

**DIGITALISASI BERBASIS SISTEM INFORMASI DAN ADMINISTRASI  
GURU AGAMA (SIAGA) DALAM UPAYA MENINGKATKAN LAYANAN  
ADMINISTRASI GURU AGAMA**

**(Studi Kasus di Kementerian Agama Kota Pasuruan)**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**SHALSABIEL MUQOMAH FADHL**

**NIM. 200106110070**



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

**2024**

**DIGITALISASI BERBASIS SISTEM INFORMASI DAN ADMINISTRASI  
GURU AGAMA (SIAGA) DALAM UPAYA MENINGKATKAN LAYANAN  
ADMINISTRASI GURU AGAMA**

**(Studi Kasus di Kementerian Agama Kota Pasuruan)**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada**

**Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan**

**Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang**

**Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana**

**Oleh**

**Shalsabiel Muqomah Fadhl**

**NIM. 200106110070**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG**

**2024**

# LEMBAR PERSETUJUAN

## LEMBAR PERSETUJUAN

**DIGITALISASI BERBASIS SISTEM INFORMASI DAN ADMINISTRASI  
GURU AGAMA (SIAGA) DALAM UPAYA MENINGKATKAN LAYANAN  
ADMINISTRASI GURU AGAMA  
(Studi Kasus di Kementerian Agama Kota Pasuruan)**

Oleh:

**SHALSABIEL MUQOMAH FADHL**

**NIM. 200106110070**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan ke sidang ujian pada tanggal 5 Maret 2024

Dosen Pembimbing,



**Dr. Sutrisno, M. Pd  
NIP. 196504031995031002**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam



**Dr. Nurul Yaqien, M. Pd  
NIP. 197811192006041001**

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Digitalisasi Berbasis Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama (SIAGA) dalam Upaya Meningkatkan Layanan Administrasi Guru Agama (Studi Kasus di Kementerian Agama Kota Pasuruan)” oleh Shalsabiel Muqomah Fadhl ini telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 20 Maret 2024

Dewan Penguji	Tanda Tangan
Penguji Utama Dr. Muhammad Amin Nur, M.A NIP. 197501232003121003	: 
Penguji Dr. H. Muhammad In'am Esha, M.Ag NIP. 197503102003121004	: 
Sekretaris Dr. Sutrisno, M.Pd NIP. 196504031995031002	: 
Pembimbing Dr. Sutrisno, M.Pd NIP. 196504031995031002	: 

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan,



## LEMBAR NOTA DINAS PEMBIMBING

**Dr. Sutrisno, M. Pd**  
**Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan**  
**Universitas Islam Negri Maulana Malik Ibrahim Malang**

---

### NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi Shalsabiel Muqomah Fadhl Malang, 1 Maret 2024  
Lamp : 4 Eksemplar

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Malang  
Di Malang

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

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

Nama : Shalsabiel Muqomah Fadhl  
NIM : 200106110070  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Judul Skripsi : Digitalisasi Berbasis Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama (SIAGA) dalam Upaya Meningkatkan Layanan Administrasi Guru Agama (Studi Kasus di Kementerian Agama Kota Pasuruan)

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

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Dosen Pembimbing



**Dr. Sutrisno, M. Pd**  
**196504031995031002**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shalsabiel Muqomah Fadhl  
NIM : 200106110070  
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar rujukan.

Malang, 4 Maret 2024  
Yang membuat pernyataan,



Shalsabiel Muqomah Fadhl  
NIM. 200106110070

## **LEMBAR MOTTO**

Pekerjaan-pekerjaan kecil yang selesai dilakukan akan lebih baik daripada rencana-rencana besar yang hanya didiskusikan. – Peter Marshal

Apa yang akan menjadi suratan takdir akan menjadi milikmu meskipun berada di bawah gunung Apa yang bukan digariskan takdir tidak akan mencapaimu meskipun berada diantara dua bibirmu – Umar Bin Khattab

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat dan karunia-Nya saya masih diberi kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Segala syukur kupersembahkan kepadamu ya Allah, karena telah memberikan rahmat serta hidayah kepada saya sehingga segala usaha yang selama ini saya lakukan untuk menyelesaikan skripsi ini bisa terlaksana. Terimakasih telah menghadirkan orang-orang baik disekeliling saya. Merekalah yang selalu memberi semangat, doa dan dukungan sehingga saya kuat dan yakin bisa menghadapi berbagai cobaan dan rintangan yang saya hadapi. Sholawat serta salam saya haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita keluar dari zaman kebodohan. Karya sederhana ini akan saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT. yang telah memberikan kenikmatan berupa Kesehatan, kemampuan, dan kesanggupan dalam pembuatan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercintaku Papa Khoiril Rokhman dan mama Rusianah yang selalu mendoakanku disetiap sujudnya, yang selalu membimbing, mendidik dan memberikan dukungan disetiap momen-momen penting dalam hidupku. Terimakasih untuk segala pengorbanan dan didikannya sehingga aku bisa menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
3. Untuk keluarga besarku The Mardjoekis.
4. Untuk Rahma Dona yang telah memberi semangat dan dukungan kepada penulis.
5. Wali Dosen, Bapak Dr. H. Muhammad In'am Esha. M.Ag yang memberikan dukungan dengan bimbingan judul hingga pengajuan dosen pembimbing skripsi.
6. Bapak Dr. Sutrisno, M.Pd selaku dosen pembimbing saya. Terimakasih telah sabar membimbing saya dari awal pembuatan skripsi hingga akhirnya saya bisa menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan harapan. Terimakasih atas segala ilmu pengetahuan yang telah bapak berikan kepada saya semoga bapak dan keluarga selalu dalam lindungan Allah.

7. Bapak H. Muhammad Mukhlisin Mufa, S.Ag, M.Pd.I selaku kepala Kementerian Agama Kota Pasuruan, terimakasih telah memberikan saya kesempatan untuk melakukan penelitian di Kementerian Agama Kota Pasuruan Semoga semakin maju dan jaya. Terimakasih juga saya ucapkan kepada segenap pihak PAIS bapak Moh. Ismail, S.Ag, M.Pd.I, bapak Dzulkifli, S.Ag, dan ibu Titik Sri Wahyuni serta segenap para GPAI Kota Pasuruan yang terlibat dalam penelitian saya semoga sehat selalu lancar segala urusannya.
8. Teman seperjuangan dan seangkatan Guardian Generation Malang. Terimakasih sudah menjadi bagian dari hidup saya. Terimakasih juga untuk segala bentuk dukungan dan do'a yang telah kalian berikan.
9. Yang terakhir untuk semua pihak yang telah membantu berpartisipasi dan mendukung dalam proses penyelesaian skripsi ini

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang selalu melimpahkan Rahmat, hidayah serta inayahNya sehingga dapat sampai pada titik ini dan berhasil menyelesaikan tugas akhir atau skripsi dengan baik serta tepat waktu. Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda agung Nabiullah Muhammad SAW, keluarga, para sahabat serta umatnya sampai akhir zaman, aamiin... aamiin... aamiin Yaarabbal'aalamiin.

Skripsi ini penulis susun guna memenuhi salah satu persyaratan tugas akhir Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan. Adapun judul yang penulis ambil yakni “Digitalisasi berbasis Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama (SIAGA) dalam Upaya Meningkatkan Layanan Administrasi Guru Agama (Studi Kasus di Kementerian Agama Kota Pasuruan)”.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih terhadap pihak-pihak yang telah berkontribusi membantu dalam penyusunan skripsi ini. Kemudian dalam kesempatan ini penulis juga dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. M. Zainuddin, M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Prof. Dr. H. Nur Ali, M. Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
3. Bapak Dr. Nurul Yaqien, M. Pd. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Devi Pramitha, M. Pd. I. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
5. Bapak Dr. Sutrisno, M.Pd selaku dosen pembimbing skripsi yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi ilmu serta arahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

6. Bapak Dr. H. Muhammad In'am Esha. M.Ag selaku dosen wali yang selalu memberikan dukungan serta motivasi agar tetap semangat dan fokus pada tujuan menyelesaikan studi ini.
7. Bapak/Ibu dosen Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
8. Bapak H. Muhammad Mukhlisin Mufa, S.Ag, M.Pd.I selaku kepala Kementerian Agama Kota Pasuruan, kemudian segenap pihak PAIS bapak Moh. Ismail, S.Ag, M.Pd.I, bapak Dzulkifli, S.Ag, dan ibu Titik Sri Wahyuni serta segenap para GPAI Kota Pasuruan yang terlibat dalam penelitian yang mana selalu bersedia memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.
9. Ayah dan Ibu saya yang tak henti-hentinya menjadi support system utama disetiap langkah saya.
10. Segenap teman-teman seperjuangan Guardian Generation Malang.
11. Serta kepada pihak-pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, yang sayang, selalu mendo'akan yang terbaik untuk keberhasilanku, dan banyak berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu merahmati, memberikan keberkahan juga balasan yang setimpal terhadap semuanya. Penulis pun juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna, sehingga demi tercapainya kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini peneliti sangat mengharapkan kritik juga saran yang membangun. Penulis juga berharap bahwa penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya, Aamiin.

Malang, 30 Januari 2024

Peneliti

## DAFTAR ISI

LEMBAR SAMPUL	
LEMBAR PENGAJUAN	
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR NOTA DINAS PEMBIMBING .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
LEMBAR MOTTO .....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
صخلم .....	xvi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
B. Rumusan masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat penelitian .....	6
E. Orisinalitas penelitian .....	8
F. Definisi istilah .....	13
G. Sistematika penulisan .....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Kajian Teori.....	16
1. Digitalisasi .....	16
2. SIAGA .....	20
3. Pelayanan Administrasi .....	22
B. Prespektif Teori dalam Islam.....	26

1. Digitalisasi .....	26
2. Pelayanan .....	27
C. Kerangka Berpikir .....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	30
B. Lokasi Penelitian .....	30
C. Kehadiran peneliti .....	31
D. Subjek Penelitian .....	31
E. Data dan sumber data .....	32
F. Instrumen penelitian .....	33
G. Teknik pengumpulan data .....	34
H. Pengecekan keabsahan data.....	35
I. Analisis data .....	36
J. Prosedur penelitian .....	37
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN.....	39
A. Paparan Data.....	39
B. Hasil Penelitian.....	47
BAB V PEMBAHASAN .....	66
A. Penerapan digitalisasi berbasis Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama (SIAGA) dalam upaya meningkatkan layanan administrasi guru agama.....	66
B. Dampak digitalisasi berbasis Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama (SIAGA) dalam upaya meningkatkan layanan administrasi guru agama.....	75
BAB VI PENUTUP .....	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran .....	80
DAFTAR RUJUKAN .....	81
LAMPIRAN.....	84
RIWAYAT HIDUP.....	87

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian.....	10
Table 3.1 Daftar Informan.....	32
Tabel 4.1 Periode Kepemimpinan Kepala Kementerian Agama Kota Pasuruan.....	42
Tabel 4.2 Kegiatan PAIS tahun 2023.....	46
Tabel 4.3 Tabel Hasil Penelitian.....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Pasuruan.....	44
Gambar 4.2 Vitor SIAGA oleh Operator PAIS.....	52
Gambar 4.3 Sosialisai Terkait SIAGA oleh PAIS kepada GPAI.....	55

## ABSTRAK

Fadhl, Shalsabiel Muqomah. 2024. *Digitalisasi berbasis Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama (SIAGA) dalam Upaya Meningkatkan Layanan Administrasi Guru Agama (Studi Kasus di Kementerian Agama Kota Pasuruan)*. Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing Skripsi: Dr. Sutrisno, M. Pd

**Kata Kunci:** Digitalisasi, SIAGA, Layanan Administrasi

Seksi pendidikan Agama Islam di kementerian Agama Kota Pasuruan merupakan salah satu lembaga yang telah memanfaatkan sistem informasi dalam kinerjanya. Aplikasi SIAGA merupakan aplikasi yang digunakan pada seksi PAIS untuk mengolah pendataan atau administrasi data GPAI se Kota Pasuruan. Dengan adanya SIAGA diharapkan dapat membantu dalam pengelolaan data sehingga dapat meningkatkan layanan administrasi guru agama.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan digitalisasi berbasis sistem informasi dalam meningkatkan layanan administrasi serta mengetahui dampak dalam penggunaannya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang cenderung terhadap analisis data. subjek penelitian ini adalah Kepala Seksi PAIS, Operator PAIS, Staff Administrasi PAIS dan Guru Pendidikan Agama Islam (GPAI) yang ada di Kota Pasuruan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian mengenai digitalisasi berbasis SIAGA ini menunjukkan bahwa aplikasi SIAGA dilakukan dengan persiapan dan pelaksanaan dalam penerapannya. Peran operator PAIS menjadi sangat penting dalam membimbing dan mengarahkan GPAI, peran tersebut berupa pemberian pelayanan terbaik demi meningkatkan layanan administrasi GPAI.

## ABSTRACT

Fadhl, Shalsabiel Muqomah. 2024. Digitalization based on the Religious Teacher Information and Administration System in an Effort to Improve Religious Teacher Administrative Services (Case Study at the Ministry of Religion, Pasuruan City). Thesis, Department Management Islamic Education, Faculty Tarbiyah and Teacher Training, Islamic University state Maulana Malik Ibrahim Malang. Thesis Advisor: Dr. Sutrisno, M. Pd

**Keywords:** Digitalization, SIAGA, Administrative Services

The Islamic religious education section at the Pasuruan City Ministry of Religion is one of the institutions that has utilized information systems in its performance. The SIAGA application is an application used in the PAIS section to process data collection or administration of GPAI data throughout Pasuruan City. With SIAGA, it is hoped that it can help in managing data so that it can improve administrative services for religious teachers.

The aim of this research is to find out how information system-based digitalization is implemented in improving administrative services and to find out the impact of its use.

This research uses a qualitative method with a descriptive approach that tends towards data analysis. The subjects of this research are the Head of the PAIS Section, PAIS Operators, PAIS Administrative Staff and Islamic Religious Education Teachers (GPAI) in Pasuruan City. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation.

The results of this research regarding SIAGA-based digitalization show that the SIAGA application was carried out with preparation and implementation in its implementation. The role of the PAIS operator is very important in guiding and directing GPAI, this role takes the form of providing the best service to improve GPAI administration services.

## صخلم

فضل، شلسبيل مقومة، ٢٠٢٤ الرقمنة القائمة على نظام معلومات وإدارة معلم الدين في الجهود المبذولة لتحسين الخدمات الإدارية لمعلم الدين (دراسة حالة في وزارة الدين في مدينة باسوروان). قسم إدارة التربية الإسلامية، كلية التربية وتدريب المعلمين، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرف على الرسالة : د. سوتريسنو، م

### الكلمات المفتاحية: الرقمنة، التنبيه، الخدمات الإدارية

يعد قسم التعليم الديني الإسلامي بوزارة الدين بمدينة باسوروان أحد المؤسسات التي لمعالجة جمع البيانات هو تطبيق يستخدم في قسم استخدمت نظم المعلومات في أدائها. تطبيق ، من المأمول أن تساعد في ومن خلال فلبسوروان في جميع أنحاء مدينة أو إدارة بيانات إدارة البيانات حتى تتمكن من تحسين الخدمات الإدارية لمعلمي الدين.

يهدف هذا البحث إلى معرفة كيفية تطبيق الرقمنة المبنية على نظام المعلومات في تحسين الخدمات الإدارية ومعرفة أثر استخدامها

يستخدم هذا البحث المنهج النوعي ذو المنهج الوصفي الذي يميل نحو تحليل ، والموظفين الإداريين في ، ومشغلي البيانات. موضوعات هذا البحث هي رئيس قسم في مدينة باسوروان. وكانت تقنيات جمع البيانات ومدرسي التربية الدينية الإسلامية المستخدمة هي الملاحظة والمقابلات والتوثيق

في الإدارة الإدارية وتشغيل البرامج في وزارة الدين. تظهر نتائج هو تطبيق يستخدمه تطبيق ، ولكن يبدو مفيداً جداً في إدارة إدارة أن تطبيق هذا البحث فيما يتعلق بالرقمنة المستندة إلى بالارتباك بشأن استخدامه على الرغم من تعليق التنشئة الاجتماعية فيما يتعلق غالباً ما يشعر باستخدامه

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan 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. 0543 b/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	= h	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

أَوْ = aw

أَي = ay

أُو = û

إِي = î

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar belakang

Perubahan zaman yang terjadi di seluruh dunia menjadikan kehidupan manusia semakin lama semakin modern. Banyak hal yang dulunya dilakukan secara tradisional atau manual, kini dapat dilakukan secara modern. Bukti dari keberadaan dunia modern adalah banyaknya perubahan terutama dalam bidang teknologi. Pada dasarnya penggunaan teknologi telah dialami oleh manusia terdahulu, akan tetapi seiring dengan berlangsungnya kehidupan manusia menjadikan teknologi semakin lama semakin meningkat sesuai dengan tingkat kebutuhan manusia<sup>1</sup>.

Perkembangan teknologi dilakukan karena alasan manusia yang ingin menyelesaikan permasalahan yang ada<sup>2</sup>. Perubahan teknologi di jaman modern sejatinya mempermudah manusia dalam mengerjakan segala sesuatu. Penggunaan teknologi yang semula dilakukan dengan cara manual kini berubah menjadi digital, hal tersebut dilakukan atas dasar inovasi, ilmu pengetahuan dan permasalahan yang dialami oleh manusia. Perubahan di era digital ini menjadikan masyarakat menjadi lebih maju dan pekerjaan yang dilakukan dapat lebih mudah, efektif dan juga efisien.

Salah satu keunggulan dalam digital ini adalah adalah perkembangan sistem informasi yang dapat di aplikasikan pada alat elektronik seperti laptop, komputer, maupun handphone. Sistem informasi kini menjadi salah satu peran penting dalam pendukung keputusan yang diterapkan dalam organisasi atau sebuah perusahaan. Selain itu sistem informasi juga diterapkan sebagai bahan eksistensi organisasi di tengah perkembangan teknologi yang semakin meningkat ini. Salah satu tujuan dari adanya Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah untuk membantu suatu organisasi dalam mengelola segala bentuk informasi, pendataan dan

---

<sup>1</sup> Novy Purnama, "Dampak Perkembangan Teknologi Komunikasi Terhadap Kehidupan Sosial Budaya", 03 Oktober, 2022, hlm 39

<sup>2</sup>Muhamad Ngafifi, 'Kemajuan Teknologi Dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya', *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi Dan Aplikasi*, 2.1 (2014), 33–47  
<<https://doi.org/10.21831/jppfa.v2i1.2616>>.

bahkan pengambilan keputusan dalam jangka waktu yang ditentukan<sup>3</sup>. Dengan peluncuran sistem informasi ini sangat memberikan pengaruh besar terutama di era digital. Pernyataan tersebut sesuai dengan artikel Alia, bahwasannya pemanfaatan teknologi memberikan pengaruh besar terhadap peradaban dunia baik dalam segi organisasi profit maupun noprofit seperti pendidikan.

Pada dasarnya penerapan sistem informasi disesuaikan dengan faktor internal dan eksternal dari suatu organisasi, oleh karena itu pengimplementasian dari sistem informasi diperlukan adanya analisis dan perencanaan strategis agar dapat menemukan model sistem informasi yang tepat bagi sebuah organisasi<sup>4</sup>. Sistem Informasi Manajemen (SIM) banyak digunakan di beberapa organisasi, perusahaan, atau bahkan suatu instansi. Sebelum adanya sistem informasi, pekerjaan mengenai administrasi dilakukan dengan cara manual yang mana dirasa boros waktu dan tenaga, namun kini perubahan teknologi yang dilakukan secara analog menjadi modern atau yang biasa disebut dengan digitalisasi sudah mulai dimanfaatkan terutama dalam penggunaan sistem informasi dalam suatu organisasi atau perusahaan hal tersebut mudah saja dilakukan dalam pekerjaan administrasi dan sistem informasi tersebut sangat mempermudah kinerja pegawai dan menjadikan lebih efektif dan efisien.

Digitalisasi dalam dunia modern sudah mulai diterapkan dalam kehidupan manusia terutama dalam melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan pendataan dan juga elektronik. Telah tertera dalam Undang-undang No 19 Tahun 2016 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik pada pasal 1 ayat 4, bahwasannya informasi sebagai bahan untuk pengambilan keputusan telah membentuk suatu kesatuan berupa dokumen elektronik yang memiliki keahlian dalam pengorganisasian data berbasis

---

<sup>3</sup> Alief Maulana, Muhammad Sadikin, and Arief Izzuddin, 'Implementasi Sistem Informasi Manajemen Inventaris Berbasis Web Di Pusat Teknologi Informasi Dan Komunikasi – BPPT', *Setrum : Sistem Kendali-Tenaga-Elektronika-Telekomunikasi-Komputer*, 07 Januari, 2018, 182.

<sup>4</sup> Didik Agus Triwiyono dan Danny Meirawan, 'Berbasis Teknologi Informasi Di Sekolah Dasar Oleh : Didik Agus Triwiyono Dan Danny Meirawan', *IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN AKADEMIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI SEKOLAH DASAR Oleh.*, 1, 2013, 61–72.

sistem informasi. Seperti mengirim, menerima, menyimpan, meneruskan dokumen secara online.

Penerapan teknologi digital menjadi salah satu terobosan di era modern dalam melakukan pendataan dengan cepat dan mudah. Pendataan tersebut dilakukan dengan menggunakan *device* seperti komputer, laptop maupun *handphone* yang terhubung dengan signal internet dan pendataan atau pekerjaan administrasi dapat dilakukan secara online secara mudah. Pekerjaan administrasi menggunakan digital dirasa sangat efisien terlebih hal tersebut mudah digunakan dimana saja dan kapan saja. Penggunaan digital yang terhubung dalam suatu sistem informasi menjadikan setiap organisasi lebih mudah melakukan pekerjaan. Pendataan dalam digital berfungsi untuk mencatat, menyimpan data atau mengirim data, sehingga data-data tersebut dapat dijadikan oleh pihak lain untuk melakukan pengambilan keputusan.

Telah banyak petunjuk dari Allah kepada umatnya melalui Kitab suci Al-Qur'an. Hal tersebut menjadi bukti bahwa kandungan Al-Qur'an tidak hanya menjelaskan mengenai hal keagamaan saja, akan tetapi Al-Qur'an juga menjelaskan mengenai kehidupan alam semesta. Bahkan pembelajaran yang berkaitan dengan teknologi juga dijelaskan dalam Al-Qur'an. Adapun teknologi digital dalam prespektif islam tertera dalam Al-Qur'an surah Yasin ayat 41 dan 42:

وَأَيُّ لَّهُمْ أَنَّا حَمَلْنَا ذُرِّيَّتَهُمْ فِي الْفَلَكِ الْمَشْحُونِ وَخَلَقْنَا لَهُمْ مِنْ مِثْلِهِ مَا يَرْكَبُونَ

*Artinya: "Dan suatu tanda (kebesaran Allah) bagi mereka adalah bahwa Kami angkut keturunan mereka dalam kapal yang penuh muatan dan Kami ciptakan (juga) untuk mereka (angkutan lain) seperti apa yang merekaendarai."<sup>5</sup>*

Dari penjelasan dari ayat tersebut, dapat ditafsirkan bahwasannya ilmu mengenai teknologi telah ada dalam Al-Qur'an, dengan demikian Allah telah menciptakan kendaraan yang berguna bagi kehidupan manusia, diantara kendaraan-kendaraan yang telah diciptakan oleh Allah adalah keunggulan Kapal yang bisa terapung di atas air dengan beban bawaan yang sangar berat. Hal tersebut tidak lain adalah atas kuasa dan izin Allah.

---

<sup>5</sup> Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahan, (Surabaya: CV Penerbit Fajar Mulya, 2012), hlm. 178

Seperti halnya keunggulan teknologi yang diciptakan oleh manusia, hal tersebut ditujukan untuk menambah wawasan dan membantu manusia untuk berfikir dalam melakukan kehidupan<sup>6</sup>.

SIM banyak digunakan di beberapa organisasi, perusahaan, atau bahkan suatu instansi. Salah satunya instansi pemerintah yang telah menerapkan SIM dalam kerjanya adalah kantor Kementerian Agama Kota Pasuruan, hal tersebut dilakukan karena penerapan sistem informasi berdampak besar bagi kinerja pegawai di Kementerian Agama.

Seksi PAIS di Kementerian Agama Kota Pasuruan telah memanfaatkan teknologi digital berupa sistem informasi dalam pengelolaan administrasi guru. Sistem informasi tersebut berupa aplikasi yang digunakan untuk melakukan pendataan segala administrasi guru agama. Aplikasi tersebut bernama Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama (SIAGA). SIAGA berarti rangkaian sistem yang dibalut menjadi sebuah aplikasi dengan tujuan untuk pendataan guru agama dari tingkat TK, SD, SMP dan SMA/SMK atau lembaga pendidikan yang bernaungan di bawah KEMENDIKBUD hal tersebut ditujukan untuk guru pendidikan agama yang dalam kinerjanya dibawah naungan Kementrian Agama. SIAGA berfungsi untuk melakukan pendataan manajerial guru agama kemudian melakukan penyeleksian kelayakan untuk mengikuti Pendidikan Profesi Guru (PPG) agar menjadi guru yang profesional (sertifikasi) sampai proses pendapatan tunjangan profesi guru (TPG)<sup>7</sup>. SIAGA telah dibentuk dan disahkan sejak tahun 2019 yang disahkan oleh Direktorat Pendidikan Agama Islam di Kementerian Agama RI.

Penggunaan SIAGA oleh kantor Kementerian Agama Kota Pasuruan yang berada di Jln. Panglima Sudirman No.75 Kota Pasuruan ini menjadi salah satu media utama dalam pengelolaan administrasi guru agama. Sesuai prosedur dari SIAGA, dijelaskan bahwa penggunaan akun

---

<sup>6</sup> Abror Muzakkir Muda, Reni Kartika, and Vandri Ahmad Isnaini, 'Penerapan Ayat Al-Qur'an Dalam Teknologi Informasi Dan Komunikasi', *Sains dan Sains Terapan Journal*, Vol I, No. 1, Januari 2023, hal.30–37.

<sup>7</sup> Sofi Fahmiani, Muhammad Tanwirul Qulub, and Arif Mansyuri, 'Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Dan Administrasi Guru Agama (Siaga) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif Di Seksi Pendidikan Agama Islam (PAIS) Kementerian Agama Kabupaten Lamongan', *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 2.1 (2020), 63–77 <<https://doi.org/10.15642/japi.2020.2.1.63-77>>.

tersebut diatur atau dihandle oleh operator seksi Pendidikan Agama Islam (PAIS) di setiap kementerian Agama terutama di kementerian agama Kota Pasuruan. Adapun pendataan dalam aplikasi SIAGA meliputi data pendidik, tenaga kependidikan dan data satuan pendidikan. Fungsi utama dari SIAGA adalah memudahkan dalam pengelolaan administrasi serta verifikasi perubahan data oleh guru agama dan pengawas<sup>8</sup>. Semenjak diluncurkannya SIAGA, operator PAIS dapat melihat progres kinerja guru baik dalam pengoperasian teknologi maupun profesionalitas guru dalam kinerjanya.

Penggunaan sistem informasi di era digital ini dirasa cukup membantu pekerjaan manusia terutama dalam pengelolaan administrasi dalam suatu organisasi. Meskipun sistem informasi tersebut mempermudah tetapi juga dapat mengalami kendala dalam penggunaannya seperti kurangnya SDM yang kompeten dalam bidang digital sehingga dirasa kurang memahami digital yang menghambat proses pendataan online melalui teknologi, selain itu sering kali penggunaan teknologi yang memanfaatkan internet terhambat jaringan dan mengalami server down, hal tersebut juga menimbulkan terganggunya penggunaan teknologi.

Meindaklanjuti dari permasalahan tersebut, peneliti ingin mengetahui bagaimana implementasi digitalisasi berbasis SIAGA di era pengelolaan administrasi dan bagaimanakah dampak digitalisasi bagi pelayanan administrasi di Kementerian Agama Kota Pasuruan. Peneliti menjadikan Kantor Kementerian Agama Kota Pasuruan sebagai tempat penelitian karena peneliti mengetahui bahwa pegawai di Kementerian Agama Kota Pasuruan selalu meningkatkan disiplin dan kinerja dalam efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat, hal tersebut sejalan dengan visi misi Kementerian Agama Kota Pasuruan point ke lima yaitu menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

---

<sup>8</sup> Poppy Putri Kusumaning Ayu, 'Pelayanan Administrasi Guru Pai Pada Lembaga Pendidikan Melalui Aplikasi Siaga Di Kabupaten Kutai Timur', *Al-Rabwah*, Vol 16, No.02, November 2022, hal.106–107

Penjelasan mengenai hal tersebut telah disepakati setelah rapat kerja dan telah dijadikan sebagai SOP dalam pedoman pelaksanaan pekerjaan. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“DIGITALISASI BERBASIS SISTEM INFORMASI DAN ADMINISTRASI GURU AGAMA (SIAGA) DALAM UPAYA MENINGKATKAN LAYANAN ADMINISTRASI GURU AGAMA (Studi Kasus di Kementerian Agama Kota Pasuruan)”**

## **B. Rumusan masalah**

Menindaklanjuti latar belakang yang berjudul “Digitalisasi Berbasis Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama (SIAGA) dalam Upaya Meningkatkan Layanan Administrasi Guru Agama (Studi Kasus di Kementerian Agama Kota Pasuruan)”, adapun rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan digitalisasi berbasis Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama (SIAGA) dalam upaya meningkatkan layanan administrasi guru agama?
2. Bagaimana dampak digitalisasi berbasis Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama (SIAGA) dalam upaya meningkatkan layanan administrasi guru agama?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang sesuai rumusan yang telah ditentukan di atas, maka tujuan mengenai penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan penerapan digitalisasi berbasis SIAGA dalam upaya meningkatkan layanan administrasi guru agama?
2. Mendeskripsikan dampak digitalisasi berbasis SIAGA dalam upaya meningkatkan layanan administrasi guru agama?

## **D. Manfaat penelitian**

Beberapa manfaat yang akan didapatkan dari kegiatan penelitian ini diantaranya yakni:

1. Manfaat teoritis

- a. Memberi gambaran terkait penerapan digitalisasi berbasis SIAGA dalam meningkatkan layanan administrasi guru agama
  - b. Memberikan gambaran mengenai dampak dalam penggunaan digitalisasi berbasis SIAGA di Kota Pasuruan
2. Manfaat praktis
- a. Bagi instansi
    - 1) Bagi instansi, dapat dijadikan sebagai tolak ukur tingkat keberhasilan dan menjadi bahan evaluasi untuk kedepannya mengenai dampak digitalisasi berbasis SIAGA dalam pelayanan administrasi guru
    - 2) Bagi instansi lainnya, memberikan gambaran dan inspirasi akan pentingnya pengetahuan mengenai penerapan dan dampak digitalisasi dalam layanan administrasi yang mana hal tersebut dapat memberikan pelayanan terbaik dan meningkatkan kepercayaan pelanggan.
  - b. Bagi perguruan tinggi

Memperkaya akan ilmu dan referensi mengenai penelitian civitas akademik dimana dapat berguna sebagai media ulasan serta referensi bagi penelitian terkait.
  - c. Bagi GPAI dan lembaga sekolah

Memberikan manfaat mengenai penerapan sistem informasi manajemen dalam pengelolaan data berbasis teknologi digital dalam meningkatkan akuntabilitas administrasi guru agama.
  - d. Bagi peneliti

Menambah pengetahuan terkait dampak digitalisasi berbasis SIAGA dalam upaya meningkatkan layanan administrasi guru agama di instansi pemerintah.
  - e. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai bahan referensi, untuk perkembangan peneliti selanjutnya mengenai penerapan dan dampak digitalisasi berbasis SIAGA dalam meningkatkan layanan guru agama.

## **E. Orisinalitas penelitian**

Orisinalitas penelitian memuat berbagai kumpulan penelitian yang mana terdapat kemiripan dengan penelitian yang akan peneliti teliti. Sangat banyak penelitian yang meneliti terkait implementasi sistem informasi ini, walaupun begitu penelitian yang dilakukan terdapat perbedaan dalam fokus penelitian yang akan diteliti, baik metode, teori, subjek, objek, maupun titik fokus lain. Kemiripan bukan berarti sama, melainkan dengan orisinalitas ini dapat diketahui perbedaan antara penelitian yang sebelumnya, sehingga dapat dipastikan bahwa tidak adanya pengulangan penelitian. Selain itu, penelitian terdahulu juga bermanfaat sebagai pedoman penulisan dalam penelitian ini. Berikut beberapa penelitian terdahulu terkait implementasi sistem informasi dalam pengelolaan manajemen:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Holip, Anwari dan Horiyah berjudul “Digitalisasi Buku Skripsi dan Tugas Akhir Berbasis Web”. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk melakukan Digitalisasi berbasis web bagi buku skripsi dan tugas akhir di Universitas Islam Madura sehingga dapat memudahkan para mahasiswa maupun yang membutuhkan untuk menemukan file dalam aplikasi web yang dibuat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan cara observasi dan wawancara sebagai pengumpulan data. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa rancangan digitalisasi Skripsi Berbasis Web yang dapat memudahkan penggunaanya dalam melakukan pengolahan data yang berhubungan dengan skripsi. Evaluasi system dilakukan dengan menggunakan User Acceptend Test (UAT) dan diperoleh persentase jawaban responden 75% yang menunjukkan bahwa penggunaan sistem mudah/sesuai. Pendataan Skripsi berbasis web ini akan memudahkan dalam proses pencarian dan pertanggungjawaban yang diperlukan.
2. Penelitian kedua oleh Muksalmina, berjudul “Efektivitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Online UIN Ar- Raniry dalam Proses Tri Dharma Perguruan Tinggi (Studi pada FDK UIN Ar-Raniry)”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan mengenai penerapan Sistem Informasi Akademik (Siakad) online di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry serta melakukan penganalisisan terhadap tingkat efektivitas Sistem Informasi Akademik (Siakad) online UIN Ar-Raniry sesuai dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Teknik pendekatan yang dilakukan oleh peneliti adalah metode kualitatif dengan deskriptif analisis. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil akhir yang didapatkan dari penelitian tersebut adalah adanya kelancaran terhadap penggunaan Siakad online di Fakultas Dakwah dan Komunikasi, tolak ukur dari kelancaran tersebut adalah adanya pemahaman yang baik mengenai teknologi oleh mahasiswa dan dosen dalam pengoperasian sistem tersebut. Kemudahan dalam pengaksesan portal akademik Siakad kapan saja dan di mana saja menjadikan alasan bahwa sistem informasi tersebut sangat efektif untuk digunakan. Tingkat efektivitas Siakad online UIN Ar-Raniry dalam unsur Tri Dharma Perguruan Tinggi di Fakultas Dakwah dan komunikasi sudah efektif dalam hal pengajaran namun tidak dalam hal pengabdian.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Luthfiyyah Salsabila, berjudul “Analisis Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama (SIAGA) Guna Meningkatkan Layanan Pada Guru Pendidikan Agama Islam Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman”. Tujuan dilakukannya penelitian terkait adalah untuk mengetahui tentang Implementasi Aplikasi SIAGA dan keefektifan SIAGA dalam peningkatan layanan Guru Agama di Kementerian Agama Kabupaten Sleman. Penelitian ini dilakukan dengan cara kualitatif deskriptif yang menekankan pada penganalisisan sebuah data. Subjek penelitian ini adalah Operator SIAGA dalam seksi PAIS dan Guru Pendidikan Agama yang ada di Kabupaten Sleman. Adapun teknis dalam pengumpulan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan atas dasar metode PIECES Framework dalam

penganalisisan data. Hasil analisis efektivitas aplikasi SIAGA dengan menggunakan dimensi performance, information, control, efficiency, servis dan user menunjukkan bahwa aplikasi SIAGA di Kabupaten Sleman cukup baik walaupun masih terdapat kekurangan aplikasi SIAGA dinilai cukup efektif dan mampu meningkatkan layanan di seksi PAIS terhadap guru pendidikan agama islam yang ada di Kabupaten Sleman.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Damayanti, Samsugi, Andi, dan Tiara berjudul “Digitalisasi Sistem Peminjaman Buku Pada SMK Negeri 2 Kalianda Lampung Selatan.” Penelitian ini ditujukan untuk merancang dan membangun Sistem Informasi Manajemen Pemasaran, Penjualan dan Melakukan pengembangan Digitalisasi Sistem Peminjaman Buku Pada SMK Negeri 2 Kalianda Lampung Selatan yang dapat membantu pustakawan perpustakaan sekolah SMK Negeri 2 Kalianda Lampung Selatan dalam mengelola data buku, menarik minat siswa, guru dan SMK Negeri 2 Kalianda agar dapat membaca buku atau mencari literatur ilmu pengetahuan di perpustakaan secara digital dan mengimplementasikan sistem informasi perpustakaan digital pada SMK Negeri 2 Kalianda Lampung Selatan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari perhitungan yang dilakukan menggunakan Skala Likert memperoleh hasil 80,27%. Maka dapat disimpulkan bahwa perancangan sistem ini dinyatakan baik untuk digunakan dan layak untuk di implementasikan.

**Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian**

<b>No</b>	<b>Nama Peneliti, Judul, Jurnal, Vol, No, Tahun</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>	<b>Orisinalitas penelitian</b>
1	Muhammad	Meneliti	Peneliti ini	Penelitian

	Holip, Anwari, dan Horiyah berjudul “Digitaliasi Buku Skripsi dan Tugas Akhir Berbasis Web”. Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika, Vol.7 No. 2, April 2023	mengenai digitalisasi berbasis web. Menggunakan metode penelitian yaitu kualitatif	lebih terfokus pada kegiatan perancangan digitalisasi berbasis web yang akan dilakukan	menggunakan metode kualitatif dengan menerapkan observasi dan wawancara dalam pengumpulan data.
2	Muksalmina, berjudul “Efektivitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Online UIN Ar- Raniry dalam Proses Tri Dharma Perguruan Tinggi (Studi pada FDK UIN Ar- Raniry)”. Skripsi	Meneliti mengenai penggunaan sistem informasi berupa aplikasi. Menggunakan metode penelitian yaitu kualitatif	Peneliti ini lebih terfokus pada efektivitas Tri Dharma Perguruan Tinggi di fakultas Dakwah dan Komunikasi.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

	Mahasiswa UIN Ar- Raniry Darussalam banda Aceh 2018			
3	Luthfiyyah Salsabila, berjudul “Analisis Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama (SIAGA) Guna Meningkatkan Layanan Pada Guru Pendidikan Agama Islam Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman”, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan	Meneliti mengenai penggunaan aplikasi SIAGA di Kantor Kementerian Agama. Menggunakan metode penelitian yaitu kualitatif	Peneliti ini lebih terfokus pada efektivitas penggunaan aplikasi SIAGA dalam layanan guru	Penelitian dengan metode kualitatif pendekatan deskriptif yang cenderung terhadap penganalisan data.

	Kalijaga Yogyakarta 2023			
4	Damayanti, Samsugi, Andi, dan Tiara, berjudul “Digitalisasi Sistem Peminjaman Buku Pada SMK Negeri 2 Kalianda Lampung Selatan.” Jurnal Universitas Teknokrat Indonesia, Vol. 2, No. 2, September 2021	Meneliti mengenai digitalisasi pada suatu sistem peminjaman buku perpustakaan. Menggunakan metode penelitian yaitu Kuantitatif	Peneliti ini lebih terfokus pada kegiatan perancangan sistem informasi pada perpustakaan sekolah.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang cenderung menggunakan angka dalam pengukuran penelitian.

#### F. Definisi istilah

Definisi istilah dapat dikatakan sebagai penjelasan mengenai fokus penelitian yang terdapat pada judul dengan tujuan memberikan pengertian secara rinci dan singkat agar peneliti fokus terhadap kajian yang diinginkan serta meminimalisir pemahaman yang berbeda dalam makna kata yang terkandung. Berikut definisi istilah yang terdapat pada penelitian ini:

1. Digitalisasi yaitu suatu proses perubahan dari analog ke digital dengan memanfaatkan sistem informasi dalam kinerjanya.
2. Sistem Informasi dan Administasi Guru Agama (SIAGA) adalah sekumpulan dari beberapa sistem yang terkandung yang ditujukan untuk pendataan administrasi guru agama yang dikembangkan oleh direktorat Pendidikan Agama Islam (PAI) Ditjen Pendidikan Islam Kementerian Agama RI.
3. Pelayanan merupakan kegiatan yang diberikan kepada pelanggan yang diperuntukkan untuk memenuhi kebutuhan dengan memberikan kualitas terbaik secara profesional<sup>9</sup>.
4. Administrasi merupakan suatu kegiatan yang berhubungan dengan pengaturan kebijakan manajerial agar dapat mencapai sasaran maupun tujuan organisasi<sup>10</sup>.

#### **G. Sistematika penulisan**

Pada penelitian ini akan peneliti paparkan mengenai sistematika penulisan, dimana terdiri dari beberapa bab. Berikut perinciannya:

BAB I merupakan pendahuluan, pada bab ini terdapat pemaparan terkait pola dasar penulisan, diantaranya meliputi latar belakang, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan dan mandat dari penelitian, orisinalitas penelitian, definisi istilah serta sistematika penulisan.

BAB II adalah penjelasan mendalam, pada bab ini sesuai judul yakni memuat berbagai teori-teori yang peneliti jadikan sebagai acuan pada penelitian ini dimana terkait kualitas pelayanan juga kepuasan pelanggan.

BAB III dapat berisi mengenai metode-metode yang digunakan dalam penelitian, diantaranya pendekatan dan jenis penelitian, lokasi, kehadiran peneliti, subjek penelitian, sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, pengecekan keabshan data, analisis data, dan prosedur penelitian.

---

<sup>9</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010, h.22

<sup>10</sup> Meilani Teniwut, *Pengertian Administrasi, Fungsi dan Tujuan*, Jakarta: Media Indonesia, 2022, h. 68

BAB IV yakni hasil penelitian, dimana memuat berbagai pemaparan data-data dan semua hasil penelitian yang didapat dari pengolahan data-data tersebut.

BAB V merupakan pembahasan yang membahas hasil dari penelitian yang didapatkan mengenai implementasi dan dampak dari Digitalisasi Berbasis SIAGA dalam Upaya Meningkatkan Layanan Administrasi Guru Agama di Kantor Kementerian Agama Kota Pasuruan yang kemudian dikaitkan pada pemenuhan atau menjawab permasalahan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya.

BAB VI sebagai penutup, yang memuat mengenai penarikan kesimpulan dan pemberian saran terhadap penelitian yang telah dilakukan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

##### 1. Digitalisasi

###### a. Pengertian digitalisasi

Digitalisasi dapat diartikan sebagai suatu proses perubahan dari analog ke digital dengan memanfaatkan teknologi dan data digital dengan pengoperasian secara otomatis yang terdapat pada suatu sistem komputer<sup>11</sup>. Lasa menyatakan bahwa digitalisasi adalah proses dalam pengelolaan data dan dokumen cetak menjadi dokumen elektronik. Sependapat dengan Sukmana yang mengartikan pengertian dari digitalisasi merupakan proses perubahan media dari bentuk cetak, audio dan juga video menjadi bentuk digital. Dalam perubahan menjadi digitalisasi diperlukan adanya peralatan elektronik seperti handphone dan komputer sebagai media pendukung<sup>12</sup>.

Menurut Siregar, pengertian dari digitalisasi adalah proses perubahan sifat yang pada awalnya berbentuk fisik dan analog kini berubah menjadi bentuk virtual dan digital. Seperti misalnya, di jaman dahulu penyimpanan dokumen kantor masih menggunakan cara analog yaitu dengan menyimpan beberapa dokumen penting dalam suatu ruangan khusus namun kini penyimpanan dokumen penting dapat memanfaatkan digital dengan bantuan teknologi seperti komputer.

Brennen dan Kreiss berpendapat bahwa digitalisasi adalah peningkatan terhadap ketersediaan data digital dengan

---

<sup>11</sup> Puji Rahayu, 'Pengaruh Era Digital Terhadap Perkembangan Bahasa Anak', *Al-Fathin: Jurnal Bahasa Dan Sastra Arab*, 2.1 (2019), 47 <<https://doi.org/10.32332/al-fathin.v2i2.1423>>.

<sup>12</sup> Eka Wenats Wuryantai, 'Digitalisasi Masyarakat: Menilik Kekuatan Dan Kelemahan Dinamika Era Informasi Digital Dan Masyarakat Informasi', *Jurnal ILMU KOMUNIKASI*, Vol 1, No.2, 2013, hal.131-42.

memanfaatkan kemajuan teknologi baik dalam penyimpanan data, mentransfer data, amupun analisis data digital. Dalam pemanfaatan digital maka suatu organisasi akan mengalami *paperless* atau penggunaan kertas menjadi lebih sedikit, hal tersebut wajar terjadi karena seluruh dokumen kini penyimpanan dilakukan dengan cara digital<sup>13</sup>. Hasil dari digitalisasi yang memberikan gambaran baru mengenai teknologi dapat dipergunakan dengan mudah kapan saja dan dimana saja, penyimpanan secara online juga dirasa lebih aman daripada penyimpanan berbentuk kertas.

Penyebab adanya perubahan atau transformasi dalam digital ini terjadi karena kebutuhan manusia di era modern dengan perkembangan dari hasil pikiran dan kecerdasan manusia. Adanya digitalisasi dalam kehidupan manusia bukan berarti menggantikan kedudukan pekerjaan analog akan tetapi digitalisasi hanyalah mempermudah pekerjaan manusia dengan cara beradaptasi ditengah perkembangan kemajuan teknologi<sup>14</sup>.

Menindak lanjuti beberapa pengertian dari digitalisasi yang telah dijelaskan maka kesimpulan dari digitalisasi adalah perubahan yang terjadi dari manual ke modern atau dari analog ke digital. Penyimpanan dokumen dalam komputer dapat mempermudah pekerjaan manusia serta dapat diakses dimanapun dan kapanpun.

#### b. Dampak digitalisasi

Pengertian dari dampak adalah akibat yang terjadi atas tindakan yang dilakukan, dampak dapat berbentuk positif maupun negatif. Adapun digitalisasi yang dialami oleh masyarakat luas tentunya menimbulkan beberapa dampak positif dan negatif yang mana hal tersebut mempengaruhi proses jalannya organisasi. Adapun dampak positif digitalisasi adalah:

---

<sup>13</sup> Wawan Setiawan, 'Era Digital Dan Tantangannya', *Seminar Nasional Pendidikan*, 2017, 1–9.

<sup>14</sup> Rustam Aji, 'DIGITALISASI, ERA TANTANGAN MEDIA (Analisis Kritis Kesiapan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Menyongsong Era Digital)', *Islamic Communication Journal*, 1.1 (2016), hal. 43–54.

1. Mudah mendapatkan informasi dimana saja dan kapan saja<sup>15</sup>
2. Inovasi terbaru dalam perubahan sistem yang ada pada teknologi memudahkan pekerjaan organisasi
3. Digital sebagai bahan penyampaian informasi kepada masyarakat luas melalui pemanfaatan media massa
4. Meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam penggunaan teknologi yang semakin maju
5. Pemanfaatan platform online dalam digital dapat memudahkan manusia melakukan banyak hal<sup>16</sup>

Sedangkan dampak negatif dari digitalisasi adalah:

1. Rawan perilaku curang dan peniruan dalam suatu informasi karena pengaksesan data dapat dengan mudah untuk dilakukan
2. Kekhawatiran terhadap penggunaan teknologi dibawah umur seperti anak-anak yang tanpa pengawasan, karena masa kanak-kanak adalah masa ingin tau segala hal<sup>17</sup>
3. Ketakutan terhadap perilaku kejahatan seperti hacker yang dapat dengan mudah mencuri data mengenai informasi pribadi pengguna
4. Tidak memanfaatkan teknologi dengan sebaik-baiknya, biasanya teknologi dalam internet digunakan untuk senang-senang saja justru malah tidak digunakan untuk belajar.

Menindaklanjuti mengenai dampak positif dan negatif yang ada pada penggunaan digitalisasi di era modern menjadi sebuah gambaran dan deskripsi mengenai digitalisasi itu sendiri, hal tersebut dapat dijadikan sebagai acuan dalam penggunaan digitalisasi kedepannya untuk semua organisasi.

### c. Tujuan digitalisasi

---

<sup>15</sup> Luke Tredinnick, 'Artificial Intelligence and Professional Roles', *Business Information Review*, 34.1 (2017), 37–41 <<https://doi.org/10.1177/0266382117692621>>.

<sup>16</sup> Aji Luhur, 'Manfaat Dan Dampak Digitalisasi Pada Bisnis Logistik Di Era New Normal', *Dinamika Bahari*, 2.2 (2021), hal.131–35.

<sup>17</sup> Ellyzabeth, *Digitalisasi Sebagai Pengembangan Model Pembelajaran*, Batam: Cendikia Mulya Mandiri, 2022, hal. 93

Tujuan digitalisasi secara umum adalah memudahkan pekerjaan manusia dalam sehari-hari agar lebih cepat, mudah, dan efisien. Tujuan dibentuknya digitalisasi dapat memberikan manfaat yang begitu besar bagi pengguna karena dengan adanya digitalisasi pekerjaan dirasa cukup efektif karena tidak perlu membutuhkan banyak waktu untuk menyelesaikan pekerjaan yang biasa dilakukan oleh masyarakat. Akan tetapi perlu ditekankan bahwasannya penggunaan digitalisasi bukan berarti menyingkirkan pekerjaan manual yang biasa dilakukan akan tetapi digitalisasi hanya membantu dan mempermudah pekerjaan yang biasa dilakukan.

Penggunaan digitalisasi dalam bidang pelayanan di dunia bisnis maupun organisasi memiliki tujuan untuk mengelola data-data dan informasi mengenai jasa yang disediakan yang kemudian diberikan kepada pelanggan yang membutuhkan. Marilyn Deegan dan Simon Tanner dalam bukunya yang berjudul *Digital Futures* menjelaskan bahwasannya ada beberapa manfaat yang dapat diambil dari penggunaan digitalisasi, diantaranya adalah:

1. Dapat mengakses secara cepat dengan pemanfaatan alat teknologi yang terhubung dengan internet
2. Dapat digunakan untuk membagiakan maupun publikasi koleksi
3. Memudahkan untuk mencari pendaataan atau informasi yang disimpan
4. Dapat menampilkan materi kedalam beberapa tampilan atau bentuk format yang berbeda-beda
5. Mengoptimalkan kemampuan penelusuran
6. Meminimalisir pengeluaran dan penyimpanan<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Marilyn Deegan & Simon Taner. *Digital Futures: Strategis For The Information Age*, London: Library Association Publishing, 2002, h. 23

## 2. SIAGA

Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama atau yang biasa disingkat SIAGA merupakan sebuah sistem informasi yang diluncurkan pertama kali oleh Direktorat Pendidikan Agama Islam pada tahun 2019. SIAGA ini merupakan aplikasi yang dimanfaatkan untuk pendataan baik verifikasi atau validasi data guru agama serta pengawas madrasah<sup>19</sup>. Bagi setiap lembaga pendidikan yang memiliki guru agama maka wajib memiliki akun SIAGA yang kemudian mengisi data yang diminta sehingga dapat diverifikasi dan validasi atau istilahnya verval oleh operator PAIS<sup>20</sup>.

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.13 Tahun 2012 mengenai Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, bab 1 Pasal 23 menyebutkan bahwa SIAGA merupakan sebuah sistem informasi berbasis web yang berisi segala data administrasi Guru Agama serta pengawas yang mana bertugas di lembaga Diknas non-madrasah atau sekolah umum. Adapun lembaga yang berada dalam naungan Kementerian Agama seksi PAIS (Pendidikan Agama Islam) adalah PAUD, SD/SDLB, SMP/SMPLB, SMA/SMALB, SMK/SMKLB.

Pada dasarnya aplikasi ini ditujukan kepada guru PAI yang berada pada sekolah umum yang tidak memiliki lembaga yang jelas dalam menaungi kinerjanya, guru PAI terdiri dari dua pilar antara Departemen Agama dengan Departemen Pendidikan nasional, meskipun para guru mendapatkan gaji dari Dinas Pendidikan Kota/Kabupaten, akan tetapi dalam pelaksanaan sertifikasi justru dibawah naungan Departemen Agama, oleh karena itu peluncuran aplikasi SIAGA ditujukan kepada guru PAI yang mana pengoperasiannya dikendalikan oleh operator PAIS dalam kementerian Agama Kota/kabupaten.

Aplikasi SIAGA adalah sebuah sistem berupa aplikasi yang dimanfaatkan sebagai media dalam melakukan pendataan guru dan

---

<sup>19</sup> Abdi Guru, Siaga Pendis Kemenag, Aplikasi Verval Guru dan Pengawas PAI, dalam <https://abdiguru.id/siaga-pendis-kemenag-aplikasi-verval-guru-dan-pengawas-pai/>, diakses tanggal 15/10/2023

<sup>20</sup> Farel Media, Siaga Pendis Kemenag, dalam <https://siagapendis.org/>, diakses tanggal 15/10/2023

pengawas PAI berbasis online<sup>21</sup>. Tujuan diluncurkannya aplikasi SIAGA ini adalah untuk kegiatan verifikasi data, pemantauan kinerja, pemantauan peningkatan mutu dan memudahkan pengarsipan data guru dan juga pengawas. Oleh karenanya, aplikasi SIAGA memudahkan dalam peningkatan kinerja sehingga pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien yang mana nantinya dapat mempermudah dalam penyaluran tunjangan. Data yang tertera dalam SIAGA dijadikan sebagai informasi dalam pelaksanaan program Direktorat Pendidikan Agama Islam seperti sertifikasi, Pembayaran TPG, dan pelaksanaan PPKB<sup>22</sup>.

SIAGA dioperasikan oleh operator di setiap kantor kementerian Agama Kota/Kabupaten pada seksi Pendidikan Agama Islam (PAIS), hal tersebut bertujuan untuk mempermudah dalam melakukan pekerjaan dan terfokuskan pada satu objek. Adapun berikut adalah beberapa hal yang bisa dikelola oleh operator PAIS dalam pengoperasian aplikasi SIAGA, diantaranya:

- a. Melakukan penginputan data GBPNS non inpassing maupun inpassing
- b. Melakukan pengecekan dan verval data direktori guru
- c. Melakukan pengecekan dan verval status pegawai
- d. Melakukan pengecekan dan verval absensi guru PAI dan Pengawas
- e. Melakukan pengecekan dan verval pencairan GPAI PNS
- f. Melakukan sertifikasi kelayakan TPG (Tunjangan Profesi Guru)

Macam-macam akun yang dimiliki oleh SIAGA yakni sebagai berikut:

- a. Akun SIAGA Provinsi/kanwil. Akun ini dikelola oleh operator Kementerian Agama tingkat Provinsi
- b. Akun SIAGA Kota/kabupaten. Akun ini dikelola oleh operator Kementerian Agama tingkat Kota/kabupaten. Jenis data yang

---

<sup>21</sup> Keputusan Direktur jendral Pendidikan Islam Nomor 7180 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Teknis Penyaluran Tunjangan Profesi Guru Pendidikan Agama Islam. 2018. Jakarta: Dirjen RI

<sup>22</sup> Sri Dewi. "Analisis Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Proses Pengambilan Keputusan". *Majalah Ilmiah Unikom* Vol.11 No. 2, 2016.

dikelola yaitu data Pendidika dan tenaga kependidikan data satuan pendidikan.

- c. Akun SIAGA Pengawas. Terdapat sedikit perbedaan antara fitur pengawas dan fitur guru. Fitur pengawas memiliki menu “Guru Binaan” sedangkan fitur guru tidak memiliki fitur tersebut akan tetapi memiliki fitur “Jadwal dan tugas”
- d. Akun SIAGA Guru. Akun ini dipergunakan oleh guru untuk melakukan penginputan data atau perubahan data. akun SIAGA guru ini dikendalikan dan dioperasikan oleh operator PAIS di setiap kantor kemenag Kota/Kabupaten.

Dengan adanya aplikasi SIAGA, maka mempermudah dalam jalannya pengelolaan data guru maupun pengawas bagi operator PAIS. Selain itu aplikasi ini juga memberikan kemudahan kepada guru dan pengawas dalam kinerjanya. Sehingga segala aktivitas pengelolaan data dalam aplikasi SIAGA dapat berjalan secara efektif dan efisien.

### **3. Pelayanan Administrasi**

- a. Pengertian pelayanan administrasi

Pelayanan adalah rangkaian kegiatan yang diberikan dari suatu pihak ke pihak lain dengan cara membantu, mengadakan, dan memberikan suatu hal baik barang maupun jasa<sup>23</sup>. Pelayanan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, dalam arti lain pelayanan berarti siap membantu dalam segala aspek yang dibutuhkannya, setiap organisasi atau perusahaan pasti berusaha untuk membutuhkan suatu pelayanan yang baik karena pelayanan akan berpengaruh terhadap reaksi dari pelanggan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian dari pelayanan adalah kegiatan melayani segala hal yang berkaitan dengan kebutuhan pelanggan<sup>24</sup>. Pada dasarnya pelayanan merupakan serangkaian dari beberapa kegiatan yang

<sup>23</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gaya Media, 2011, hlm, 11.

<sup>24</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus versi online/daring (dalam jaringan) dikutip dari <https://kbbi.web.id/layan>, pada 26 September 2023, Pukul 20. 07 WIB

berkesinambungan sehingga dilakukan secara terstruktur agar kebutuhan antar organisasi dan konsumen dapat diatasi.

Menurut Gronroos, pengertian dari pelayanan adalah suatu kegiatan interaksi antara pelanggan dengan karyawan yang ditujukan untuk memberikan pelayanan sehingga permasalahan pelanggan dapat teratasi<sup>25</sup>. Pernyataan hal tersebut selaras dengan keputusan Kepmenpan No 63 Tahun 2003, yakni segala kegiatan dalam organisasi yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen yakni dengan cara penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>26</sup>

Menurut Kotler dan Syamswana, pengertian dari pelayanan adalah suatu kegiatan kecil yang bermakna besar yang dilakukan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Tujuan dari adanya pelayanan ini sebenarnya adalah untuk melakukan pelayanan terbaik kepada konsumen yang membutuhkan dan mengatasi permasalahan yang dikeluhkan oleh konsumen terhadap produk atau jasa yang diberikan.

Moenir menjelaskan bahwa pengertian dari pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang sifatnya tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen ialah yang mendapatkan manfaat dan kegiatan yang dilakukan organisasi memberikan pelayanan. Sebagaimana penjelasan mengenai pemerintahan pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karenanya peran pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional<sup>27</sup>.

---

<sup>25</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010, h.2

<sup>26</sup> Said Saggaf, "Pelayanan Fungsi Administrasi Perkantoran Modern" *Jurnal Ad'ministrare* Vol. 1 NO. 21 2014 hal. 22

<sup>27</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press, 2019, hlm, 58-61.

Menindak lanjuti dari beberapa pengertian mengenai pelayanan, maka kesimpulan yang didapatkan adalah kegiatan yang saling berinteraksi antara pemberi layanan (karyawan) dengan penerima layanan (konsumen). Pelayanan yang diberikan baik dan berkualitas maka akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi konsumen tersebut.

Pelayanan dikatakan sebagai bagian dari administrasi, salah satu aspek penting dalam menjalankan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi dari urutan pemerintah yang paling tinggi hingga paling rendah, tujuan diadakannya birokrasi tersebut adalah agar pemerintah memberikan pelayanan administrasi yang maksimal bagi seluruh masyarakat sebagai fungsinya sebagai pelayanan masyarakat.

Administrasi diartikan sebagai keseluruhan proses pelayanan keputusan-keputusan yang telah dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah dilakukan. Dalam proses pelayanan, administrasi diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang berhubungan dengan proses pendataan, persuratan maupun administrasi keanggotaan.

b. Bentuk-bentuk pelayanan

Menurut Moenir, pelayanan yang diberikan kepada konsumen memiliki tiga bentuk yang dikategorikan, yakni pelayanan lisan, pelayanan tulisan, dan pelayanan yang dilakukan dengan cara perbuatan. Adapun penjabarannya adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan lisan.

Pelayanan lisan sering kali dikatakan dengan pelayanan secara langsung karena penyampaian pelayanan tersebut dilakukan dengan cara interaksi antara pihak pemberi layanan dan konsumen yang menerima layanan. Pelayanan lisan dalam organisasi biasanya dilakukan oleh seorang humas, karena bagian humas lah yang sering kali melakukan interaksi yang

melayani pelanggan secara langsung dengan cara memberi penjelasan mengenai apa yang dibutuhkan oleh pelanggan tersebut.

## 2. Pelayanan tulisan.

Pelayanan tulisan berbeda dengan pelayanan lisan, karena pelayanan ini dikatakan lebih efisien dalam pelayanan jarak jauh, terlebih memasuki dunia yang serba digital sehingga segala hal dapat diakses dengan mudah kapanpun dan dimana pun melalui internet. Agar pelayanan tulisan dengan jarak jauh dapat memuaskan pelanggan maka hal yang perlu diperhatikan adalah respon cepat terhadap keluhan pelanggan, baik dalam penanganannya maupun proses penyelesaiannya.

## 3. Pelayanan perbuatan.

Pelayanan perbuatan dilakukan kepada kalangan menengah, karena faktor pelayanan yang diberikan memerlukan keahlian dan ketrampilan, apabila dapat memberikan pelayanan yang maksimal maka akan berpengaruh terhadap hasil pekerjaannya<sup>28</sup>.

Pelayanan terbaik yang diberikan dapat menciptakan rasa puas tersendiri oleh pihak konsumen. Pihak organisasi harus pandai-pandai dalam menentukan pelayanan apa yang seharusnya diberikan kepada pelanggan yang mana harus sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh pelanggan tersebut.

### c. Aspek kualitas pelayanan

Ada beberapa pendapat mengenai aspek kualitas pelayanan, namun secara umum Kotler menyatakan bahwa ada beberapa indikator aspek kualitas pelayanan yang ditujukan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, lima aspek tersebut yaitu:

---

<sup>28</sup> Kamsar, 2021, *Pengaruh Reability (Kehandalan) Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Bengkel Naima Motor Kecamatan Keritang Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah, Syariah dan Hukum*, UIN SUSKA, Riau, hal. 45.

1. Fasilitas fisik (*tangibles*), yaitu penampilan secara fisik dari organisasi sebagai penyedia layanan berupa bukti secara nyata untuk meyakinkan bahwa organisasi tersebut mampu memberikan pelayanan yang baik. Bukti fisik dapat berupa fasilitas yang memadai seperti teknologi yang digunakan, penampilan petugas, sikap petugas pada saat memberikan pelayanan, peralatan pekerja, dan penyampaian komunikasi.
2. Keandalan (*reability*), maksudnya adalah konsumen merasa bahwa organisasi tersebut layak untuk diandalkan terkait pemberian pelayanan. Seperti kecakapan kinerja pegawai, konsistensi kinerja dan penempatan janji terkait beberapa layanan yang dibutuhkan oleh konsumen.
3. Daya tangkap (*responsiveness*), yaitu ketersediaan, kepedulian dan kemauan secara aktif yang dimiliki oleh pegawai pemberi layanan dalam melayani secara cepat dan tepat kepada konsumen tanpa perlakuan yang berbeda.
4. Jaminan (*assurance*), yaitu tingkat pemahaman yang dimiliki oleh petugas sehingga dapat dipercaya dan tidak menimbulkan kesalahan atas segala bentuk pelayanan yang diberikan.
5. Empati (*emphaty*), yakni kemampuan untuk dapat memahami keluhan kesah pelanggan sebagai penerima layanan dengan perhatian secara individu untuk dapat memahami secara jelas permasalahan yang dialami tanpa perlakuan yang berbeda<sup>29</sup>.

## **B. Prespektif Teori dalam Islam**

### **1. Digitalisasi**

Digitalisasi dikategorikan sebagai proses perubahan atau transformasi dari penggunaan teknologi manual menjadi teknologi modern. Digitalisasi telah ada sejak jaman para Nabi akan tetapi seiring berkembangnya zaman yang semakin lama semakin modern teknologi juga turut terbawa arus zaman yang menjadikan teknologi

---

<sup>29</sup> Poiman Salfin Halawa, 'Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya', *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 4.1 (2019), hal. 41–52.

berkembang menjadi modern. Hal tersebut secara terus menerus perlu untuk dilakukan karena apabila di jaman modern tidak melakukan perubahan maka akan tertinggal. Adapun ayat Al- Qur'an mengenai teknologi tertera dalam Surah Al-Mulk ayat 19:

أَوَلَمْ يَرَوْا إِلَى الطَّيْرِ فَوْقَهُمْ صَفَّتْ وَيَفِيضُنَّ مَا يُمَسِّكُهُنَّ إِلَّا الرَّحْمَنُ إِنَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ بَصِيرٌ

*Artinya: Tidaklah mereka memperhatikan burung-burung yang mengembangkan dan mengatupkan sayapnya di atas mereka? Tidak ada yang menahannya (di udara) selain yang Maha Pengasih, sungguh Dia Maha Melihat segala sesuatu.*

Dari ayat diatas maka penafsirannya adalah layaknya seekor burung yang terbang dengan bebas tanpa ada yang menahannya di udara, hal tersebut juga berlaku bagi pesawat terbang yang dapat terbang tanpa ada yang menahannya di udara. Pembuatan pesawat terbang dilakukan dengan tiruan seekor burung, hal tersebut bukti adanya teknologi yang semakin canggih, dahulu tanpa adanya pesawat terbang perjalanan jarak jauh dilakukan dengan transportasi darat yang memerlukan banyak waktu untuk mencapai tujuan akan tetapi seiring dengan perkembangan jaman yang semakin canggih kini perjalanan jarak jauh dapat dilakukan dengan menggunakan alat transportasi udara yaitu pesawat terbang.

## 2. Pelayanan

Pelayanan yang dilakukan dalam sebuah organisasi tentunya memiliki nilai-nilai yang terkandung dalam Al-Qur'an. Pelayanan yang diberikan harus berkualitas baik karena hal tersebut berpengaruh pada pandangan konsumen terhadap suatu organisasi tersebut. Kualitas pelayanan merupakan sebuah nilai atau mutu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pentingnya kualitas pelayanan tertera dalam Surah Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَحْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

*Artinya: “wahai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) beberapa dari usaha yang baik-baikmu dan beberapa dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu*

*memilih hal yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”*

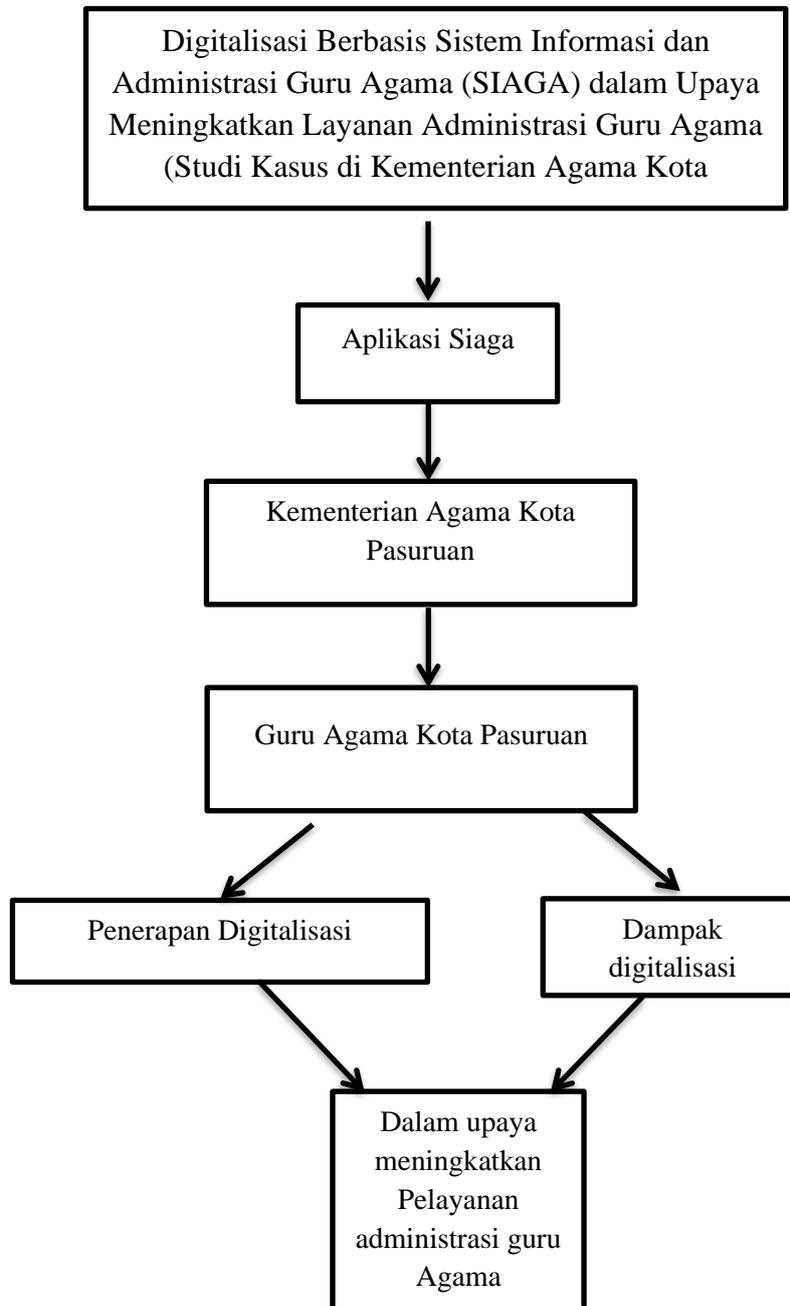
Dari ayat di atas maka penafsirannya adalah tentang perintah atau himbauan mengenai suatu hal yang diberikan kepada orang lain adalah hal-hal kebaikan. Sehingga dalam konsep pelayanan juga demikian, pelayanan yang terbaik harus diberikan kepada konsumen sesuai dengan kebutuhannya, maka memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen tersebut akan bermanfaat kedepannya baik bagi organisasi atau konsumen itu sendiri.

### **C. Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir dikatakan sebagai suatu model konseptual permasalahan dimana menghubungkan antara teori dengan faktor yang telah ditemukan.<sup>30</sup> Dengan kata lain, kerangka berpikir ini merupakan gambaran terkait alur penelitian yang akan dilakukan guna dapat memecahkan permasalahan sebagaimana teori yang ada. Berikut kerangka berpikir pada penelitian ini:

---

<sup>30</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Evaluasi Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi*, Bandung: Alfabeta, 2018, hlm. 60.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Imam Gunawan menjelaskan bahwa, penelitian kualitatif adalah penelitian berdasarkan hasil lapangan atau lingkungan yang asli bukan dari hasil teori yang telah dirancang sebelumnya<sup>31</sup>. Sasaran dari penelitian kualitatif adalah kondisi lingkungan sebagai bahan untuk mendapatkan data. Segala peristiwa yang terjadi di lapangan dapat dikaji dengan cara mengamati, mencatat, maupun bertanya demi mendapatkan sumber data yang akurat. Data yang diperlukan berkaitan dengan pertanyaan apa, mengapa, dan bagaimana. Hasil dari data tersebut kemudian disusun dan tidak memerlukan hasil yang berbasis angka untuk menghindari hilangnya informasi. Karena metode penelitian ini penguatannya terletak pada proses bukan hasil<sup>32</sup>.

Penggunaan pendekatan deskriptif ini ditujukan untuk mendeskripsikan kegiatan berdasarkan gejala, peristiwa maupun kejadian yang ditemukan di lapangan. Penggunaan penelitian metode deskriptif ini disesuaikan dengan tujuan peneliti yaitu untuk mendeskripsikan mengenai penggunaan dan dampak digitalisasi berbasis SIAGA dalam upaya meningkatkan pelayanan administrasi guru di Kementerian Agama Kota Pasuruan.

#### B. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Pasuruan yang terletak di Jl.Panglima Sudirman No.75 Kota Pasuruan, yang mana dikhususkan dalam pengambilan data pada seksi Pendidikan Agama Islam (PAIS). Lokasi ini peneliti pilih berdasarkan berbagai pertimbangan serta kesesuaian dengan analisis yang perlu diteliti di lokasi

---

<sup>31</sup> Muhammad Shodiq dan Imam Muttaqien, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif Tatalangkah dan Teknik-teknik Teoritisasi Data*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013, hal. 4.

<sup>32</sup> Andi Arif, *Pengantar Penelitian Pendidikan*, Bangka Belitung: PPs IAIN SAS Babel, 2019), hlm 25.

tersebut. Selain itu, pada seksi PAIS kantor Kementerian Agama Kota Pasuruan dinilai memiliki pegawai yang cekatan dan selalu meningkatkan disiplin dalam aktivitas kerjanya terutama dalam hal pelayanan masyarakat, hal tersebut sejalan dengan visi misi yaitu menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

### **C. Kehadiran peneliti**

Berdasarkan metode penelitian yang peneliti ambil adalah penelitian secara kualitatif. Kehadiran peneliti dalam prosedur kualitatif sangat penting bagi jalannya penelitian, karena metode penelitian sendiri diharuskan untuk memenuhi unsur penelitian kualitatif yang ada seperti perencanaan, pengumpulan data, analisis data, perumusan data dan pelaporan dari hasil data yang telah dirumuskan. Kehadiran peneliti pada proses wawancara, ditujukan skaligus untuk melakukan pengamatan mengenai kondisi lapangan.

Fokus tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan secara rinci mengenai penerapan sistem informasi manajemen pada aplikasi SIAGA dalam pengelolaan manajemen guru pendidikan agama di kantor Kementerian Agama Kota Pasuruan yang mana peneliti bertindak sebagai instrumen pertama sedangkan narasumber berfungsi sebagai pendukung.

### **D. Subjek Penelitian**

Tingkatan ideal dalam penelitian kualitatif dalam mencari sumber data tidak hanya didapatkan melalui kualitas narasumber akan tetapi juga perlu memperhatikan kuantitas narasumber itu sendiri. Untuk itu peneliti memerlukan informan yang layak untuk dijadikan narasumber sebagaimana dengan menggunakan prosedur *Purposive Sampling* yakni berdasarkan kriteria 3M yakni mengetahui, memahami, dan mengalami<sup>33</sup>. Penelitian mengenai efektivitas digitalisasi berbasis aplikasi SIAGA dalam peningkatan layanan guru agama ini membutuhkan narasumber yang sesuai serta memiliki pemahaman mendalam mengenai pokok masalah penelitian, sehingga nantinya akan mendapatkan data dan informasi yang

---

<sup>33</sup> Rinduan Zain, Paradigma Penelitian, dalam <https://elearning.ncie.or.id>. Diakses tanggal 30/08/2023

lebih akurat. Maka peneliti menentukan beberapa informan sebagai subjek penelitian. Informan tersebut adalah operator akun SIAGA Kementerian Agama Kota Pasuruan dan Guru Pendidikan Agama Islam di Kota Pasuruan.

**Table 3.1 Daftar Informan**

No	Nama	Asal sekolah
1	Moh. Ismail, S.Ag, M.Pd.I	<b>Kepala Seksi PAIS</b>
1	Dzulkifli, S.Ag	Operator PAIS
2	Titik Sri Wahyuni	Staff Administrasi PAIS
3	Nurul Badriah, S.Pd.I	SDN Gentong 1
4	Siti Chaiyun Fa'idah, S.Pd. M.Pd	SDN Mandaranrejo 1
5	Anwar Naqidi, S.Pd.I	SDN Bonagung 1

#### **E. Data dan sumber data**

Data diartikan sebagai sekumpulan dari beberapa informasi akurat yang mana dapat dijadikan bahan untuk diolah oleh manusia sehingga dari perolehan data tersebut dapat menjelaskan suatu fenomena<sup>34</sup>. Data adalah komponen utama dalam penelitian, tanpa adanya keberadaan data maka prosedur penelitian tidak akan berjalan sebagaimana mestinya. Data yang akurat dapat dikumpulkan untuk diolah yang kemudian akan menghasilkan suatu informasi utama yang dijadikan sebagai pengambilan keputusan.

Data yang digunakan oleh peneliti ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi dan observasi yang berkaitan dengan fokus penelitian yaitu tentang implementasi sistem informasi manajemen pada aplikasi SIAGA dalam pengelolaan manajemen Guru Pendidikan Agama Islam di Kantor Kementerian Agama Kota Pasuruan. Data yang diperoleh untuk keberhasilan penelitian ini adalah data primer dan sekunder, berikut penjabarannya:

1. Data primer

<sup>34</sup> M Zaim, *Metode Penelitian Bahasa: Pendekatan Struktural*, Padang: FBS UNP Press, 2014, hlm. 74.

Danang Sunyoto menyatakan bahwa data primer adalah data yang didapatkan oleh peneliti pada saat proses analisis terhadap lingkungan yang menjadi tempat penelitian yang digunakan untuk menjawab permasalahan dari penelitiannya. Data primer yang dihasilkan dari lapangan atau lokasi penelitian dapat berupa wawancara kepada narasumber atau informasi lainnya yang ditemukan di lapangan.

## 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang melengkapi adanya data primer. Data sekunder bisa berbentuk dokumentasi baik berupa foto, gambar ataupun dokumen lain yang dihasilkan dari lapangan. Data sekunder yang dihasilkan oleh peneliti juga didapatkan melalui buku, artikel, dan makalah yang menjelaskan mengenai efektivitas sistem informasi dalam peningkatan pelayanan administrasi. Sugiyono menurut Spradley menyatakan bahwa prosedur dalam penelitian kualitatif memiliki tiga komponen utama yaitu: (a) *place*, tempat atau lokasi kejadian berlangsung, (b) *actor*, pelaku atau seseorang yang melakukan kegiatan tertentu, (c) *activity*, tindakan secara langsung yang diperankan oleh aktor<sup>35</sup>.

## F. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian adalah berbagai prosedur untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian. Kegiatan wawancara, observasi, dokumentasi, studi pustaka sebagai peran aktif instrumen penelitian yang dilakukan oleh peneliti ditujukan sebagai cara untuk mengumpulkan data.. Menurut Moleong, peneliti bertindak sebagai seseorang yang melakukan pengelolaan terhadap data yang dimiliki seperti merencanakan proses pengumpulan data, analisis data, penafsiran data dan kesimpulan data yang didapatkan.

Peneliti sebagai instrumen penelitian melakukan persiapan sebelum melakukan penelitian dengan cara mempersiapkan hal apa saja sebelum terjun ke lapangan seperti alat dan bahan maupun draft pertanyaan yang

---

<sup>35</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RND*, Bandung: CV Alfabeta 2017, hlm.229.

ditujukan kepada narasumber. Bukti bahwa peneliti memahami sepenuhnya bahwa ia instrumen penelitian merupakan validasi terhadap pemahaman terkait metode penelitian dan penguasaan terhadap objek yang akan diteliti.

#### **G. Teknik pengumpulan data**

Peneliti yang melakukan penelitian wajib melakukan pengumpulan data. Pengumpulan data dalam prosedur kualitatif perlu dilakukannya beberapa macam metode, diantaranya:

##### **1. Wawancara**

Metode wawancara yakni salah satu metode dengan melakukan komunikasi langsung antara peneliti dengan narasumber demi mendapatkan informasi yang benar. Dalam prosedur pelaksanaan wawancara biasanya melakukan tanya jawab secara intens demi mencapai tujuan penelitian.<sup>36</sup> Tujuan dengan adanya wawancara ini adalah untuk mendapatkan informasi terpercaya dari informan, hal ini dilakukan untuk melengkapi pendataan yang berhubungan dengan pokok permasalahan.

Peneliti melakukan wawancara kepada tiga narasumber utama. Pemilihan tiga narasumber utama ini peneliti menyesuaikan berdasarkan penguasaan pengoperasian dan pemahaman mengenai implementasi aplikasi SIAGA. Adapun tiga narasumber utama tersebut yaitu operator aplikasi SIAGA, kepala seksi PAIS dan salah satu Guru Pendidikan Agama Islam di Kota Pasuruan untuk mendapatkan informasi mengenai implementasi aplikasi SIAGA.

##### **2. Observasi**

Observasi adalah pengamatan terhadap kejadian yang sedang berlangsung untuk mendapatkan data yang kemudian dapat dibentuk suatu kesimpulan. Observasi dapat dilakukan dengan pengidentifikasian terhadap objek sasaran yang diamati. Peneliti menggunakan metode observasi dilakukan dengan mengamati kondisi yang terjadi di lapangan terutama penerapan aplikasi SIAGA pada

---

<sup>36</sup> Nasution, *Metode Research Penelitian Ilmiah*, Jakarta:PT. Bumi Aksara, 2003, hlm. 106.

Seksi Pendidikan Agama Islam Kemenag Kota Pasuruan, dan peneliti juga melakukan pengamatan terhadap guru agama islam di Kota Pasuruan.

### 3. Dokumentasi

Sugiyono menyatakan bahwa pendokumentasian adalah tindakan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi dalam bentuk arsip, buku, surat kabar, dan keterangan lainnya yang mendukung penelitian. Dokumentasi yang peneliti ambil berupa foto atau dokumen yang berhubungan dengan penelitian karena hal tersebut menjadi bukti penguat dari wawancara dan observasi yang telah dilakukan.

## H. Pengecekan keabsahan data

Sugiyono menyatakan bahwa pengecekan keabsahan data merupakan tingkatan kepercayaan dalam pengukuran data dari hasil penelitian yang diperoleh dan dapat dipertanggung jawabkan keasliannya. Data yang absah ditujukan untuk menggambarkan kebenaran mengenai penelitian ilmiah dan juga untuk menguji data yang didapatkan. Pada tahap ini, data yang telah didapatkan oleh peneliti diolah kembali sampai tahap kemantapan kebenarannya. Untuk memudahkan peneliti melakukan pemeriksaan keabsahan data, maka peneliti dapat melakukan perbandingan antara sumber-sumber yang diperoleh dengan metode atau teori yang digunakan.

Patton menyatakan bahwa triangulasi dengan menggunakan sumber adalah cara yang dilakukan untuk membandingkan informasi yang diperoleh dari beberapa informan diwaktu dan dengan alat yang berbeda. Penerapan Triangulasi sumber sebagai pengujian terhadap kebenaran data diperiksa kembali oleh peneliti dengan cara melakukan perbandingan antara hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari pengumpulan data tersebut kemudian dideskripsikan, dikategorikan, dan dianalisis. Penganalisisan terhadap data yang diperoleh kemudian dapat ditarik kesimpulan dan dimintakan kesepakatan (member check) dari setiap sumber data.

Sedangkan, Patton menyatakan bahwa triangulasi yang menggunakan metode dapat dilakukan dengan dua cara, yakni pengecekan kebenaran data dengan menggunakan teknik pengumpulan data dan pengecekan kebenaran data dengan sumber data dengan metode yang sama.

## **I. Analisis data**

Kegiatan analisis pada penelitian kualitatif dilakukan ketika proses pengumpulan data dan pasca pengumpulan data. Kegiatan ini dilakukan secara terus menerus hingga tuntas dan dapat dipastikan bahwa hasil data tersebut valid dan tidak berubah. Milles Huberman menyatakan bahwa ada tiga aspek analisis dalam metode kualitatif, yakni reduksi data, penyajian atau pemaparan data, dan penarikan kesimpulan<sup>37</sup>. Adapun berikut perinciannya:

### **1. Pengumpulan data**

Pengumpulan beberapa data yang dihasilkan ditulis dalam catatan selain itu juga dapat berupa rekaman agar meminimalisir hilangnya data. Data yang telah terkumpul ini kemudian dianalisis untuk menjawab pertanyaan penelitian yang sebanding dengan bukti yang diperoleh selama penelitian lapangan.

### **2. Reduksi data**

Proses ini dapat dilakukan setelah peneliti mendapatkan data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Reduksi data ini ditujukan untuk memperkuat, mengelompokkan data yang tidak digunakan sehingga data yang didapatkan adalah data yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan pada saat penelitian.

### **3. Penyajian atau pemaparan data**

Penyajian atau pemaparan data disajikan dalam beberapa uraian singkat, bagan, tabel, dan grafik sehingga nantinya dapat membentuk sebuah informasi yang sistematis, terstruktur dan terarah.

### **4. Penarikan kesimpulan**

---

<sup>37</sup> Moh. Faizal dan Septi Budi, *Buku Ajar Metodologi Penelitian Dasar Bidang Pendidikan*, Sidoarjo: UMSIDA PRESS, 2017, hlm 69

Kesimpulan adalah proses akhir dalam analisis data yang mana dilakukan setelah reduksi data dan penyajian data. Penarikan kesimpulan ini dapat dikatakan sebagai kesimpulan sementara maupun kesimpulan akhir yang valid. Dikatakan sebagai kesimpulan yang sementara apabila belum ada bukti kuat saat pengumpulan data, sedangkan dapat dikatakan kesimpulan yang valid apabila kesimpulan telah didukung dengan adanya bukti kuat pada saat melihat kembali kondisi di lapangan.

#### **J. Prosedur penelitian**

Prosedur dapat dikatakan sebagai gambaran struktural dalam melakukan proses penelitian. Ada beberapa tahapan yang dilakukan dalam prosedur penelitian, diantaranya:

##### **1. Tahap persiapan**

Pada proses ini peneliti menyusun proposal penelitian yang digunakan untuk melakukan pra penelitian. Tujuan dari adanya Pra penelitian ini adalah untuk mengamati kondisi keseluruhan mengenai lokasi penelitian dan melakukan observasi lebih lanjut terkait permasalahan penelitian, adapun perinciannya sebagai berikut:

- a. Peneliti mengajukan perizinan terkait pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan sekaligus peneliti melakukan pengamatan terhadap kondisi lapangan.
- b. Tahap berikutnya yaitu, peneliti melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing terkait kondisi di lapangan yang ditujukan sebagai bahan penelitian, dan dilanjutkan dengan pengajuan judul dengan menyertakan pemilihan pembimbing.
- c. Peneliti menemui operator PAIS untuk berbincang-bincang terkait efektivitas aplikasi SIAGA yang ada di Kemenag Kota Pasuruan.
- d. Peneliti mulai mencari mengenai referensi, beberapa penelitian terdahulu dan kajian teori yang dapat dijadikan sebagai gambaran tentang penulisan proposal dan meminimalisir adanya penjiplakan dalam pembuatan penelitian skripsi.

- e. Peneliti mulai menyusun strategi berdasarkan instrumen penelitian yang akan digunakan pada saat observasi dan wawancara bermasa informan demi mendapatkan data yang akurat dalam menunjang proses penelitian yang sempurna.
2. Tahap pelaksanaan
    - a. Pengelompokkan data-data yang telah terkumpul mengenai implementasi aplikasi SIAGA dalam pengelolaan manajemen guru pendidikan agama islam
    - b. Menindaklanjuti terhadap data yang didapatkan dengan melakukan pengecekan kembali berdasarkan triangulasi sumber
  3. Tahap penyelesaian

Proses akhir dalam penelitian, yang mana dilakukan dengan penyusunan beberapa data yang telah dihasilkan yang kemudian dikemas secara apik dalam bentuk diskripsi. Penulisan laporan penelitian disesuaikan dengan tata cara pedoman yang standar. Penyusunan laporan penelitian sesuai dengan data yang didapatkan, sehingga laporan disajikan berupa karya tulis ilmiah yang nantinya dapat dipertanggung jawabkan kebenaran dan keabsahannya.

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Paparan Data**

##### **1. Sejarah Kementerian Agama**

Kementerian agama merupakan salah satu kementerian yang bertugas untuk menjalankan pemerintahan dalam bidang agama. Dibentuknya kementerian agama dapat ditunjukkan sebagai salah satu divisi yang mengatur, mengelola dan mengontrol bidang keagamaan serta membantu presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Pembentukan kementerian agama pertama dilakukan pada saat rapat Badan Penyelidik Usaha- Usaha Persiapan Kemerdekaan Indonesia (BPUPKI) yang bertepatan pada tanggal 11 Juli 1945 atas dasar usulan Mr. Mohammad Yamin. Pengusulan tersebut ditujukan agar Indonesia memiliki tata kelola pemerintahan istimewa yang terstruktur dengan adanya kementerian yang bergerak dalam bidang keagamaan seperti kepengurusan agama, pelayanan, dan penyiaran. Namun usulan tersebut mendapat tentangan dan tidak mendapat respon yang baik dari peserta sidang.

Pada awal kemerdekaan, usulan pembentukan kementerian agama kembali diutarakan pada saat rapat pembentukan kementerian/ departemen oleh Panitia Persiapan Kemerdekaan Indonesia (PPKI) tanggal 19 Agustus 1945 namun hasil yang didapatkan adalah usulan kembali mengalami penolakan oleh Mr. Johannes Latuharhary selaku anggota rapat sidang. Alasan penolakan dalam pembentukan kementerian agama ini diutarakan oleh B. J. Boland yang mana dengan adanya pembentukan kementerian agama justru menambah kekecewaan orang islam yang sebelumnya telah dikecewakan pada saat keputusan dasar negara.

Usaha Mohammad Yamin dalam pengusulan kementerian agama terus dilakukan hingga pada akhir tahun 1945 pada saat sidang pleno Komite Nasional Indonesia (KNI), usulan tersebut mendapat respon

dan dukungan yang baik dari anggota KNI Banyumas yang merupakan partai poliyik Masyumi, diantaranya adalah KH. Abu Dadi dan M. Sukoso Wirjosaputro melalui juru bicara KH. M. Saleh Suaidy<sup>38</sup>. Hasil dari sidang pleno tersebut, kabinet Sjahrir II mengafirmasi pembentukan kementerian agama dengan bukti pemerintah mengeluarkan SK No. 1/SD tanggal 3 Januari 1946<sup>39</sup>. Isi dari surat keputusan tersebut yakni “Keputusan Republik Indonesia, mengingat usul Perdana Menteri dan BP-KNIP memutuskan mengadakan Kementerian Agama”

Presiden Soekarno selaku presiden pertama Indonesia melalui radio RI mengangkat H. Mohammad Rasjidi sebagai Menteri Agama pertama di Indonesia. Ia merupakan seorang ulama yang berlatar belakang islam modern dan kemudian dikenal sebagai pemimpin islam serta tokoh Muhammadiyah. Alasan Ir. Soekarno mengangkat Rasjidi adalah karena ia memiliki pengalaman dalam kepengurusan yang berhubungan dengan orang islam, maka dari itu ia dirasa layak dan mampu untuk menjadi Menteri Agama RI pertama. Beberapa tugas yang berada pada kementerian dalam negeri yang berkaitan dengan urusan perkawinan, pengadilan agama, urusan haji kini diambil alih oleh kementerian agama.

Setelah pengangkatan H. M. Rasjidi, ia berpidato yang secara langsung disiarkan melalui RRI Yogyakarta menegaskan bahwasannya kementerian agama didirikan atas dasar pemeliharaan dan menjamin kepentingan agama dan pemeluknya. Pada tanggal 17-18 Maret 1946 yang bertepatan dengan Konferensi Jawatan Agama seluruh Jawa dan Madura di Surakarta, Rasjidi menegaskan kembali sebab didirikannya kementerian agama yakni untuk memenuhi kewajiban pemerintah terhadap Undang-Undang Dasar 1945 bab XI pasal 29.

---

<sup>38</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, Sejarah, dalam <https://kemenag.go.id/artikel/sejarah> diakses tanggal 05/12/2023

<sup>39</sup> Sang Penyuluh Agama (2022), Sejarah Berdirinya Kementerian Agama, Oleh Para Ulama Indonesia. Diterima dari <https://youtu.be/dlTtWrh1b64?si=hlVukwo1wzwuySQ>



sedangkan wilayah kota mengurus wilayah kota madya. Dua kantor kementerian agama ini menangani permasalahan yang sama pada lingkup wilayah masing-masing yakni kabupaten dan kota. Adapun letak kantor kementerian agama kota dan kantor kementerian agama kabupaten tidak jauh kurang lebih sekitar 5 menit jika mengendarai motor, prosedur kinerja yang dilakukan adalah sama namun jangkauan wilayah kementerian agama kabupaten lebih luas dibandingkan dengan kota.

Sejak didirikan pada 1982 kementerian agama Kota Pasuruan resmi menjadi kelembagaan yang bertugas sebagai pelayanan kelembagaan yang menangani segala hal berkenaan dengan agama-agama pada lingkup kota madya yang mana memiliki letak geografis yang sangat strategis yaitu berada di tengah kota yang dilalui oleh angkutan umum atau becak dan dikelilingi oleh beberapa pertokoan, warung makan, bank, masjid serta sekolah. Akses jalan untuk menuju kantor kementerian agama Kota Pasuruan sangat mudah yakni satu jalur dari arah Malang, sehingga akan dapat dapat lebih mudah mencari keberadaan kantor kementerian agama kota Pasuruan.

Ditinjau dari kinerja para pegawai kementerian Agama Kota Pasuruan yang cekatan dalam melaksanakan tugas, memiliki manajemen yang bagus serta solidaritas yang kuat, tidak lain karena adanya kepemimpinan yang sangat baik. Kementerian Agama Kota Pasuruan memiliki pemimpin yang mampu mengayomi dan mengakomodasikan semua potensi yang dimiliki menjadi kekuatan penggerak lembaga secara menyeluruh dari tahun ketahun. Adapun kepemimpinan kementerian Agama Kota Pasuruan dari masa ke masa yakni sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Periode kepemimpinan kepala Kementerian Agama Kota Pasuruan**

<b>NO</b>	<b>PERIODE</b>	<b>NAMA</b>
1	1979-1980	H. Isngadi
2	1980-1983	Soejoeti Cholil, BCHK

3	1983-1984	Drs. P. Jusuf Bakri
4	1984-1988	Drs. H. Abdul Muin
5	1988-1993	H. Abu bakri, BA
6	1993-1996	Drs. H. Djuwaini Sholeh
7	1996-1998	DRS. H. Moh. Anwar
8	1998-2000	Drs. H. Syuhud A. Ghani
9	2000-2003	H. A. Rachman, SH
10.	2003-2006	H. Syuhud, S.Ag, M,Pd.I
11	2006	Drs. Hambali
12	2006-2007	Drs. Agus Thohir, M.Si
13	2007-2009	Drs. Khusaiyin Wardani, M.Si
14	2009-2011	H. Ali Iqbal, S.Ag
15	2011-2017	Drs. H. Ma'mur Salim, M.Si
16	2017-2018	Dr. H. Tufiqurrohman, M.Ag
17	2018-2019	Drs. H Abdul Wahib, M.Pd.I
18	2019-2022	H. Abdul Rohman, S.Ag, M.Pd.I
19	2022-sekarang	H. Muhammad Mukhlisin Mufa, S.Ag, M.Pd.I

Kepala kementerian agama pada periode saat ini yang dijabat oleh Bapak H. Muhammad Muhlisin Mufa, S. Ag. M. Pd.I dirasa cukup menjunjung tinggi keagamaan dan kebudiyahan bagi para pegawainya, hal tersebut terbukti dari adanya kewajiban untuk sholat 5 waktu berjamaah di masjid kementerian agama bagi seluruh pegawai tanpa terkecuali. Bahkan pada saat bulan Ramadhan silam, seluruh pegawai yang berada pada naungan kementerian agama seperti pegawai KUA dan guru Agama diwajibkan untuk shalat tarawih berjamaan secara bergilir sesuai jadwal di masjid kementerian agama Kota Pasuruan.

### 3. Visi, misi dan tujuan Kementerian Agama Kota Pasuruan

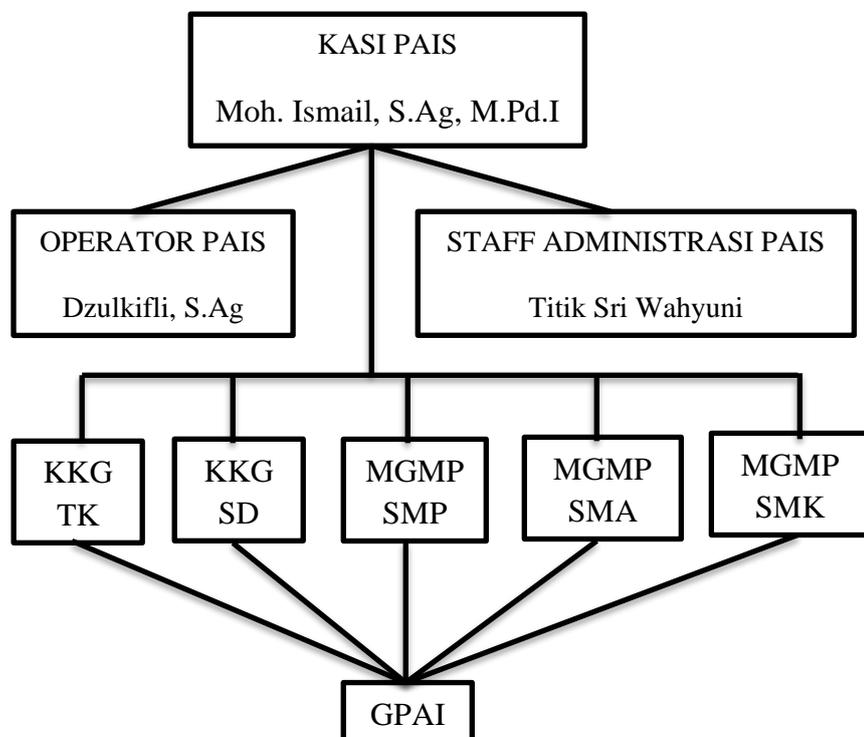
Peneliti memperoleh visi, misi dan tujuan Kementerian Agama Kota Pasuruan dari spanduk besar yang berada di PTSP kantor kementerian Agama Kota Pasuruan pada saat melakukan observasi dan



Gambar diatas merupakan gambar mengenai struktur kepegawaian yang menjabat di kantor Kementerian Agama Kota Pasuruan. Pada bagian atas tertera kepala kantor yang diduduki oleh Mohammad Muhlisin Mufa, S. Ag, M. Pd. I. Kemudian disusul oleh kepala sub bagian tata usaha yang mana bertugas sebagai badan yang menaungi segala devisi bagian di kementerian agama yang mana memiliki kepala masing-masing dalam setiap devisi atau seksi. Seksi-seksi tersebut yakni pendidikan madrasah, pendidikan agama islam, pendidikan diniyah dan pondok pesantren, bimbingan masyarakat islam, penyelenggaraan haji dan umrah, dan penyelenggara zakat dan wakaf.

b. Struktur organisasi PAIS

Pada setiap bagain atau devisi yang ada di kementerian agama pasti memiliki struktur organisasi tersendiri guna meningkatkan tanggung jawab kinerja sehingga dinilai lebih efektif dan efisien. Adapun struktur kepengurusan di seksi PAIS yakni sebagai berikut:



Bagan tersebut menunjukkan bahwa kedudukan tertinggi pada seksi PAIS terletak pada kepala seksi yang kemudian menaungi beberapa bagian seperti operator PAIS, Staff Administrasi PAIS dan beberapa Kelompok Kerja Guru (KKG) bagi guru TK dan SD dalam lingkup kecamatan dan Musyawarah Guru Mata Pelajaran (MGMP) bagi guru SMP, SMA dan SMK dalam lingkup kabupaten. KKG dan MGMP sendiri merupakan wadah atau sekumpulan kelompok profesional bagi para GPAl.

Secara umum tugas dari seksi/devisi PAIS ini adalah melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pengelolaan data kepada guru-guru agama yang berada pada sekolah umum, dan melakukan pengendalian sekaligus pelaporan pada bidang pendidikan agama islam pada sekolah sekolah seperti PAUD, SD/SDLB, SMP/SMPLB, SMA/SMALB dan SMK. Selain itu seksi PAIS juga memiliki fungsi dalam kinerjanya seperti (1) penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang PAIS, (2) pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan pada sekolah-sekolah, serta (3) evaluasi dan penyusunan laporan di bidang PAIS<sup>40</sup>.

Ada beberapa kegiatan PAIS dalam memberikan pelayanan kepada GPAl tahun 2023, yakni sebagai berikut:

**Tabel 4.2 Kegiatan PAIS tahun 2023**

<b>Tanggal</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Tempat</b>
28 Februari 2023	Work Shop Penyusun Kisi-Kisi dan Pembuatan Soal PAI Jenjang SD, SMP, SMA, dan SMK	Aula Kantor Kementerian Agama Kota Pasuruan
31 Mei 2023	Penguatan data EMIS dan SIAGA bagi GPAl TK, SD, SMP, SMA, SMK se Kota Pasuruan	Aula Kantor Kementerian Agama Kota Pasuruan
3 Juli 2023	Penguatan Moderasi	Aula Kantor

<sup>40</sup> Kemenag Kota Madiun, diperoleh dari <https://kankemenagkotamadiun.id>, pada 06/12/2023

	Beragama bagi GPAI SD dan SMP	Kementerian Agama Kota Pasuruan
27 November 2023	Pemberdayaan Ekstrakurikuler PAI melalui Penulisan Karya Kreatif Cerita Remaja Islami (CERIS) bagi siswa SMA dan SMK	Aula Kantor Kementerian Agama Kota Pasuruan

## B. Hasil Penelitian

Deskripsi hasil penelitian ini merujuk pada permasalahan dan fokus penelitian yang disebutkan pada bab 1 yaitu penerapan digitalisasi berbasis Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama (SIAGA) dalam upaya meningkatkan layanan administrasi guru agama dan dampak digitalisasi berbasis Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama (SIAGA) dalam upaya meningkatkan layanan administrasi guru agama.

Setelah peneliti melakukan pengumpulan data, mereduksi data hasil penelitian, mengorganisasikan data, serta verifikasi data penelitian, pada sub bab ini akan disajikan hasil penelitian.

### 1. Penerapan digitalisasi berbasis Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama (SIAGA) dalam upaya meningkatkan layanan administrasi guru agama

#### a. Tahap persiapan

Digitalisasi di era modern menjadi salah satu tuntutan dunia dalam penggunaannya. Keberadaan digitalisasi menjadikan manusia mudah dalam melakukan segala pekerjaan terlebih dalam dunia kerja. Kebutuhan dalam dunia kerja yang semakin meningkat dapat diatasi secara efektif dan efisien dengan adanya teknologi baik dalam proses administrasi, pendataan maupun pendokumentasian. Sebelum adanya digitalisasi pekerjaan tersebut dilakukan secara manual yang membutuhkan banyak waktu dan tenaga dan pastinya mengalami perbedaan secara signifikan terhadap penggunaan digital dan manual.

Berdasarkan hasil observasi yang ditemukan, digitalisasi di Kementerian Agama terutama bidang PAIS berpengaruh terhadap kinerja pegawai. PAIS yang terdiri dari 3 anggota telah menggunakan komputer dan printer pada masing-masing meja kerja, setiap job desk yang dilakukan hampir secara keseluruhan memanfaatkan alat teknologi akan tetapi dalam kantor tersebut juga terdapat lemari arsip yang digunakan untuk menyimpan beberapa dokumen penting lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ismail selaku kepala seksi PAIS, beliau mengatakan:

“Saya rasa digital ini penerapannya selain canggih juga cepat. Kalau menggunakan manual prosesnya lama dan ribet. Mislakan ada informasi kita cukup mengirim scan dan mengurangi penggunaan kertas berlebih, kalau manual memerlukan data harus dicopy jadi membutuhkan banyak kertas. Walaupun full digital, kita juga melakukan pengarsipan dalam bentuk hardfile agar meminimalisir hilangnya file yang tersimpan di komputer.”<sup>41</sup>

Hal ini juga dikuatkan dengan hasil wawancara oleh bapak Dzul kifli selaku operator PAIS, beliau mengatakan:

“Berkaitan digital pasti akan lebih cepat prosesnya, kan mengurangi kontak tatap muka dengan orang untuk menimbulkan kecurigaan selain itu meminimalisir penggunaan dokumen yang berupa kertas, kalau manual prosesnya lebih lama”<sup>42</sup>

Hal ini juga dikuatkan dengan hasil wawancara oleh Ibu Titik selaku Staff Administrasi PAIS, beliau mengatakan:

“Kalau pendataan digital itu langsung dan semuanya otomatis. Kalau manual itu masih memilah dan lebih ribet. Tapi di PAIS pendatannya digital dan manual tapi kalo manual untuk pengarsipan dokumen saja, biasanya juga guru-guru mengumpulkan berkas SPTJM, SKMT persemester untuk diarsipkan”<sup>43</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa penggunaan digital dan manual menghasilkan kaca perbandingan yang signifikan. Selain itu, hal tersebut selaras dengan data sekunder yang

---

<sup>41</sup> Bapak Ismail, (Kepala PAIS), Pasuruan, 3 Januari 2024

<sup>42</sup> Bapak Dzul kifli, (Operator PAIS), Pasuruan, 3 Januari 2024

<sup>43</sup> Ibu Titik, (Staff Administrasi PAIS), Pasuruan, 3 Januari 2024

ditemukan oleh peneliti yakni, dengan adanya perkembangan teknologi digital mampu membantu berbagai jenis aktifitas sehingga dapat meningkatkan perekonomian<sup>44</sup>. Perlu ditekankan bahwasannya digitalisasi hadir untuk mempermudah pekerjaan bukan berarti menyingkirkan pekerjaan manual, karena hingga saat ini pekerjaan manual masih terus dibutuhkan dalam pengarsipan dokumentasi.

Peran digitalisasi pada kinerja pegawai dalam mempermudah pekerjaan secara cepat dan tepat, berpengaruh terhadap kualitas pelayanan PAIS kepada GPAI. Awal mula peluncuran SIAGA oleh Direktur Jendral Kementerian Agama RI disampaikan melalui surat keputusan yang disebarluaskan kepada seluruh kantor kementerian agama kota/kabupaten. Surat tersebut berisi mengenai pelaksanaan sosialisasi peluncuran SIAGA. Sosialisasi tersebut dihadiri oleh perwakilan dari seluruh kementerian agama. SIAGA ditujukan untuk mengimplementasikan transaksi data yang valid, akurat dan tepat waktu, aplikasi yang merupakan konversi dari aplikasi Sistem Informasi Manajemen dan Tenaga Kependidikan (SIMPATIKA) ini adalah sarana untuk mendapatkan data yang akuntabel.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi PAIS oleh Bapak Ismail, beliau menyatakan:

“Mengenai prosedur penerapan SIAGA pertama kali yaitu perwakilan dari kementerian agama mengikuti sosialisasi peluncuran SIAGA di pusat. Pemerintahan daerah hanya mengikuti kebijakan terbaru yang dikeluarkan sehingga dalam proses persiapan dalam pembuatan SIAGA tidak berkontribusi.”<sup>45</sup>

Hal tersebut dikuatkan dengan hasil wawancara oleh Bapak Dzulkifli selaku operator PAIS, beliau menyatakan:

“Proses pembentukan SIAGA pertama kali saya tidak mengetahui dikarenakan aplikasi tersebut dari pusat. Awal mula penggunaan SIAGA pihak PAIS menerima surat undangan rapat dari Kementerian Pusat terkait peluncuran aplikasi SIAGA ini, dalam

---

<sup>44</sup> Raysa Azzahra, ‘Analisis Kinerja Keuangan Sektor Perbankan Sebelum dan Sesudah Adanya Perusahaan Teknologi Finansial’, *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Bisnis*, 1. 2 (2021)

<sup>45</sup> Bapak Ismail, (Kepala PAIS), Pasuruan, 3 januari 2024

rapat tersebut kami melakukan percobaan praktik secara langsung dengan menggunakan hp atau laptop masing-masing, dan kemudian dijelaskan bagaimana penggunaannya dan apa fungsinya.<sup>46</sup>

Hal tersebut dikuatkan kembali dengan hasil wawancara oleh GPAI SDN Bonagung 1 oleh Bapak Anhar Naqidi, beliau menyatakan:

“Dulu awal mula SIAGA ada surat keputusan dan juknis dari pemerintahan pusat melalui pihak PAIS, inti dari surat tersebut adalah adanya kebijakan baru terkait penggunaan SIAGA dalam pendataan GPAI di kementerian agama<sup>47</sup>”

Memperkuat dari beberapa hasil wawancara, peneliti juga mendapatkan data sekunder melalui beberapa artikel yang peneliti temukan. SIAGA yang diluncurkan pertama kali tahun 2019 pastinya dilakukan dengan beberapa tahap persiapan dalam menciptakan sistem informasi tersebut. Berdasarkan metode kepemimpinan top down yang mana segala kebijakan berasal dari pusat pemerintah, maka pemerintah daerah hanya melakukan pengaplikasiannya saja. Sehingga pihak kementerian agama kota/kabupaten tidak berkontribusi secara penuh terhadap pembentukan sistem informasi tersebut<sup>48</sup>.

#### b. Tahap pelaksanaan

Setelah SIAGA diluncurkan secara resmi oleh Dirjen Kementerian Agama RI, pihak PAIS di kementerian agama Kota Pasuruan melakukan rapat terkait peluncuran SIAGA. Segala persiapan dilakukan secara matang, dari sisi pendataan, pengarahan dan juga pembinaan agar sistem informasi tersebut dapat dimengerti dan dipahami secara maksimal oleh GPAI. Secara resmi kegiatan tersebut dilakukan berdasarkan surat keputusan dan juknis SIAGA oleh kementerian Agama pusat. Dalam tahap persiapan ini pihak PAIS

---

<sup>46</sup> Bapak Dzulkifli, (Operator PAIS), Pasuruan, 3 Januari 2024

<sup>47</sup> Bapak Anhar Naqidi, (GPAI SDN Bonagung 1), Pasuruan, 6 Januari 2024

<sup>48</sup> Rahmat Hidayat, ‘Pelatihan Implementasi SIAGA Kementerian Agama Kabupaten Lombok Tengah’, Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 1. 2 (2023)

menghimbau untuk untuk masing-masing GPAI membawa perangkat lunak agar dapat melakukan praktek secara langsung<sup>49</sup>.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff PAIS oleh Ibu Titik, beliau menyatakan bahwa:

“Setelah pusat mengeluarkan kebijakan tentang penggunaan SIAGA, di PAIS melakukan sosialisasi kepada GPAI mengenai penggunaan aplikasi tersebut, pada saat itu peserta yang mengikuti setengah dari jumlah GPAI dikarenakan tempat yang kurang memadai dan yang lainnya dilakukan secara zoom. Kurang lebih sosialisasi tersebut mengenai tutorial penggunaan dari awal registrasi hingga penginputan data”

Hal tersebut dikuatkan dengan hasil wawancara oleh Ibu Siti Chaiyun Fa'idah selaku kepala sekolah SDN Mandaranrejo 1 dan ketua KKG kota, beliau menyatakan:

“Saya dulu sempat mengikuti sosialisasi SIAGA pertama kali. Kalau dulu awal mula penggunaan, GPAI se Kota Pasuruan dikumpulkan menjadi satu di aula Kemenag untuk mempelajari aplikasi ini secara langsung. Ada yang senang karena prosesnya tidak manual tetapi juga ada yang bersedih karena kurang paham mengenai penggunaan teknologi”<sup>50</sup>

Hal tersebut dikuatkan kembali dengan hasil wawancara oleh GPAI SDN Gentong oleh Ibu Nurul Badriah selaku GPAI lulus PPG, beliau menyatakan:

“SIAGA mulai digunakan pada tahun 2019. Sebagai GPAI saya cukup bahagia karena pendataan beralih melalui teknologi modern. Awal mulanya PAIS mengadakan sosialisasi terkait penggunaan SIAGA, dari situ dijelaskan secara rinci maksud dan tujuan aplikasi tersebut. Skaligus dalam forum tersebut kita praktik secara langsung dan bisa menanyakan secara langsung pula mengenai hal yang kurang bisa dipahami”<sup>51</sup>

Awal mula penggunaan di tahun 2019 sedikit membingungkan pengguna karena penggunaan digitalisasi yang sangat awam di kalangan GPAI. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan,

---

<sup>49</sup> Mudzakir, akun Instagram resmi kementerian Agama Kota Pasuruan, 2019

<sup>50</sup> Ibu Siti Chaiyun, (Kepala Sekolah SDN Mandaranrejo 1), Pasuruan 3 Januari 2024

<sup>51</sup> Ibu Nurul Badriah (GPAI SDN Gentong), Pasuruan 3 Januari 2024

saat ini para GPAI secara keseluruhan melakukan input data melalui SIAGA, hal tersebut memudahkan pendataan karena pendataan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja tanpa perlu untuk berkunjung ke kantor PAIS.

Sebelum adanya SIAGA, pendataan dilakukan dengan SIMPATIKA dalam memudahkan proses administrasi guru, akan tetapi memiliki perbedaan pendapat mengenai pendataan itu sendiri dan dirasa kurang efektif<sup>52</sup>. Penggunaan SIAGA pada saat ini juga dirasa sangat membantu GPAI akan tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa SIAGA juga memiliki kendala yang dialami dalam pengoperasiannya baik dari operator PAIS maupun GPAI. Berdasarkan dengan hasil wawancara oleh bapak Dzulkifli selaku operator PAIS, beliau mengatakan:

“Kalau SIAGA tidak ada kendala semua baik baik saja tetapi saya seringkali mengalami hambatan yaitu ketika GPAI sulit dihubungi untuk mengaktifkan akun SIAGANYA dan melengkapi berkas-berkas yang kurang, karena SIAGA ini bukan kebutuhan kantor tapi GPAI yang butuh. Hal yang perlu dilakukan yakni melakukan cut off atau penonaktifan akun mereka dengan maksud agar GPAI segera melengkapi data yang diminta jadi sebelum masa cutt off, GPAI diharapkan sudah melengkapi data yang diminta”<sup>53</sup>

Hal tersebut dikuatkan dengan hasil wawancara dengan GPAI SDN Gentong oleh Ibu Nurul Badriah selaku GPAI lulus PPG, beliau menyatakan:

“Sebenarnya sangat mudah tapi kendalanya ya tergantung koneksi data yang dimiliki, terus kalau setiap akhir tahun itu banyak yang input data ke SIAGA jadinya sering mengalami *server down* karena nginput bersamaan. Kalau dari personal mungkin ada beberapa guru yang tidak punya *device* jadinya sering kali telat dalam input data, ya kalau gitu biasanya kita sebagai sesama guru ya membantu”<sup>54</sup>

---

<sup>52</sup> Poppy Putri, ‘Pelayanan Administrasi Guru PAI Pada Lembaga Pendidikan Melalui Aplikasi SIAGA di Kabupaten Kutai Timur’, *Jurnal Ilmu Pendidikan Al- Rabwah*, 16. 2 (2022)

<sup>53</sup> Bapak Dzulkifli, (Operator PAIS), Pasuruan, 3 Januari 2024

<sup>54</sup> Ibu Nurul Badriah (GPAI SDN Gentong), Pasuruan 3 Januari 2024

Wawancara tersebut juga dikuatkan dengan hasil wawancara bersama GPAI SDN Bonagung 1 oleh Bapak Anhar Naqidi selaku PPG lulusan pretest, beliau menyatakan:

“Kendala yang biasa dialami ya terkait penggunaan data yang biasanya kurang memadai, ada juga teman-teman yang kurang update tentang teknologi, biasanya kalau setelah sosialisasi mengenai SIAGA tapi ada teman yang masih purang paham ya kita bantu menginput data atau mengerjakan SIAGA secara bersama-sama agar paham secara keseluruhan”<sup>55</sup>

Sebaik-baiknya aplikasi yang digunakan untuk memudahkan dalam melakukan pendataan administrasi pastinya memiliki kendala yang dialami akan tetapi hal tersebut pasti menemukan sebuah solusi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, seringkali GPAI berdatangan ke kantor PAIS untuk sekedar konsultasi atau mempertanyakan tentang penggunaan SIAGA, hal tersebut disebabkan karena kurangnya pemahaman mengenai teknologi dan juga sudah terbiasa menggunakan pendataan manual.

Ada beberapa fitur yang dikelola oleh operator PAIS dalam pengoperasian SIAGA guna memberikan layanan pada bidang administrasi guru-guru agama. Fitur yang dioperasikan dilakukan dengan cara melakukan verval oleh operator PAIS yang mana hal tersebut terlebih dahulu pendataan dilakukan oleh GPAI pada setiap akun SIAGA yang dimilikinya.

**Gambar 4.2 Vitor SIAGA oleh Operator PAIS**



<sup>55</sup> Bapak Anhar Naqidi (GPAI SDN Bonagung 1), Pasuruan 5 Januari 2024

Berdasarkan dengan hasil wawancara oleh bapak Dzul kifli selaku operator PAIS, beliau mengatakan:

“Sebenarnya tugas saya ini hanyalah melakukan verval data di setiap akun SIAGA milik GPAI, seluruh data yang diminta diisi oleh masing-masing guru pada setiap akun yang dimiliki, jika data sudah valid maka saya akan melakukan verval atau persetujuan istilahnya, biasanya verval biodata, jadwal mengajar, absensi dan lain sebagainya”<sup>56</sup>

Hal tersebut dikuatkan dengan hasil wawancara dengan GPAI SDN Gentong oleh Ibu Nurul Badriah selaku GPAI lulus PPG, beliau menyatakan:

“Sebenarnya tugas GPAI hanyalah melengkapi data yang diminta pada akun SIAGA, ketika sudah melengkapi lalu konfirmasi kepada operator bahwa sudah menginput data maka operator biasanya langsung melakukan verval maka nanti warnanya berubah menjadi hijau, tapi jika datanya salah atau masaih kurang lengkap biasanya juga operator PAIS mengkonfirmasi untuk segera memperbaiki kesalahan data, seperti itu”<sup>57</sup>

Hal tersebut dikuatkan dengan hasil wawancara dengan GPAI SDN Bonagung 1 oleh Bapak Anhar Naqidi selaku GPAI lulus pretest, beliau menyatakan:

“Tugas kita sebagai GPAI terhadap vitur SIAGA sebenarnya mudah dilakukan jika paham, karena tugasnya hanyalah melakukan penginputan data yang diminta seperti biodata, tugas mengajar, dan lain sebagainya sehingga nanti akan dilakukan verval data oleh operator PAIS”<sup>58</sup>

Menindaklanjuti dari hasil wawancara tersebut maka dapat dikatakan bahwa penggunaan SIAGA yang baik akan berdampak bagi kedua belah pihak. Jika GPAI cepat dalam penginputan data maka operator PAIS juga akan cepat pula dalam melakukan persetujuan hingga nantinya dapat meminimalisir terjadinya *cut off* data pada setiap tahun ajaran baru. Hal tersebut diperkuat dari penemuan data sekunder, yakni ada beberapa vitur SIAGA yang perlu dilengkapi GPAI kemudian di verifikasi oleh operator PAIS diantaranya Verval

<sup>56</sup> Bapak Dzul kifli, (Operator PAIS), Pasuruan, 3 Januari 2024

<sup>57</sup> Ibu Nurul Badriah (GPAI SDN Gentong), Pasuruan 3 Januari 2024

<sup>58</sup> Bapak Anhar Naqidi, (GPAI SDN Bonagung 1), Pasuruan 3 Januari 2024

Portofolio/ Biodata ,Verval jadwal mengajar ,Absensi ,surat keterangan melaksanakan tugas (SKMT) dan surat keterangan beban kerja (SKBK), Hal ini yang harus diperhatikan oleh setiap guru PAI, Sehingga proses pembayaran TPG tidak mengalami hambatan<sup>59</sup>.

Penggunaan digitalisasi yang cukup mudah dan cepat sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Pelayanan cepat, tanggap dan cekatan menjadikan konsumen merasa puas atas segala pelayanan yang diberikan sehingga dapat menimbulkan citra positif bagi organisasi itu sendiri.

Pelayanan yang dilakukan oleh PAIS yakni adalah pelayanan dalam pengadministrasian serta pendataan guru agama. Pelayanan yang diberikan sangat beragam tergantung dengan kebutuhan dan kondisi GPAI. Ada 3 cara yang dilakukan pihak PAIS dalam memberikan pelayanan kepada GPAI, yakni pelayanan lisan, tulisan dan perbuatan. Hasil observasi yang peneliti lakukan yakni sosialisasi terkait penguatan data SIAGA di Kementerian Agama Kota Pasuruan.

### **Gambar 4.3 Sosialisasi Terkait SIAGA oleh PAIS Kepada GPAI**



Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Dzulkifli selaku operator PAIS, beliau menyatakan:

<sup>59</sup> Ahmad Azka, Penjelasan SIAGA Pendis Kemenag RI Secara Lengkap, dalam <https://www.ruangguru.com/blog/penjelasan-lengkap-siaga-pendis-kemenag>. Diakses tanggal 25/03/2024

“Pelayanan berupa bimbingan, arahan jika ada keluhan selain itu mengadakan sosialisasi aplikasi dalam menunjang pendataan agar bisa diakui oleh kementerian pusat yang imbasnya bisa terpanggil pretest dan bisa mengikuti PPG dan berakhir dengan menerima sertifikat akan menjadi guru profesional yang menerima tunjangan guru sertifikasi. Sosialisasi layaknya dilakukan 2 kali dalam tiap semester karena anggaran terbatas sedangkan kebutuhan banyak biasanya juga menggunakan zoom. Selain itu juga ada pelayanan konsultasi sebagai bentuk secara lisan biasanya guru ke kantor untuk menanyakan perihal apa saja yang masih bingung. Tetapi lebih intens melalui whatsapp disana kita adakan grup khusus untuk semua GPAI, terkadang guru merasa malu maka melakukan chat pribadi”<sup>60</sup>

Hal ini juga dikuatkan dengan hasil wawancara oleh Bapak Ismail selaku kepala PAIS, beliau menyatakan:

“Pelayanan yang dilakukan kepada GPAI se Kota Pasuruan misalnya pembinaan tentang SIAGA, yang mana prosedur akan disampaikan kepada seluruh GPAI tersebut. Pelayanan juga ada yang harus dilayani secara manual seperti halnya guru membutuhkan anak didiknya memerlukan sertifikat tahid, nah ini perlu adanya gerakan yang manual dengan cara anak-anak tersebut di tashih secara tatap muka”<sup>61</sup>

Hal tersebut dikuatkan kembali dengan hasil wawancara oleh GPAI SDN Gentong Ibu Nurul Badriah selaku GPAI lulus PPG, beliau menyatakan:

“Kalau saya mengatakan pelayanannya *hybrid* ya mbak, terkadang dilayani via whatsapp dan telpon, jika masih bingung maka operator langsung memerintah untuk datang ke kantor. Apabila setengah dari jumlah GPAI bingung pasti diadakan pertemuan untuk membahas SIAGA. Awal kepengurusan operator PAIS yang sekarang ini saya 2 kali mengikuti sosialisasi dalam setiap semester.”<sup>62</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya melalui satu cara pelayanan saja akan tetapi beragam pelayanan dilakukan demi menciptakan GPAI yang

<sup>60</sup> Bapak Dzulkifli, (Operator PAIS), Pasuruan, 3 Januari 2023

<sup>61</sup> Bapak Ismail, (Kepala PAIS), Pasuruan, 3 Januari 2023

<sup>62</sup> Ibu Nurul Badriah (GPAI SDN Gentong), Pasuruan 3 Januari 2024

berkualitas. Tujuan dari pemberian pelayanan sepenuhnya ditujukan untuk dapat mengoperasikan SIAGA sehingga nantinya dapat melakukan pemberkasan TPG<sup>63</sup>.

Pelayanan pada umumnya adalah memberi kepuasan terhadap konsumen atas jasa dan produk yang kita berikan, namun hal tersebut memiliki standar nilai pelayanan ideal yang berbeda-beda bagi setiap organisasi<sup>64</sup>. PAIS memiliki aspek pelayanan ideal dalam melakukan pelayanan kepada GPAI agar memberikan citra positif bagi PAIS dan GPAI.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ismail selaku kepala seksi PAIS, beliau mengatakan:

“Kalau menurut saya, aspek ideal yakni pertama dengan fisik secara keseluruhan, artinya hal yang pertama kali dilihat oleh penerima layanan adalah cover seperti tampilan dan sikap pegawai atau fasilitas yang memadai, maka sebisa mungkin memberikan fisik yang bagus agar dapat meyakinkan konsumen bahwa lembaga tersebut dapat memberikan pelayanan yang baik. Selain itu kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan juga perlu untuk diperhatikan seperti tidak bertele-tele dalam melayani, karena ada beberapa forum melakukan pelayanan yang sangat lama maka hal tersebut menjadikan konsumen malas dan tidak suka terhadap pelayanan yang diberikan”<sup>65</sup>

Sejalan dengan hasil wawancara oleh Ibu Titik selaku Staff Administrasi PAIS, beliau menyatakan:

“Pelayanan ideal ya dapat dinilai dari sikap sopan santun, penyampaian komunikasi jelas, cekatan dan harus dilandasi dengan rasa peduli dalam melakukan pelayanan, jika pegawai tidak peduli dengan apa yang dibutuhkan GPAI maka guru akan merasa pelayanan PAIS kurang memuaskan”<sup>66</sup>

Hal tersebut dikuatkan dengan hasil wawancara oleh Pak Dzulkipli selaku operator PAIS, beliau menyatakan:

---

<sup>63</sup> Kemenag Pekanbaru, diperoleh dari <https://pekanbaru.kemenag.go.id>, pada 25/03/24

<sup>64</sup> Dinas PUPRKIM Bali, diperoleh dari <https://dispuprkim.baliprov.go.id/standar-pelayanan/>, pada 25/03/24

<sup>65</sup> Bapak Ismail, (Kepala PAIS), Pasuruan, 3 Januari 2024

<sup>66</sup> Ibu Titik, (Staff Administrasi PAIS), Pasuruan, 3 Januari 2024

“Pelayanan yang ideal sebagai pemberi layanan yang paling penting adalah paham terhadap permasalahan, artinya sebagai operator PAIS harus paham betul terhadap SIAGA karena pelayanan yang diberikan mengenai pendataan pada akun SIAGA sehingga hal tersebut menjadi jaminan bahwasannya operator layak dipercaya sehingga dapat meminimalisir kesalahan. Selain itu rasa kepedulian yang tinggi tanpa perlakuan yang berbeda juga perlu untuk dilakukan, karena semua GPAI sama dan berhak menerima layanan secara rata dan keseluruhan”<sup>67</sup>

Berdasarkan standarisasi pelayanan yang diberikan oleh pihak PAIS kepada GPAI adalah dengan mengutamakan sikap, rasa kepedulian, dan etos kerja dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi juga perlu melihat dari sisi penerima layanan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PAIS, penerima layanan tersebut adalah GPAI se Kota Pasuruan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Siti Chaiyun Fa'idah selaku kepala sekolah SDN Mandaranarjo 1 dan ketua KKG kota, beliau menyatakan:

“Pelayanan yang diberikan sangat prima sekali karena melayani GPAI dengan berbagai macam cara. Rasa empati yang dimiliki oleh pihak PAIS cukup tinggi karena mampu untuk menerima keluhan kesah permasalahan selain itu kepedulian dalam memberikan bimbingan cukup memuaskan bagi GPAI”<sup>68</sup>

Hal tersebut dikuatkan dengan hasil wawancara oleh GPAI SDN Gentong Ibu Nurul Badriah selaku GPAI lulus PPG, beliau menyatakan:

“Pelayanan saat ini sangat baik, operatornya sangat baik sangat detail dalam mengecek data satupersatu dikarenakan pemahaman yang mendalam menjadikan saya sebagai GPAI percaya bahwa pelayanan yang diberikan tidak mungkin salah. Selain itu sikap, kepedulian yang tinggi serta penyampaian komunikasi yang cukup jelas menjadikan pelayanan yang diberikan cukup ideal. Pelayanan yang cepat dan tanggap juga termasuk dalam pelayanan yang ideal menurut saya”<sup>69</sup>

---

<sup>67</sup> Bapak Dzulkifli, (Operator PAIS), Pasuruan 3 Januari 2024

<sup>68</sup> Ibu Siti Chaiyun Fa'idah, (Kepala Sekolah SDN Mandaranrejo 1), Pasuruan 3 Januari 2024

<sup>69</sup> Ibu Nurul Badriah (GPAI SDN Gentong), Pasuruan 3 Januari 2024

Hal tersebut dikuatkan dengan hasil wawancara oleh GPAI SDN Bonagung 1 Bapak Anhar Naqidi selaku GPAI lulus pretest, beliau menyatakan:

“Pelayanan ideal menurut saya yakni memberikan pelayanan dengan rata atau tidak membedakan siapa yang dilayani, karena itu sudah menjadi tanggung jawab pihak PAIS, selain itu pelayanan yang sangat menerima dengan arti lain peduli mengenai kendala yang dialami dengan cara memberikan tindakan yang cepat dan cekatan”

Pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan sangat berpengaruh terhadap kualitas organisasi itu sendiri, terlebih penerima layanan merasa puas terhadap segala pelayanan yang diberikan. Pelayanan tidak hanya diberikan melalui satu cara saja, jika cara pertama tidak bisa dilakukan maka bisa menggunakan cara kedua untuk memberikan pelayanan sehingga nantinya kedua belah pihak saling mendapatkan manfaat yang sangat baik.

## **2. Dampak digitalisasi berbasis Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama (SIAGA) dalam upaya meningkatkan layanan administrasi guru agama.**

Semenjak adanya digitalisasi di dunia modern menyebabkan semua orang terpaksa untuk mengikuti perkembangan zaman yang ada, akan tetapi banyak sekali manfaat yang sering didapatkan oleh pengguna digital itu sendiri, banyak orang mengatakan bahwa dampak dari digital adalah memudahkan dalam melakukan segala hal akan tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa digitalisasi juga memiliki dampak negatif yang sering kali merugikan manusia terutama dalam dunia kerja<sup>70</sup>. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ismail selaku kepala seksi PAIS, beliau mengatakan:

“Dampak positifnya semua urusan menjadi lancar, sedangkan dampak negatifnya dipaksa untuk selesai sesuai target, misalkan dalam jangka satu bulan semua pendataan selesai tidak selesai akan

---

<sup>70</sup> Wawan Setiawan, ‘Era Digital dan Tantangannya’, Seminar Pendidikan Nasional, 2017

ada cut off, hal tersebut menghambat pencairan tunjangan apabila pendataan tidak selesai secara bersamaan”<sup>71</sup>

Hal ini juga dikuatkan dengan hasil wawancara oleh Bapak Dzulkifli selaku operator PAIS, beliau mengatakan:

“Dampak positifnya ya memudahkan dalam mengelola data GPAI, mengetahui data pensiun, mutasi kemana, jenis kelamin, usia dan sebagainya. Kalau negatifnya sering kali punggung dan mata terasa sangat capek, dikarenakan pada jam kerja dalam melakukan pengoperasian akun SIAGA GPAI mengharuskan saya untuk selalu duduk didepan laptop selama berjam jam dan mata saya harus terus menatap laptop, hal itu menjadi dampak negatif karena berpengaruh terhadap kondisi kesehatan mata”<sup>72</sup>

Hal ini juga dikuatkan dengan hasil wawancara oleh kepala sekolah SDN Mandaranrejo Ibu Siti Chaiyun, beliau mengatakan:

“Dampak positif menjadikan pendataan administrasi berjalan secara optimal dan tidak mempersulit pekerjaan. Sedangkan dampak negatifnya saya merasa dengan adanya digitalisasi ini menjadikan pekerjaan lebih overtime, artinya melakukan pendataan dalam akun SIAGA bisa saja dilakukan diluar jam kerja, ketika ada intruksi dari operator untuk melakukan perubahan data diluar jam kerja maka harus dilakukan, jadi itu menurut saya dampak negatif dari digitalisasi”<sup>73</sup>

Hal tersebut merupakan penjelasan mengenai dampak positif dan negatif yang dialami oleh pihak PAIS, akan tetapi juga perlu mengetahui dampak negatif dan positif menurut pandangan guru-guru agama. Nampak positif dari penggunaan digitalisasi dapat berasal dari sistem yang digunakan maupun penggunaan secara personal<sup>74</sup>. Berdasarkan hasil wawancara dengan GPAI SDN Gentong oleh Ibu Nurul Badriah selaku GPAI lulus PPG, beliau menyatakan:

“Kalau dampak positifnya dapat mengupdate dan menginput data dengan mudah, negatifnya adalah dipaksa untuk melakukan pekerjaan diluar jam kerja. Sebenarnya dengan digitalisasi

<sup>71</sup> Bapak Ismail, (Kepala PAIS), Pasuruan, 3 Januari 2024

<sup>72</sup> Bapak Dzulkifli, (Operator PAIS), Pasuruan, 3 Januari 2023

<sup>73</sup> Ibu Siti Chaiyun, (Kepala Sekolah SDN Mandaranrejo 1), Pasuruan 3 Januari 2024

<sup>74</sup> Kominfo RI, ‘Antisipasi keamanan dan Keselamatan Digital’, melalui

<https://bappeda.kaltimprov.go.id>, 26/03/2024

pekerjaan lebih fleksible tidak harus pada saat di kantor, akan tetapi negatifnya menyebabkan melakukan pekerjaan diluar waktu yang ditentukan. Hal tersebut menjadikan terganggunya aktivitas lain”<sup>75</sup>

Hal tersebut dikuatkan kembali dengan hasil wawancara oleh Ibu Siti Chaiyun Fa'idah selaku kepala sekolah SDN Mandaranrwo 1 dan ketua KKG kota, beliau menyatakan:

“Kalau dampak positifnya memberikan kemudahan bagi GPAI khususnya terkait dengan pendataan yang akan terjaring PPG atau pretest, dampak negatifnya mungkin terkadang saya mengalami sakit mata dikarenakan terlalu lama menatap layar komputer dan juga mungkin karena faktor usia. Bahkan sampai saat ini penyebab dari terlalu lama saya menatap layar komputer adalah adanya peningkatan rabun pada mata saya”<sup>76</sup>

Hal tersebut dikuatkan kembali dengan hasil wawancara oleh Bapak Anhar Naqidi selaku GPAI SDN Bonagung 1, beliau menyatakan:

“Dampak positifnya adalah para GPAI lebih banyak belajar mengenai digital dan penggunaan alat teknologi secara keseluruhan, karena dengan adanya prosedur ini GPAI lebih mahir dalam pengelolaan file atau dokumen pada sistem komputer. Selain itu negatifnya mungkin sering lupa dalam penggunaan karena faktor usia yang terbilang baru belajar mengenai teknologi”<sup>77</sup>

Berdasarkan dampak positif dan negatif yang dialami oleh pihak PAIS dan GPAI memiliki pendapat yang berbeda-beda terhadap dampak tersebut dapat dilakukan dengan penanganan yang tepat. Menindaklanjuti dari dampak negatif yang dialami oleh pengguna pastinya membuhkan peran operator PAIS dalam menindaklanjuti hal tersebut.

Peran operator menjadi salah satu kunci bagi keberhasilan SIAGA yang dimiliki GPAI. Dalam menghadapi dunia yang serba modern ini membutuhkan kepemimpinan dalam pengoperasian digital berbasis SIAGA. Pepemimpinan digital yang diduduki oleh operator PAIS

<sup>75</sup> Ibu Nurul Badriah (GPAI SDN Gentong), Pasuruan 3 Januari 2024

<sup>76</sup> Ibu Siti Chaiyun Fa'idah, (Kepala Sekolah SDN Mandaranrejo 1), Pasuruan 3 Januari 2024

<sup>77</sup> Bapak Anhar, (GPAI SDN Bonagung 1), Pasuruan 3 Januari 2024

diperlukan dalam penggunaan SIAGA sebagai pengawal perubahan, pembuatan kebijakan, pemanfaatan teknologi, dan pengendalian. Hadirnya kepemimpinan digital ini mendorong adanya percepatan transformasi digital dalam organisasi<sup>78</sup>.

Berdasarkan hasil wawancara oleh Bapak Dzul kifli selaku operator PAIS, beliau mengatakan:

“Peran operator PAIS ini sangat penting karena operator yang diberi wewenang dalam melakukan pengoperasian SIAGA yang dimiliki oleh GPAI. Jika peran saya hilang maka pendataan GPAI akan kacau. Setiap anggota PAIS memiliki peran pada masing-masing job desk nya maka harus sepenuhnya menjalankan kewajiban tersebut ”<sup>79</sup>

Berdasarkan hasil wawancara oleh GPAI SDN Gentong Ibu Nurul Badriah, beliau mengatakan:

“peran operator bagi saya nomor 1, karena berdasarkan pengalaman saya, operator pernah dinas luar kota sedangkan SIAGA saya bermasalah, sedangkan Kasi PAIS tidak memahami jobdesk operator PAIS terhadap pengoperasian SIAGA, maka dari itu jika tidak ada peran operator PAIS maka SIAGA tidak dapat diatasi”<sup>80</sup>

Berdasarkan hasil wawancara oleh GPAI SDN Bonagung Bapak Anhar Naqidi, beliau mengatakan:

“Perannya begitu penting terutama dalam membimbing dan memberi arahan terhadap penggunaan SIAGA. Selama kepengurusan beliau juga sangat berperan penting karena beliau sangat teliti terhadap segala proses yang dilakukan GPAI”<sup>81</sup>

Mengenai peran yang disampaikan oleh operator PAIS terhadap penggunaan SIAGA pastinya memiliki keinginan baik dalam melakukan pembaruan demi meminimalisir permasalahan yang ada. Pada dasarnya seperti dengan apa yang telah dijelaskan bahwasannya pembaruan itu ada setiap tahun ketika dikeluarkannya juknis terbaru,

<sup>78</sup> Erik Pamu, ‘Peran Kepemimpinan Dalam Keberhasilan Transformasi Digital’, Artikel Dinas Kominfo Provinsi Bangka Belitung, 2021

<sup>79</sup> Bapak Dzul kifli, (Operator PAIS), Pasuruan, 3 Januari 2023

<sup>80</sup> Ibu Nurul Badriah, (GPAI SDN Gentong 1), Pasuruan, 3 Januari 2024

<sup>81</sup> Bapak Anhar Naqidi (GPAI SDN Bonagung 1), Pasuruan, 3 Januari 2024

maka secara tidak langsung fitur yang terkandung dalam SIAGA juga ikut berubah sesuai dengan kebijakan yang baru.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai pembaruan SIAGA oleh Bapak Dzulkifli selaku operator PAIS, beliau mengatakan:

“Kalau dibilang ada pembaruan sebenarnya sudah cukup, tetapi karena pembaruan itu rutin terjadi dan tergantung perubahan juknis. Jadi aplikasi itu bisa berubah ketika ada perubahan kebijakan pada juknis”<sup>82</sup>

Hal tersebut dikuatkan dari hasil wawancara dengan GPAI SDN Gentong oleh Ibu Nurul Badriah selaku GPAI lulus PPG, beliau menyatakan:

“Mungkin kalau pembaruan lebih baik saya setuju untuk diperbarui, mungkin tampilannya lebih menarik ya dari tampilannya aja mungkin. Karena waktu awal itu saya merasa bosan, mungkin kalau lebih ada variasi warna mungkin lebih menarik, jadi ya tampilan layoutnya aja yang diperbarui”<sup>83</sup>

Hal tersebut dikuatkan kembali dengan hasil wawancara dengan GPAI SDN Bonagung 1 oleh Bapak Anhar selaku PPG lulusan pretest, beliau menyatakan:

“Saya setuju jika dilakukan pembaruan untuk SIAGA karena ya kita sudah berada di jaman digital terutama ya semakin modern. Kalau saat ini pendataan GPAI pada SIAGA pakali modern tapi ada yang menggunakan manual yaitu jika data sudah disetujui kami selaku GPAI mengunduh data dan meminta tanda tangan kemudian kami mengupload data kembali, jadi ya mungkin pembaruaannya itu mungkin bisa menggunakan tanda tangan digital”<sup>84</sup>

Pembaruan yang dinyatakan oleh narasumber di atas merupakan langkah untuk melakukan perbaruan terhadap SIAGA itu sendiri, hal tersebut dinyatakan setelah pengguna mengalami kendala yang dialaminya, pengguna SIAGA mengharapkan perubahan yang lebih

---

<sup>82</sup> Bapak Dzulkifli, (Operator PAIS), Pasuruan, 3 Januari 2023

<sup>83</sup> Ibu Nurul Badriah (GPAI SDN Gentong), Pasuruan 3 Januari 2024

<sup>84</sup> Bapak Anhar Naqidi (GPAI SDN Bonagung 1), Pasuruan 5 Januari 2024

baik dari sebelumnya sehingga dapat lebih mudah dalam melakukan administrasi GPAI.

**Tabel 4.3 Tabel hasil Penelitian**

No	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
1	Penerapan digitalisasi berbasis Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama (SIAGA) dalam upaya meningkatkan layanan administrasi guru agama	<p>Digitalisasi berbasis SIAGA dalam kementerian Agama diluncurkan oleh Direktur Jendral Kementerian Agama RI telah melalui persiapan yang matang sehingga dapat mengeluarkan surat keputusan terkait peluncuran sistem informasi dengan mengundang perwakilan dari setiap kantor wilayah dalam peresmian sistem informasi tersebut.</p> <p>Penggunaan SIAGA oleh GPAI dilakukan pertama kali dengan pengenalan berupa sosialisasi bagi seluruh GPAI dengan praktik secara langsung menggunakan perangkat lunak bagi setiap GPAI secara online maupun offline</p> <p>Kendala dalam penggunaan SIAGA oleh GPAI ditangani oleh pihak PAIS dengan cara memberikan pelayanan secara lisan, tulisan dan perbuatan sebagai bentuk wujud peran dalam meningkatkan layanan administrasi GPAI</p>
2	Dampak digitalisasi berbasis Sistem Informasi dan Administrasi Guru	Dampak positif dari penggunaan SIAGA adalah mempermudah pekerjaan, lebih banyak mempelajari banyak hal, dan meminimalisir

	Agama (SIAGA) dalam upaya meningkatkan layanan administrasi guru agama.	penggunaan kertas dalam pendataan. Sedangkan dampak negatif dari SIAGA adalah ketuntasan pekerjaan berdasarkan tenggat waktu, melakukan pekerjaan diluar jam kerja, dan menyebabkan terganggunya kesehatan seperti mata rabun karena terlalu sering menatap komputer.
--	---	---

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Menindaklanjuti dari observasi dan wawancara yang peneliti peroleh dari para narasumber yang bersangkutan mengenai penerapan digitalisasi berbasis Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama (SIAGA) dalam upaya meningkatkan layanan administrasi guru agama dan juga dampak digitalisasi berbasis Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama (SIAGA) dalam upaya meningkatkan layanan administrasi guru agama yang mana dilengkapi dengan dokumentasi pendukung hasil temuan peneliti. Adapun pembahasannya adalah sebagai berikut:

#### **A. Penerapan digitalisasi berbasis Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama (SIAGA) dalam upaya meningkatkan layanan administrasi guru agama**

##### **1. Tahap Persiapan**

Penggunaan alat elektornik dalam dunia modern sudah menjadi hal yang biasa di kalangan masyarakat Kota Pasuruan. Digitalisasi atau yang dikenal sebagai perubahan manual menjadi modern menjadikan masyarakat beradaptasi terhadap teknologi, hal tersebut menjadikan manusia secara tidak langsung terus mengikuti perkembangan jaman. Penggunaan teknologi modern di jaman sekarang sangat membantu dalam melakukan pekerjaan dalam suatu organisasi maupun instansi, perlu ditegaskan bahwasannya penggunaan teknologi modern bukan berarti menyingkirkan teknologi manual akan tetapi hanyalah mempermudah pekerjaan, dan penggunaan teknologi secara manual juga masih dipergunakan dalam dunia kerja.

Penggunaan teknologi pada Kementerian Agama terutama bidang PAIS awal mulanya dilakukan secara manual kini telah berubah menjadi modern tentunya menciptakan sebuah perbedaan dalam penggunaan bagi penggunanya. Sejak diberlakukannya penggunaan alat digital di seksi PAIS terlebih dengan adanya Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama (SIAGA), pekerjaan menjadi lebih cepat, tepat, canggih dan

meminimalisir penggunaan kertas berlebih dalam melakukan pendataan administrasi, selain itu pekerjaan yang dilakukan dengan digital dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Hal tersebut selaras dengan pendapat Brenner dan Kreiss bahwasannya digitalisasi di PAIS Kementerian Agama Kota Pasuruan menjadi kebutuhan yang sangat penting dalam melakukan pendataan administrasi dalam bentuk data elektronik.

Akan tetapi semenjak diberlakukannya digitalisasi, penggunaan tenaga manual juga terus dilakukan dalam seksi PAIS seperti fotocopy data, pengarsipan data, penandatanganan, dan pengumpulan berkas-berkas GPAI dalam bentuk hardfile, dengan tenaga manual seseorang lebih terlihat bekerja secara nyata dibandingkan dengan menggunakan teknologi. Meskipun dirasa lebih rumit dibandingkan penggunaan digital akan tetapi penggunaan manual masih dibutuhkan hingga saat ini.

Teknologi modern dan manual dalam kementerian agama Kota Pasuruan menjadi dua hal yang saling beriringan, jika seluruh pekerjaan dilakukan secara modern pasti membutuhkan tenaga manusia dalam melakukannya, jadi keduanya dirasa cukup berpengaruh terhadap kelangsungan hidup terutama dalam hal pekerjaan. Digitalisasi dalam seksi PAIS terus digunakan secara optimal karena memperlancar proses administrasi dan meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja pegawai selain itu dapat membantu lembaga untuk menghadapi dunia yang semakin bergantung pada teknologi informasi<sup>85</sup>.

SIAGA sebagai platform administrasi GPAI yang diluncurkan pada tahun 2019 Oleh Direktur Jendral Kementerian RI telah mengalami beberapa proses tahapan yang matang dalam menciptakan sistem informasi yang akhirnya diresmikan pengeluarannya. Proses persiapan dalam pembuatan sistem informasi tersebut dilakukan oleh kementerian pusat dengan metode kepemimpinan *top down* yang pada akhirnya kementerian agama kota/kabupaten hanya menjalankan sesuai kebijakan yang dikeluarkan.

---

<sup>85</sup> Sutrisno, 'Madrasa Agility In The Digital Age: Increasing Flexibility And Countering Artificial Intelligence Threats, *Al-Wijdan Journal of Islamic Education Studies*, 8 (2), 294-309

Proses tahapan peluncuran dilakukan dengan mengundang beberapa perwakilan dari kantor wilayah untuk ikut turut serta melakukan sosialisasi serta peresmian pengaplikasian SIAGA tersebut. Sosialisasi dilakukan dengan mempersiapkan perangkat lunak yang dimiliki oleh masing-masing pegawai yang kemudian melakukan percobaan atau trial error. Hal tersebut dilakukan untuk mencegah permasalahan yang kerap terjadi dalam sistem informasi.

SIAGA dalam administrasi guru merupakan konversi dari Sistem Informasi dan Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan Kementerian Agama (SIMPATIKA)<sup>86</sup>. Pengelolaan administrasi data yang dilakukan pada akun SIMPATIKA kerap beberapa mengalami kendala dalam penggunaannya, selain itu pengoperasian akun SIMPATIKA dilakukan oleh operator sekolah sehingga GPAI tidak berkontribusi dalam pendataan administrasinya dan tidak mengetahui isi akun SIMPATIKAny sendiri maka dari itu SIMPATIKA dirasa kurang epektif dalam penggunaannya.

Administrasi GPAI dibawah naungan Kementerian Agama kini telah menggunakan SIAGA akan tetapi perlu diketahui bahwasannya SIAGA terealisasi dengan akun Education Manajemen Information System (EMIS) yang dimiliki oleh masing-masing GPAI karena kedua akun ini dapat menunjang kebutuhan satuan pendidikan dan kepada yang bersangkutan. Intergrasi antara akun SIAGA dan EMIS ini dapat diketahui pada saat proses sertifikasi guru yang mana seluruh calon guru yang akan mengikuti sertifikasi perlu melengkapi pendataan pada akun EMIS, maka selanjutnya pada akun SIAGA data tersebut akan diproses dan apabila data telah terpenuhi dan dinyatakan layak maka guru tersebut dapat ditetapkan untuk mengikuti sertifikasi pada akun SIAGA yang dimilikinya<sup>87</sup>.

Perbedaan signifikan antara SIAGA dan EMIS yakni, EMIS digunakan untuk pendataan dan informasi GPAI yang dijadikan pedoman

---

<sup>86</sup> Noni dkk, 'Evektifitas Penerapan Layanan SIMPATIKA Pada MAN se- Kabupaten Sukabumi', *Jurnal Ulumuddin*, 1,1 (2021), hal.15

<sup>87</sup> Rahmawaty Kahar, 'Pemanfaatan Sistem Informasi Sebagai Sarana Interaksi dalam Pengambilan Keputusan', *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1,1 (2021), hal.6

PAIS dalam pengambilan keputusan dan sebagai standar pengukuran Dirjen Pendidikan Islam Kementerian Agama Republik Indonesia, maka data yang diinput dalam EMIS harus valid agar tidak menimbulkan kesalahan dan mempengaruhi keputusan yang akan diambil, sedangkan SIAGA merupakan aplikasi pendataan dalam dalam menungkgung administrasi GPAI.

Akun SIAGA dan EMIS yang saling berintegrasi dalam pengelolaan data GPAI yang pada dasarnya diatur dan dikendalikan oleh aplikasi Data Pokok Pendidikan (DAPODIK), aplikasi ini adalah aplikasi yang digunakan oleh seluruh guru yang ada di Indonesia<sup>88</sup>. Guru agama yang berada pada sekolah umum juga perlu memiliki akun DAPODIK guna mengetahui segala hal yang berkenaan dengan satuan pendidikan. Ketiga aplikasi ini wajib dimiliki oleh guru agama yang berada pada sekolah umum, segala pendataan dan informasi telah tertera kedalam suatu sistem apabila pendataan belum terpenuhi menyebabkan ketidak validan data sehingga sulit untuk mengikuti program sertifikasi guru.

## 2. Tahap pelaksanaan

Proses persiapan dalam penerapan SIAGA yang dilakukan oleh Dirjen Kementerian Agama RI telah resmi dikeluarkan yang kemudian pada tahap proses pelaksanaannya yakni penerbitan surat keputusan yang disebarluaskan pada seluruh kementerian agama kota/kabupaten. Isi dari surat keputusan tersebut adalah pelaksanaan sosialisasi peluncuran SIAGA. Pelaksaan ini dilakukan secara resmi bagi segenap GPAI melalui online maupun offline, segala pendanaan yang dikeluarkan merupakan fasilitas dari kementerian pusat.

Dalam sosialisasi tersebut GPAI dijelaskan mengenai apa dan bagaimana maksud dari adanya SIAGA, dan kemudian diakhir sesi GPAI melakukan praktek pengoperasian SIAGA. Para GPAI telah mempersiapkan alat elektronik baik handphone maupun laptop. Dengan bantuan operator PAIS melalui proyektor yang ditampilkan, GPAI secara

---

<sup>88</sup> Fuah, 'Integrasi Data SIAGA dan EMIS Tunjangan Kebutuhan Satuan Pendidikan,' dalam <https://kalsel.kemenag.go.id>. Diakses tanggal 21 Februari 2024

aktif mengikuti rentetan cara penggunaan SIAGA dimulai dari registrasi akun hingga penguploadan data.

Pengaplikasian SIAGA dilakukan dengan beberapa tahapan yakni (1) mengunjungi situs SIAGA pendis (2) mengisi formulir untuk registrasi pembuatan akun, (3) mengisi data login dengan pembuatan username dan password, (4) mengisi profil guru. Setelah GPAI memiliki akun SIAGA, maka GPAI diminta untuk melengkapi dokumen seperti portofolio data pribadi, data kepegawaian, dan data administrasi guru pada setiap vitur yang tertera dalam SIAGA, yang kemudian menunggu validasi dari admin kabupaten/kota untuk persetujuan.

Pelaksanaan kegiatan tersebut merupakan forum terbuka, artinya dapat menanyakan hal secara langsung ketika praktik berlangsung. Setengah dari jumlah GPAI merasa senang akan hadirnya SIAGA karena proses menjadi lebih praktis dan setengahnya merasa kesulitan dikarenakan kurangnya pemahaman mengenai teknologi dan telah terbiasa menggunakan proses manual, terbukti banyaknya GPAI yang menanyakan cara penggunaan pada setiap step-stepnya.

Akun SIAGA yang dimiliki oleh setiap GPAI dan operator PAIS memiliki Petunjuk Teknis (Juknis) yang mana mengalami perubahan dalam setiap tahunnya, perubahan tersebut dapat berupa penambahan atau pengurangan fitur. Dalam peluncuran juknis terbaru maka seluruh GPAI dihimbau untuk selalu memperbarui pendataan yang dimintanya, dan pihak PAIS mengadakan sosialisasi terkait penguatan data SIAGA tersebut, akan tetapi meskipun sosialisasi dilakukan 2 kali setiap semester masih ada GPAI yang kurang memahami dan terus kebingungan terkait penggunaan SIAGA. Hal tersebut menjadi permasalahan dan kendala hingga saat ini dalam pembinaan operator PAIS kepada GPAI di Kementerian Agama Kota Pasuruan.

Vitur- vitur dalam SIAGA yang perlu dilengkapi pengguna yakni terdiri dari 3 bagian, (1) PTK. Mengenai reg atau kolom untuk penambahan data GPAI, direktori pengawas yang berisi data pengawas, klaim NUPTK, data kepala sekolah atau GPAI yang menjadi kepala

sekolah. (2) Verval. Mengenai biodata, jadwal mengajar, sertifikasi, NRG, dan absensi GPAI. dan (3) Sertifikasi. Mengenai kelayakan TPG, daftar dispensasi dan SK pencairan<sup>89</sup>.

Segala pendataan yang tertera pada aplikasi SIAGA wajib diisi oleh seluruh GPAI yang kemudian operator PAIS melakukan verifikasi. Dalam setiap tahun ajaran baru akan ada cut off data yang artinya pendataan SIAGA akan diberhentikan, jika GPAI mengalami hal tersebut maka GPAI dianggap tidak aktif yang kemudian akan berdampak pada proses tunjangan.

Kendala operator PAIS yang juga berkaitan dengan GPAI yakni sering kali ditemukan data GPAI yang kurang valid, hal tersebut disebabkan karena pada saat ini EMIS yang terintegrasi dengan SIAGA menggunakan EMIS terbaru 4.0 yang mana data EMIS perlu terintegrasi dengan data DAPODIK, apabila EMIS belum terintegrasi dengan DAPODIK maka SIAGA yang dimiliki GPAI juga turut mengalami kendala dan bahkan tidak dapat dioperasikan, permasalahan tersebut kerap terjadi pada guru baru.

Selain itu kendala pada pihak GPAI Kota Pasuruan dalam penggunaan SIAGA yakni sering mengalami server down sehingga menyebabkan keterlambatan dalam penginputan data, jaringan internet yang kurang stabil, minimnya device yang dimiliki dan kurangnya pemahaman terhadap GPAI dalam pengoperasian SIAGA, sering kali GPAI merasa bingung dan salah dalam input data yang menyebabkan data SIAGA tidak valid. Penyebab adanya hal tersebut yang peneliti temukan ketika observasi adalah dikarenakan karena faktor usia yang kurangnya daya pengingat bagi GPAI yang sudah tua.

Seksi PAIS dalam kinerjanya pada dasarnya adalah sebagai pemberi pelayanan kepada para GPAI dalam hal yang berkaitan dengan pendidikan keagamaan<sup>90</sup>. Terlebih operator PAIS yang mengkoordinir

---

<sup>89</sup> Rusdiana, Sistem Informasi Manajemen. *Penerbit Pustaka Setia*, 1–387 (2024)

<sup>90</sup> Riska Salsabila, 'Implementasi Aplikasi EMIS (Education Management Information System) dalam Peningkatan Pelayanan Pada Seksi PAI kantor kementerian Agama Kabupaten Langkat', *Jurnal Musytari Neraca Manajemen*, 2,1, (2023) hal 6

segala aplikasi yang dimiliki oleh GPAI secara langsung memberikan pelayanan dalam layanan administrasi kepada para guru agama. Operator PAIS memiliki cara atau strategi yang dilakukan dalam pemberian layanan administrasi kepada GPAI. Sesuai dengan Teori Moenir, 3 cara pemberian layanan diterapkan oleh pihak PAIS dalam upaya memberi pemahaman mendalam mengenai administrasi berbasis sistem informasi, diantaranya yakni:

1. Pelayanan lisan

Operator PAIS dalam hal ini memberikan layanan secara verbal kepada para GPAI yang berkunjung ke kantor PAIS jika ada permasalahan pada aplikasi yang dimilikinya dan pelayanan ini serupa dengan konsultasi antara operator PAIS dengan GPAI. Permasalahan berkenaan dengan kendala mengenai pengoperasian SIAGA atau pendataan administrasi data guru. Pelayanan yang diberikan berupa bimbingan dan juga arahan secara intens demi pemahaman yang mendalam oleh guru agama.

2. Pelayanan tulisan

Pelayanan tulisan yang dilakukan oleh operator PAIS yakni pelayanan melalui chat via *whatsapp*. Pelayanan ini lebih sering digunakan karena operator PAIS bersedia memberikan pelayanan prima 24 jam, jika GPAI ingin bertanya bisa dengan mealalui forum grup *whatsapp* dan bahkan tak jarang jika GPAI melalui chat pribadi kepada operator PAIS

3. Pelayanan perbuatan

Operator PAIS memberikan pelayanan berupa tindakan kepada GPAI dalam pengoperasian SIAGA dan EMIS yakni dengan cara pemberian program sosialisasi dan pembinaan, sosialisasi ini dilakukan 2 kali dalam tiap semester, akan tetapi menindaklanjuti dengan adanya dana yang sangat terbatas sedangkan banyaknya kuota GPAI yang perlu mengikuti sosialisasi maka sosialisasi juga dilakukan secara online.

Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak PAIS kepada GPAI hingga saat ini terus dilakukan, hal tersebut bertujuan untuk

memberikan pelayanan terbaik bagi menunjang administrasi guru agama dan juga sebagai bentuk dorongan agar GPAI terus melengkapi data administrasi yang dibutuhkan. Hasil akhir dari pelayanan kepada GPAI adalah untuk mendorong para GPAI untuk dapat terpanggil PPG dan menerima sertifikat guru berprofesional sehingga dapat diakui oleh kementerian pusat<sup>91</sup>. Jadi dapat dikatakan bahwa ada timbal balik antara operator PAIS dan GPAI, operator PAIS sebagai pemberi layanan dalam hal administrasi sedangkan GPAI menerima layanan dalam wujud akhir menjadi guru yang sertifikasi dan diakui.

Wujud pelayanan operator PAIS dalam akun SIAGA hanyalah melakukan verifikasi data administrasi guru-guru agama, dalam kerjanya GPAI diharuskan untuk melengkapi pendataan SIAGA yang diminta seperti biodata guru, jadwal mengajar, absensi, data rekening dan lain sebagainya. Sedangkan operator PAIS menerima dan mengecek kembali data yang telah dikumpulkan, apabila data sesuai dan memenuhi ketentuan maka operator berhak melakukan verifikasi, jika sebaliknya data belum memenuhi maka GPAI diharuskan untuk melakukan perbaikan dan kelengkapan data.

Beberapa layanan yang diberikan oleh operator PAIS kepada GPAI dalam meningkatkan pelayanan administrasi tidak hanya dilakukan dengan satu cara pelayanan saja akan tetapi beberapa cara dilakukan demi memberikan pelayanan prima. Pelayanan prima menjadi standar kualitas pelayanan ideal bagi GPAI, karena pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan dengan sebaik mungkin kepada para pelanggan sehingga pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan<sup>92</sup>. Dengan adanya pelayanan yang baik maka input yang diberikan akan menghasilkan output yang diinginkan.

---

<sup>91</sup> Wahyono, 'Apa itu Sertifikasi Guru? Begini Syarat, Cara Mengurus dan Besar Tunjangannya', dalam *edukasi.sindonews.com*, Diakses tanggal 21 Februari 2024

<sup>92</sup> Heryanto Monoarfa, 'Efektivitas Dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan', *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5.1 (2012), 1–9.

Aspek pelayanan ideal yang pihak PAIS kepada GPAI Kota Pasuruan selaras dengan teori Kotler yang peneliti temukan dalam observasi lapangan. Fasilitas fisik (*tangibles*) terbukti dengan adanya penampilan baik dalam meyakinkan GPAI untuk layak mendapatkan layanan, sikap pegawai dan penyampaian komunikasi operator PAIS dalam melakukan pembinaan. Kehadiran (*reability*) dikatakan sebagai kecakapan bertindak, hal tersebut menjadi bahan penilaian GPAI terhadap operator PAIS saat memberikan pelayanan. Daya tangkap (*responsiveness*), GPAI yang peneliti temui dalam proses wawancara menyatakan bahwasannya operator PAIS Kementerian Agama Kota Pasuruan memiliki kepedulian yang menyeluruh dan melakukan pelayanan secara adil tanpa memandang latar belakang GPAI. Jaminan (*assurance*) dikatakan bahwa operator PAIS dalam SIAGA memiliki pemahaman yang mendalam sebagai jaminan kepada GPAI terkait akun yang dimiliki sehingga GPAI tidak perlu merasa takut dalam penerapannya. Dan empati yakni rasa kepedulian operator PAIS terhadap GPAI dinilai sangat tinggi, hal tersebut terbukti dengan adanya beberapa jenis pelayanan yang diberikan oleh operator PAIS kepada GPAI.

Penggunaan digitalisasi berbasis sistem informasi dalam aplikasi SIAGA dirasa cukup efektif dan efisien dalam penggunaannya, hal tersebut dapat diketahui bahwa dengan adanya SIAGA pelayanan dalam hal administrasi GPAI sangat terbantu dan sangat cepat penggunaannya. Kinerja seksi PAIS juga lebih baik dengan adanya digitalisasi ini. Penggunaan SIAGA pada GPAI kota Pasuruan juga dinilai secara fungsional dan optimal, sedangkan GPAI juga sangat merasa terbantu dengan adanya penerapan digitalisasi ini, dengan adanya digitalisasi lebih mengajarkan hal yang belum diketahui dan memperdalam serta mengasah kemampuan yang sudah diketahui.

## **B. Dampak digitalisasi berbasis Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama (SIAGA) dalam upaya meningkatkan layanan administrasi guru agama.**

Digitalisasi berdampak luas dalam segala aspek kehidupan manusia seperti dalam hal pendidikan, ekonomi, kesehatan, pelayanan publik dan lain sebagainya<sup>93</sup>. Namun dampak yang ditimbulkan oleh digitalisasi dapat berdampak buruk dan juga berdampak baik, dampak baiknya adalah segala hal yang telah dirasakan dan dimanfaatkan oleh masyarakat terkait digitalisasi ini, sedangkan dampak buruknya adalah segala kendala yang dialami dalam penggunaan alat digital.

SIAGA di Kementerian Agama memiliki beberapa dampak positif dan negatif yang dialami oleh pengguna, dengan adanya dampak positif para pengguna SIAGA mendapatkan keuntungan yang sangat besar, akan tetapi dampak negatif menjadikan pengguna sering kali mengalami permasalahan dan ketakutan tersendiri dalam penggunaan digitalisasi berbasis sistem informasi.

Dampak positif yang dialami pengguna dalam pengoperasian digitalisasi berbasis SIAGA yakni tidak lain adalah mempermudah segala macam urusan dalam hal pendataan dan administrasi, akan tetapi dampak negatif yang sering dirasakan pengguna adalah dengan adanya teknologi digital yang tersinkronasi dengan suatu sistem informasi maka pekerjaan secara tidak langsung memiliki tenggat waktu yang ditentukan, apabila pekerjaan tidak sesuai dengan deadline maka otomatis sistem akan tertutup. Permasalahan ini kerap terjadi dalam pendataan yang dialami oleh operator PAIS, segala pendataan yang tertera dalam SIAGA perlu dilengkapi oleh setiap GPAI, hal tersebut memiliki tenggat waktu dalam jangka waktu satu semester, apabila dalam satu semester tersebut masih ada akun GPAI yang belum terpenuhi maka akan mengalami *cut off data*, sehingga akun SIAGA sudah tidak dapat dioperasikan kembali dan GPAI dianggap tidak aktif.

---

<sup>93</sup> Mochammad Rizal, Pemahaman Masyarakat dan Masyarakat Digital, dalam <https://utama.tegalkab.go.id>. Diakses tanggal 30/01/2024

Selain itu dampak negatif dari penggunaan digitalisasi berbasis SIAGA yakni mengalami gangguan kesehatan bagi pengguna seperti lebih sering merasa lelah karena harus duduk berjam-jam didepan laptop dan mengalami mata rabun karena terlalu lama untuk menatap layar komputer dalam melakukan pendataan. Selain itu dampak negatif yang dialami oleh pengguna yakni pekerjaan menjadi *overtime*, artinya pekerjaan yang dilakukan diluar jam kerja. Pengungkapan digitalisasi menggunakan alat teknologi menjadikan pekerjaan dapat dilakukan dimana saja benar adanya akan tetapi sisi negatif dari hal tersebut juga penting untuk diatasi.

Menindaklanjuti mengenai dampak negatif dan positif pihak PAIS Kota Pasuruan tentunya memiliki penanganan yang tepat dalam mengatasi persalahan tersebut. Dalam dampak mengenai digitalisasi berbasis SIAGA, operator PAIS dan GPAI memiliki tantangan dalam penggunaan SIAGA yang perlu untuk dihadapi, tantangan dari digitalisasi ini adalah pada saat sistem mengalami pembaruan perangkat lunak atau update *software*, hal tersebut berpengaruh terhadap tampilan dari SIAGA itu sendiri, menjadikan pengguna memiliki tantangan dalam pembaruan tersebut. Jika hal tersebut terjadi maka pusat akan memberikan juknis terbaru terkait SIAGA serta diadakannya sosialisasi terkait pengoperasian data SIAGA itu sendiri.

Tantangan yang sering dihadapi dan sering terjadi dalam penggunaan aplikasi pada teknologi digital ini adalah ketersediaan akses internet dan beberapa GPAI tidak memiliki device, hal tersebut menjadikan terhambatnya dalam melakukan upload data. Selain itu tantangan yang sangat perlu untuk diwaspasai adalah tantangan mengenai keamanan sistem.

Mengalami *server down* ketika suatu sistem digunakan secara bersamaan juga menjadi salah satu tantangan bagi pengguna SIAGA, hal tersebut menyebabkan terganggunya dalam melakukan pendataan. Tidak hanya dalam aplikasi SIAGA saja, *server down* juga kerap terjadi dalam hal teknologi digital karena suatu sistem juga bisa terganggu dalam penggunaannya. Dalam mengatasi permasalahan yang ada diperlukan

adanya peran operator dalam keberhasilan SIAGA. Peran operator PAIS diperlukan dalam penggunaan SIAGA sebagai pengawal perubahan, pembuatan kebijakan, pemanfaatan teknologi, dan pengendalian oleh sebab itu GPAI terus bersandar pada operator dalam pengoperasian SIAGA.

Indonesia dinyatakan sebagai negara yang berkembang dengan peluang adanya transaksi online yang terus berkembang disetiap tahunnya, hal tersebut menyebabkan adanya celah baru bagi pihak yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan kejahatan dalam hal teknologi, dampaknya adalah data-data akan diambil dan disalahgunakan sehingga kerugian akan dialami oleh pengguna<sup>94</sup>. Maka dari itu, setiap GPAI perlu melakukan keamanan sistem dalam setiap akun SIAGA yang dimilikinya yakni seperti selalu menjaga dan merasa bahwa akun SIAGA adalah sebuah privasi yang tidak semua orang harus tau dan juga kata sandi menjadi kunci utama dalam keamanan akun SIAGA pada masing-masing GPAI.

Organisasi yang baik adalah organisasi yang selalu mementingkan kelompok bukan kepentingan sendiri, dengan adanya digitalisasi menjadikan setiap organisasi atau individu berlomba-lomba dalam penggunaannya dan bahkan tak heran jika menggunakan seluruh akal serta kemampuan dalam mengoperasikan teknologi digital. Segala hal yang telah dilakukan tentunya memiliki inovasi dan ide yang perlu untuk dituangkan dalam melakukan perubahan atau pembaruan, hal tersebut sebagai tolah ukur bahan evaluasi sejauh mana kinerja yang dilakukan berhasil untuk dilakukan.

SIAGA sebagai suatu sistem informasi yang terdapat pada jejaring komputer atau perangkat lunak pastinya memerlukan suatu perubahan yang diinginkan bagi penggunanya. Perubahan yang nantinya terjadi diharapkan dapat memberikan manfaat dan lebih memudahkan dalam pengoperasiannya serta dapat meminimalisir tantangan yang dihadapi.

---

<sup>94</sup> Kementerian Investasi, 5 Tantangan Digital Ekonomi Indonesia. Dalam <https://investindonesia.go.id/id/artikel-investasi/detail/5-tantangan-digital-ekonomi-di-indonesia>, diakses pada 30/01/2024

Segala bentuk macam perubahan tentunya berdasarkan hasil analisis kebutuhan pengguna serta untuk menangani permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh pengguna.

Perubahan dan pembaruan dalam SIAGA rutin dilakukan setiap tahun yang mana disertai dengan juknis terbaru, hal tersebut menjadi tantangan dalam perubahan karena pengguna diharuskan memahami dan mengikuti segala perubahan yang ada pada SIAGA. Akan tetapi perubahan yang terjadi pastinya bertujuan untuk merubah penggunaan sistem informasi lebih baik dari sebelumnya.

Perubahan pada akun SIAGA mendapatkan dukungan yang positif terhadap pengguna SIAGA dikarenakan jaman yang sudah semuanya digital maka pengguna berharap segala pekerjaan secara keseluruhan otomatis menggunakan digital. Penggunaan SIAGA dalam pendataan administrasi yang masih menggunakan tenaga manual yakni seperti file yang telah terupload perlu diunduh untuk meminta tanda tangan atau persetujuan dari pihak atasan dan jika telah usai maka GPAI perlu melakukan upload ulang dalam akun SIAGA tersebut, cara tersebut masih terus dilakukan dan belum menerapkan tanda tangan elektronik sehingga masih mengandalkan tenaga manual dalam pengoperasian administrasi guru, selain itu tampilan tampilan atau layout pada akun SIAGA itu sendiri dirasa kurang menarik maka GPAI perlu dan sangat setuju jika dilakukan pembaruan dalam tampilan SIAGA.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari paparan data dan hasil penelitian yang telah dipaparkan tentang digitalisasi berbasis SIAGA dalam upaya meningkatkan layanan administrasi guru agama studi kasus di Kementerian Agama Kota Pasuruan. Maka Peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan digitalisasi SIAGA dalam meningkatkan layanan administrasi guru agama
  - a. Tahap persiapan
    1. Berdasarkan mode kepemimpinan top down menjadikan sistem informasi dalam SIAGA dibuat oleh pihak kementerian pusat sehingga kementerian kabupaten/kota tidak berkontribusi dalam pembuatan dan hanya sebagai pengguna
    2. Kegiatan persmian SIAGA oleh Dirjen Kementerian Agama RI pada tahun 2019 dihadiri oleh perwakilan pegawai kantor wilayah skaligus sebagai sosialisasi penggunaan sistem pertama kali dengan percobaan trial eror.
  - b. Tahap pelaksanaan
    1. Sesuai surat keputusan dan juknis, sosialisasi SIAGA dilakukan oleh kementerian kota/kabupaten dengan mengundang seluruh GPAI melalui prkatik secara langsung via online maupun offline.
    2. Operator PAIS memiliki peran sebagai pemberi layanan dalam mengatasi permasalahan dan meningkatkan layanan administrasi, yaitu lisan, tulisan dan perbuatan
2. Dampak positif dan negatif

- a. Dampak positif dari digitalisasi berbasis SIAGA ini adalah memudahkan pekerjaan dan membawa perubahan dalam eksistensi organisasi di tengah zaman modern.
- b. Dampak negatif dari digitalisasi yakni pekerjaan menjadi overtime, terganggunya kesehatan, dan pekerjaan sesuai tenggat waktu.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan diatas, berikut diajukan beberapa saran:

### **1. Secara teoritis**

Berdasarkan penelitian mengenai penerapan digital berbasis SIAGA serta mengetahui dampak yang ditimbulkan, saran yang peneliti berikan adalah perlu untuk mempelajari banyak hal agar memiliki pemahaman wawasan yang mendalam, dikarenakan teknologi yang semakin lama semakin canggih menjadikan sistem informasi terus menerus berkembang sehingga lebih siap untuk menghadapi tantangan di era global.

### **2. Secara praktis**

Menindaklanjuti permasalahan yang sering terjadi dan dialami oleh GPAI yakni sering merasa kesulitan dan kebingungan dalam pengoperasian SIAGA, lembaga atau instansi perlu melakukan sosialisasi lebih sering secara tatap muka agar penjelasan mengenai SIAGA lebih baik, selain itu saran bagi instansi lainnya yakni sebagai inspirasi dan gambaran terkait pentingnya penggunaan sistem informasi dalam menunjang kinerja pegawai. Selain itu bagi sekolah diharapkan untuk mengikutsertakan GPAI dalam mengikuti kegiatan sosialisasi tersebut agar pemahaman terhadap GPAI menjadi lebih maksimal

Saran yang diberikan kepada pihak terkait seperti perguruan tinggi, peneliti dan peneliti selanjutnya yakni diharapkan untuk menjadikan bahan referensi belajar dan memperkaya literasi pembaca, selain itu juga dapat dijadikan sebagai bahan rujukan dalam penelitian lainnya.

## DAFTAR RUJUKAN

- Arif, Andi. (2019). *Pengantar Penelitian Pendidikan*. Bangka Belitung: PPs IAIN SAS Babel.
- Badriah, Nurul, (GPAI SDN Gentong), Pasuruan 3 Januari 2024
- Chaiyun, Siti (Kepala Sekolah SDN Mandaranrejo 1), Pasuruan 3 Januari 2024
- Departemen Agama RI. (2012). *Al-Quran dan Terjemahan*. Surabaya: CV Penerbit Fajar Mulya.
- Dzulkifli, (Operator PAIS), Pasuruan, 3 Januari 2024
- Ellyzabeth dkk. (2022). *Digitalisasi Sebagai Pengembangan Model Pembelajaran*. Batam: Cendikia Mulya Mandiri.
- Faizal, Moh. dan Septi Budi. (2017). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Dasar Bidang Pendidikan*. Sidoarjo: UMSIDA PRESS.
- Fuah, 'Integrasi Data SIAGA dan EMIS Tunjangan Kebutuhan Satuan Pendidikan,' dalam <https://kalsel.kemenag.go.id>. Diakses tanggal 21 Februari 2024
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Indrasari, Meithiana. (2019) *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Investasi, Kementerian, Tantangan Digital Ekonomi Indonesia. Dalam <https://investindonesia.go.id/id/artikel-investasi/detail/5-tantangan-digital-ekonomi-di-indonesia>, diakses pada 30/01/2024
- Ismail, Mohammad. (Kepala PAIS), Pasuruan, 3 Januari 2024
- Kahar, Rahmawaty, 'Pemanfaatan Sistem Informasi Sebagai Sarana Interaksi dalam Pengambilan Keputusan', *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1,1 (2021), hal.6
- Kasmir. (2010). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kemenag Kota Madiun, diperoleh dari <https://kankemenagkotamadiun.id>, pada 06/12/2023

Kementerian Agama Republik Indonesia, Sejarah, dalam <https://kemenag.go.id/artikel/sejarah> diakses tanggal 05/12/2023

Monoarfa, Heryanto, 'Efektifitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan', *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5.1 (2012), 1-9

Nasution. (2003). *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Naqidi, Anhar. (GPAI SDN Bonagung 1), Pasuruan 5 Januari 2024

Noni dkk, 'Efektifitas Penerapan Layanan SIMPATIKA Pada MAN se-Kabupaten Sukabumi', *Jurnal Ulumuddin*, 1,1 (2021), hal.15

Pasalong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV. Alfabeta Serafica M.

Raharjo, Adisasmita. (2011). *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rizal, Mochammad, Pemahaman Masyarakat dan Masyarakat Digital, dalam <https://utama.tegalkab.go.id>. Diakses tanggal 30/01/2024

Salsabila, Riska, 'Implementasi Aplikasi EMIS (Education Management Information System) dalam Peningkatan Pelayanan Pada Seksi PAI kantor kementerian Agama Kabupaten Langkat', *Jurnal Musytari Neraca Manajemen*, 2,1, (2023) hal 6

Sang Penyuluh Agama (2022), Sejarah Berdirinya Kementerian Agama, Oleh Para Ulama Indonesia. Diterima dari <https://youtu.be/dlTtWrh1b64?si=hlVukwo1wzwuySQ>, diakses tanggal 05/12/2023

Sedarmayanti. (2006). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sri, Titik, (Staff Administrasi PAIS), Pasuruan, 3 Januari 2024

Steers, Richard. (1985). *Efektivitas Organisasi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.

Steers, Richard. (1999). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Air Langga.

- Strauss, Anslem dan Juliet Corbin diterjemahkan oleh Muhammad Shodiq dan Imam Muttaqien. (2013). *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif Tatalangkah dan Teknik-teknik Teoritisasi Data*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RND*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Evaluasi (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, 'Madrassa Agility In The Digital Age: Increasing Flexibility And Countering Artificial IntelligenceThreats, *Al-Wijdan Journal of Islamic Education Studies*, 8 (2), 294-309
- Teniwut, Meilani. (2022). *Pengertian Administrasi, Fungsi dan Tujuan*. Media Indonesia.
- Wahyono, 'Apa itu Sertifikasi Guru? Begini Syarat, Cara Mengurus dan Besar Tunjangannya', dalam [edukasi.sindonews.com](http://edukasi.sindonews.com), Diakses tanggal 21 Februari 2024
- Zaim, M. (2014). *Metode Penelitian Bahasa: Pendekatan Struktural*. Padang: FBS UNP Press.

# LAMPIRAN

## A. Dokumentasi Penelitian



**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  
<http://fitk.uin-malang.ac.id>, email : [fitk@uin-malang.ac.id](mailto:fitk@uin-malang.ac.id)

---

Nomor : 2713/Un.03.1/TL.00.1/11/2023  
 Sifat : Penting  
 Lampiran : -  
 Hal : Izin Penelitian

16 November 2023

Kepada  
 Yth. Kepala Kementerian Agama Kota Pasuruan  
 di  
 Pasuruan

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir berupa penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, kami mohon dengan hormat agar mahasiswa berikut:

Nama : Shalsabel Muqomah Fadhi  
 NIM : 200106110070  
 Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)  
 Semester - Tahun Akademik : Ganjil - 2023/2024  
 Judul Skripsi : Digitalisasi Berbasis Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama (SIAGA) dalam Upaya Meningkatkan Layanan Administrasi Guru Agama (Studi Kasus di Kementerian Agama Kota Pasuruan)

Lama Penelitian : November 2023 sampai dengan Januari 2024 (3bulan)

diberi izin untuk melakukan penelitian di lembaga/instansi yang menjadi wewenang Bapak/Ibu.

Demikian, atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu yang baik di sampaikan terimakasih.

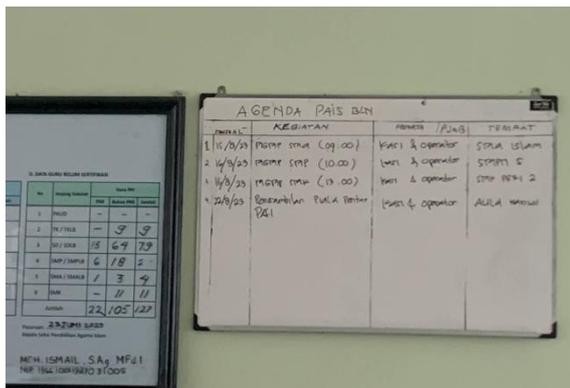
**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**



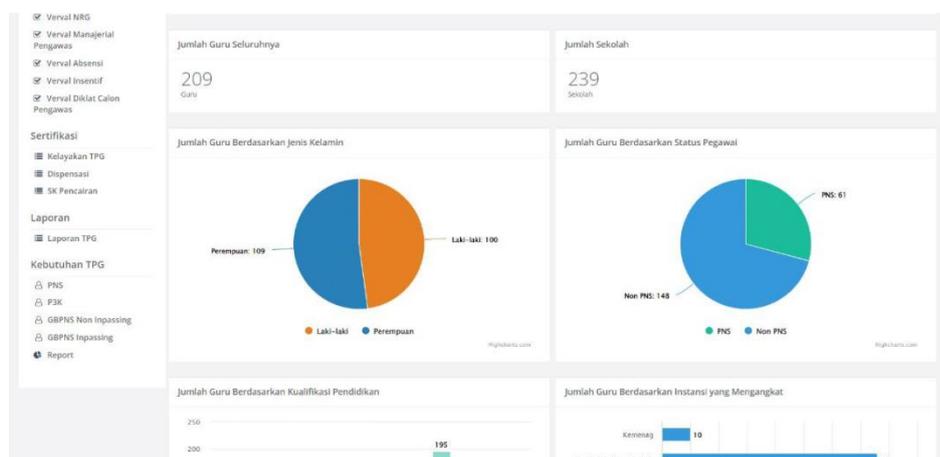
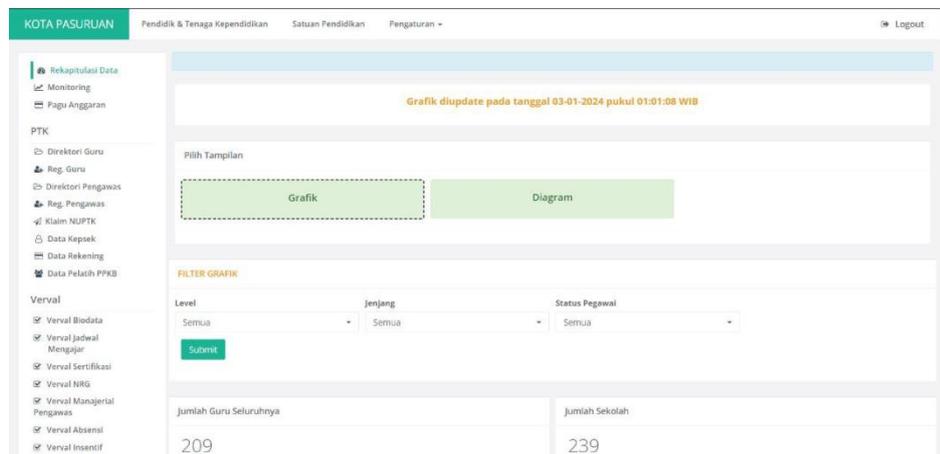
Dr. Muhammad Walid, MA  
 NIP. 19730823 200003 1 002

Terbusan :

1. Yth. Ketua Program Studi MPI
2. Arsi



## B. Dokumentasi SIAGA



C. Dokumentasi wawancara



## RIWAYAT HIDUP



Nama : Shalsabiel Muqomah Fadhl  
NIM : 200106110070  
TTL : Pasuruan, 03 Oktober 2000  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
Tahun masuk : 2020  
Alamat Rumah : Jalur Rafting Jempinang, RT 28/ RW 05, Sumberrejo,  
Purwosari, Pasuruan, Jawa Timur  
Nomor HP : 082333643360  
E-mail : shalsabielmfadhl@gmail.com  
Nama Orang Tua :- Khoiril Rokhman  
-Rusianah  
Riwayat Pendidikan : -TK Dharma Wanita (2005-2007)  
-SDN Glagahsari 1 (2007-2013)  
- Gontor Putri Kampus 2 (2013-2019)