Ditamanis terhadap kualitas pelayanan administrasi di Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang.

D. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap semoga hasil dari penelitian ini bermanfaat dalam pengembangan keilmuan baik dari segi teoritis maupun praktis.

1. Manfaat secara teoritis

- a. Diharapkan bisa mempunyai manfaat untuk memperkaya kepustakaan dalam bidang sistem informasi dan digitalisasi data.
- b. Diharapkan bisa mempunyai manfaat untuk memperkaya kepustakaan dalam aspek pelayanan administrasi.

2. Manfaat secara praktis

- a. Manfaat bagi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Diharapkan dapat menjadi bagian dari penelitian dan pengembangan, sebagai bentuk realisasi Tri Dharma Perguruan Tinggi.

- b. Manfaat bagi Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang

Diharapkan dapat berkontribusi dalam mengevaluasi penerapan Ditamanis terhadap pelayanan administrasi.

- c. Manfaat bagi Pengguna Layanan

Diharapkan dapat memberi informasi terkait Ditamanis dan pelayanan administrasi.

- d. Manfaat bagi Peneliti

Diharapkan dapat memperkaya wawasan peneliti dalam bidang pelayanan administrasi, sistem informasi dan digitalisasi data.

E. Hipotesis Penelitian

Jika dalam penelitian terdapat jawaban sementara dari masalah yang

akan diuji, maka jawaban sementara yang dimaksud adalah Hipotesis.⁹ Adapun Hipotesis Nol (H_0) dan Hipotesis Alternatif (H_a) merupakan jenis dari hipotesis penelitian.¹⁰

Bersumber pada rumusan masalah di atas, maka jawaban sementara yang muncul dari penelitian ini adalah:

H_0 : Penerapan Ditamanis tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi.

H_a : Penerapan Ditamanis berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan dari judul, problematika utama dalam penelitian ini adalah Pengaruh Ditamanis terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang. Sedangkan kajian pokok problematika dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

Adapun indikator dijadikan sebagai pedoman bagi peneliti dalam menyusun maupun mengembangkan instrumen penelitian terkait dengan variabel yang akan teliti. Rincian variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian akan peneliti jelaskan secara terperinci dalam tabel berikut.

Tabel 1.1 Ruang Lingkup Penelitian

Variabel Penelitian	Indikator Variabel Penelitian
---------------------	-------------------------------

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*(Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 64.

¹⁰ Wahidmurni, *Cara Mudah Menulis Proposal dan Laporan Penelitian Lapangan* (Malang: UM Press, 2008), hlm. 20.

Ditamanis (X)	Dapat digunakan dengan mudah (<i>Easy of use</i>)
	Dapat diakses dengan mudah (<i>System flexibility</i>)
	Dapat diakses dengan cepat (<i>Response Time</i>)
	Tidak mudah rusak (<i>Reliability</i>)
	Sistem aman (<i>Security</i>)
	Informasi akurat (<i>Accuracy</i>)
	Ketepatan waktu (<i>Timelines</i>)
	Informasi lengkap (<i>Completeness</i>)
	Penyajian Informasi (<i>Format</i>)
Kualitas Pelayanan Administrasi (Y)	Bukti langsung (<i>Tangible</i>)
	Kehandalan (<i>Service reliability</i>)
	responsif (<i>Responsiveness</i>)
	Jaminan (<i>Assurances</i>)
	Empati (<i>Empathy</i>)

Berdasarkan tabel di atas yang mengacu pada beberapa penelitian terdahulu, dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel bebas yaitu Ditamanis (X) dan satu variabel terikat yaitu pelayanan administrasi (Y). Indikator yang digunakan dalam Ditamanis dengan jumlah sembilan indikator dan dalam kualitas pelayanan administrasi dengan jumlah lima indikator.

G. Originalitas Penelitian

Originalitas penelitian dibutuhkan oleh peneliti untuk mengetahui penelitian-penelitian yang relevan dan sudah dikaji oleh peneliti terdahulu, sehingga penelitian ini dapat terhindar dari plagiasi riset. Peneliti akan menyajikan beberapa penelitian terdahulu sebagai perbandingan dengan judul yang peneliti ambil.

Tabel 1.2 Originalitas Penelitian

No	Nama Peneliti, Judul, Bentuk, Penerbit, dan Tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Originalitas Penelitian
1.	Hidayatul Hasanah, <i>Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Solok</i> , Skripsi, IAIN Batusangkar, 2020	Variabel Y	Variabel X Lokasi penelitian	Variabel yang digunakan yaitu Ditamanis (X) dan Kualitas Pelayanan Administrasi (Y)
2.	Andi Nurfa Puspita, <i>Pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIA) Berbasis Web terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari</i> , Skripsi, IAIN Kendari, 2018	Variabel Y	Variabel X Lokasi Penelitian	Penelitian dilakukan pada Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang dengan mengambil objek penelitian para pengguna layanan
3.	Wahida Raihan Nasution, <i>Strategi Manajemen Layanan Administrasi dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor Kenmenterian Agama Kota Malang</i> , Skripsi, UIN Malang, 2018	Lokasi Penelitian	Jenis penelitian kualitatif deskriptif	Pendekatan penelitian adalah kuantitatif dengan jenis penelitian survei, model korelasional

Bedasarkan tabel di atas, peneliti akan menguraikan persamaan dan perbedaan bidang kajian yang akan diteliti antara peneliti dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

1. Hidayatul Hasanah menulis skripsi yang berjudul “Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Solok”.¹¹

¹¹ Hidayatul Hasanah, *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Solok*, Skripsi, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Batusangkar, 2020.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif asosiatif. Variabel X yang digunakan adalah sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) dan variabel Y yang digunakan adalah kualitas pelayanan administrasi. Dari penelitian ini menunjukkan ada pengaruh antara variabel X terhadap Y.

2. Andi Nurfa Puspita menulis skripsi yang berjudul “Pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIA) Berbasis Web terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari”.¹² Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Variabel X yang digunakan adalah sistem informasi akademik berbasis web dan variabel Y yang digunakan adalah kualitas pelayanan administrasi akademik. Dari penelitian ini menunjukkan ada pengaruh antara variabel X terhadap Y.
3. Wahida Raihan Nasution menulis skripsi yang berjudul Strategi Manajemen Layanan Administrasi dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Kota Malang.¹³ Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Dari penelitian ini menunjukkan manajemen layanan yang diterapkan sesuai dengan visi, misi, dan SOP.

¹² Andi Nurfa Puspita, *Pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIA) Berbasis Web terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari*, Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari, 2018.

¹³ Wahida Raihan Nasution, *op.cit.*

H. Definisi Operasional

Berdasarkan judul di atas, definisi operasional dari variabel penelitian ini sebagai berikut:

1. Ditamanis adalah sistem informasi layanan berbasis web berupa layanan administrasi dan informasi data dalam satu aplikasi yang dilakukan secara *online* di seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang dengan menggunakan akses internet.
2. Kualitas pelayanan administrasi adalah persepsi dari pengguna layanan terkait pelayanan yang diberikan oleh pegawai seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang dalam menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan publik, seperti dokumen permohonan izin mendirikan lembaga, dokumen perpanjangan izin operasional lembaga, dan lain sebagainya.

Tabel 1.3 Definisi Operasional Variabel Ditamanis

Definisi Operasional Variabel	Indikator	Cara/Alat Ukur	Skala
Ditamanis (X) adalah sistem informasi layanan berbasis web berupa layanan administrasi dan informasi data dalam satu aplikasi yang dilakukan secara <i>online</i> di seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang dengan menggunakan akses internet.	Dapat digunakan dengan mudah	Kuesioner	Ordinal
	Dapat diakses dengan mudah	Kuesioner	Ordinal
	Dapat diakses dengan cepat	Kuesioner	Ordinal
	Tidak mudah rusak	Kuesioner	Ordinal
	Sistem aman	Kuesioner	Ordinal
	Informasi akurat	Kuesioner	Ordinal
	Ketepatan waktu	Kuesioner	Ordinal

	Informasi lengkap	Kuesioner	Ordinal
	Penyajian Informasi	Kuesioner	Ordinal

Tabel 1.4 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi

Definisi Operasional Variabel	Indikator	Cara/Alat Ukur	Skala
Kualitas Pelayanan Administrasi (Y) adalah persepsi dari pengguna layanan terkait pelayanan yang diberikan oleh pegawai seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang dalam menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan publik, seperti dokumen permohonan izin mendirikan lembaga, dokumen perpanjangan izin operasional lembaga, dan lain sebagainya.	Bukti langsung	Kuesioner	Ordinal
	Kehandalan	Kuesioner	Ordinal
	Daya tanggap	Kuesioner	Ordinal
	Jaminan	Kuesioner	Ordinal
	Empati	Kuesioner	Ordinal

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan langkah-langkah sistematis untuk menggambarkan rangkaian hasil penelitian. Berdasarkan judul penelitian, ada enam bab dalam sistematika pembahasan. Untuk menggambarkan hubungan antara satu bab dengan bab lainnya, peneliti menyusun setiap babnya secara sistematis. Berikut penjelasan dari rincian sistematika pembahasan setiap bab.

1. Bab I Pendahuluan

Pendahuluan merupakan bagian awal dari seluruh rangkaian penelitian ini, dalam pendahuluan memuat beberapa sub bab, yaitu (a) Latar belakang masalah pengambilan judul penelitian. (b) Rumusan masalah berdasarkan latar belakang. (c) Tujuan penelitian. (d) Manfaat penelitian.

(e) Hipotesis penelitian. (f) Ruang lingkup penelitian. (g) Originalitas penelitian atau penelitian terdahulu. (h) Definisi operasional atau definisi istilah berdasarkan pemikiran penulis, dan (i) Sistematika pembahasan.

2. Bab II Kajian Pustaka

Kajian pustaka merupakan bagian kedua dalam penelitian ini, yang memuat beberapa sub bab, yaitu (a) Landasan teori, yaitu beberapa teori yang berkaitan dengan variabel yang diteliti dan (b) Kerangka berpikir, yaitu bagan-bagan yang menjelaskan tentang langkah-langkah yang akan dilakukan oleh penulis.

3. Bab III Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan bagian ketiga dalam penelitian ini, dalam metode penelitian menjelaskan metodologi penelitian yang digunakan dan memuat beberapa sub bab, yaitu (a) Lokasi penelitian. (b) Pendekatan dan jenis penelitian. (c) Variabel penelitian. (d) Populasi dan sampel. (e) Data dan sumber data. (f) Instrumen penelitian. (g) Teknik pengumpulan data. (h) Uji validitas dan reliabilitas. (i) Teknik analisis data, dan (j) Prosedur penelitian.

4. Bab IV Paparan Data dan Hasil Penelitian

Paparan data dan hasil penelitian merupakan bagian keempat dari penelitian ini, yang berisi (1) Paparan data, yaitu berisi uraian data yang mempunyai hubungan dengan variabel penelitian atau data yang digunakan peneliti dalam menjawab rumusan masalah dan (2) Hasil penelitian, yaitu berisi penyajian dari hasil penelitian sesuai temuan di lapangan saat

penelitian.

5. Bab V Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan hasil penelitian merupakan bagian kelima dari penelitian ini, yaitu menyajikan tentang pembahasan yang dilakukan dari hasil penelitian, di dalamnya (1) Menjawab masalah penelitian dan (2) Menafsirkan temuan penelitian dari rumusan masalah yang telah disusun.

6. Bab VI Penutup

Penutup merupakan bagian akhir dari rangkaian penelitian ini, yaitu berisi (1) Kesimpulan, yaitu ringkasan pembahasan dari hasil penelitian dan (2) Saran, yaitu untuk melakukan evaluasi pada hasil penelitian ini agar menjadi lebih baik lagi bagi peneliti sendiri, peneliti selanjutnya maupun untuk instansi tempat penelitian.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Ditamanis

a. Pengertian Ditamanis

Kementerian Agama Kota Malang menggagas sistem informasi inovasi layanan unggulan yang disebut dengan Ditamanis (Digitalisasi Data Madrasah, Guru dan Lembaga Keagamaan Islam) yang diresmikan pada tanggal 17 September 2020 di MAN 2 Malang.¹⁴ Inovasi Ditamanis dimaksudkan bagaimana masyarakat kota Malang dapat mengakses data madrasah, guru agama, lembaga keagamaan Islam dan pelayanan *online* dalam satu aplikasi. Dari yang dulunya pelayanan dilakukan secara manual dan harus datang ke kantor, sekarang bisa dilakukan secara *online* di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor Kementerian Agama Kota Malang.

Ditamanis merupakan sistem informasi layanan *online* di Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang yang dapat diakses melalui alamat <https://ptspmalangkota.kemenag.go.id/ditamanis/> atau melalui Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (Senyum) Kementerian Agama Kota Malang. Adanya Ditamanis memiliki

¹⁴ Agus Nurchaliq, *Inilah Terobosan Kemenag Kota Malang Luncurkan Lima Inovasi* (<https://www.cendananews.com/2020/09/inilah-terobosan-kemenag-kota-malang-luncurkan-lima-inovasi.html>, diakses 14 Maret 2021 jam 19.03 wib)

kegunaan bagi masyarakat umumnya dan pengguna layanan khususnya.

Berikut kegunaan dari Ditamanis, yaitu:

- 1) Memberikan layanan data madrasah formal dari RA, MI, MTs maupun MA baik negeri maupun swasta.
- 2) Memberi layanan data guru agama baik yang asn maupun nonasn.
- 3) Memberi layanan peta data lembaga keagamaan Islam, meliputi pondok pesantren, lembaga diniyah takmiliah, dan lembaga pendidikan Qur'an.
- 4) Layanan *online* pendaftaran izin operasional dan perpanjangan izin operasional lembaga keagamaan Islam.

Menurut Indrajit, sistem mengandung arti kumpulan dari komponen-komponen yang memiliki unsur keterkaitan antara satu dengan lainnya.¹⁵ Menurut Lani Sidharta, sistem adalah himpunan dari bagian-bagian yang saling berhubungan yang secara bersama mencapai tujuan-tujuan yang sama.¹⁶ Dari pengertian tersebut, sistem bisa diartikan sebagai suatu jaringan kerja dari prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu.

Informasi adalah arti dari hubungan dan penafsiran data yang memengaruhi seseorang untuk membuat keputusan.¹⁷ Informasi dikatakan berharga jika mempengaruhi proses pengambilan keputusan

¹⁵ Jeperson Hutapean, Konsep Sistem Informasi (Jakarta: Deepublis, 2014), hlm. 2.

¹⁶ *Ibid.*,

¹⁷ Riyanto, Pengembangan Aplikasi Sistem Informasi Geografis, (Jakarta: Gava Media,2014),h.23

lebih baik. Informasi juga diartikan sebagai suatu pemrosesan data yang tampak dalam konteks untuk menyampaikan arti kepada orang lain. Selanjutnya, informasi diartikan sebagai data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan berarti bagi yang menerimanya.¹⁸ Dari beberapa pengertian informasi tersebut, dapat disimpulkan informasi adalah data yang diolah dan berproses menjadi sesuatu yang bermanfaat dan bernilai bagi pengguna, jadi ada suatu proses perubahan data menjadi suatu informasi.

Dari beberapa pengertian sistem dan informasi, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah sebuah komponen yang terdiri dari prosedur-prosedur serta orang, fasilitas, teknologi, media sebagai jalur komunikasi kemudi.

b. Indikator Ditamanis

Indikator sistem informasi adalah alat yang penting dalam mengukur sejauh mana suatu organisasi atau ekosistem bisnis telah mengadopsi teknologi digital dalam pengelolaan data dan sistem informasinya dan memastikan bahwa data dikelola dengan efisien dan aman.

a) Kualitas Sistem

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari

¹⁸Ibid., hlm. 23.

sistem itu sendiri, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Berdasarkan indikator yang digunakan DeLone dan McLean¹⁹, sistem dikatakan berkualitas jika memenuhi indikator sebagai berikut:

(1) Kemudahan untuk digunakan (*easy of use*)

Adalah kepercayaan seseorang dalam mengaplikasikan suatu sistem yang bisa dengan mudah digunakan serta dipahami. Pengguna (*user*) sebuah teknologi memiliki kepercayaan bahwa sistem yang lebih lentur tidak kaku mudah dipahami dan mudah pengaplikasiannya (*compartible*) adalah sebuah karakter dari kemudahan penggunaan. Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut yang pada akhirnya mempunyai pengaruh pada pemakai individu di dalam melakukan pekerjaannya.

(2) Kemudahan untuk diakses (*systemflexibility*)

Fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi yang diterapkan tersebut memiliki

¹⁹ Riza Wahyudi, dkk., *Pengaruh Kualitas sistem, Informasi, dan Pelayanan SIAKAD terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Program Sarjana Fakultas Ilmu Administreas Universitas Brawijaya.*, (Jurnal Administra Bisnis vol. 23, No. 2, 2015), hlm. 31.

kualitas yang baik. Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan suatu sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

(3) Kecepatan akses (*responsetime*)

Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika akses sistem informasi yang memiliki kecepatan yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan mempunyai kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi untuk memudahkan proses kerja individu yang akan berdampak pada peningkatan kinerja perusahaan

(4) Ketahanan dari kerusakan (*reliability*)

Ketahanan suatu sistem berarti keandalan untuk menyatakan kemampuan perangkat lunak untuk tetap dapat beroperasi tanpa mengalami gangguan (*error*) yang berarti dalam jangka waktu yang lama.

(5) Keamanan sistem (*security*)

Suatu sistem informasi dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat

dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiaannya dengan cara data tersimpan oleh sistem informasi sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data tersebut secara bebas. Jika data pengguna dapat disimpan oleh sistem informasi secara aman maka, akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem informasi.

b) Kualitas Informasi

Kualitas informasi berarti merujuk pada *output* dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi. Adapun indikator-indikator yang mengukur persepsi pengguna terhadap sistem informasi menurut DeLone dan McLean²⁰, yaitu:

(1) Keakuratan informasi (*accuracy*)

Berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahantidak biasa atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

²⁰Ibid.,

(2) Ketepatan waktu (*timeliness*)

Berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi. Karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Bila pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi.

(3) Kelengkapan informasi (*completeness*)

Informasi yang komplet, berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kelengkapan yang baik, karena bila informasi yang dihasilkan sebagian-sebagian tentunya akan mempengaruhi dalam pengambilan keputusan atau menentukan tindakan secara keseluruhan, sehingga akan berpengaruh terhadap kemampuannya untuk mengontrol atau memecahkan suatu masalah dengan baik.

(4) Penyajian informasi (*format*)

Di dalam sebuah sistem harus memiliki format yang jelas dan memiliki menu-menu yang mudah dipahami oleh pengguna sehingga tidak membuat bingung yang mengakses sistem tersebut.

c. Faktor yang Memengaruhi Ditamanis

Digitalisasi data dan sistem informasi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang mencakup aspek teknologi, organisasional, sosial, dan ekonomi. Berikut adalah beberapa faktor yang memengaruhi Ditamanis:

1) Teknologi

Ketersediaan atau keberadaan teknologi yang mendukung Ditamanis, seperti infrastruktur jaringan yang cepat, komputasi awan, dan perangkat keras yang canggih. Perkembangan teknologi baru dan inovasi yang memungkinkan pengenalan solusi yang lebih efisien dan canggih.

2) Organisasi

Dukungan dan komitmen dari pimpinan organisasi untuk mengadopsi dan mendorong Ditamanis. Kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan, termasuk restrukturisasi untuk mendukung model layanan digital.

3) Sumber Daya

Ketersediaan dana untuk investasi awal, pemeliharaan pengembangan sistem digital, ketersediaan dan kualifikasi sumber daya manusia yang dapat mengelola dan mengimplementasikan teknologi digital.

4) Kebijakan dan Regulasi

Ketersediaan regulasi dan kerangka hukum yang mendukung atau membatasi digitalisasi, termasuk keamanan data dan privasi pengguna.

5) Pasar dan Persaingan

Permintaan pasar terhadap layanan digital, serta tren dan kebutuhan pelanggan, dan tekanan dari pengguna layanan yang mendorong organisasi untuk meningkatkan efisiensi dan inovasi melalui digitalisasi.

6) Sosial dan Budaya

Tingkat penerimaan masyarakat terhadap Ditamanis, kecenderungan untuk mengadopsi perubahan, dan tingkat literasi digital, budaya organisasi yang mendukung inovasi, kolaborasi, dan adaptasi terhadap perubahan digital.

7) Keamanan dan Privasi

Keberlanjutan dan keamanan data menjadi faktor utama dalam memutuskan sejauh mana organisasi dapat mengadopsi solusi digital, serta kesadaran dan kekhawatiran masyarakat terhadap privasi data pribadi mereka.

8) Ekonomi

Kondisi ekonomi yang dapat mempengaruhi kemampuan organisasi untuk berinvestasi dalam teknologi digital.

9) Lingkungan Bisnis

Keterlibatan dan interaksi dengan mitra bisnis dalam rantai pasokan digital.

10) Perubahan Teknologi Lainnya

Adopsi teknologi terkait seperti kecerdasan buatan (AI), *Internet of Things* (IoT), dan *blockchain* yang dapat mempercepat atau mengubah dinamika digitalisasi.

Memahami faktor-faktor ini membantu organisasi merencanakan dan melaksanakan strategi digitalisasi dengan lebih efektif sesuai dengan konteks mereka.

d. Dampak Ditamanis

Digitalisasi data dan sistem informasi tentu memiliki dampak positif dan negatif yang perlu dipertimbangkan. Berikut adalah beberapa dampak positif dari Ditamanis, yaitu:

1) Efisiensi Operasional

Ditamanis meningkatkan efisiensi operasional dengan mempercepat proses layanan dan mengurangi kebutuhan untuk pekerjaan manual.

2) Aksesibilitas Data:

Informasi dapat diakses dengan mudah dan cepat dari berbagai lokasi, memungkinkan kolaborasi yang lebih baik antar tim dan pemangku kepentingan.

3) Peningkatan Produktivitas

Automatisasi tugas-tugas rutin memungkinkan fokus manusia pada pekerjaan yang memerlukan pemikiran kreatif dan inovatif, sehingga meningkatkan produktivitas.

4) Inovasi Bisnis

Ditamanis memungkinkan pemberi layanan untuk mengembangkan

model layanan baru, memanfaatkan teknologi terkini, dan merespons perubahan pasar dengan lebih cepat.

5) Analisis Data Lebih Mendalam

Ditamanis memungkinkan pemberi layanan untuk mengumpulkan dan menganalisis data dengan lebih mendalam, memberikan wawasan yang lebih baik untuk mendukung pengambilan keputusan.

Adapun dampak negatif dari Ditamanis, yaitu:

1) Ketergantungan pada Teknologi

Ketergantungan pada teknologi membuat organisasi rentan terhadap gangguan teknis, serangan siber, atau kegagalan sistem.

2) Ketidakamanan Data

Penyimpanan data digital meningkatkan risiko keamanan data, termasuk potensi pelanggaran privasi dan serangan siber.

3) Perubahan Budaya dan Organisasi

Penerapan digitalisasi dapat menyebabkan resistensi dan perubahan budaya di dalam organisasi, terutama jika tidak ada dukungan yang cukup dari karyawan.

4) Ketidaksetaraan Akses

Beberapa kelompok masyarakat mungkin tidak memiliki akses yang setara terhadap teknologi digital, meninggalkan mereka di belakang dalam mengakses informasi dan peluang.

5) Biaya Implementasi dan Pemeliharaan

Biaya awal dan pemeliharaan sistem digital dapat menjadi beban keuangan, terutama bagi organisasi kecil yang mungkin memiliki sumber daya terbatas.

Penting untuk mempertimbangkan dan mengelola dampak positif dan negatif ini secara bijaksana dalam proses penerapan Ditamanis untuk memaksimalkan manfaat dan meminimalkan risiko.

e. Ditamanis Menurut Perspektif Islam

Ditamanis sebagai suatu sistem informasi menurut perspektif Islam dapat ditemukan dalam ajaran-ajaran agama Islam yang mencakup beberapa standar kualitas dan prinsip-prinsip etika Islam. Berikut adalah beberapa landasan teori yang dapat membentuk pandangan mengenai Ditamanis dalam konteks Islam:

1) Dapat Digunakan dengan Mudah

Sistem informasi dan digitalisasi data harus dirancang untuk memudahkan penggunaan agar dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pengguna. Hadis Nabi Muhammad Saw, "Sesungguhnya Allah mencintai jika salah seorang dari kalian mengerjakan sesuatu, hendaklah dia melakukannya dengan baik." (HR Muslim)

2) Dapat Diakses dengan Mudah

Sistem informasi harus dirancang agar dapat diakses dengan mudah oleh mereka yang membutuhkannya, sesuai dengan prinsip keadilan dan keterbukaan. Allah Swt. berfirman dalam Al-Qur'an surah Al-Ma'idah ayat 2, "Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran." Hadis Nabi Muhammad Saw., "Bantulah saudaramu yang zalim atau yang dizalimi." Para sahabat bertanya, 'Ya Rasulullah, kami dapat membantu saudara yang dizalimi, tapi bagaimana jika ia yang zalim?' Beliau menjawab, 'Hentikan kezalimannya.'" (HR Bukhari dan Muslim)

3) Dapat Diakses dengan Cepat

Digitalisasi data harus mendukung akses yang cepat, sejalan dengan prinsip efisiensi dalam berbagai aspek kehidupan. Hadis Nabi Muhammad Saw, "Allah mencintai setiap pekerjaan yang dilakukan dengan cermat dan efisien." (HR Bukhari)

4) Tidak Mudah Rusak

Sistem informasi dan digitalisasi data harus dirancang dengan kehati-hatian dan keandalan agar tidak mudah rusak, menghormati nilai keadilan dan kemaslahatan umum. Allah Swt berfirman dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 188, "Dan janganlah kamu makan harta sesamamu di antara kamu dengan jalan yang batil dan janganlah kamu membawa urusan itu kepada hakim

(dengan maksud) untuk memakan sebahagian harta orang lain di antara kamu secara bathil, padahal kamu mengetahui."

5) Sistem Aman

Keamanan sistem informasi menjadi prioritas untuk melindungi data dan informasi dari penyalahgunaan yang dapat merugikan masyarakat. Sebagaimana dalam Al-Qur'an surah Al-An'am ayat 141, Allah Swt. berfirman, "Dan janganlah kamu membazir (harta bendamu) dengan melampau batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai pemborosan." Kemudian hadis Nabi Muhammad Saw., "Tidak sah suatu perjanjian kecuali di dalamnya terdapat jaminan (keamanan)." (HR Ibnu Majah)

6) Informasi Akurat

Digitalisasi data harus memastikan akurasi informasi untuk menghindari penyebaran informasi yang salah atau menyesatkan. Sebagaimana firman Allah Swt. dalam Al-Qur'an surah AL-Hujurat ayat 6, "Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu." Kemudian hadis Nabi Muhammad Saw., "Sebaik-baik ucapan adalah pemberian kebenaran pada waktu yang tepat." (HR Tirmidzi)

7) Ketepatan Waktu

Informasi yang disajikan oleh sistem informasi harus tepat waktu, sesuai dengan nilai-nilai Islam yang menekankan keteraturan dan ketepatan. Sebagaimana firman Allah Swt dalam Al-Qur'an surah An-Nisa ayat 103, "Sesungguhnya shalat itu adalah fardu yang ditentukan waktu-waktunya."

8) Informasi Lengkap:

Sistem informasi harus menyediakan informasi yang lengkap untuk memberikan pemahaman menyeluruh terhadap suatu masalah atau keadaan. Hadis Nabi Muhammad Saw., "Hendaklah setiap kamu membeberkan sesuatu sesuai dengan pemahaman yang diberikan kepadanya." (HR Muslim)

9) Penyajian Informasi

Penyajian informasi harus memperhatikan format yang sesuai, menjunjung tinggi etika komunikasi dalam Islam. Hadis Nabi Muhammad Saw., "Sesungguhnya setiap pekerjaan yang tidak dimulai dengan Bismillah adalah terputus." (HR Abu Dawud)

Dengan merujuk pada ajaran Islam melalui ayat-ayat Al-Qur'an dan hadis-hadis Nabi Muhammad SAW, perspektif Islam mendukung implementasi digitalisasi data dan sistem informasi yang memenuhi standar kualitas dan prinsip-prinsip etika Islam.

2. Kualitas Pelayanan Administrasi

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Administrasi

Kamus besar bahasa Indonesia mengartikan kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf. Menurut Suprpto kualitas adalah suatu kondisi di mana produk memenuhi kebutuhan orang yang menggunakannya, oleh karena itu kebutuhan orang bersifat dinamis, maksudnya kondisi yang berhubungan dengan barang, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.²¹ Sehingga, pengertian mengenai kualitas akan berbeda antara satu orang dengan orang lain.

Pelayanan berasal dari kata ‘layan’, yang bermakna meladeni, atau memberi bantuan hal-hal segala urusan yang diperlukan.²² Pelayanan diartikan sebagai bentuk aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.²³ Pelayanan berarti usaha melayani atau memberikan bantuan terkait dengan segala urusan yang diperlukan.

Dalam usaha melayani tersebut tentunya terdapat sejumlah layanan yang berkualitas, maka layanan-layanan tersebut dapat dikatakan berkualitas jika telah memenuhi salah satu unsur yaitu telah sesuai dengan standar yang ditetapkan atau telah sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat

²¹ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010), hlm.2.

²² Edward Sallis, *Total Quality Management In Education (Manajemen Mutu Pendidikan) Terjemahan Indonesia Oleh Ahmad Ali Riyadi Dan Fahurozzi*, (Jogjakarta: Ir Cis Od, 2011), hlm. 7.

²³ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 11.

bermakna persepsi pelanggan terkait dengan layanan-layanan yang diberikan, apakah telah sesuai dengan harapan atau kebutuhan pelanggan atau tidak.

Administrasi dalam KBBI diartikan sebagai usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi. Dalam kegiatan kantor dan tata usaha, administrasi akrab dipahami sebagai kegiatan pengaturan, pengarsipan dan pengumpulan bahan arsip untuk dapat digunakan.

Sedangkan pelayanan administrasi merupakan satu diantara tiga jenis pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Tiga jenis pelayanan tersebut antara lain:

- 1) Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
- 2) Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- 3) Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan,

pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Kualitas pelayanan administrasi berdasarkan uraian di atas mengacu pada sejauh mana suatu organisasi atau lembaga dapat memberikan layanan administratif yang memenuhi atau melebihi harapan penggunanya. Pelayanan administrasi melibatkan proses-proses administratif seperti pengelolaan data, pengarsipan, penerbitan dokumen, komunikasi, dan kegiatan administratif lainnya.

b. Indikator Kualitas Pelayanan Administrasi

Menurut Philip Kotler, dalam buku Ratminto dan Atik SeptiWinasih, mengatakan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi.²⁴ Dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan yaitu:

- 1) Bukti langsung (*Tangibles*) yaitu kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksisensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.
- 2) Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan menunggu tanpa

²⁴ Ratminto dan Atik SeptiWinasih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009), hlm. 25

adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4) Jaminan (*Assurance*) yaitu adanya kepastian, maksudnya pengetahuan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pengguna layanan terhadap pelayanan yang meliputi:

a) Komunikasi (*Communication*) yaitu secara terus-menerus memberikan informasi kepada pengguna layanan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga dapat dengan mudah dimengerti. Di samping itu hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh para pengguna layanan.

b) Kredibilitas (*Credibility*) yaitu perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pengguna layanan. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik pada masa yang akan datang.

c) Kompetensi (*Competence*) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dapat dilaksanakan dengan optimal.

5) Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para mahasiswa dengan berupaya memahami keinginannya.

c. Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi

Kualitas pelayanan administrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat memengaruhi efektivitas dan kepuasan pengguna. Berikut adalah beberapa faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi:

1) Efisiensi Operasional

Keefisienan dalam menjalankan proses-proses administratif dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Proses yang lancar dan efisien dapat mengurangi waktu tunggu dan kekecewaan pengguna.

2) Ketepatan Waktu

Pelayanan administrasi yang diberikan tepat waktu akan meningkatkan kepuasan pengguna. Keterlambatan dalam memberikan layanan dapat menciptakan ketidakpuasan dan mengganggu kegiatan pengguna.

3) Akurasi Informasi

Kualitas pelayanan administrasi melibatkan penyediaan informasi yang akurat. Kesalahan atau ketidakakuratan dalam data administratif dapat berdampak negatif pada kepercayaan pengguna.

4) Transparansi

Organisasi yang transparan dalam kebijakan dan prosedur administratifnya cenderung memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pengguna. Informasi yang jelas dan mudah diakses dapat meningkatkan kepercayaan.

5) Responsivitas

Kemampuan untuk merespons kebutuhan dan pertanyaan pengguna dengan cepat dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Respons yang lambat atau kurang tanggap dapat menciptakan ketidakpuasan.

6) Kemudahan Akses

Faktor ini mencakup ketersediaan dan kemudahan akses terhadap layanan administrasi. Jika pengguna menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan, hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

7) Pelatihan dan Kompetensi Karyawan

Kualitas pelayanan administrasi juga sangat tergantung pada keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi karyawan yang memberikan layanan. Pelatihan yang baik dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

8) Teknologi dan Sistem Informasi

Penggunaan teknologi dan sistem informasi yang canggih dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi pelayanan administrasi. Sebaliknya, kekurangan atau kegagalan teknologi dapat berdampak negatif.

9) Umpan Balik Pengguna

Mendengarkan umpan balik dari pengguna tentang pengalaman mereka dengan layanan administrasi dapat membantu organisasi melakukan perbaikan dan peningkatan yang diperlukan.

Kualitas pelayanan administrasi dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti efisiensi operasional, ketepatan waktu, akurasi data,

transparansi, dan responsivitas terhadap pengguna, yang bersama-sama membentuk fondasi untuk layanan administratif yang berkualitas.

d. Dampak Kualitas Pelayanan Administrasi

Dampak dari kualitas pelayanan administrasi memainkan peran krusial dalam membentuk pengalaman positif atau negatif dalam konteks layanan administratif. Adapun dampak positif dari kualitas pelayanan administrasi, yaitu:

1) Kepuasan Pengguna

Kualitas pelayanan administrasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

2) Citra Positif Organisasi

Pelayanan administrasi yang unggul dapat membentuk citra positif organisasi di mata pengguna dan masyarakat.

3) Hubungan yang Baik dengan Pengguna

Pelayanan administrasi yang responsif dan berkualitas dapat membangun hubungan positif dan saling percaya antara organisasi dan pengguna.

4) Peningkatan Produktivitas

Kualitas pelayanan administrasi yang tinggi dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas organisasi.

5) Efisiensi dan Penghematan Biaya

Proses administratif yang baik dapat mengurangi risiko kesalahan, redundansi, dan biaya tambahan.

Dampak negatif dari kualitas pelayanan administrasi, yaitu:

1) Ketidakpuasan Pengguna

Pelayanan administrasi yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan pengguna atau pelanggan.

2) Citra Negatif Organisasi

Kualitas pelayanan administrasi yang rendah dapat merusak citra organisasi dan reputasinya.

3) Ketidakpercayaan Pengguna

Pelayanan administrasi yang kurang responsif atau tidak berkualitas dapat menurunkan tingkat kepercayaan pengguna.

4) Kesalahan dan Redundansi

Proses administratif yang buruk dapat mengakibatkan kesalahan, kekurangan akurasi data, dan redundansi tugas.

5) Keterlambatan dalam Pelayanan

Ketidakmampuan memberikan layanan administratif secara tepat waktu dapat mengakibatkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan.

Dampak-dampak dari kualitas pelayanan administrasi dapat bervariasi tergantung pada konteks organisasi, jenis layanan administratif, dan tingkat kebutuhan pengguna. Peningkatan kualitas pelayanan administrasi harus menjadi fokus utama untuk mengoptimalkan dampak positif dan meminimalkan dampak negatif.

e. Kualitas Pelayanan Administrasi menurut Perspektif Islam

Kualitas pelayanan administrasi menurut perspektif Islam dapat ditemukan dalam ajaran-ajaran agama Islam yang mencakup beberapa nilai-nilai etika dan moral Islam. Berikut adalah beberapa landasan teori yang dapat membentuk pandangan mengenai kualitas pelayanan administrasi dalam konteks Islam:

1) Bukti Langsung

Pelayanan administrasi harus memberikan bukti langsung yang jelas dan nyata agar pengguna layanan merasa yakin dan mendapatkan manfaat yang sesuai. Sebagaimana hadis Nabi Muhammad Saw., "Barang siapa melakukan pekerjaan, hendaklah dia melakukannya dengan baik." (HR Bukhari dan Muslim)

2) Keandalan

Pelayanan administrasi harus dapat diandalkan, sesuai dengan janji dan komitmen yang telah diumumkan kepada masyarakat. Sebagaimana firman Allah Swt. dalam Al-Qur'an surah Al- Ma'idah ayat 1, "Hai orang-orang yang beriman, penuhilah segala perjanjian." Kemudian dalam hadis Nabi Muhammad Saw., "Sesungguhnya, orang yang tidak dapat dipercaya, tidak akan diberikan kepercayaan." (HR Bukhari)

3) Responsif

Pelayanan administrasi harus responsif terhadap kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat, memberikan respons

dengan cepat dan efektif. Sebagaimana firman Allah Swt. dalam Al-Qur'an surah As-Saffat ayat 39-40, "Dan jika mereka bersilat lidah (bercakap dusta), maka katakanlah: 'Aku telah bekerja (beramal), dan kamu bekerja (beramal).' Dan kamu akan merasakan (akibat) pekerjaanmu itu. Untukmu pembalasan apa yang kamu kerjakan." Kemudian hadis Nabi Muhammad Saw., "Allah mencintai, jika salah seorang dari kalian mengerjakan sesuatu, hendaklah dia melakukannya dengan baik." (HR Muslim)

4) Jaminan

Pelayanan administrasi harus memberikan jaminan atas kualitas pelayanan yang diberikan, menciptakan rasa keamanan dan kepastian bagi masyarakat. Sebagaimana firman Allah Swt. dalam Al-Qur'an surah Ali Imran ayat 9, "Sesungguhnya Allah tidak mengkhianati janji-Nya." Kemudian hadis Nabi Muhammad Saw: "Barang siapa memberikan jaminan (keamanan) atas dua hal, Kami akan memberikan jaminan kepadanya masuk surga." (HR Bukhari)

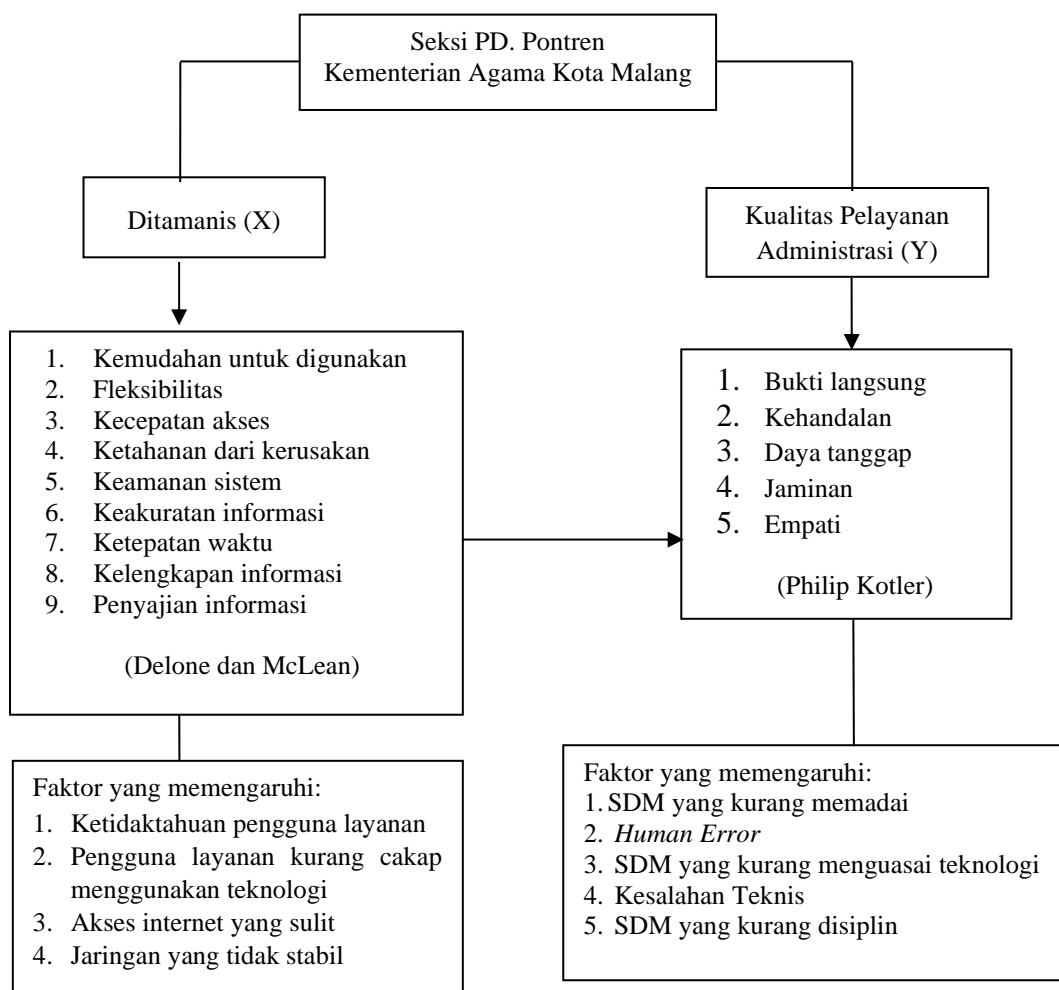
5) Empati

Pelayanan administrasi harus dilandasi oleh sikap empati, memahami dan merasakan kebutuhan serta perasaan masyarakat yang dilayani. Sebagaimana hadis Nabi Muhammad Saw., "Tidak sempurna iman seseorang di antara kamu, sehingga ia mencintai untuk saudaranya apa yang ia cintai untuk dirinya sendiri." (HR Bukhari dan Muslim)

Dengan merujuk pada ayat-ayat Al-Qur'an dan hadis-hadis Nabi Muhammad Saw., Islam menekankan pentingnya integritas, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi. Prinsip-prinsip ini mencerminkan nilai-nilai etika dan moral Islam yang harus dijunjung tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

B. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah penalaran untuk sampai pada jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan. Variabel untuk Ditamanis, peneliti menggunakan indikator dari Delone dan McLean.²⁵ Sedangkan kualitas pelayanan administrasi, peneliti menggunakan indikator dari Philip Kotler.²⁶ Lebih jelasnya, kerangka berpikir dapat dilihat melalui gambar berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

²⁵ Riza Wahyudi, dkk., Luc. cit.,

²⁶ Ratminto dan Atik SeptiWinasih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009), hlm. 25.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat di mana peneliti memperoleh data yang dibutuhkan. Lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti dalam penelitian ini adalah Seksi PD. Pontren Kantor Kementerian Agama Kota Malang, yang beralamat di Jalan Raden Panji Soeroso Nomor 2, Kota Malang. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian pada Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang didasarkan atas beberapa pertimbangan tertentu. Pertimbangan pertama, adalah unsur keterjangkauan lokasi penelitian oleh penulis, balik dilihat dari segi tenaga, dana, maupun waktu. Lokasi kantor yang strategis di Kota Malang, tempatnya pun tidak terlalu jauh antara peneliti dengan lokasi penelitian. Selain itu, karena ketertarikan peneliti pada bidang yang akan dikaji yaitu terkait penerapan Ditamanis dan kualitas pelayanan administrasi.

B. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang datanya berupa angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran data, serta penampilan hasilnya.²⁷ Penelitian kuantitatif merupakan metode-metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel.

²⁷ Suharismi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 27.

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti berdasarkan masalah yang ingin dikaji adalah jenis penelitian survei. Penelitian survei merupakan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel, sosiologis, maupun psikologis.²⁸

Dari jenis masalah yang ingin dikaji, jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian survei yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena itu terjadi. Desain penelitian ini menggunakan model korelasional untuk mengetahui hubungan antara satu variabel dengan beberapa variabel lain. Kemudian hubungan antara variabel dinyatakan dengan besarnya koefisien korelasi dan signifikansi secara statistik.²⁹

C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan suatu karakteristik atau sifat dari objek yang akan diamani oleh penulis.³⁰ Variabel dalam penelitian ini melibatkan satu variabel bebas (*independent variable*) dan satu variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas merupakan variabel yang nilainya memengaruhi variabel terikat. Adapun variabel terikat merupakan variabel yang nilainya

²⁸ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 11.

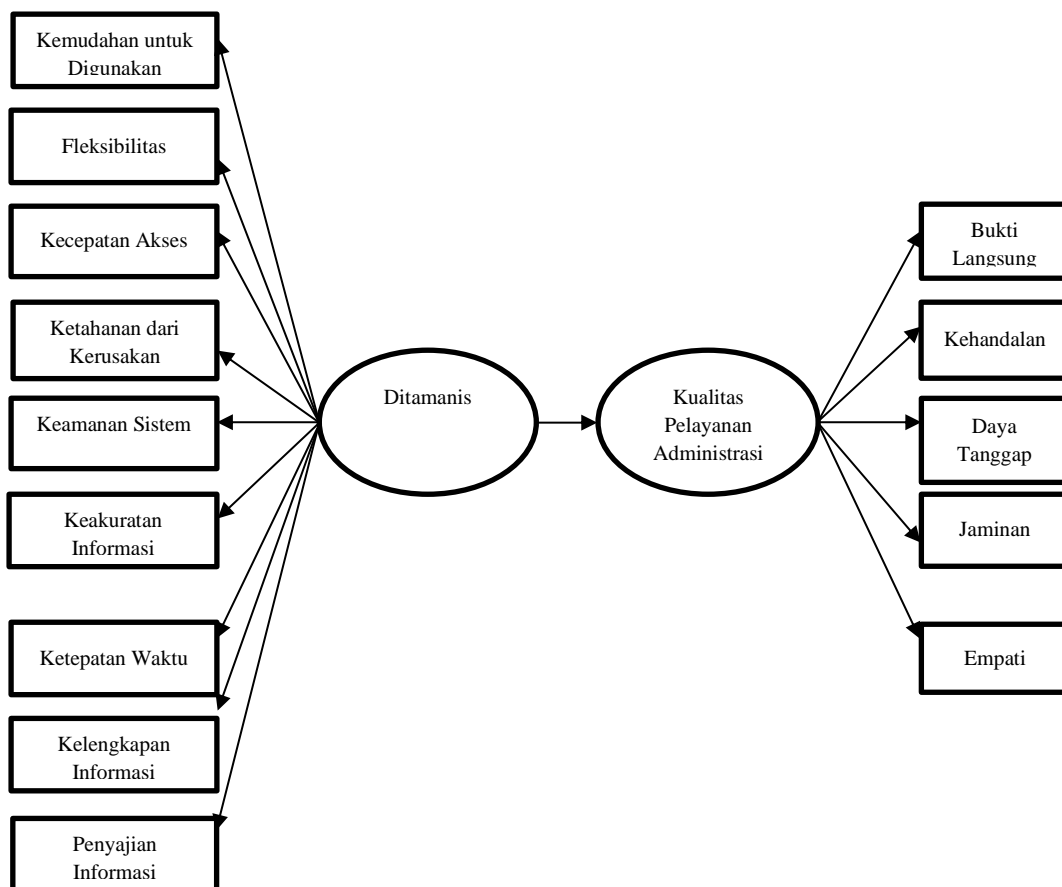
²⁹ Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode penelitian Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), hal. 56

³⁰ Sugiyono, *op.cit.*, hlm. 38. 2011

dipengaruhi oleh variabel bebas.³¹ Variabel terikat merupakan variabel yang menjadi perhatian utama sekaligus menjadi sasaran dalam penelitian.

Variabel dalam penelitian ini adalah penerapan Ditamanis dan kualitas pelayanan administrasi, di mana variabelnya dibagi menjadi dua, yaitu:

- a. Variabel bebas, yaitu Ditamanis yang disimbolkan dengan huruf X.
- b. Variabel terikat, yaitu kualitas pelayanan administrasi yang disimbolkan dengan huruf Y.



Gambar 3.1 Variabel Penelitian

³¹ Purwanto, *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Psikologi dan Pendidikan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), hlm 88.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah subjek atau objek penelitian yang kesimpulannya akan digeneralisir dari sampel yang diteliti. Populasi merupakan seluruh data yang menjadi perhatian peneliti dalam suatu ruang lingkup dan waktu tertentu.³² Jenis populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah populasi terbatas, yaitu populasi dengan karakteristik yang terbatas, sehingga memiliki sumber data yang jelas batasannya secara kuantitatif.³³

Populasi dalam penelitian ini adalah lembaga keagamaan Islam di wilayah Kementerian Agama Kota Malang yang sudah pernah menggunakan layanan Ditamanis sebagaimana terdaftar di *database* Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang per tanggal 07 Oktober 2021. Lembaga tersebut terdiri dari pondok pesantren, lembaga diniyah takmiliyah, dan taman pendidikan qur'an berjumlah 39 lembaga.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti, dan karakteristiknya mewakili karakteristik populasi tersebut.³⁴ Sampel menjadi bagian kecil yang dapat mewakili keseluruhan dari populasi.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan *sampling jenuh*. Teknik

³² Asrof Syafi'i, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Surabaya: Elkaf, 2005), hlm. 133.

³³ Achmad Sani Supriyanto dan Masyhuri Machfudz, *Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Malang: UIN Press, 2010), hlm 183.

³⁴ *Ibid.*

non-probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.³⁵ Sedangkan *sampling jenuh* adalah teknik pengambilan sampel dengan mengambil semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel,³⁶ selain itu peneliti mencantumkan karakteristik responden seperti jenis kelamin, usia dan lain-lain pada hasil penelitian ini.

Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh lembaga keagamaan Islam di wilayah Kementerian Agama Kota Malang yang sudah pernah menggunakan *Ditamanis* per tanggal 07 Oktober 2021 yang terdiri dari pondok pesantren, lembaga diniyah takmiliyah, dan taman pendidikan qur'an berjumlah 39 lembaga.

E. Data dan Sumber Data

1. Data

Data pada penelitian ini adalah data penggunaan *Ditamanis* dan pelayanan administrasi di Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini berupa sumber data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Sumber data primer pada penelitian ini adalah lembaga keagamaan Islam sebagai

³⁵ Sugiyono, (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018) hlm. 112.

³⁶ Achmad Sani Supriyanto dan Vvin Maharani, *Metodelogi Penelitian Manajemen Sumberdaya Manusia*, (Malang: UIN Press, 2013), hlm 36.

pengguna layanan di Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan peneliti dalam mengukur objek yang diamati. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan menggunakan *skala likert*. *Skala likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dengan *skala likert* maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai acuan untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.³⁷ Penelitian ini menggunakan *skala likert* bersifat positif yang mempunyai tingkatan-tingkatan dengan bobot nilai atau skor 1-5.

Tabel 3.1 Skala Likert dengan Pernyataan/Pernyataan Positif

No	Pernyataan/Pertanyaan	Sifat Positif
		Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Ragu-Ragu (R)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Instrumen yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini berisi variabel penelitian, indikator yang diukur, butir-butir pertanyaan jabaran dari

³⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2011) hlm. 93.

indikator, jumlah butir, serta nomor item yang akan diujikan, sebagai berikut:

Tabel 3.2 Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Pertanyaan	Jumlah Butir	Nomor Item
1.	Ditamanis (X)	Kemudahan untuk Digunakan	Ditamanis memudahkan saya dalam melihat data lembaga keagamaan Islam	3	1
			Ditamanis memudahkan saya dalam melihat data guru agama		2
			Ditamanis memudahkan saya dalam melakukan permohonan online (pendaftaran baru lembaga, perpanjangan izin operasional lembaga)		3
		Kemudahan untuk Diakses	Ditamanis dapat saya akses dengan upaya yang mudah	3	4
			Ditamanis dapat saya akses melalui perangkat lain selain komputer		5
			Ditamanis dapat saya akses tanpa batasan penggunaan		6
		Kecepatan Akses	Proses mengakses Ditamanis relatif cepat	3	7
			Proses unggah file pada Ditamanis relatif cepat		8
			Proses unduh file pada Ditamanis relatif cepat		9
		Ketahanan dari Kerusakan	Jaringan pada Ditamanis tidak mudah terganggu	3	10
			Ditamanis mudah beradaptasi dengan perubahan lingkungan (seperti perubahan undang-undang, peraturan pemerintah, dll)		11
			Kinerja Ditamanis dapat diandalkan		12
		Keamanan Sistem	Keamanan data pribadi pada Ditamanis terjamin	2	13
			Keamanan informasi pada Ditamanis terjamin		14
		Keakuratan Informasi	Informasi yang disajikan pada Ditamanis tepat	2	15
			Informasi yang disajikan pada Ditamanis dapat dipercaya		16
		Ketepatan Waktu	Informasi yang disampaikan pada Ditamanis tepat waktu	2	17

			Informasi yang disajikan pada Ditamanis aktual		18
		Kelengkapan Informasi	Informasi yang disajikan pada Ditamanis lengkap	3	19
			Tersedia informasi detail status permohonan		20
			Informasi yang disajikan pada Ditamanis sesuai kebutuhan pengguna		21
		Penyajian Informasi	Tampilan menu pada Ditamanis jelas	3	22
			Fitur yang digunakan pada Ditamanis jelas		23
			Informasi yang disajikan pada Ditamanis memudahkan pengguna ketika menggunakan		24
2.	Kualitas Pelayanan Administrasi (Y)	Bukti Langsung	Ketersediaan papan/informasi alur pelayanan di Seksi PD. Pontren yang jelas	4	1
			Pegawai Seksi PD. Pontren datang pada saat jam buka kantor		2
			Pegawai Seksi PD. Pontren berada di ruang kerjanya pada saat jam kantor		3
			Pegawai berpakaian rapi, ramah, dan sopan saat melayani pemohon		4
		Kehandalan	Pegawai Seksi PD. Pontren memberikan pelayanan sesuai jam kantor dari jam 07.30 s.d. 16.00 WIB	3	5
			Pegawai memberikan pelayanan dengan akurat pada pemohon		6
			Pegawai memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pemohon.		7
		Daya Tanggap	Pegawai berusaha menyelesaikan permohonan administrasi dengan cepat	5	8
			Pegawai tanggap dalam melayani pemohon		9
			Pegawai memberikan pelayanan dengan tepat pada pemohon		10
			Pegawai berusaha memberikan arahan yang tepat dalam setiap permasalahan yang dihadapi pemohon		11

			Pegawai bersedia membantu pemohon dalam pengurusan administrasi		12
		Jaminan	Pegawai mampu melayani secara profesional pada saat jam sibuk	4	13
			Pegawai memiliki komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan		14
			Pegawai bertanggung jawab dalam memberikan jaminan layanan ulang jika belum selesai		15
			Pegawai memeriksa hasil pekerjaan dengan tekun agar tidak terjadi kesalahan		16
		Empati	Pegawai memberikan motivasi pada pemohon untuk menyelesaikan masalah yang menyangkut administrasi	4	17
			Pegawai berupaya memahami keinginan pemohon		18
			Pegawai berlaku adil kepada seluruh pemohon		19
			Pegawai bersedia mendengar keluhan pemohon		20

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.³⁸ Pemilihan teknik dalam pengumpulan data dipengaruhi oleh metode penelitian yang digunakan, karena penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, maka teknik pengumpulan data yang paling utama digunakan adalah angket.

Peneliti menyebarkan angket kepada sampel pengguna layanan

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 142.

Ditamanis (responden). Tujuannya ialah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah tanpa merasa khawatir bila responden memberikan jawaban tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan. Adapun angket yang peneliti gunakan adalah jenis kuesioner tertutup, yaitu jawaban dari kuesioner sudah tersedia sehingga responden tinggal memilih salah satu jawaban yang disediakan. Responden menjawab atau memilih item-item yang telah peneliti sediakan sesuai dengan keadaan yang ada.

H. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat keabsahan atau kevalidan suatu instrumen. Instrumen dianggap valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan atau memperoleh data dari variabel yang diteliti.

Instrumen bisa dikatakan valid atau tidak valid dapat diuji menggunakan *Pearson Correlation*. Koefisien korelasi r diuji signifikansinya dengan membandingkan dengan r tabel, diketahui r tabel untuk 39 orang adalah 0,260. Apabila r hitung $>$ r tabel, maka pertanyaan tersebut bisa dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas diujikan setelah instrumen penelitian diuji kevaliditasannya. Uji reliabilitas adalah cara untuk mengetahui sejauh mana konsisten hasil pengukuran, apabila pengukuran dilakukan dua atau

berulang kali terhadap apa yang hendak diukur dengan alat ukur yang sama pula.³⁹ Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 dan sebaliknya apabila nilai *Cronbach's Alpha* < 0,6 maka variabel tersebut dikatakan tidak reliabel.

I. Analisis Data

1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan sebagai prasyarat untuk melakukan analisis data, bertujuan untuk mendeteksi distribusi data dalam satu variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik untuk membuktikan model-model penelitian tersebut adalah data dengan distribusi normal. Data disebut dalam kategori normal apabila skor kolmogorov lebih besar dari 0,05.

2. Uji Linieritas

Uji linieritas merupakan uji yang dilakukan sebagai prasyarat untuk mengetahui apakah antara variabel bebas dan variabel terikat mempunyai hubungan linier. Uji ini digunakan sebagai dalam penerapan model regresi linier. Jika akan menggunakan jenis regresi linier, maka datanya harus menunjukkan pola yang berbentuk linier. Jika akan menggunakan jenis regresi nonlinier, maka datanya tidak perlu menunjukkan pola linier.

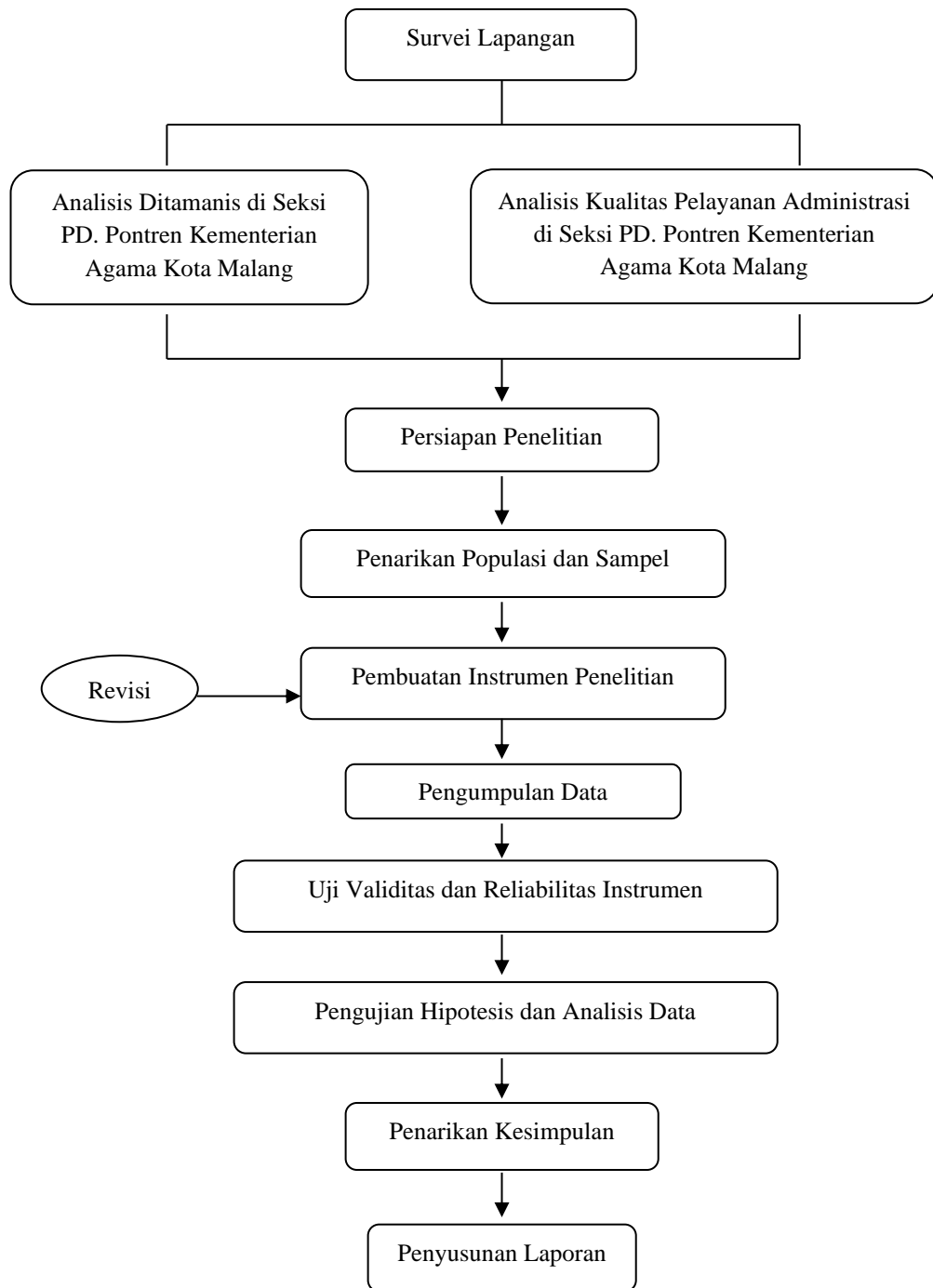
³⁹Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 173.

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan bagian prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan, yaitu keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis penelitian. Keputusan yang dibuat dalam pengujian hipotesis mengandung ketidakpastian. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis uji *product moment*. Uji *product moment* digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat.

J. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian adalah serangkaian tahapan mengenai kegiatan yang akan dilakukan peneliti dalam sebuah penelitian. Prosedur penelitian memiliki beberapa bagian yang harus diuraikan oleh peneliti dalam proses penelitian, diantaranya adalah penelitian pendahuluan, penelitian sebenarnya, dan yang terakhir penyusunan laporan. Berdasarkan judul penelitian ini, berikut adalah skema atau peta konsep dari awal dimulainya penelitian hingga tahap akhir penyusunan laporan



Gambar 3.2 Prosedur Pelaksanaan Penelitian

Berdasarkan gambar di atas, peneliti membuat prosedur penelitian untuk memudahkan peneliti ataupun pembaca dalam memahami dan mengikuti tahapan-tahapan yang akan dilalui dalam penelitian ini. Survei lapangan sebagai tahap pertama atau tahap pra lapangan yang dilakukan peneliti bertujuan untuk mengamati lokasi penelitian dan penemuan masalah, serta izin untuk melakukan penelitian.

Selanjutnya, analisis masalah dan persiapan penelitian. Peneliti mengidentifikasi dengan jelas dan terinci masalah penelitian yang menjadi focus. Setelah itu, dilakukan studi literatur, pembatasan masalah, menetapkan variabel yang akan diteliti, merumuskan masalah, perumusan hipotesis, dan pemilihan metodologi penelitian.

Kemudian, dilanjutkan tahap pelaksanaan yaitu dengan penarikan populasi dan sampel. Sementara itu, terlebih dahulu dilakukan pembuatan instrumen penelitian dengan kuesioner dan dimulailah pengambilan data dengan kuesioner. Setelah itu, dilakukan tahapan pengujian hipotesis dan analisis data. Setelah seluruh tahapan dilaksanakan, tahap yang paling akhir dalam penelitian adalah penarikan kesimpulan dan penyusunan laporan penelitian.

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kota Malang

Departemen Agama Kota Malang mempunyai perjalanan sejarah yang cukup panjang. Nama Departemen Agama Kota Malang menurut Keputusan dari MA No. 6 Tahun 1977 yang kemudian ditidakklanjuti Keputusan MA No. 45 Tahun 1981 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Agama, Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota dan Balai Diklat Pendidikan Teknis Agama, telah beberapa kali mengalami pergantian nama. Nama awal kantor Kementerian Agama kota malang adalah Kantor Kepenghuluan Kabupaten, kemudian diganti menjadi Kantor Urusan Agama Tingkat II.

Pergantian nama tersebut juga berdasarkan Keputusan MA No. 47 Tahun 1963 tentang Perencanaan Organisasi dan Tata Kerja Departemen Agama. Kemudian tanggal 28 Januari 2010 perubahan Penyebutan Departemen Agama diganti menjadi Kementerian Agama sesuai dengan PMA No. 1 Tahun 2010 yang mana nama tersebut masih sampai saat ini yaitu Kementerian Agama Kota Malang.

Tahun 1981, Kementerian Agama Kota Malang memulai kegiatan perkantoran. Saat itu, kantor masih beralamat di Jalan Aris Munandar No. 35. Kemudian, alamat perkantoran pindah di Jalan Raden Panji Soeroso No. 2 Kota Malang pada tahun 1987 hingga saat ini.

2. Visi Misi Kantor Kementerian Agama Kota Malang

a. Visi

Terwujudnya masyarakat Indonesia yang taat beragama, rukun, cerdas dan sejahtera lahir batin dalam rangka mewujudkan Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong.

b. Misi

- 1) Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama.
- 2) Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama.
- 3) Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas.
- 4) Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan.
- 5) Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel.
- 6) Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum dan pendidikan keagamaan.
- 7) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel dan terpercaya.

3. Struktur Kementerian Agama Kota Malang



Gambar 4.1 Struktur Kementerian Agama Kota Malang

B. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Karakteristik Responden

Pada penelitian ini, karakteristik responden yang diambil oleh peneliti adalah jenis kelamin dan usia para pengguna layanan. Hasil analisis karakteristik dari 39 responden adalah:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

Keterangan	F	%
Jenis kelamin		
Laki – laki	22	56,4%
Perempuan	17	43,6%
Usia		
<26	10	25,6%
26-40	17	43,6%
41-60	9	23,1%
>60	3	7,7%

Sumber: Data Diolah 2021

dari Tabel 4.1 di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini yaitu laki-laki sebesar 56,4% dengan total 22 orang pengguna layanan mewakili setiap lembaga. Sedangkan pengguna layanan perempuan sebesar 43,6% yaitu sebanyak 17 orang. Kemudian usia responden dalam penelitian ini adalah 25,6 % dengan rentang usia <26 tahun yaitu sebanyak 10 orang, 43,6% dengan rentang usia 26-40 tahun yaitu sebanyak 17 orang, 23,1% dengan rentang usia 41-60 tahun yaitu sebanyak 9 orang, dan 7,7% dengan rentang usia >60 yaitu sebanyak 3 orang.

2. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas instrumen pada penelitian ini dilakukan oleh dosen pembimbing dengan menelaah setiap item yang digunakan oleh peneliti apakah sudah sesuai dengan teori yang disajikan di bab II atau belum. Hasil akhir dari uji validitas ini dapat diketahui jumlah item dan skala yang layak untuk disebarkan pada responden.

Rumus yang digunakan untuk menghitung butir item telah dijelaskan di bab III. Setelah hasilnya sudah diketahui, langkah selanjutnya r_{xy} setiap aitem dibandingkan dengan r_{tabel} . Berikut adalah hasil uji validitas yang dilakukan pada dua skala penelitian. Adapun hasil uji validitas dari masing–masing skala yaitu:

1) Variabel Ditamanis

R_{tabel} dari hasil output untuk jumlah responden 39 orang adalah 0,260, Sehingga dapat diketahui:

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Ditamanis

No. Aitem	r xy	r tabel	Keterangan
1	0,841	0,260	Valid
2	0,629	0,260	Valid
3	0,758	0,260	Valid
4	0,749	0,260	Valid
5	0,726	0,260	Valid
6	0,686	0,260	Valid
7	0,747	0,260	Valid
8	0,755	0,260	Valid
9	0,771	0,260	Valid
10	0,702	0,260	Valid
11	0,603	0,260	Valid
12	0,822	0,260	Valid
13	0,797	0,260	Valid
14	0,765	0,260	Valid
15	0,793	0,260	Valid
16	0,829	0,260	Valid
17	0,769	0,260	Valid
18	0,845	0,260	Valid
19	0,881	0,260	Valid
20	0,790	0,260	Valid
21	0,885	0,260	Valid
22	0,825	0,260	Valid
23	0,794	0,260	Valid
24	0,915	0,260	Valid

Berdasarkan dari tabel di atas, ke 24 aitem dari variabel Ditamanis dinyatakan valid dan tidak ada aitem yang gugur.

2) Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi

R_{tabel} dari hasil output dengan jumlah responden 39 orang adalah 0,260, sehingga dapat diketahui:

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi

No. Aitem	r xy	r tabel	Keterangan
1	0,850	0,260	Valid
2	0,811	0,260	Valid
3	0,869	0,260	Valid
4	0,827	0,260	Valid
5	0,717	0,260	Valid
6	0,891	0,260	Valid
7	0,824	0,260	Valid
8	0,778	0,260	Valid
9	0,924	0,260	Valid
10	0,935	0,260	Valid
11	0,830	0,260	Valid
12	0,806	0,260	Valid
13	0,865	0,260	Valid
14	0,874	0,260	Valid
15	0,773	0,260	Valid
16	0,920	0,260	Valid
17	0,920	0,260	Valid
18	0,870	0,260	Valid
19	0,758	0,260	Valid
20	0,805	0,260	Valid

Berdasarkan tabel di atas, ke 20 aitem dari variabel Kualitas Pelayanan Administrasi (Y) dinyatakan valid dan tidak ada aitem yang gugur.

b. Uji Reliabilitas

Untuk mengukur reliabilitas instrumen pada variabel Ditamanis dan variabel kualitas pelayanan administrasi berpijak pada reliabilitas yang mempunyai nilai tinggi dinyatakan dengan nilai *alpha cronbach* mendekati angka 1 seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas

Skala	Koefisien Reliabilitas	Kategori
Ditamanis	0.974	reliabel
Kualitas Pelayanan Administrasi	0.981	reliabel

Sumber : Data Primer diolah, 2021

Tabel diatas menunjukkan bahwa reliabilitas skala Ditamanis mendapatkan nilai koefisien reliabilitas sebesar 0.974, dan reliabilitas pada skala kualitas pelayanan administrasi mendapatkan nilai koefisien reliabilitas sebesar 0.981, artinya instrumen ini memiliki nilai reliabilitas yang tinggi. Kedua skala tersebut semakin reliabel karena semakin mendekati angka 1.

Kesimpulan dari tabel dan deskripsi di atas adalah alat ukur tersebut layak untuk digunakan pada penelitian selanjutnya karena telah memenuhi syarat reliabilitas. Setiap butir aitem konsisten dengan butir - butir lainnya dalam mengukur skala Ditamanis dan kualitas pelayanan administrasi.

3. Uji Asumsi

a. Uji Normalitas

Tabel hasil uji normalitas pada variabel ditamanis dan variabel kualitas pelayanan administrasi menggunakan perhitungan *Kolmogorov Smisnov Test* (KST).

Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas

Variabel	KST	Keterangan	Kesimpulan
Ditamanis	0,113	Sig > 0,05	Normal
Kualitas Pelayanan Administrasi	0,060	Sig > 0,05	Normal

Sumber : Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan KST di atas dapat diketahui bahwa variabel ditamanis hasilnya sebesar 0,113 dengan tingkat signifikansi ($P > 0,05$) sehingga data peneliti dinyatakan normal. Adapun variabel kualitas pelayanan administrasi hasilnya sebesar 0,060 dengan tingkat signifikansi ($P > 0,05$) sehingga data peneliti dinyatakan normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas pada penelitian ini menggunakan software SPSS dengan nilai signifikansi. Dua variabel dapat dinyatakan ada peran yang linear antara X dan Y jika nilai signifikansi lebih dari 0,05. Yang kedua dengan membandingkan F hitung hasil dari SPSS dengan F hitung yang ada di tabel. Berikut adalah hasil uji linearitas:

Tabel 4.6 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Tabel							
			Sum of squares	Df	Mean square	F	Sig.
Ditamanis Kualitas Pelayanan Administrasi	Between Groups	Combined	5466.256	27	202.454	2.692	.044
		Linearity	3802.945	1	3802.945	50.563	.000
		Deviation from linearity	1663.311	26	63.974	.851	.650
	Within groups		827.333	11	75.212		
	Total		6293.590	38			

Sumber : Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai signifikansi $0,650 > 0,05$, yang berarti kedua variabel mempunyai peran yang linier. Sedangkan nilai F hitung dari output SPSS di atas adalah 0,851 dengan F tabel yang ada di tabel distribusi nilai 0,05 dengan perolehan nilai df 26 dan 11 adalah 2,18. Maka dapat disimpulkan bahwa $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ yaitu $0,851 < 2,18$ sehingga kedua variabel mempunyai peran linear secara signifikan.

4. Hasil Pengujian Hipotesis

a. Perhitungan *Product Moment*

Perhitungan *product moment* digunakan oleh peneliti untuk menganalisis korelasi antar variabel. Adapun landasan yang digunakan untuk mengambil keputusan dalam analisis ini dengan melihat nilai signifikansi hasil output SPSS sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi $<$ dari probabilitas 0,05 mengandung arti bahwa ada pengaruh antara variabel Ditamanis dengan Kualitas Pelayanan Administrasi.
- 2) Sebaliknya jika nilai signifikansi $>$ dari probabilitas 0,05 mengandung arti bahwa tidak ada pengaruh antara variabel Ditamanis dengan Kualitas Pelayanan Administrasi.

Tabel 4.7 Koefisien Korelasi Product Moment

Variabel	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
Ditamanis	0.777	0.000	39
Kualitas Pelayanan Administrasi	0.777	0.000	39

Sumber : Data Primer diolah, 2021

Dari hasil diatas diketahui bahwa nilai korelasi variabel Ditamanis terhadap variabel Kualitas Pelayanan Administrasi sebesar 0,777 dengan signifikansi sebesar 0,000 $<$ probabilitas 0,05, sehingga disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa “Ada pengaruh antara Ditamanis terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi”.

- b. Besarnya Pengaruh Ditamanis terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Ditamanis terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi, peneliti mengacu pada nilai R square yang terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8 Hasil *r square*

	R	R Squared
Kualitas Pelayanan Administrasi* Ditamanis	.777	0,604

Sumber : Data Primer diolah, 2021

Dari perolehan data di atas, diketahui nilai *R Square* sebesar 0,604. nilai ini mengandung arti bahwa pengaruh Ditamanis sebesar 60%, sedangkan 40% diperankan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pembahasan

1. Indikator yang Mendukung Ditamanis

Ditamanis merupakan sistem informasi layanan *online* di Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang yang dapat diakses melalui alamat <https://ptspsmalangkota.kemenag.go.id/ditamanis/> atau melalui Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (Senyum) Kementerian Agama Kota Malang.

Ditamanis sebagai suatu sistem layanan digital memiliki sembilan indikator pendukung, yaitu: kemudahan untuk digunakan (*easy of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*response time*), ketahanan dari kerusakan (*reliability*), keamanan sistem (*security*), keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*), penyajian informasi (*format*). Indikator-indikator ini dipilih berdasarkan literatur terkait, penelitian-penelitian sebelumnya. Sembilan indikator yang mendukung menunjukkan relevansi yang kuat dengan variabel Ditamanis. Indikator-indikator ini mencakup aspek-aspek yang penting dalam mengukur dan mengevaluasi efektivitas, kehandalan, keamanan, dan efisiensi sistem layanan online.

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif untuk mengukur dan menganalisis pengaruh Ditamanis terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang.

Penggunaan instrumen pengukuran seperti kuesioner membantu mengevaluasi sejauh mana indikator-indikator ini dapat meramalkan variabel sistem informasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa sembilan indikator yang ada mendukung variabel Ditamanis, masing-masing dari sembilan indikator memberikan kontribusi yang signifikan terhadap variabel Ditamanis, dan memiliki tingkat keandalan yang tinggi. Uji reliabilitas dilakukan untuk memverifikasi bahwa setiap indikator memberikan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan dalam mengukur variabel Ditamanis. Ini dapat membantu dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dan keberhasilan Ditamanis.

Temuan penelitian ini memiliki implikasi praktis dan teoritis. Dari segi praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan panduan bagi Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem layanan online mereka. Dari segi teoritis, penelitian ini dapat menjadi landasan bagi pengembangan teori baru atau pengujian teori-teori yang sudah ada di bidang sistem informasi.

Penelitian ini memberikan dasar untuk penelitian lebih lanjut, seperti eksplorasi lebih lanjut terhadap masing-masing indikator, pengembangan model yang lebih kompleks, atau penelitian lintas sektor untuk memahami variasi dalam konteks sistem informasi. Mengenai sembilan indikator yang mendukung variabel Ditamanis dapat memberikan wawasan yang mendalam terhadap aspek-aspek kunci yang berkontribusi

pada kinerja sistem informasi digitalisasi data di Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang.

Berbagai kelebihan dari Ditamanis memudahkan masyarakat untuk menggunakan layanan dengan cepat, aman, di mana pun dan kapan pun. Hal tersebut seharusnya dipadukan dengan kualitas pelayanan administrasi yang memuaskan bagi pengguna layanan.

2. Indikator yang Mendukung Kualitas Pelayanan Administrasi

Menurut Suprpto, kualitas adalah suatu kondisi di mana produk memenuhi kebutuhan orang yang menggunakannya. Pelayanan berarti usaha melayani atau memberikan bantuan terkait dengan segala urusan yang diperlukan. Sedangkan dalam kegiatan kantor dan tata usaha, administrasi akrab dipahami sebagai kegiatan pengaturan, pengarsipan dan pengumpulan bahan arsip untuk dapat digunakan.

Dalam usaha melayani tersebut tentunya terdapat sejumlah layanan yang berkualitas, maka layanan-layanan tersebut dapat dikatakan berkualitas jika telah memenuhi salah satu unsur yaitu telah sesuai dengan standar yang ditetapkan atau telah sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Menurut Philip Kotler, dalam buku Ratminto dan Atik Septi Winasih, mengatakan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi, yaitu: bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan juga jaminan (*assurance*).

Penelitian ini mengidentifikasi bahwa lima dimensi atau indikator yang ada mendukung variabel kualitas pelayanan administrasi. Indikator-

indikator ini dipilih melalui tinjauan literatur dan analisis kebutuhan pengguna. Kelima indikator mencerminkan aspek-aspek yang penting dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Masing-masing indikator memiliki korelasi yang positif dengan variabel kualitas pelayanan administrasi. Instrumen pengukuran yang valid dan teknik analisis statistik yang sesuai, digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana indikator-indikator ini dapat memprediksi variabel kualitas pelayanan administrasi.

Keandalan indikator menjadi fokus dalam penelitian ini, dan uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap indikator memberikan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan dalam mengukur variabel kualitas pelayanan administrasi. Hasil analisis data menunjukkan bahwa masing-masing dari lima indikator memberikan kontribusi yang signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi. Hal ini menunjukkan pentingnya indikator-indikator ini dalam membentuk dan mempertahankan tingkat kualitas layanan administrasi yang tinggi.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis, memberikan panduan khususnya bagi Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang dan lembaga lainnya dalam memperbaiki dan mengoptimalkan layanan administrasi mereka. Secara teoritis, penelitian ini dapat membantu dalam pengembangan teori baru atau memperkuat teori-teori yang sudah ada terkait variabel kualitas pelayanan administrasi. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar untuk penelitian lebih lanjut, termasuk

pengembangan indikator tambahan, pengujian model pada konteks yang berbeda, atau eksplorasi lebih mendalam terhadap faktor-faktor yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan administrasi.

3. Pengaruh Penerapan Ditamanis terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Ditamanis terhadap kualitas pelayanan administrasi di Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Ditamanis dengan kualitas pelayanan administrasi di Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang. Penelitian ini berfokus pada variabel Ditamanis sebagai variabel independen dan kualitas pelayanan administrasi sebagai variabel dependen. Ditamanis dianggap sebagai faktor yang dapat berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan administrasi.

Penggunaan metode kuantitatif dalam penelitian ini dengan merancang kuesioner yang dirancang secara cermat untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan administrasi dan tingkat implementasi Ditamanis. Data dikumpulkan melalui distribusi kuesioner kepada responden yang merupakan pengguna langsung Ditamanis sebagai sistem layanan online. Pengumpulan data dilakukan secara sistematis untuk memastikan data yang akurat dan representatif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai korelasi variabel Ditamanis terhadap variabel Kualitas Pelayanan Administrasi sebesar 0,777

dengan signifikansi sebesar $0,000 < \text{probabilitas } 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa “Ada pengaruh antara Ditamanis terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi”.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Ditamanis dengan kualitas pelayanan administrasi di Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang. Semakin tinggi Ditamanis dalam pelayanan maka akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan administrasi yaitu akan semakin baik dan berkualitas sistem pelayanannya. Pengguna layanan bisa lebih mudah dalam mengajukan permohonan secara *online* dan mengakses informasi data di mana pun. Dengan begitu dapat memudahkan proses pengumpulan data, pengolahan data lebih cepat, meminimalisir biaya transportasi yang dikeluarkan, dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hasanah, menunjukkan bahwa ada Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Solok, penelitian tersebut berpengaruh karena masyarakat merasakan kemudahan mengurus berkas secara online. Peneliti lain mengungkapkan bahwa Sistem Informasi Akademik (SIA) Berbasis Web berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari.

Kelebihan penelitian ini menggunakan variabel baru yang belum pernah diteliti sebelumnya yaitu variabel Ditamanis. Sedangkan kelemahan

dari penelitian ini peneliti belum menemukan penelitian dengan variabel bebas dan variabel terikat yang sama. Peneliti hanya menemukan variabel terikat yaitu kualitas pelayanan administrasi dengan variabel bebas lainnya seperti, sistem informasi kepegawaian, sistem informasi akademik.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sembilan indikator yaitu kemudahan untuk digunakan (*easy of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*response time*), ketahanan dari kerusakan (*reliability*), keamanan sistem (*security*), keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatan waktu (*timelines*), dan kelengkapan informasi (*completeness*) mendukung variabel Ditamanis.
2. Lima aspek yaitu bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*service reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurances*) dan empati (*empathy*) mendukung variabel kualitas pelayanan administrasi.
3. Penerapan Ditamanis memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi di Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang ditunjukkan dengan nilai ($0.00 < 0.05$).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, peneliti mengajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang

Untuk mengembangkan aplikasi Ditamanis dan memberikan pelayanan yang baik, Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota dapat meningkatkan sosialisasi ke masyarakat. Hal ini diharapkan masyarakat

lebih mengenal dan terbiasa menggunakan layanan berbasis *online*. Sedangkan untuk pelayanan administrasi, pegawai diharapkan lebih responsif kepada pemohon, agar pemohon merasa nyaman merasa diprioritaskan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini menggunakan satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Penelitian selanjutnya disarankan menambah jumlah variabel yang akan diteliti guna menambah ilmu dan wawasan bersama.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahnya Al- Jumanatul 'Ali* (Garut: CV Penerbit Jumaanatul 'Alyy-ART)
- Arikunto, Suharismi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2004. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Elkaf.
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari, Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari.
- Febryan, Denise. 2016. *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Bogor)*, Jurnal, Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasanah, Hidayatul. 2020. *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Solok*, Skripsi, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Batusangkar.
- Hutapean, Jeperson. 2014. *Konsep Sistem Informasi*. Jakarta: Deepublis.
- Irmawartini dan Nurhaedah. 2017. "*Metodologi Penelitian*". Bahan Ajar. Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia dan Kesehatan, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Mahsyar, Abdul. 2011. *Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik*, Jurnal Otoritas. Vol. I, No. 2. Universitas Muhammadiyah Makassar.

- Nasution, Wahida Raihan. 2018 *Strategi Manajemen Layanan Administrasi dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Kantor Kementerian Agama Kota Malang*, Skripsi, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah UIN Malang.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Nurchaliq, Agus. *Inilah Terobosan Kemenag Kota Malang Luncurkan Lima Inovasi*. <https://www.cendananews.com/2020/09/inilah>. Diakses 14 Maret 2021. .
- Purwanto. 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Psikologi dan Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Puspita, Andi Nurfa. 2018. *Pengaruh Sistem Informasi Akademik (SIA) Berbasis Web terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari*, Skripsi, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari.
- Ratminto dan Atik Septi Winasih. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Riduwan. 2005. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Riyanto. 2014. *Pengembangan Aplikasi Sistem Informasi Geografis*. Jakarta: Gava Media.
- Riza Wahyudi, dkk. 2015. *Pengaruh Kualitas sistem, Informasi, dan Pelayanan SIAKAD terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Program Sarjana Fakultas Ilmu Administreas Universitas Brawijaya*. *Jurnal Administrasi Bisnis* vol. 23, No. 2.
- Sallis, Edward. 2011. *Total Quality Management In Education (Manajemen Mutu Pendidikan) Terjemahan Indonesia Oleh Ahmad Ali Riyadi Dan Fahurozzi*. Jogjakarta: Ir Cis Od.

- Siregar, Syofian. 2014. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- _____ 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto. 2010. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Syafi'i, Asrof. 2005. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya: Surabaya: Elkaf.
- Wahidmurni. 2008. *Cara Mudah Menulis Proposal dan Laporan Penelitian Lapangan*. Malang: UM Press.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN PENGARUH PENERAPAN DITAMANIS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI SEKSI PD. PONTREN KEMENTERIAN AGAMA KOTA MALANG

PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Salam Bapak/Ibu semuanya, semoga senantiasa mendapat limpahan kasih sayangNya. Perkenalkan, saya Ma'rifatul Jannah, Mahasiswa Sarjana Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Saat ini saya sedang melakukan penelitian Tugas Akhir dengan tema penerapan Ditamanis dan kualitas pelayanan administrasi.

Ditamanis merupakan sistem informasi inovasi layanan yang digagas oleh Kementerian Agama Kota Malang dimaksudkan bagaimana masyarakat kota Malang dapat mengakses data madrasah, guru agama, lembaga keagamaan Islam dan permohonan dalam satu aplikasi secara *online* melalui layanan Senyum Kementerian Agama Kota Malang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indikator-indikator yang menjadi pendukung Ditamanis dan kualitas pelayanan administrasi, sekaligus mengetahui pengaruh penerapan Ditamanis terhadap kualitas pelayanan administrasi di Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang.

Link kuesioner bisa diakses di: <https://forms.gle/8hNu7dmdL3E1fsRPA>

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh lembaga pengguna layanan di Seksi PD. Pontren Kementerian Agama kota Malang yang sudah mengetahui dan menggunakan Ditamanis dalam mengajukan permohonan online. Pengisian kuesioner berkisar 5 menit. Semua data responden yang dihimpun dalam penelitian ini dijamin kerahasiaannya. Bantuan dan jawaban yang Bapak/Ibu berikan akan sangat membantu proses penyusunan penelitian ini.

Bagi 5 responden yang beruntung akan mendapatkan voucher Pulsa masing-masing sebesar Rp 20.000,00.

Jika memiliki pertanyaan terkait penelitian ini, bisa menghubungi saya di :

Email : tik.marifa@gmail.com

WA : 0857-3539-4940

Salam Hangat,
Ma'rifatul Jannah

BAGIAN I

IDENTITAS RESPONDEN

Nama Lengkap :
 Asal Lembaga :
 No. Hp :
 Jenis Kelamin :
 Usia :

PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon memberikan tanda centang (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu anggap paling sesuai dan mohon mengisi bagian yang membutuhkan jawaban tertulis.
2. Keterangan alternatif jawaban dan skor:
 - a. STS = Sangat Tidak Setuju (1)
 - b. TS = Tidak Setuju (2)
 - c. N = Netral (3)
 - d. S = Setuju (4)
 - e. SS = Sangat setuju (5)

BAGIAN II

DITAMANIS

No	Indikator Variabel	Daftar Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Ditamanis (X)	1 (STS)	2 (S)	3 (N)	4 (TS)	5 (SS)
1.	Kemudahan untuk Digunakan	Ditamanis memudahkan saya dalam melihat data lembaga keagamaan Islam					
2.		Ditamanis memudahkan saya dalam melihat data guru agama					
3.		Ditamanis memudahkan saya dalam melakukan permohonan online (pendaftaran baru lembaga, perpanjangan izin operasional lembaga)					
4.	Kemudahan untuk Diakses	Ditamanis dapat saya akses dengan upaya yang mudah					
5.		Ditamanis dapat saya akses melalui perangkat lain selain komputer					

6.		Ditamanis dapat saya akses tanpa batasan penggunaan					
7.		Proses mengakses Ditamanis relatif cepat					
8.	Kecepatan Akses	Proses unggah file pada Ditamanis relatif cepat					
9.		Proses unduh file pada Ditamanis relatif cepat					
10.		Jaringan pada Ditamanis tidak mudah terganggu					
11.	Ketahanan dari Kerusakan	Ditamanis mudah beradaptasi dengan perubahan lingkungan (seperti perubahan undang-undang, peraturan pemerintah, dll)					
12.		Kinerja Ditamanis dapat diandalkan					
13.	Keamanan Sistem	Keamanan data pribadi pada Ditamanis terjamin					
14.		Keamanan informasi pada Ditamanis terjamin					
15.	Keakuratan Informasi	Informasi yang disajikan pada Ditamanis tepat					
16.		Informasi yang disajikan pada Ditamanis dapat dipercaya					
17.	Ketepatan Waktu	Informasi yang disampaikan pada Ditamanis tepat waktu					
18.		Informasi yang disajikan pada Ditamanis aktual					
19.	Kelengkapan Informasi	Informasi yang disajikan pada Ditamanis lengkap					
20.		Tersedia informasi detail status permohonan					
21.		Informasi yang disajikan pada Ditamanis sesuai kebutuhan pengguna					
22.	Penyajian Informasi	Tampilan menu pada Ditamanis jelas					
23.		Fitur yang digunakan pada Ditamanis jelas					
24.		Informasi yang disajikan pada Ditamanis memudahkan pengguna ketika menggunakan					

BAGIAN III**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI**

No	Indikator Variabel	Daftar Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		Kualitas Pelayanan Administrasi (Y)	1 (STS)	2 (S)	3 (N)	4 (TS)	5 (SS)
1.	Bukti Langsung	Ketersediaan papan/informasi alur pelayanan di Seksi PD. Pontren yang jelas					
2.		Pegawai Seksi PD. Pontren datang pada saat jam buka kantor					
3.		Pegawai Seksi PD. Pontren berada di ruang kerjanya pada saat jam kantor					
4.		Pegawai berpakaian rapi, ramah, dan sopan saat melayani pemohon					
5.	Kehandalan	Pegawai Seksi PD. Pontren memberikan pelayanan sesuai jam kantor dari jam 07.30 s.d. 16.00 WIB					
6.		Pegawai memberikan pelayanan dengan akurat pada pemohon					
7.		Pegawai memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pemohon.					
8.	Daya Tanggap	Pegawai berusaha menyelesaikan permohonan administrasi dengan cepat					
9.		Pegawai tanggap dalam melayani pemohon					
10.		Pegawai memberikan pelayanan dengan tepat pada pemohon					
11.		Pegawai berusaha memberikan arahan yang tepat dalam setiap permasalahan yang dihadapi pemohon					
12.		Pegawai bersedia membantu pemohon dalam pengurusan administrasi					
13.	Jaminan	Pegawai mampu melayani secara profesional pada saat jam sibuk					
14.		Pegawai memiliki komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan					
15.		Pegawai bertanggung jawab dalam memberikan jaminan layanan ulang jika belum selesai					
16.		Pegawai memeriksa hasil pekerjaan dengan tekun agar tidak terjadi kesalahan					
17.	Empati	Pegawai memberikan motivasi pada pemohon untuk menyelesaikan masalah yang menyangkut administrasi					

18.		Pegawai berupaya memahami keinginan pemohon					
19.		Pegawai berlaku adil kepada seluruh pemohon					
20.		Pegawai bersedia mendengar keluhan pemohon					

Lampiran 2: Tabulasi Data Hasil Kuesioner

Tabulasi Data Hasil Kuesioner Variabel Ditamanis (X)

No	Responden	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23	A24
1	S1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
2	S2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	S3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	S4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	S5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	S6	4	4	5	3	3	4	2	2	2	2	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	4	4	4
7	S7	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	S8	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	S9	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
10	S10	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
11	S11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	S12	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4
13	S13	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
14	S14	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
15	S15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	S16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17	S17	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	S18	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
19	S19	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5

Tabulasi Data Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan Administrasi (Y)

No	Responden	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A1 0	A1 1	A1 2	A1 3	A1 4	A1 5	A1 6	A1 7	A1 8	A1 9	A2 0	
1	S1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	S2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	S3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
4	S4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
5	S5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	S6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
7	S7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	S8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	S9	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5
10	S10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
11	S11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	S12	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
13	S13	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	S14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
15	S15	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	S16	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	S17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	S18	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5
19	S19	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	S20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4

Lampiran 3: Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel Ditamanis (X)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X.1	98.6923	202.798	.841	.972
X.2	98.8718	203.220	.629	.973
X.3	98.6410	203.184	.758	.973
X.4	98.7179	202.260	.749	.973
X.5	98.6667	203.649	.726	.973
X.6	98.9487	196.734	.686	.973
X.7	99.0000	198.684	.747	.973
X.8	98.9487	197.471	.755	.973
X.9	98.9231	197.652	.771	.972
X.10	99.4359	196.200	.702	.973
X.11	99.2308	201.551	.603	.974
X.12	98.8974	197.937	.822	.972
X.13	99.0769	196.810	.797	.972
X.14	99.1795	196.572	.765	.973
X.15	98.8974	197.042	.793	.972
X.16	98.8462	197.555	.829	.972
X.17	98.8974	202.410	.769	.973
X.18	98.8718	196.536	.845	.972
X.19	98.9487	193.839	.881	.972
X.20	98.9231	200.389	.790	.972
X.21	99.0000	194.895	.885	.971
X.22	98.8974	201.463	.825	.972
X.23	98.9487	199.629	.794	.972
X.24	98.8462	196.660	.915	.971

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.974	24

Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	81.7179	149.524	.850	.979
Y.2	81.8462	147.502	.811	.980
Y.3	81.8205	148.204	.869	.979
Y.4	81.6667	147.754	.827	.980
Y.5	81.8718	150.115	.717	.981
Y.6	81.6410	151.131	.891	.979
Y.7	81.6923	150.640	.824	.980
Y.8	81.8205	151.256	.778	.980
Y.9	81.8974	146.305	.924	.979
Y.10	81.7692	148.287	.935	.979
Y.11	81.6923	153.061	.830	.980
Y.12	81.6667	153.333	.806	.980
Y.13	81.9744	148.131	.865	.979
Y.14	81.8718	149.220	.874	.979
Y.15	81.8718	152.430	.773	.980
Y.16	81.8205	148.046	.920	.979
Y.17	81.8462	147.449	.920	.979
Y.18	81.8974	146.673	.870	.979
Y.19	81.8205	152.309	.758	.980
Y.20	81.7436	151.143	.805	.980

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.981	20

Lampiran 4: Hasil Uji Normalitas

Tests of Normality

kode	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
x	.127	39	.113	.872	39	.000
xy y	.141	39	.060	.892	39	.001

Lampiran 5: Hasil Uji Linearitas

Ditamanis (X) – Kualitas Pelayanan Administrasi (Y)

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square
y * x	(Combined)	5466.256	27	202.454
	Between Groups			
	Linearity	3802.945	1	3802.945
	Deviation from Linearity	1663.311	26	63.974
	Within Groups	827.333	11	75.212
Total		6293.590	38	

ANOVA Table

		F	Sig.
y * x	(Combined)	2.692	.044
	Between Groups		
	Linearity	50.563	.000
	Deviation from Linearity	.851	.650
	Within Groups		
Total			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
y * x	.777	.604	.932	.869

Lampiran 6: Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MALANG
Jalan Raden Panji Suroso No. 2 Telp. 491605 – 477684 Fax. 477684
Http://www.kemenagkotamalang.net email : kotamalang@kemenag.go.id

Nomor : B. 2853 /Kk.13.25/PP.00.7/10/2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Ijin Penelitian Studi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK)
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Kota Malang
Di Kota Malang

Menindaklanjuti surat UIN Maulana Malik Ibrahim Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Nomor: B.2084/Un.03.1/TL.00.1/10/2021 tanggal 25 Oktober 2021 perihal Permohonan Ijin Penelitian, dengan ini kami memberikan ijin kepada:

Nama : Ma'rifatul Jannah
NIM : 16170048
Jurusan/Program : Manajemen Pendidikan Islam (MIPA)
Semester : Ganjil Tahun 2021-2022

Untuk mengadakan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Malang dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Selama mengadakan Penelitian mentaati tata tertib yang berlaku.
2. Setelah selesai mengadakan Penelitian memberikan laporan secara tertulis kepada Kepala Kankemenag Kota Malang.

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Malang, 01 November 2021
Kepala,



MUHTAR HAZAWAWI

Tembusan Yth.

1. Ketua Program Studi MPI
2. Ybs.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://tte.kemenag.go.id> atau kunjungi halaman <https://tte.kemenag.go.id/>

Token : fpInD3

Lampiran 7: Dokumentasi Penelitian

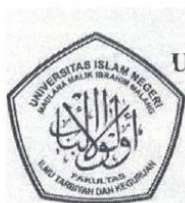


Doc. Sosialisasi Ditamanis kepada Lembaga se- Kecamatan Blimbing



Doc. Foto bersama Ketua Seksi PD. Pontren beserta para staf

Lampiran 8: Bukti Konsultasi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Jalan Gajayana 50, Telepon (0341) 552398, Faximile (0341) 552398 Malang
 Website: fitk.uin-malang.ac.id E-mail: fitk@uin-malang.ac.id

BUKTI KONSULTASI PROPOSAL SKRIPSI DAN SKRIPSI
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

Nama : Ma'rifatul Jannah
 NIM : 16170048
 Judul : Pengaruh Penerapan Ditamanis terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi
 di Seksi PD. Pontren Kementerian Agama Kota Malang
 Pembimbing : Dr. M. Fahim Tharaba, M.Pd

No	Tanggal Bimbingan	Deskripsi Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	04-01-2020	Konsultasi judul dan latar belakang	
2.	16-08-2021	Pengoreksian latar belakang dan konsultasi Bab I, II, III	
3.	17-08-2021	Pengoreksian Bab II – Menambahkan kajian teori perspektif Islam	
4.	07-09-2021	Pengoreksian Bab II – Format penulisan	
5.	06-10-2021	Pengoreksian Bab III – Populasi dan sampel	
6.	08-10-2021	Pengoreksian Bab I s.d. Bab III	
7.	25-10-2021	Konsultasi revisi proposal skripsi	
8.	27-10-2021	Pengoreksian revisi proposal dan konsultasi kuesioner penelitian	
9.	29-11-2021	Pengoreksian Bab IV – Menambah interpretasi data	
10.	13-12-2021	Pengoreksian Bab V – Mendeskripsikan lebih spesifik keterkaitan	
11.	04-02-2022	Pengoreksian Bab V dan Bab VI	
12.	10-06-2022	Pengoreksian Bab I s.d. Bab VI	
13.			
14.			
15.			

Telah disetujui,
 Untuk mengajukan ujian Skripsi/Tesis/Desertai

Dosen Pembimbing 2

Malang, 10 Juni2022

Dosen Pembimbing 1

Dr. M. Fahim Tharaba, M. Pd.
 NIP. 198010012008011016

Ketua Jurusan MPI,

Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I., M.Pd.
 NIP. 197811192006041001

Lampiran 9: Biodata Mahasiswa

BIODATA MAHASISWA

Nama : Ma'rifatul Jannah
NIM : 16170048
Tempat Tanggal Lahir : Tulungagung, 09 Maret 1998
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Tahun Masuk : 2016
Alamat Asal : No. 12, Dsn. Dawuhan, RT/RW 001/002,
Ds. Podorejo, Kec. Sumbergempol,
Kab. Tulungagung, Jawa Timur, 66291
Nomor Handphone : 0857-3539-4940
Alamat Email : 16170048@student.uin-malang.ac.id

Malang, 10 Juni 2022

Mahasiswa,

Ma'rifatul Jannah

NIM. 16170048