

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN BERBASIS WEB
“SIMPEL” DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Oleh:

Karina Elsa Ardiyanti

NIM. 200106110067



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

2024

Skripsi

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN BERBASIS WEB
“SIMPEL” DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TULUNGAGUNG**

Diajukan Kepada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas
Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim
Malang untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Oleh:

Karina Elsa Ardiyanti

NIM. 200106110067



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

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

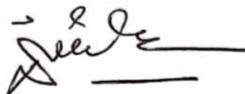
Skripsi dengan judul “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung” yang ditulis oleh Karina Elsa Ardiyanti ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan ke sidang ujian pada tanggal Mei 2024.

Pembimbing,


Dr. H. Ali Nasith, M.Si., M.Pd.I
NIP. 19640705 198603 1 003

Mengetahui

Ketua Program Studi,

**Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I, M.Pd**
NIP. 19781119 200604 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

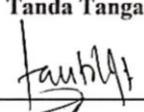
IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN BERBASIS WEB
 “SIMPEL” DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
 DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TULUNGAGUNG

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh Karina Elsa Ardiyanti (200106110067)
 Telah diperiksa dan dipertahankan di depan penguji pada tanggal 16 Mei 2024
 dan dinyatakan

LULUS

Serta diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
 Strata Satu Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Panittia Ujian	Tanda Tangan
Ketua Sidang Fantika Febry Puspitasari, M. Pd 19920205 201903 2 015	: 
Sekretaris Sidang Dr. H. Ali Nasith, M.Si., M.Pd.I 19640705 198603 1 003	: 
Dosen Pembimbing Dr. H. Ali Nasith, M.Si., M.Pd.I 19640705 198603 1 003	: 
Penguji Utama Dr. Nurul Yaqien, M. Pd 19781119 200604 1 001	: 

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



Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd
 NIP. 19650403 199803 1 002

NOTA DINAS PEMBIMBING

Dr. H. Ali Nasith, M.Si., M.Pd.I
Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Yang terhormat,
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim
Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

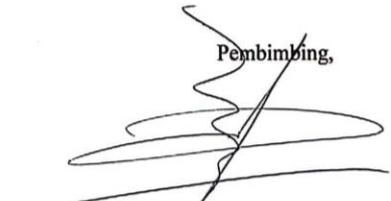
Sesudah melakukan beberapa kali pelaksanaan bimbingan secara tatap muka, baik dari segi bahasa, teknik penulisan, maupun dari segi isi dari penelitian skripsi dari mahasiswa di bawah ini:

Nama : Karina Elsa Ardiyanti
NIM : 200106110067
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web
"SIMPEL" Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di
Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

Oleh karena itu, selaku pembimbing skripsi dari mahasiswa di atas, maka kami berpendapat bahwasanya mahasiswa tersebut sudah layak untuk mempertanggungjawabkan penelitian skripsinya dalam sidang skripsi. Demikian rekomendasi dari kami, kurang lebihnya mohon maaf.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing,


Dr. H. Ali Nasith, M.Si., M.Pd.I
NIP. 19640705 198603 1 003

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Karina Elsa Ardiyanti
NIM : 200106110067
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web
"SIMPEL" Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di
Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri, bukan plagiasi dari karya yang telah ditulis atau diterbitkan orang lain. Adapun pendapat atau temuan orang lain dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk sesuai kode etik penulisan karya ilmiah dan dicantumkan dalam daftar rujukan.

Apabila di kemudian hari ternyata skripsi ini terdapat unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia untuk diproses sesuai dengan praturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Malang, 8 Mei 2024

Hormat saya,



Karina Elsa Ardiyanti
NIM. 200106110067

MOTTO

“فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا , إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا”

““Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”¹

“The essence of sincerity is when you forget the good you do to other people and other people always remember your good.”

¹ Tafsir Al Qur'an. 'QS. Al-Insyirah: 5-6' <<https://tafsiralquran.id/setelah-kesulitan-pasti-ada-kemudahan-tafsir-surah-al-insyirah-ayat-5-6/>>

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang selalu penulis ungkapkan dengan rasa syukur yang tulus. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga beliau, dan para sahabatnya. Dengan penuh cinta dan kasih sayang, karya tulis ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua yang sangat berjasa dalam hidup saya, yang tiada hentinya melangitkan doanya serta memberi dukungan penuh kepada penulis. Panutan sekaligus cinta pertama saya Bapak Mohammad Asrori dan pintu surga saya Ibu tercinta Sri Suwantin. Serta satu-satunya kakak tercantikku Tista Eka Rahayu dan keluarga lainnya yang selalu memberi semangat dan motivasi.

Kemudian karya tulis ini juga penulis persembahkan untuk seluruh bapak/ibu dosen yang telah menyalurkan ilmu-ilmunya, mendidik dan berperan penting dalam proses penulis dalam menempuh pendidikan sehingga saya mampu mengerjakan dan menyelesaikan tugas akhir Strata Satu di jenjang perguruan tinggi, yakni UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Semoga semua jasa dan perjuangan yang telah diberikan akan menjadi amal jariyah dan memberikan keberkahan dalam kehidupan di dunia dan juga di akhirat kita semua. Aamiin.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami haturkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis menyelesaikan skripsi berjudul “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web “SIMPEL” Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung”. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi pencerah bagi umat manusia dengan membawa ajaran Islam yang penuh cahaya.

Skripsi ini merupakan bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Prof. Dr. H. M. Zainuddin, M.A selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang beserta seluruh tim stafnya.
2. Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Nurul Yaqien, M.Pd. selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
4. Bapak Dr. H. Ali Nasith, M.Si., M.Pd.I selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, kritik, dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Para dosen Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan Civitas Akademika UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah berbagi pengetahuan dan pengalamannya.
6. Bapak Drs. Masngut, M.Pd.I selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang berkenan dan mengizinkan penelitian, membantu kelancaran dan memberikan kemudahan kepada peneliti untuk dijadikan narasumber penelitian.
7. Segenap staff Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung yang telah memberikan bantuan selama penelitian di lapangan.

8. Kawan-kawan seangkatan dari Prodi Manajemen Pendidikan Islam UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Angkatan 2020 dan semua pihak yang memberikan motivasi dan bantuan moral, spiritual, maupun material secara langsung maupun tak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Serta apresiasi kepada diri saya sendiri yang mampu berjuang sejauh ini sampai pada akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan berkah dan ganjaran terbaik kepada semua yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Sebagai manusia yang tak luput dari kekurangan, penulis menyadari bahwa karya ini mungkin memiliki cacat dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga karya ini memberikan manfaat bagi penulis dan para pembaca. Aamiin.

Malang, 06 Mei 2024

Penulis



Karina Elsa Ardiyanti
NIM. 200106110067

DAFTAR ISI

LEMBAR SAMPUL	
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK.....	xvii
ABSTRACT	xviii
البحث مستخلص	xix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Orisinalitas Penelitian	7
F. Definisi Istilah	16
G. Sistematika Kepenulisan	16
BAB II KAJIAN TEORI	18
A. Sistem Informasi Manajemen.....	18
1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen	18
2. Manfaat Sistem Informasi Manajemen.....	21
3. Karakteristik dan Unsur-Unsur Sistem Informasi Manajemen	22
B. Konsep Implementasi.....	24
1. Pengertian Implementasi.....	24
2. Model-Model Implementasi.....	26
a. Model Implementasi Merille S. Grindle	26

b. Model Implementasi Van Meter dan Van Horn.....	28
c. Model Implementasi T.B Smith.....	31
d. Model Implementasi Goerge C. Edward III	32
C. Konsep Kualitas Pelayanan	33
1. Pengertian Pelayanan.....	33
2. Ruang Lingkup Kualitas Pelayanan	35
3. Pelayanan Prespektif Islam	39
D. Kerangka Berfikir.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	42
B. Lokasi Penelitian.....	42
C. Kehadiran Peneliti.....	43
D. Subjek Penelitian	44
E. Data dan Sumber Data	45
F. Instrumen Penelitian	46
G. Teknik Pengumpulan Data	46
H. Pengecekan Keabsahan Data.....	49
I. Teknik Analisis Data	49
J. Prosedur Penelitian	51
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN.....	53
A. Paparan Data	53
1. Profil Lokasi Penelitian	53
2. Sejarah Singkat Lembaga	53
3. Visi dan Misi.....	56
4. Struktur Organisasi.....	56
5. Keadaan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung	58
6. Web Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Elektronik (SIMPEL)	59
B. Hasil Penelitian	60
1. Urgensi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung	60
2. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung	64
3. Hasil dari Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.....	75

BAB V PEMBAHASAN	79
A. Urgensi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung	79
B. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung	82
C. Hasil Dari Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung	84
BAB VI PENUTUP	90
A. Simpulan.....	90
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian.....	11
--	----

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Model Implementasi Merilee S. Grindle	28
Bagan 2.2 Model Implementasi Van Metter dan Van Horn	30
Bagan 2.3 Model Implementasi T.B. Smith.....	31
Bagan 2.4 Model Implementasi George C. Edward III	32
Bagan 2.5 Kerangka Berpikir	41
Bagan 3.1 Komponen Analisis Data Kualitatif	52
Bagan 4.1 Urgensi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung	64
Bagan 4.2 Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung	75
Bagan 4.1 Hasil dari Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.10	Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung	57
Gambar 4.2	Kondisi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.....	59
Gambar 4.3	Tampilan Web SIMPEL.....	61
Gambar 4.4	CPU dan Perangkat Komputer	65
Gambar 4.5	<i>Scanner</i>	66
Gambar 4.6	Jaringan Internet (WiFi)	66
Gambar 4.7	Manajemen File	66
Gambar 4.8	Server	66
Gambar 4.9	Beranda Website SIMPEL Ke-1	67
Gambar 4.10	Beranda Website SIMPEL Ke-2	67
Gambar 4.11	Beranda Website SIMPEL Ke-3	67
Gambar 4.12	Beranda Website SIMPEL Ke-4	68
Gambar 4.13	Menu Layanan Website SIMPEL Ke-1	68
Gambar 4.14	Menu Layanan Website SIMPEL Ke-2	68
Gambar 4.15	Menu Layanan Website SIMPEL Ke-3	68
Gambar 4.16	Menu Layanan Website SIMPEL Ke-4	69
Gambar 4.17	Menu Layanan Website SIMPEL Ke-5	69
Gambar 4.18	Menu Layanan Website SIMPEL Ke-6	69
Gambar 4.19	Menu Layanan Website SIMPEL Ke-7	69
Gambar 4.20	Menu Layanan Website SIMPEL Ke-8	69
Gambar 4.21	Menu Layanan Website SIMPEL Ke-9	70
Gambar 4.22	Menu Layanan Website SIMPEL Ke-10	70
Gambar 4.23	Menu Layanan Website SIMPEL Ke-11	70
Gambar 4.24	Menu Layanan Website SIMPEL Ke-12	70
Gambar 4.25	Alur Pelayanan Berbasis Web SIMPEL	71
Gambar 4.26	Data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung Periode Januari-Maret 2024	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Instrumen Penelitian

Lampiran 2: Surat Izin Penelitian

Lampiran 3: Surat Balasan Izin Penelitian

Lampiran 4: Dokumentasi Wawancara

Lampiran 5: Data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama
Kabupaten Tulungagung

Lampiran 6: Sertifikat Turnitin

Lampiran 7: Hasil Turnitin

ABSTRAK

Ardiyanti, Karina Elsa. 2024. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing Skripsi: Dr. H. Ali Nasith, M.Si., M.Pd.I

Kata Kunci: Implementasi, Sistem Informasi Manajemen, Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik yang baik adalah salah satu indikator penting dalam menilai kinerja suatu lembaga pemerintah. Keinginan untuk memperoleh pelayanan terbaik, lembaga pemerintah berusaha untuk menyesuaikan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dalam menghadapi era yang serba digital sekarang dengan mengimplementasikan pelayanan publik berbasis teknologi digital.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) urgensi sistem informasi manajemen berbasis web SIMPEL dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung; (2) pelaksanaan sistem informasi manajemen berbasis web SIMPEL dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung; (3) hasil dari pelaksanaan sistem informasi manajemen berbasis web SIMPEL dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Metode penelitian yang digunakan ialah kualitatif deskriptif.

Pendekatan kualitatif deskriptif bertujuan untuk memberikan data yang komprehensif sesuai situasi di lapangan dan didasarkan pada eksplorasi serta pengungkapan informasi yang berasal dari partisipasi responden. Adapun subjek penelitian yang dipakai oleh peneliti yakni admin/pengelola web SIMPEL, kasubag TU, dan staf bagian PTSP di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, dan pengguna web SIMPEL. Dalam proses pengumpulan data, peneliti melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian data yang diperoleh diolah melalui pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data lalu ditarik kesimpulan.

Hasil penelitian ini yaitu: (1) urgensi sistem informasi manajemen berbasis web SIMPEL dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung yakni mempercepat proses pelayanan, meningkatkan ketepatan data, dan mengurangi kesalahan administrasi.; (2) pelaksanaan sistem informasi manajemen berbasis web SIMPEL dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung didasarkan pada standar operasional prosedur yang telah ditetapkan, sehingga segala sesuatunya dapat berjalan dengan teratur dan efisien. Adapun jika terdapat hambatan yang muncul, lembaga mampu mengatasinya dengan baik; (3) hasil dari pelaksanaan sistem informasi manajemen berbasis web SIMPEL dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung membawa perubahan yang signifikan yakni pengguna dapat mengajukan layanan dengan cepat dan mudah melalui platform web, serta memungkinkan pengguna untuk melacak status permohonan mereka secara real-time. Dalam data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) yang dilakukan lembaga menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,78 atau kinerja unit pelayanan termasuk kategori A “Sangat Baik”.

ABSTRACT

Ardiyanti, Karina Elsa. 2024. Implementation of the SIMPEL Web-Based Management Information System in Improving Service Quality at the Ministry of Religion, Tulungagung Regency. Thesis, Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang. Thesis Supervisor: Dr. H. Ali Nasith, M.Si., M.Pd.I

Keywords: *Implementation, Management Information System, Service Quality*

Good public service is an important indicator in assessing the performance of a government institution. In the desire to obtain the best service, government institutions are trying to adapt the delivery of services to the public in facing the current digital era by implementing digital technology-based public services.

This research aims to determine: (1) the urgency of the SIMPEL web-based management information system in improving service quality at the Ministry of Religion of Tulungagung Regency; (2) implementation of the SIMPEL web-based management information system to improve service quality at the Ministry of Religion of Tulungagung Regency; (3) the results of implementing the SIMPEL web-based management information system in improving service quality at the Ministry of Religion of Tulungagung Regency. The research method used is descriptive qualitative.

The descriptive qualitative approach aims to provide comprehensive data according to the situation in the field and is based on exploration and disclosure of information originating from respondent participation. The research subjects used by researchers are SIMPEL web admin/manager, TU subdivision head, and PTSP section staff at the Ministry of Religion, Tulungagung Regency, and SIMPEL web users. In the data collection process, researchers carried out observations, interviews and documentation. Then the data obtained is processed through data collection, data condensation, data presentation and then conclusions are drawn.

The results of this research are: (1) the urgency of the SIMPEL web-based management information system in improving service quality at the Ministry of Religion of Tulungagung Regency, namely speeding up the service process, increasing data accuracy, and reducing administrative errors; (2) the implementation of the SIMPEL web-based management information system in improving the quality of services at the Ministry of Religion of Tulungagung Regency is based on standard operational procedures that have been established, so that everything can run orderly and efficiently. However, if obstacles arise, the institution is able to overcome them well; (3) the results of the implementation of the SIMPEL web-based management information system in improving the quality of services at the Ministry of Religion of Tulungagung Regency have brought significant changes, namely that users can apply for services quickly and easily via the web platform, as well as allowing users to track the status of their requests in real-time . Data from the Service Quality Perception Survey (SPKP) conducted by the institution shows an average value of 3.78 or the performance of the service unit is in category A "Very Good".

البحث مستلخص

أرديانتي، كارينا إلسا. ٢٠٢٤. تنفيذ نظام إدارة المعلومات القائم على الويب سيمبل في تحسين جودة الخدمة في وزارة الشؤون الدينية بمقاطعة تولوغ اكوغ. رسالة التخرج، برنامج دراسات إدارة التعليم الإسلامي، كلية علوم التربية والتعليم، جامعة الإسلامية الحكومية مولانا مالك إبراهيم بمالانغ. مشرف الرسالة: الدكتور الحاج. علي نسيط، الماجستير

الكلمات الرئيسية: التنفيذ، نظام إدارة المعلومات، جودة الخدمة.

الخدمات العامة الجيدة هي أحد المؤشرات الرئيسية لتقييم أداء المؤسسات الحكومية. في رغبتهم للحصول على أفضل الخدمات، تسعى المؤسسات الحكومية لتكييف تقديم الخدمات للمجتمع في ظل العصر الرقمي الحالي من خلال تنفيذ الخدمات العامة المستندة إلى التكنولوجيا الرقمية.

هذه الدراسة تهدف إلى معرفة: (١) أهمية نظام إدارة المعلومات القائم على الويب سيمبل في تحسين جودة الخدمة في وزارة الشؤون الدينية بمقاطعة تولوغ اكوغ؛ (٢) تنفيذ نظام إدارة المعلومات القائم على الويب سيمبل في تحسين جودة الخدمة في وزارة الشؤون الدينية بمقاطعة تولوغ اكوغ؛ (٣) نتائج تنفيذ نظام إدارة المعلومات القائم على الويب سيمبل في تحسين جودة الخدمة في وزارة الشؤون الدينية بمقاطعة تولوغ اكوغ. المنهجية المستخدمة في هذه الدراسة هي النوعية الوصفية.

يهدف المنهج النوعي الوصفي إلى توفير بيانات شاملة تتناسب مع الوضع الميداني ويستند إلى استكشاف وكشف المعلومات الواردة من مشاركة المستجيبين. الأفراد المشاركون في هذه الدراسة هم مديرو/مشرفو موقع سيمبل، رئيس القسم التنفيذي، وموظفو قسم الخدمات العامة والتكنولوجيا في وزارة الشؤون الدينية بمقاطعة تولوغ اكوغ، ومستخدمو موقع سيمبل. تم جمع البيانات عبر الملاحظة، المقابلات، والتوثيق. ثم يتم معالجة البيانات المحصلة من خلال جمع البيانات، تكثيف البيانات، تقديم البيانات ومن ثم استنتاج النتائج.

نتائج هذه الدراسة هي: (١) أهمية نظام إدارة المعلومات القائم على الويب سيمبل في تسريع عملية الخدمة، تحسين دقة البيانات، وتقليل الأخطاء الإدارية في وزارة الشؤون الدينية بمقاطعة تولوغ اكوغ؛ (٢) يعتمد تنفيذ نظام إدارة المعلومات القائم على الويب سيمبل في تحسين جودة الخدمة في الوزارة على الإجراءات التشغيلية القياسية المحددة، مما يجعل كل شيء يعمل بانتظام وكفاءة. إذا واجهت أي عقبات، تستطيع الوزارة التعامل معها بشكل جيد؛ (٣) أدت نتائج تنفيذ نظام إدارة المعلومات القائم على الويب سيمبل إلى تغييرات كبيرة تمكّن المستخدمين من تقديم الطلبات بسرعة وسهولة عبر المنصة الإلكترونية، وتمكنهم من تتبع حالة طلباتهم في الوقت الفعلي. أظهرت بيانات استطلاع تصورات جودة الخدمة أن متوسط الدرجات هو ٣,٧٨، مما يعني أن أداء الوحدة يندرج تحت الفئة "A ممتاز جداً".

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	= ḥ	ط	= th	و	= w
خ	= kh	ظ	= zh	ه	= h
د	= d	ع	='...	ء	= ..'..
ذ	= dz	غ	= gh	ي	= y
ر	= r	ف	= f		

B. Vokal panjang

Vokal (a) panjang = â

Vokal (i) panjang = î

Vokal (u) panjang = û

C. Vokal diftong

او = aw

اي = ay

او = û

اي = î

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Era globalisasi sangat mendukung pesatnya perkembangan teknologi dari masa ke masa. Kemajuan segala aspek kehidupan dipengaruhi secara signifikan oleh teknologi yang menggunakan komputer dan jaringan internet.¹ Manusia selalu memiliki cara untuk melakukan sesuatu menjadi efektif dan praktis. Sehingga setiap perkembangan zaman dapat mendorong inovasi dan pemikiran baru agar pekerjaan menjadi mudah. Seiring berjalannya waktu hal tersebut menjadi suatu sistem informasi yang terorganisasi. Hal ini membawa dampak pada segala aspek kehidupan, salah satunya adalah sistem manajemen layanan elektronik.

Kemajuan instansi pemerintahan tak hanya dilihat dari manajerial, sarana/prasarana yang tersedia, pengelolaan administrasi, namun memberikan layanan yang baik kepada publik sama dengan menunjukkan kualitas yang baik bagi suatu instansi.² Secara prinsip, setiap institusi pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan administrasi sesuai dengan hukum yang berlaku, sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UUPP), setiap lembaga pemerintah diwajibkan untuk menjalankan pelayanan administrasi dengan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, kesetaraan, dan keadilan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat dan memastikan bahwa warga negara mendapatkan layanan yang sesuai dengan hak mereka.

Penggunaan teknologi yang relevan di Kementerian Agama akan secara positif memperbaiki peran mereka sebagai pusat penyedia informasi yang melayani masyarakat. Terlebih di era serba teknologi seperti saat ini layanan berbasis digital sangat diperlukan untuk memudahkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka terkait administrasi yang dibutuhkan di

¹ Andi Muh Akbar Saputra dkk., *Teknologi Informasi: Peranan TI dalam berbagai bidang* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023), hlm. 1 .

² Anantharanthan Parasuraman, Valarie A Zeithaml, dan Leonard L Berry, "A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research," *Journal of marketing* 49, no. 4 (2014), <https://doi.org/10.1177/00222429850490040>., hlm. 45

kementerian agama. Pelayanan administrasi yang berbasis digital termasuk situs web, membuka peluang baru bagi suatu instansi untuk mengubah strategi layanan mereka dari yang sebelumnya bergantung pada manusia menjadi berfokus pada sistem informasi (web) yang lebih efektif dan efisien.

Selain aspek teknologi informasi, pelayanan juga merupakan indikator penting dalam mempertahankan hubungan yang baik dengan masyarakat. Pemberian layanan berkualitas tinggi perlu berlaku tidak hanya pada eksternal lembaga tetapi juga memperhatikan internal lembaga agar anggotanya tetap setia terhadap organisasi. Pelayanan prima memegang peranan yang krusial dalam upaya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi kepada masyarakat sebagai pelanggan, serta menjadi panduan dalam menetapkan standar kualitas layanan. Kualitas pelayanan secara langsung berhubungan dengan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang prima berarti menjaga dan memperkuat kepercayaan masyarakat sehingga mencapai tujuan organisasi dan memenuhi harapan masyarakat.

Pelayanan dalam perspektif Islam mengajarkan bahwa memberikan pelayanan terbaik kepada sesama adalah tindakan yang sangat mulia. Ini sejalan dengan Firman Allah SWT dalam QS. Al-Maidah: 2, yang berbunyi:

...وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانَ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: “...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. (Q.S Al-Maidah: 2).³

Ayat menerangkan bahwa Allah mengutus hamba-Nya untuk senantiasa tolong menolong dalam berbuat kebaikan dalam kondisi apapun, kapanpun, dan dengan siapapun. Dalam konteks ini, hubungannya dengan pelayanan adalah selalu memberikan pelayanan yang baik dan sikap yang ramah kepada siapa pun yang memerlukan bantuan atau informasi, tanpa memandang identitas mereka.

Berdasarkan Statistik Kementerian Agama tahun 2021 yang diterbitkan oleh Biro Humas, Data, dan Informasi pada tahun 2022, jumlah aparatur

³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2010).

Kementerian Agama saat ini mencapai 228.627 individu. Mereka terdistribusi di 6.476 unit kerja baik di tingkat pusat maupun daerah, 4.124 satuan pendidikan, dan 5.901 Kantor Urusan Agama (KUA) di seluruh wilayah Indonesia..⁴

Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung secara umum memikul tanggung jawab atas pengelolaan urusan keagamaan di Indonesia. Hal ini mencakup pengaturan, pengawasan, dan pengembangan kegiatan keagamaan utamanya di wilayah Kabupaten Tulungagung. Sedangkan secara khusus, berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung dapat diuraikan menjadi beberapa bagian dan seksi-seksi, diantaranya subbag TU, seksi pendidikan madrasah, seksi pendidikan islam, seksi pendidikan diniyah dan pondok pesantren, seksi penyenggara haji dan umroh, seksi bimbingan masyarakat islam, penyelenggara zakat wakaf, dan jabatan fungsional tertentu. Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung telah melakukan sejumlah kemajuan, termasuk peningkatan fasilitas dan infrastruktur serta peningkatan dalam sistem informasi berbasis elektronik di sektor PLHUT dan PTSP, implementasi SISKOHAT (Sistem Informasi Komputerisasi Haji Terpadu), dan pelaksanaan SIMPEL (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan).

Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Elektronik atau disebut SIMPEL adalah layanan bagi publik untuk memperoleh informasi, melakukan informasi, dan melakukan verifikasi data melalui media elektronik (web). Adapun beberapa jenis layanan elektronik yang diberikan terbagi menjadi 3 yaitu layanan umum, layanan pendidikan, dan layanan keagamaan. Pertama, layanan umum fokus pada bagian UP dan umum. Kedua, layanan pendidikan fokus pada bagian pendidikan madrasah, PD Pontren, dan PAIS. Ketiga, layanan keagamaan fokus pada bagian *PHU Front Office* Bimas Islam.

Keunggulan dari layanan SIMPEL ini yakni memberikan kemudahan dalam kegiatan administrasi baik dari segi waktu, tempat, dan biaya untuk melayani masyarakat. Masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor

⁴ M. Fuad Nasar. 2022. *Bersyukur Indonesia Memiliki Kementerian Agama*. Diakses dari <https://www.kemenag.go.id/opini/bersyukur-indonesia-memiliki-kementerian-agamanbsp-ntjg75> pada 27 Agustus 2023 pukul 20.12.

kementerian agama untuk mencari informasi atau melakukan layanan publik, melainkan hanya membuka laman web SIMPEL. Layanan elektronik ini menonjolkan fitur-fitur yang menarik dan memberikan kenyamanan dalam penggunaannya, serta memudahkan pengurusan data dan surat yang dibutuhkan seperti surat rekomendasi, permohonan mutase guru, dan surat keterangan lainnya. Oleh karena itu, kemajuan teknologi dalam sektor pemerintahan menekankan pentingnya lembaga dan kementerian bersaing dan menciptakan terobosan atau inovasi baru dalam menyediakan layanan yang berkualitas kepada masyarakat, menggunakan teknologi informasi seperti yang diterapkan dalam layanan SIMPEL.

Untuk mencapai tingkat kualitas pelayanan yang optimal dan memenuhi harapan masyarakat, diperlukan strategi yang baik. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian Kabupaten Tulungagung tidak hanya memberikan pelayanan langsung melalui staf depan (*frontliner*), tetapi juga melalui layanan ekstra, yaitu layanan online berbasis web SIMPEL. Pendekatan ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan secara online, yang dapat menghemat waktu dan upaya mereka dalam memperoleh layanan yang mereka butuhkan. Ini adalah langkah strategis untuk memastikan bahwa lembaga pemerintah dapat memberikan pelayanan yang efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dalam era teknologi informasi. Dengan demikian, strategi ini merupakan usaha untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat, baik melalui interaksi langsung maupun layanan berbasis web SIMPEL yang mempermudah akses pelayanan publik.

Kemudian peneliti juga melakukan pra-observasi dengan melakukan wawancara kepada salah satu staff Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung yang sudah menggunakan web SIMPEL yaitu admin/pengelola web SIMPEL. Beliau menuturkan bahwa dengan adanya pelayanan digital berbasis web ini beliau merasa sangat terbantu dalam kegiatan administrasi dan pelayanan yang dibutuhkan seperti permohonan mutasi guru, surat pengesahan kurikulum, permohonan kegiatan, dan layanan elektronik lainnya yang tersedia

pada web SIMPEL.⁵ Berdasarkan penjelasan di atas, terlihat bahwa implementasi layanan web SIMPEL di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung memberikan banyak kemudahan. Oleh karena itu, penting untuk memanfaatkan web ini secara optimal guna meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sangat berpengaruh pada kinerja Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

Dalam konteks permasalahan tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung memiliki peran penting dalam mengelola web SIMPEL untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik. Untuk itu peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung”**.

B. Fokus Penelitian

Dalam kerangka penelitian yang telah diuraikan, perhatian utama difokuskan pada penerapan sistem informasi manajemen berbasis web SIMPEL dan dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Untuk mengklarifikasi fokus penelitian ini, dirumuskan pertanyaan penelitian berikut:

1. Bagaimana urgensi sistem informasi manajemen berbasis web SIMPEL dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung?
2. Bagaimana pelaksanaan sistem informasi manajemen berbasis web SIMPEL dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung?
3. Bagaimana hasil dari pelaksanaan sistem informasi manajemen berbasis web SIMPEL dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung?

⁵ Wawancara terdahulu terhadap admin/pengelola web SIMPEL di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui urgensi sistem informasi manajemen berbasis web SIMPEL dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung
2. Untuk mengetahui pelaksanaan sistem informasi manajemen berbasis web SIMPEL dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung
3. Untuk mengetahui hasil dari pelaksanaan sistem informasi manajemen berbasis web SIMPEL dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah pemahaman dan pengetahuan dalam bidang implementasi sistem informasi manajemen berbasis web SIMPEL dalam meningkatkan kualitas pelayanan, serta memberikan kontribusi berupa pemikiran dan wawasan baru mengenai topik ini.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti

Sebagai pelatihan dan peluang untuk memperluas pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian sistem informasi manajemen pelayanan, serta memperkaya kemampuan berpikir kritis dan ilmiah.

- b. Bagi Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

- 1) Sebagai sumber referensi terbaru dalam memahami sistem informasi manajemen pelayanan di lembaga.

- 2) Memperkaya data mengenai sistem informasi manajemen pelayanan yang dikembangkan untuk meningkatkan kualitas layanan di suatu instansi/lembaga.
 - c. Bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung
Sebagai masukan guna meningkatkan kualitas pelayanan berbasis web SIMPEL di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.
3. Manfaat Akademis
Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dan sumber rujukan untuk penelitian selanjutnya di bidang terkait.

E. Orisinalitas Penelitian

Untuk menunjukkan orisinalitas penelitian ini, peneliti melakukan penelitian dengan maksud untuk mengevaluasi kesamaan dan perbedaan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Hal ini bertujuan untuk memahami bagaimana penelitian sebelumnya telah dilakukan, mengidentifikasi kemungkinan duplikasi atau kesamaan dalam penggunaan sumber daya, teknik, atau data yang digunakan oleh peneliti sebelumnya. Beberapa penelitian sebelumnya digunakan sebagai pembandingan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Desti Riska Sari (2018),⁶ melakukan penelitian tentang Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi *Smart Netizen* Pada Kabupaten Lampung Tengah, mahasiswa Jurusan Pemikiran Politik Islam Fakultas Ushuluddin Dan Studi Agama Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode wawancara dan studi dokumen sebagai teknik pengumpulan data, yang kemudian data tersebut dianalisis secara cermat. Penelitian ini memiliki kesamaan bidang kajian yaitu implementasi sistem informasi manajemen pelayanan berbasis

⁶ Desti Riska Sari, "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Smart Netizen Pada Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih)" (PhD Thesis, UIN Raden Intan Lampung, 2018), diunduh dari <http://repository.radenintan.ac.id>.

elektronik (web). Hasil penelitian mendeskripsikan dampak positif dari penggunaan aplikasi *Smart Netizen* pada Desa Buyut Udik dan faktor pendukung serta penghambat dalam implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi *Smart Netizen*. Berbeda dengan penelitian peneliti yang lebih cenderung menganalisis penerapan sistem informasi manajemen pelayanan berbasis web khususnya terkait urgensi, pelaksanaan, dan hasil dari penggunaan web SIMPEL.

2. Yullang (2020),⁷ melakukan penelitian tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nikah di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang, mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Parepare. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini memiliki domain studi yang sama, yaitu manajemen pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Yullang difokuskan pada menganalisis berbagai masalah yang muncul dalam pelaksanaan program SIMKAH di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang yang memerlukan solusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program SIMKAH di KUA Kecamatan Lembang telah berjalan efektif, meskipun ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti sarana prasarana yang mendukung dalam proses pelayanan dan kemampuan SDM dalam memahami program SIMKAH. Berbeda dengan penelitian ini peneliti memfokuskan pada analisis penerapan sistem informasi manajemen pelayanan berbasis web SIMPEL dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Penelitian yang dilakukan peneliti menghasilkan urgensi, upaya, dan hasil dalam penerapan sistem informasi manajemen berbasis web SIMPEL di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

⁷ Yullang Yullang, "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang" (PhD Thesis, IAIN Parepare, 2020), diunduh dari <http://repository.iainpare.ac.id>.

3. Asep Syaputra (2021),⁸ melakukan penelitian tentang Aplikasi E-Kelurahan Untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi Dalam Mendukung Penerapan E-Government, mahasiswa Sekolah Tinggi Teknologi Pagaralam, Indonesia. Metode penelitian yang dilakukan adalah kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode implementasi pengembangan sistem dalam siklus hidup bertahap yang dikenal sebagai *System Development Life Cycle* (SDLC). Penelitian ini berkaitan dengan ruang lingkup manajemen pelayanan. Hasil penelitian tidak hanya mengulas sistem perancangan aplikasi E-Kelurahan berbasis aplikasi, tetapi juga mengidentifikasi sejauh mana aplikasi ini dapat mempermudah pengoptimalan pelayanan yang diberikan oleh kelurahan kepada masyarakat dengan memanfaatkan perkembangan IT. Dalam penelitian tentang Aplikasi E-Kelurahan Untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi Dalam Mendukung Penerapan E-Government Semarang menggunakan jenis penelitian empiris dengan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) mulai dari tahap analisa kebutuhan penelitian, desain sistem, pembuatan ide program, sampai dengan tahap pengujian dan diolah menjadi bentuk deskriptif, sedangkan dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian empiris disertai data yang ada di lapangan dengan teknik wawancara serta dokumentasi dan diolah kembali dalam bentuk deskriptif.
4. Muhammad Nur Halim (2021),⁹ melakukan penelitian tentang Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis *Information And Communication Technology* (ICT) Dalam Meningkatkan Efektifitas Adminitrasi Di SMP Brawijaya Smart School, mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif yang mengadopsi metode kualitatif. Penelitian ini memiliki

⁸ Asep Syaputra, "Aplikasi E-Kelurahan Untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi Dalam Mendukung Penerapan E-Government," *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer* 20, no. 2 (2021): 379–88, <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i2.1180>.

⁹ Muhammad Nur Halim, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Information and Communication Technology (ICT) Dalam Meningkatkan Efektifitas Administrasi di SMP Brawijaya Smart School" (Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2020), diunduh dari <http://etheses.uin-malang.ac.id/18248/6/16170007.pdf>.

kesamaan dalam domain studi, yaitu sistem informasi manajemen. Penelitian yang dilakukan oleh Halim berfokus pada analisis perencanaan, implementasi, serta konsep dan alur sistem informasi manajemen yang berbasis pada ICT (*Information and Communication Technology*) untuk meningkatkan efektivitas administrasi pendidikan di SMP Brawijaya Smart School. Sementara penelitian ini memusatkan perhatian pada analisis urgensi, pelaksanaan, dan hasil sistem informasi manajemen pelayanan berbasis web SIMPEL dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Diperoleh hasil penelitian bahwa sistem informasi manajemen berbasis ICT di SMP Brawijaya Smart School sudah berjalan dengan baik mulai dari rapat perancangan program kegiatan administrasi pendidikan, rapat juga membahas mengenai evaluasi pelayanan administrasi di SMP Brawijaya Smart School. Tak hanya itu, penerapan sistem ini sangat berdampak positif bagi sekolah, contohnya proses penginputan data sistem jadi lebih cepat dan mudah, efisiensi sistem penilaian dan koreksi ujian siswa, dan tentunya produktivitas kinerja pelayanan administrasi juga semakin meningkat.

5. Hilda Farhana (2019),¹⁰ melakukan penelitian tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Berbasis Edutech Dalam Meningkatkan Pelayanan Sekolah Kepada Pelanggan Di MAN 1 Bekasi, mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif menggunakan 2 variabel. Metode penelitian yang dipakai yaitu metode wawancara, observasi, dan angket sebagai data pelengkap. Penelitian ini memiliki domain studi yang sama yaitu sistem informasi manajemen pelayanan berbasis elektronik. Hasil penelitian mendeskripsikan pengaruh implementasi SIM pendidikan berbasis *Edutech* dalam proses

¹⁰ Hilda Farhana, "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Berbasis Edutech Dalam Meningkatkan Pelayanan Sekolah Kepada Pelanggan di MAN 1 Bekasi" (BS Thesis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019), diunduh dari <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/42862/1/HILDA%20FARHANA-FITK.pdf>.

pembelajaran. Beberapa kemudahan yang terjadi, salah satunya adalah sistem penilaian yang awalnya masih menggunakan catatan manual sekarang bisa dilakukan otomatis menggunakan sistem ini. Disamping itu, sistem ini masih perlu banyak perbaikan karena masih baru berjalan pada tahap 1 dan akan dikembangkan ke tahap 2 untuk memperoleh hasil yang maksimal. Berbeda dengan penelitian peneliti yang lebih berfokus menganalisis penerapan sistem informasi manajemen pelayanan berbasis web khususnya terkait urgensi, pelaksanaan, dan hasil dari penggunaan web SIMPEL di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

6. Rofiq Romadlan (2022),¹¹ melakukan penelitian tentang Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Institut Agama Islam Negeri Madura, mahasiswa Magister Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Meskipun mengambil fokus pada bidang yang sama, yaitu sistem informasi manajemen, penelitian ini membandingkan implementasi sistem informasi yang ada di IAIN Madura dengan upaya peningkatan SDM seperti pelatihan khusus, studi banding PT, dan penyelenggaraan workshop. Sementara penelitian ini memusatkan perhatian pada urgensi, pelaksanaan, dan hasil dari penerapan sistem informasi manajemen pelayanan berbasis web SIMPEL untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

Untuk mempermudah pemahaman mengenai keunikan penelitian ini, peneliti menjelaskan dengan lebih spesifik melalui tabel berikut:

¹¹ Rofiq Romadlan, "Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)" (Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021), diunduh dari <http://etheses.uin-malang.ac.id/35110/1/19710022.pdf>.

Tabel 1.1
Orisinalitas Penelitian

No.	Nama Peneliti, Judul, Bentuk (Skripsi/Tesis/dll), Penerbit, dan Tahun Penerbit	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
1.	Desti Riska Sari, “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi <i>Smart Netizen</i> Pada Kabupaten Lampung Tengah”, Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2018.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bidang kajian penelitian yaitu sistem informasi manajemen pelayanan berbasis digital. 2. Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. 3. Variabel yang terkait implementasi pelayanan berbasis aplikasi. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan analisis SWOT sebagai alat yang membedakan dalam mengevaluasi dengan cepat kualitas pelayanannya. 2. Hasil penelitian mendeskripsikan dampak positif dari penggunaan aplikasi <i>Smart Netizen</i> di Desa Buyut Udik dan faktor-faktor yang mendukung atau menghambat dalam pelaksanaan layanan publik berbasis aplikasi <i>Smart Netizen</i>. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fokus penelitian pada analisis penerapan sistem informasi manajemen berbasis web SIMPEL dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. 2. Hasil penelitian implementasi sistem informasi manajemen berbasis web SIMPEL dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung memfokuskan pada urgensi dari penerapan web SIMPEL dan hasilnya.
2.	Yullang, “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nikah di KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang”, Skripsi IAIN Parepare, 2020.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bidang kajian penelitian yaitu sistem informasi manajemen. 2. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fokus penelitian adalah analisis sejumlah permasalahan program SIMKAH pada KUA Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang yang harus diselesaikan. 	

		<p>metode kualitatif.</p> <p>3. Variabel yang dibahas terkait peningkatan mutu pelayanan.</p>	<p>2. Hasil penelitian menjelaskan bahwa implementasi program SIMKAH di KUA Kecamatan Lembang telah berjalan dengan baik, meskipun terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian lebih, seperti peningkatan fasilitas dan sumber daya manusia yang kompeten dalam memahami program SIMKAH.</p>	
3.	<p>Asep Syaputra, “Aplikasi E-Kelurahan Untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi Dalam Mendukung Penerapan <i>E-Government</i>”, Artikel, Matrik: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer, 2021.</p>	<p>1. Bidang kajian penelitian yaitu sistem informasi manajemen pelayanan.</p> <p>2. Jenis penelitian adalah kualitatif.</p> <p>3. Penelitian mengidentifikasi kemudahan aplikasi dalam membantu pengoptimalan pelayanan instansi.</p>	<p>1. Penelitian empiris dengan metode <i>Simple Additive Weighting</i> (SAW) mulai dari tahap analisa kebutuhan penelitian, desain sistem, pembuatan ide program, sampai dengan tahap pengujian dan diolah menjadi bentuk deskriptif.</p>	
4.	<p>Muhammad Nur Halim, “Implementasi Sistem Informasi Manajemen</p>	<p>1. Bidang kajian penelitian yaitu sistem informasi manajemen.</p>	<p>1. Fokus penelitian ini adalah ditemukannya konsep atau alur sistem informasi</p>	

	<p>Berbasis <i>Information And Communication Technology</i> (ICT) Dalam Meningkatkan Efektifitas Adminitrasi Di SMP Brawijaya <i>Smart School</i>”, Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021.</p>	<p>2. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif.</p>	<p>manajemen berbasis ICT yang mendukung efisiensi administrasi di Sekolah Menengah Pertama melalui aplikasi berbasis web seperti KIMEDAKA dan PPDB Online.</p> <p>2. Hasil penelitian mendeskripsikan implementasi sistem informasi manajemen berbasis ICT di SMP Brawijaya Smart School berjalan lancar, mencakup tahap perencanaan hingga evaluasi dengan baik.</p>	
5.	<p>Hilda Farhana, “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Berbasis <i>Edutech</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Sekolah Kepada Pelanggan di MAN 1 Bekasi”, Thesis, UIN Syarif Hidayatullah, 2019.</p>	<p>1. Bidang kajian penelitian yaitu sistem informasi manajemen.</p> <p>2. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif.</p> <p>3. Variabel yang dibahas terkait peningkatan mutu pelayanan.</p>	<p>1. Hasil penelitian mendeskripsikan dampak dari penggunaan sistem informasi manajemen pendidikan berbasis <i>Edutech</i> dalam proses pembelajaran.</p> <p>2. Penelitian berfokus pada pelayanan yang diberikan oleh sekolah kepada para pemangku kepentingan, seperti guru, siswa, dan wali murid, dengan</p>	

			tujuan untuk mengatasi keterbatasan komunikasi dalam konteks sekolah.	
6.	Rofiq Romadlan, "Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)", Thesis, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bidang kajian penelitian yaitu sistem informasi manajemen. 2. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. 3. Variabel yang dibahas terkait peningkatan mutu pelayanan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fokus penelitian adalah bagaimana Perguruan Tinggi menggunakan sistem informasi manajemen untuk mengelola dan meningkatkan mutu layanan mereka sehingga pelayanan tersebut dapat memenuhi ekspektasi dan memberikan kepuasan bagi pelanggan. 2. Hasil penelitian mendeskripsikan tidak hanya mengkaji implementasi sistem informasi yang dimiliki IAIN Madura tetapi juga upaya peningkatan sumber daya manusia yang ada. 	

Dari tabel diatas, dapat ditegaskan bahwa penelitian yang dilakukan oleh peneliti merupakan suatu bentuk pengembangan dari penelitian sebelumnya. Penelitian ini tidak melibatkan tindakan plagiasi, dan hingga saat ini belum ada yang menginvestigasi isu yang akan diteliti dalam penelitian ini, yaitu berjudul

“Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung”.

F. Definisi Istilah

1. Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem pengolahan data yang akan dimanfaatkan oleh suatu organisasi untuk mencari informasi sebagai bahan dalam proses pengambilan keputusan.

2. Manajemen

Manajemen adalah rangkaian kegiatan dalam mengelola suatu pekerjaan melibatkan pengambilan keputusan, alokasi sumber daya, perencanaan tindakan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan dalam upaya mengelola suatu pekerjaan dengan tujuan mencapai target tertentu.

3. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu upaya yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

4. Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung adalah suatu lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas berbagai aspek keagamaan di wilayah Kabupaten Tulungagung, termasuk pengawasan ibadah, regulasi pernikahan, pendidikan agama, dan masalah-masalah agama lainnya.

G. Sistematika Kepenulisan

Sistematika pembahasan merupakan urutan atau tata cara penyajian materi yang akan dibahas oleh penulis. Adapun sistematika pembahasannya sebagai berikut:

BAB I: Bab Pendahuluan. Dalam bab ini pembahasannya difokuskan pada konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, originalitas penelitian, dan definisi istilah.

- BAB II: Kajian Teori. Bab ini menjelaskan secara umum tema besar yang akan menjadi subjek penelitian peneliti, mencakup tentang "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung".
- BAB III: Bab Metode Penelitian. Bab ini berisikan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi, kehadiran peneliti, subjek penelitian, data dan sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, pengecekan keabsahan data, analisis data, dan prosedur penelitian
- BAB IV: Bab Paparan Data dan Hasil Penelitian. Bagian ini berisi detail dari data yang diperoleh selama penelitian, serta hasil analisis yang dilakukan.
- BAB V: Bab Pembahasan. Bagian ini berisi hasil dan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti terkait "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung". Di sini, peneliti akan mengeksplorasi temuan dari data serta menghubungkannya dengan teori yang relevan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang topik tersebut.
- BAB VI: Bab Penutup. Bagian ini berisi kesimpulan dan saran. Peneliti akan merangkum temuan utama dari penelitian dan menyajikannya dalam bentuk kesimpulan singkat. Selain itu, peneliti juga akan memberikan saran-saran yang konstruktif untuk pengembangan lebih lanjut dalam topik yang sama, dan mengundang pembaca untuk memberikan masukan atau saran yang membangun.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Sistem Informasi Manajemen

1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi manajemen adalah gabungan antara sistem, informasi, dan manajemen. Ketiga komponen tersebut saling bersinergi dalam proses yang dilakukannya. Sistem secara bahasa berasal dari kata “*systema*” yang bermakna adanya pengaruh antar unsur satu dengan yang lainnya secara teratur dan menyeluruh untuk mencapai tujuan. Istilah sistem didefinisikan sebagai sekumpulan bagian yang saling berkaitan. A. Rapport dalam Ety Rochaety berpendapat bahwa seperangkat elemen yang saling berhubungan dan saling berpengaruh dalam satu lingkungan untuk mencapai tujuan dapat disebut sebagai suatu sistem.¹² Senada dengan pendapat yang disampaikan Helmawati bahwa sistem merupakan segala sesuatu yang saling berhubungan mencakup data dan unsur tertentu yang dikelola.¹³ Dari pendapat tersebut dapat diuraikan pengertian sistem secara *universal*, yakni:

- a. Suatu sistem memiliki beberapa komponen
- b. Komponen tersebut saling berhubungan satu sama lain
- c. *Goals* (tujuan) adalah target dari beberapa komponen tersebut
- d. Sebuah sistem merupakan suatu entitas yang lebih komprehensif

Dengan adanya pemahaman ini maka suatu layanan dapat diintegrasikan ke dalam sebuah sistem, yang mencakup pengelolaan sistem informasi yang dikenal sebagai subsistem. Ini adalah manfaat utama yang dimiliki oleh SIM untuk mengelola layanan.

Komponen kedua yang terdapat dalam sistem informasi manajemen adalah informasi. Definisi informasi perlu dipelajari untuk

¹² Rochaety Eti, Pontjorini Rahayuningsih, dan Prima Gusti Yanti, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 2-3

¹³Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, “A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research.”, 2014. <https://doi.org/10.1177/00222429850490040>, hlm. 13

memahami inti dari sistem informasi manajemen pelayanan karena ini akan menjadi acuan dari konsep yang diterapkan.

Sutabri menjelaskan bahwa sistem adalah hasil dari proses pengolahan data yang digunakan sebagai landasan untuk pengambilan keputusan. Fungsi utama informasi adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan memberikan keyakinan kepada orang yang menerimanya.¹⁴ Sementara Samuel Elion berpendapat bahwa informasi sebagai suatu pernyataan yang menerangkan suatu objek untuk membedakan sesuatu dengan lainnya.¹⁵ Pengertian lain menurut Gordon B. Davis mendefinisikan informasi sebagai data yang diolah menjadi bentuk yang berarti bagi penerima dan memiliki nilai yang diperlukan untuk pengambilan keputusan.¹⁶ Dari pandangan beberapa pakar di atas, dapat dinyatakan bahwa informasi adalah hasil dari pengolahan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih dan dapat dipahami orang lain. Selain itu, informasi juga dapat menjadi patokan untuk memberikan keyakinan kepada penerima informasi.

Menurut Salam dalam bukunya *Manajemen Insani Dalam Pendidikan*, manajemen berasal dari 2 kata latin “*manus*” yang bermakna tangan dan “*egere*” yang bermakna melakukan. Dengan menggabungkan kata-kata ini, kita memahami menjadi kata *manager* yang berarti menangani.¹⁷ Sondang P. Siagian, sebagaimana dijelaskan oleh Arikunto, menyatakan bahwa manajemen adalah keseluruhan proses kerjasama yang melibatkan dua orang atau lebih, didasari oleh alasan rasional untuk mencapai *goals* yang telah direncanakan.¹⁸ Sedangkan Zulkifli menerangkan bahwa secara implementasi manajemen adalah suatu proses komunikasi, hubungan, dan koordinasi dengan sumber daya manusia, material, dan teknik agar dapat mencapai tujuan dengan tepat sasaran.¹⁹

¹⁴ Sutabri Tata, *Sistem Informasi Manajemen* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hlm. 23

¹⁵ Eti, Rahayuningsih, dan Yanti, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan.*, hlm. 4

¹⁶ Eti, Rahayuningsih, dan Yanti., hlm. 4

¹⁷ Abdus Salam, *Manajemen Insani Dalam Bisnis* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014)., hlm. 27

¹⁸ Arikunto Suharsimi dan Lia Yuliana, *Manajemen pendidikan* (Yogyakarta: Aditya Media, 2008)., hlm. 3

¹⁹ AM Zulkifli, *Manajemen Sistem Informasi* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005). hlm. 59

Pada hakikatnya manajemen adalah sebuah kerjasama, dimana kerjasama tersebut perlu melibatkan sekelompok orang agar dapat sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Gordon B. Davis mendefinisikan SIM sebagai sebagai integrasi antara sistem manusia dan mesin yang berfungsi bersama untuk menyediakan informasi yang mendukung operasi, manajemen, dan proses pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi.²⁰ Defisi lain dari McLeod menyatakan bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah merupakan proses komputerisasi yang bertujuan menghasilkan informasi yang relevan bagi mereka yang memerlukannya.²¹

Frederick H. Wu dalam Ali & Wangdra mengungkapkan SIM adalah sekumpulan sistem yang menyediakan informasi yang berguna dalam kegiatan manajemen.²² Di buku yang sama juga, Barry E. Cushing menjelaskan bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah gabungan dari sumber daya manusia dan sumber daya organisasi yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, dan menghasilkan informasi yang mendukung fungsi manajemen.²³

Setelah memahami komponen-komponen yang telah dijelaskan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah pendekatan terstruktur yang melibatkan teknologi, proses, dan sumber daya manusia untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan mengolah data menjadi informasi yang berguna dan mempermudah kinerja suatu organisasi.

Pada hakikatnya dalam sistem informasi terdapat tiga aktivitas inti, yakni input, proses, dan output. Masing-masing dari aktivitas ini memiliki peran dan tugasnya sendiri, mulai dari kegiatan input sebagai

²⁰ Eti, Rahayuningsih, dan Yanti, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan.*, hlm. 12

²¹ Raymond McLeod Jr dan George P Schell, *Sistem Informasi Manajemen*, 10 ed. (Jakarta: Salemba Empat, 2008).hlm. 12

²² Ali Hapzi Wandra Tonny dkk, *Sistem Informasi Bisnis SI-Bis*, 1 ed., vol. 8 (Jakarta: Badauose Media, 2010) , hlm. 17

²³ Wandra Tonny dkk., hlm. 17

mengumpulkan data atau informasi dari berbagai sumber, lalu dilanjutkan dengan kegiatan process di mana sistem informasi mengolah data atau informasi yang telah dimasukkan. Selama proses ini, data diolah, diproses, dan diubah menjadi bentuk yang lebih berguna atau bermanfaat sehingga menghasilkan output berupa informasi, laporan, dan grafik yang diinterpretasikan untuk kebutuhan pengguna.²⁴

Ketiga aktivitas diatas saling bekerja bersama-sama dalam sistem informasi untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan informasi yang berguna kepada pengguna. Oleh karena itu, sistem informasi manajemen menjadi suatu kebutuhan yang sangat berpengaruh dalam organisasi.

2. Manfaat Sistem Informasi Manajemen

Implementasi SIM memiliki manfaat yang sangat besar terutama dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai. Menurut Tubagus menyatakan bahwa sistem informasi memiliki empat (4) manfaat, diantaranya: a) adanya *database* meminimalisir adanya data serupa (data ganda); b) data dapat ditemukan dengan cepat; c) penyimpanan data lebih mudah; d) ketersediannya sistem yang digunakan untuk mengelola data.²⁵

Manfaat dari implementasi SIM ini sangat berkaitan dengan target pekerjaan yang akan dicapai suatu organisasi. Secara umum, manfaat sistem informasi manajemen, yaitu:

- a. Memberikan kemudahan dalam proses manajerial.
- b. Membentuk pola sistem informasi lebih terstruktur.
- c. Pengelolaan informasi dapat menjangkau lebih luas
- d. Membentuk pola perencanaan manajemen sehingga lebih strategik.
- e. Pengolahan data yang dapat dilakukan dimana saja.
- f. Memberikan kemudahan pengelolaan informasi dalam organisasi.

²⁴Paul Eduard Sudjiman dan Lorina Siregar Sudjiman, "Analisis sistem informasi manajemen berbasis komputer dalam proses pengambilan keputusan," *TeIKa* 8, no. 2 (2018): 55–66, <https://doi.org/10.36342/teika.v8i2.2327>, hlm. 60.

²⁵ Munir Tubagus, *Sistem Informasi Manajemen Komputer: Manajemen Informatioan System Computer* (Manado: STAIN Manado Press, 2013).hlm. 22

- g. Proses pelacakan informasi menjadi lebih mudah.²⁶

3. Karakteristik dan Unsur-Unsur Sistem Informasi Manajemen

Tata Sutabri dalam bukunya *Sistem Informasi Manajemen* menjelaskan karakteristik dari sistem informasi manajemen untuk mendapatkan petunjuk lebih awal mengenai adanya SIM di suatu organisasi, diantaranya sebagai berikut:²⁷

- a. Sistem informasi manajemen membantu manajer untuk mengelola operasi, mengontrol, dan merencanakan strategi
- b. Sistem informasi manajemen di desain untuk memberikan laporan operasional secara harian untuk kegiatan pengawasan
- c. Sistem informasi manajemen bergantung pada keberadaan data organisasi dan alur yang dimiliki organisasi
- d. Sistem informasi manajemen kurang memiliki kemampuan dalam menganalisis permasalahan yang sudah, sedang, dan akan terjadi
- e. Sistem informasi manajemen berpacu pada data-data yang sudah terjadi
- f. Sistem informasi manajemen juga lebih berpacu pada data internal organisasi dari pada data eksternal organisasi
- g. Sistem informasi manajemen kurang fleksibel karena hasil laporannya sudah dipersiapkan lebih dulu
- h. Sistem informasi manajemen membutuhkan perencanaan yang matang dan perlu perhitungan jangka panjang.²⁸

Sistem informasi manajemen terdiri dari komponen-komponen yang saling terkait, melakukan interaksi satu sama lain untuk menghasilkan informasi yang diharapkan. Jika salah satu komponen tidak bekerja dengan baik sebagaimana yang direncanakan, maka hal ini akan berdampak pada kinerja komponen lainnya. Darmawan & Fauzi

²⁶ Amelia Balqis, "Urgensi Sistem Informasi Manajemen Arsip Berbasis Web Pada Surat Masuk dan Keluar di MAN 1 Pasuruan" (PhD Thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2022), <http://etheses.uin-malang.ac.id/38838/>, hlm 48

²⁷Tata, *Sistem Informasi Manajemen.*, hlm. 93

²⁸Tata., hlm. 93

mengungkapkan bahwa unsur sistem informasi yang dapat diuraikan sebagai berikut:²⁹

a. Komponen Perangkat Keras (*hardware*)

Perangkat keras adalah bagian fisik dari sebuah sistem komputer atau perangkat elektronik yang melibatkan perangkat fisik yang dapat dilihat, disentuh, dan dipegang. Terdiri dari prosesor, alat input (*keyboard dan mouse*), dan output (*monitor dan printer*). Komponen perangkat keras ini bekerja bersama-sama untuk membentuk sistem komputer atau perangkat elektronik yang lengkap. Kualitas dan kemampuan komponen ini memengaruhi kinerja dan kemampuan perangkat tersebut.

b. Komponen Perangkat Lunak (*software*)

Perangkat lunak merupakan gabungan dari kumpulan program yang dipakai untuk menjalankan aplikasi tertentu.³⁰ *Software* juga mengelola data, dan memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dengan perangkat keras.

c. Komponen Sumber Daya Manusia (*brainware*)

Sumber daya manusia adalah unsur paling krusial dalam komponen sistem informasi manajemen, SDM berperan sebagai pengawas, pengolah, dan pengguna SIM, dan memiliki dampak yang sangat signifikan pada tingkat keberhasilan organisasi. SDM harus adaptif dengan perubahan yang terjadi karena penerapan sistem informasi ini, sehingga dapat menambah ketrampilan disuatu organisasi untuk bekerja lebih praktis, kualitas dalam menangani permasalahan yang lebih kompleks, dan selalu mengalami perubahan serta ketidakpastian.³¹

d. Komponen Prosedur (*procedure*)

Prosedur adalah suatu serangkaian langkah-langkah, pedoman, dan aturan untuk menjalankan operasi sistem informasi

²⁹Deni Darmawan dan Kunkun Nur Fauzi, *Sistem Informasi Manajemen, Bandung: PT (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013)* , hlm. 27

³⁰ Darmawan dan Fauzi., hlm. 73

³¹ Darmawan dan Fauzi., hlm. 91

dengan efisien, meminimalkan risiko, dan pola kerja yang konsisten. Dalam komponen prosedur ini juga mengatur bagaimana informasi dikelola, diproses, dan disebarkan dalam suatu organisasi. Ini melibatkan berbagai prosedur dan pedoman yang dirancang untuk mencapai tujuan SIM dengan efisien dan efektif.

e. **Komponen Jaringan Komputer (*netware*)**

Jaringan telekomunikasi yaitu mengaitkan antara beberapa daratan dan lautan untuk mengirimkan data dalam volume besar dalam jangka waktu pendek. Dengan adanya telekomunikasi dapat meminimalisir waktu dan ruang.

f. **Komponen Sumber Daya Data (*dataware*)**

Sumber daya data merujuk pada koleksi informasi dari berbagai sumber yang berbeda yang disimpan dalam suatu sistem penyimpanan data. Informasi ini dapat diakses melalui program komputer untuk mendapatkan data dari sumber daya data tersebut.³² *Dataware* ini merupakan salah satu komponen utama dalam infrastruktur teknologi informasi yang digunakan untuk membantu pengambilan keputusan dan analisis bisnis.

B. Konsep Implementasi

1. Pengertian Implementasi

Implementasi dalam konteks manajemen mengacu pada langkah-langkah konkret yang diambil untuk menerapkan rencana atau strategi dalam suatu organisasi atau bisnis. Implementasi adalah tahap penting dalam siklus manajemen yang mencakup 4 fungsi manajemen yakni *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata "implementasi" memiliki makna sebagai penerapan. Secara umum, istilah "implementasi" sering digunakan untuk merujuk pada pelaksanaan suatu kegiatan yang bertujuan mencapai tujuan tertentu. Implementasi melibatkan pengubahannya dari gagasan, konsep, kebijakan, atau inovasi menjadi

³² Darmawan dan Fauzi., hlm 140

tindakan praktis dengan dampak yang dapat berupa perubahan dalam pengetahuan, keterampilan, nilai, atau sikap.

Dalam bahasa Arab, kata pelaksanaan disebut “*at-taujih*” yang juga bermakna menggerakkan dan mengarahkan. Sebagaimana firman Allah Swt. surah Al Baqarah ayat 213, sebagai berikut:

كَانَ النَّاسُ أُمَّةً وَاحِدَةً فَبَعَثَ اللَّهُ النَّبِيِّنَ مُبَشِّرِينَ وَمُنذِرِينَ وَأَنْزَلَ مَعَهُمُ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ لِيَحْكُمَ بَيْنَ
النَّاسِ فِي مَا اختلفوا فِيهِ

Artinya: “*Manusia itu adalah umat yang satu (setelah timbul perselisihan), Maka Allah mengutus Para Nabi, sebagai pemberi peringatan, dan Allah menurunkan bersama mereka kitab yang benar, untuk memberi keputusan di antara manusia tentang perkara yang mereka perselisihkan*”. (QS Al Baqarah: 213).

Ayat tersebut menyiratkan bahwa Allah mengutus Nabi-Nabi sebagai pembimbing dan pemimpin umat-Nya, mengarahkan mereka menuju jalan yang telah Allah tetapkan. Ayat ini juga menyoroti langkah awal yang harus diambil oleh seorang pemimpin untuk memotivasi para pengikutnya, yaitu dengan menyampaikan berita baik atau pesan positif. Dalam penerapannya, kabar baik ini berupa pemberian *reward*, pujian, atau bonus untuk karyawan atau bawahan yang bertujuan agar karyawan dapat merasa dihargai dan percaya diri dalam bekerja, dan pada akhirnya mendorong karyawannya agar mengerjakan tugasnya sehingga visi misi dan tujuan organisasi dapat tercapai.

Menurut Nurdin Usman, implementasi merujuk pada tindakan, aktivitas, atau mekanisme yang terlibat dalam suatu sistem. Implementasi tidak hanya sekadar kegiatan, melainkan merupakan serangkaian kegiatan yang direncanakan untuk mencapai visi tertentu.³³ Sementara G. Setiawan menggambarkan implementasi sebagai perluasan aktivitas yang melibatkan interaksi antara visi dan misi, dengan membutuhkan koordinasi antara implementasi dan efektivitas birokrasi.³⁴

³³ Nurdin Usman, *Konteks implementasi berbasis Kurikulum* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002), hlm. 70.

³⁴ Guntur Setiawan, *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 39.

Menurut pandangan Ripley dan Franklin yang disampaikan dalam Winarno, implementasi merupakan tahap setelah undang-undang atau kebijakan ditetapkan, yang melibatkan otorisasi program, kebijakan, manfaat, atau hasil yang nyata.³⁵ Implementasi melibatkan serangkaian tindakan, terutama oleh para birokrat, yang bertujuan untuk menjalankan program tersebut.

Sementara itu menurut Grindle dalam Winarno juga menekankan bahwa tugas implementasi adalah menghubungkan tujuan kebijakan dengan tindakan konkret yang dijalankan oleh pemerintah. Implementasi mencakup penciptaan "sistem pengiriman kebijakan" di mana sarana-sarana tertentu dirancang dan dijalankan dengan harapan mencapai tujuan yang diinginkan.³⁶

Dari berbagai definisi yang telah diuraikan oleh para ahli sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa elemen sentral dalam proses pelaksanaan kebijakan yang melibatkan serangkaian tindakan yang diambil untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, dengan memanfaatkan sumber daya dan sarana yang tersedia dalam batas waktu yang telah ditetapkan. Secara mendasar, implementasi kebijakan merupakan usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui program-program tertentu sehingga pelaksanaan kebijakan dapat terwujud.

2. Model-Model Implementasi

Beberapa para ahli kebijakan mengemukakan beberapa model implementasi yang mendorong tercapainya sasaran organisasi dan memberikan dampak yang positif bagi organisasi, diantaranya ialah:

a. Model Implementasi Merille S. Grindle

Menurut Merilee S. Grindle, dalam mencapai keberhasilan dalam implementasi suatu kebijakan, perlu fokus pada beberapa variabel

³⁵ Budi Winarno, *Kebijakan Publik, Teori, Proses, Dan Studi Kasus* (Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service, 2012), hlm. 148.

³⁶ Winarno, *Kebijakan Publik*, hlm. 149.

penting.³⁷ Tingkat keberhasilan dapat dilihat dari sejauh mana isi kebijakan sesuai dengan konteks kebijakan dan sejauh mana implementasi lingkungan mendukung keberhasilan proses kebijakan tersebut. Grindle menjelaskan bahwa implementasi yang sukses bergantung pada dua faktor utama, yaitu isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*).³⁸

Dalam konteks isi kebijakan menurut Grindle meliputi: 1) kebijakan mencerminkan kepentingan kelompok sasaran atau institusi; 2) jenis manfaat yang akan diterima oleh kelompok sasaran atau institusi; 3) sejauh mana perubahan yang sedang terjadi; 4) kelayakan dan relevansi lokasi di mana kebijakan diimplementasikan; 5) apakah suatu kebijakan tersebut telah dijelaskan secara jelas siapa yang akan menjalankan atau mengimplementasikannya; 6) ketersediaan sumberdaya yang mendukung jalannya suatu program.

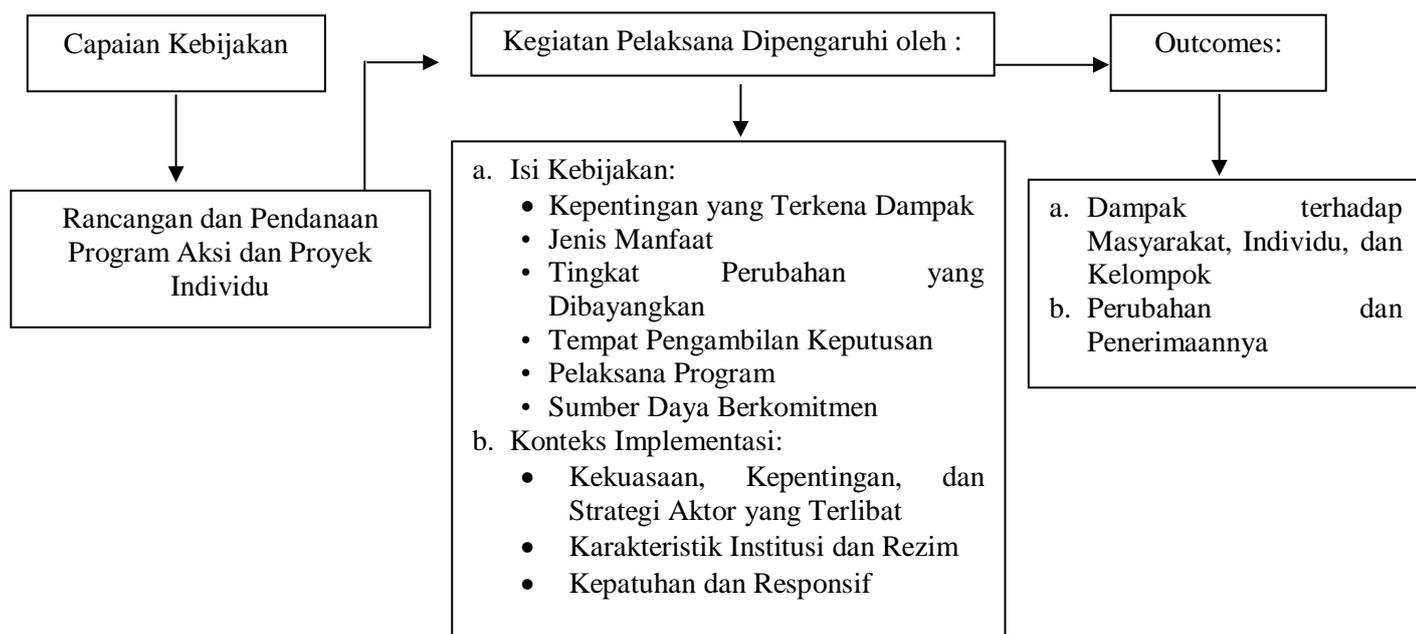
Sedangkan variabel lingkungan kebijakan (*context of implementation*) mencakup:

- 1) Tingkat dominasi, relevansi, dan taktik yang dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan, dimana aktor yang terlibat perlu diperhitungkan agar dapat berjalan sesuai rencana
- 2) Karakteristik institusi dan karakteristik pemimpin, dimana perlu adanya pengenalan karakteristik keduanya karena hal ini turut mempengaruhi pelaksanaan suatu kebijakan
- 3) Tingkat kepatuhan dan responsivitas dari pelaksana kelompok sasaran, sejauh mana kepatuhan dan respon para pelaksana dalam menanggapi kebijakan yang diimplementasikan..³⁹

³⁷ AG Subarsono, *Analisis kebijakan publik: konsep, teori dan aplikasi* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), hlm. 93.

³⁸Subarsono. AG., *Analisis Kebijakan...*, hlm. 96

³⁹ Nurmayana Siregar, "Menentukan Model Implementasi Kebijakan Dalam Menganalisis Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (Pka)," *Jisos: Jurnal Ilmu Sosial* 1, no. 7 (2022), hlm. 717.



Bagan 2.1 Model Implementasi Merilee S. Grindle

b. Model Implementasi Van Meter dan Van Horn

Van Meter dan Van Horn menghadirkan sebuah model implementasi kebijakan yang mencakup enam (6) variabel kunci yang memiliki peran penting dalam memengaruhi kinerja implementasi. Variabel-variabel ini berfungsi sebagai panduan yang harus dipertimbangkan dalam setiap tahap pembuatan kebijakan dan merupakan pedoman bagi kepala instansi dalam merancang kebijakan.⁴⁰ Keputusan terkait pembuatan kebijakan harus sejalan dengan variabel-variabel ini agar kebijakan dapat diimplementasikan sesuai dengan target yang telah ditetapkan..

Menurut Van Metter dan Van Horn, ada enam (6) variabel yang memiliki potensi untuk memengaruhi kinerja kebijakan, yakni:⁴¹

1) Standart dan Tujuan Kebijakan

Keberhasilan implementasi kebijakan dapat diukur dengan sejauh mana standar dan tujuan kinerja sesuai dengan konteks sosial dan budaya di tingkat pelaksanaan. Keberhasilan kebijakan

⁴⁰ Subarsono, AG., *Analisis Kebijakan...*, hlm. 99

⁴¹ Riki Kurniawan, M Benny Alexandria, dan Heru Nurasa, "Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter Dan Van Horn," *jurnal Administrasi Publik* 1, no. 1 (2018) , hlm. 154.

dapat dinilai berdasarkan kejelasan tujuan yang tidak menimbulkan konflik.

2) Sumberdaya Yang Dimiliki

Kebijakan implementasi kinerja sangat bergantung pada kemampuan pemanfaatan sumber daya, baik sumber daya manusia maupun non-manusia. Apabila sumber daya yang dimiliki oleh suatu instansi dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk mendukung terlaksananya kebijakan, maka keberhasilan kebijakan yang ditetapkan dapat tercapai.

3) Aktivitas Pelaksana Kebijakan & Komunikasi Antar Anggota Organisasi

Koordinasi yang efektif memiliki peranan yang krusial dalam implementasi kebijakan. Semakin lancar dan efisien koordinasi dan komunikasi di antara pihak-pihak pelaksana, semakin kecil kemungkinan terjadinya kesalahan. Komunikasi juga berperan penting dalam mencapai tujuan kebijakan.

4) Karakteristik Anggota Organisasi Pelaksana

Poin utama dalam implementasi kebijakan adalah orientasi pada anggota organisasi pelaksana, baik yang berstatus formal maupun non-formal, yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan. Anggota tersebut perlu memiliki pemahaman yang kuat tentang isi kebijakan dan cara melaksanakannya dalam konteks organisasi mereka. Saat cakupan kebijakan yang akan diimplementasikan semakin besar, maka pemilihan anggota yang berpengalaman menjadi semakin krusial.

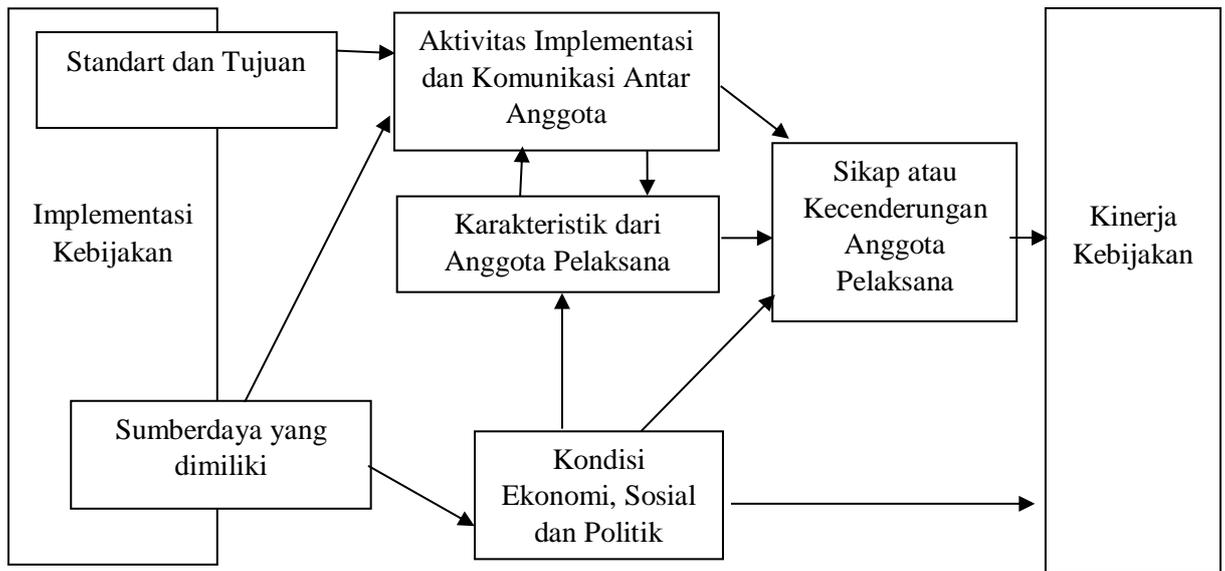
5) Sikap atau Kecenderungan Anggota Pelaksana

Sikap anggota pelaksana terhadap penerimaan atau persetujuan suatu kebijakan berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan implementasi. Hal ini terjadi karena anggota pelaksana mungkin memiliki pengalaman dan pemahaman yang berbeda terkait dengan isu dan masalah di lapangan.

6) Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik

Variabel terakhir yang perlu diperhatikan dalam memunculkan kinerja implementasi kebijakan menurut kerangka yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn adalah tingkat keterlibatan lingkungan eksternal dalam mendukung keberhasilan kebijakan yang telah ditetapkan. Ini mencakup apakah lingkungan eksternal mendukung atau menentang kebijakan tersebut.

Dari keenam variabel tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Bagan 2.2 Model Implementasi Van Metter dan Van Horn

Dari bagan di atas, dapat diuraikan bahwa dalam proses implementasi kebijakan, anggota pelaksana perlu memiliki pemahaman yang kuat tentang standar dan tujuan kebijakan serta sumber daya yang tersedia di instansi mereka. Selanjutnya, mereka harus menjalankan komunikasi yang efektif di antara sesama anggota yang akan mengimplementasikan kebijakan tersebut. Komunikasi yang baik antar anggota sangat penting untuk menjamin kesuksesan implementasi kebijakan.

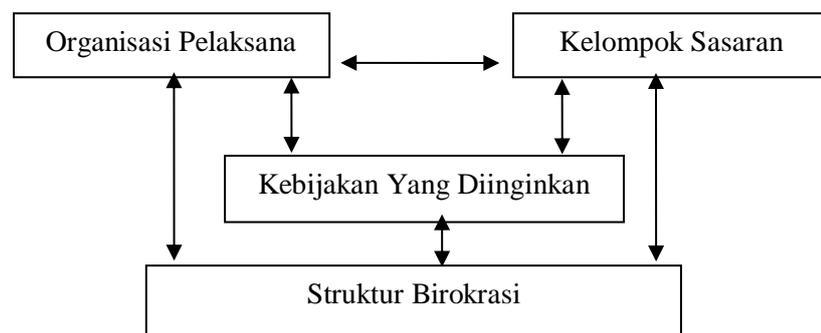
Dalam proses komunikasi, setiap anggota harus memahami apakah kebijakan tersebut berlaku untuk organisasi formal, non-formal, atau keduanya. Ketika cakupan kebijakan sangat luas, maka sebaiknya dipilih anggota yang memiliki pengalaman yang lebih mendalam dalam hal tersebut. Keputusan tentang cakupan kebijakan harus

mempertimbangkan kondisi ekonomi, sosial, dan politik di instansi tersebut. Setelah komunikasi dan pertimbangan tentang cakupan, kondisi ekonomi, sosial, dan politik telah dijalankan, para anggota pelaksana dapat menentukan pendekatan yang sesuai untuk mengimplementasikan kebijakan sesuai dengan situasi yang ada di lapangan. Dengan mempertimbangkan semua variabel ini, peluang untuk mencapai kesuksesan dalam implementasi kebijakan yang ditetapkan oleh instansi tersebut menjadi lebih besar.

c. Model Implementasi T.B Smith

T.B Smith menjelaskan bahwa ada empat (4) variabel yang dapat mempengaruhi kinerja implementasi, yakni:⁴²

- 1) Kebijakan yang diinginkan, yaitu sistem interaksi yang diciptakan oleh perancang kebijakan yang bertujuan untuk memotivasi kelompok sasaran agar menjalankan kebijakan tersebut.
- 2) Kelompok sasaran, yaitu bagian dari kelompok stakeholder kebijakan yang akan melakukan penyesuaian pola perilaku sesuai dengan kebijakan yang dibuat.
- 3) Organisasi pelaksana, yaitu para anggota pelaksana yang terlibat dalam implementasi kebijakan yang akan dicapai
- 4) Faktor lingkungan, yaitu faktor-faktor didalam lingkungan yang berkaitan dengan implementasi kebijakan, seperti faktor sosial, budaya, ekonomi, dan politik.

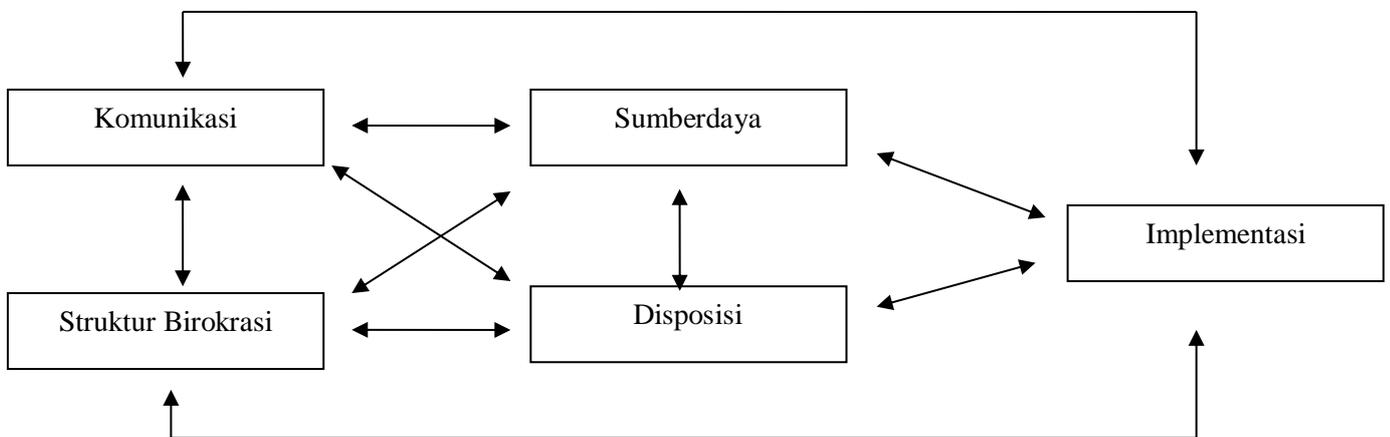


Bagan 2.3 Model Implementasi T.B Smith

⁴² Siregar, "Menentukan Model Implementasi Kebijakan Dalam Menganalisis Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (Pka).", hlm. 718-719.

d. Model Implementasi Goerge C. Edward III

George C. Edwards III mengembangkan sebuah model implementasi kebijakan publik yang mengadopsi pendekatan "top down" atau dari atas ke bawah. Model ini diberi nama *Direct and Indirect Impact on Implementation* (Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung pada Implementasi).⁴³ Dalam teori ini, ada empat variabel utama yang berpengaruh pada kesuksesan implementasi kebijakan: komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap), dan struktur birokrasi. Keempat variabel ini saling berhubungan dan berdampak satu sama lain dalam upaya mencapai keberhasilan implementasi kebijakan.



Bagan 2.4 Model Implementasi George C. Edward III

Pertama, komunikasi memegang peranan yang krusial dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Salah satu faktor kunci adalah kejelasan komunikasi kepada pelaksana (implementor) mengenai tujuan, sasaran, dan langkah-langkah kebijakan yang harus dijalankan. Hal ini membantu mengurangi potensi kesalahan dalam proses implementasi. Jika visi dan sasaran kebijakan tidak dipahami dengan baik oleh pihak yang harus melaksanakannya, maka ada potensi terjadinya kesalahpahaman.

Kedua, sumber daya juga memiliki peranan yang sangat krusial. Bahkan jika komunikasi telah jelas, implementasi kebijakan tidak dapat berjalan dengan efektif tanpa ketersediaan sumber daya yang cukup. Ini

⁴³ Subarsono, AG., *Analisis Kebijakan...*, hlm. 90

mencakup sumber daya manusia, seperti keterampilan dan kompetensi implementor, serta sumber daya keuangan yang diperlukan.

Ketiga, disposisi mengacu pada sifat dan karakteristik implementor, seperti komitmen, integritas, dan pendekatan yang demokratis. Disposisi yang positif dapat membantu implementor dalam menjalankan kebijakan sesuai dengan niat pencipta kebijakan. Namun, jika implementor memiliki sikap atau persepsi yang berbeda dari pencipta kebijakan, maka pelaksanaan kebijakan bisa mengalami hambatan.

Keempat, aspek terakhir yang perlu diperhatikan adalah struktur birokrasi, yang berpengaruh signifikan pada kesuksesan implementasi kebijakan. Salah satu aspek kunci dalam struktur organisasi adalah adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), yang memberikan panduan bagi para pelaksana dalam menjalankan tugas mereka. Struktur organisasi yang terlalu kompleks atau panjang dapat menghambat fleksibilitas dan pengawasan yang efisien, menciptakan birokrasi yang rumit yang dapat mengganggu aktivitas organisasi secara keseluruhan.

C. Konsep Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Secara istilah kata pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti menolong. Dalam kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha untuk memberikan segala bentuk bantuan apa yang diperlukan oleh orang lain.⁴⁴ Pelayanan (*service*) diartikan sebagai suatu aktivitas yang dilakukan oleh individu, organisasi, atau entitas lain untuk mencukupi keinginan, permintaan, atau harapan orang lain. Pelayanan juga merupakan aspek penting dalam keberhasilan suatu perusahaan dalam melakukan kegiatan memasarkan produk yang bersifat jasa.⁴⁵ Pelayanan

⁴⁴ Siswanto Sutojo, *Membangun Citra Perusahaan: Building The Corporate Image*, Seri Manajemen, No. 7 (Jakarta: Damar Mulia Pustaka, 2004), hlm. 66.

⁴⁵ Wayoto Adi Anton, *Strategi Untuk Memberikan Pelayanan Bermutu* (Jakarta: Bina Aksara, 1997), hlm. 53

dapat bervariasi dalam berbagai bentuk, termasuk jasa, bantuan, dukungan, dan aktivitas lain yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan individu atau kelompok.

Rangkaian aktivitas yang bersifat abstrak dan terjadi melalui interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau elemen-elemen lain dalam sebuah organisasi. Pelayanan ini bertujuan untuk mengatasi masalah atau melakukan solusi atau *problem solving* dari pelanggan.⁴⁶ Sedangkan Hasibuan mengemukakan pengertian pelayanan atau *service* adalah serangkaian aktivitas yang tidak berwujud dan tidak berdampak pada kepemilikan atau produksi barang fisik, yang disediakan oleh satu pihak kepada pihak lain.⁴⁷

Moenir menyatakan bahwa implementasi pelayanan dapat diukur, karena pelayanan memiliki standar waktu yang dapat diukur dan hasil yang dapat dinilai. Selain itu, Moenir menjelaskan bahwa pelayanan umum merujuk pada tindakan yang dijalankan oleh individu atau kelompok melalui sistem, peraturan, dan metode tertentu, dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan hak yang mereka miliki berdasarkan faktor material.⁴⁸

Secara spesifik Moenir mengungkapkan pelayanan dalam 3 kategori yaitu sebagai berikut:⁴⁹

a. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan lisan merujuk pada pelayanan yang diberikan melalui komunikasi verbal, yaitu melalui kata-kata yang diucapkan secara lisan atau lisan. Ini mencakup berbagai bentuk interaksi lisan antara penyedia layanan dan pelanggan atau individu yang menerima pelayanan.

⁴⁶ Ismanto Setyobudi Daryanto, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, Cetakan 1 (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm. 42

⁴⁷ Malayu SP Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Cetakan 10 (2014: PT. Bumi Aksara, 2005), hlm 159

⁴⁸ Ari Soenanda Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan ke-12 (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), hlm. 119

⁴⁹ Moenir, *Manajemen Pelayanan*, hlm. 120-121

b. Pelayanan dengan tulisan

Pelayanan tulisan merujuk pada pelayanan yang diberikan melalui komunikasi tertulis, seperti surat, email, pesan teks, atau dokumen tertulis lainnya. Pelayanan dalam bentuk tulisan ini penting dalam berbagai situasi, terutama dalam komunikasi jarak jauh antara konsumen dengan produsen.

c. Pelayanan dengan perbuatan

Pelayanan dengan perbuatan mengacu pada perilaku atau aktivitas yang dilakukan oleh penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau permintaan pelanggan atau individu yang menerima layanan tersebut. Ini merupakan hasil dari tugas dalam aspek pelayanan yang memungkinkan interaksi langsung dengan pelanggan. Penerapan bentuk layanan yang tidak disampaikan secara langsung dapat menyebabkan pelanggan merasa puas. Keahlian dan profesionalisme dalam melaksanakan tindakan fisik atau perbuatan ini penting untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi harapan pelanggan.

2. Ruang Lingkup Kualitas Pelayanan

Secara mendasar, kualitas adalah konsep yang relatif dan bersifat abstrak, digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat kesesuaian suatu hal dengan persyaratan yang berlaku. Konsep kualitas dapat bervariasi dari satu konteks atau individu ke individu lainnya. Kualitas adalah evaluasi subjektif tentang sejauh mana sesuatu memenuhi harapan, standar, atau spesifikasi tertentu. Gaspersz mengembangkan konsep kualitas yang lebih besar berdasarkan aspek-aspek ini. Definisi kualitas adalah kondisi yang berubah-ubah yang memiliki hubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, juga lingkungan yang memenuhi juga melebihi harapan.⁵⁰ Sedangkan Assauri mendefinisikan kualitas adalah

⁵⁰ Vincent Gaspersz, *Metode Analisis untuk Peningkatan Kualitas (Ke 1)* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 4.

indikator yang tepat dalam suatu barang atau jasa yang mengakibatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan maksud dan tujuan untuk apa barang atau jasa tersebut.⁵¹

Kualitas menurut Fandy Tjiptono adalah segala sesuatu yang memiliki beberapa indikator, diantaranya:

- a. Kesesuaian dengan syarat atau permintaan
- b. Kesesuaian dalam penggunaan
- c. Peningkatan berkelanjutan atau peningkatan kesempurnaan
- d. Bebas dari kerusakan
- e. Memenuhi kebutuhan pelanggan dari awal hingga setiap saat
- f. Melakukan segala sesuatu dengan benar dari awal
- g. Dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.⁵²

Menurut Moekijat dalam Setiawan menjelaskan pengertian pelayanan merupakan aktivitas yang memiliki wujud atau tidak memiliki wujud yang diterapkan untuk melayani pelanggan dengan memberikan barang atau jasa yang disertai atau tanpa pemindahan kepemilikan atas barang atau jasa tersebut.⁵³ Pasolong dalam bukunya Teori Administrasi Publik, pelayanan yang berkualitas adalah kemampuan individu untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan mampu memenuhi kepuasan pelanggan.⁵⁴

Parasuraman dkk menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sejauh mana perbedaan antara apa yang diterima pelanggan dan apa yang mereka harapkan dari layanan yang diterima.⁵⁵ Sebagaimana Fitzsimmons and Fitzsimmons dalam Harahap mengemukakan bahwa membandingkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima dengan harapan

⁵¹ Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*, Keemat (Jakarta: CV. Rajawali, 2014), hlm. 321

⁵² Fandy Tjiptono, *Service: Quality and Satisfaction*, 2 ed. (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), hlm. 212

⁵³ Bagus Setiawan dkk., "The Effect Of Service Quality On Indihome Customer Satisfaction at PT. Telkom Akses Malang," *International Journal of Economics and Management Research* 1, no. 3 (2022), <https://doi.org/10.55606/ijemr.v1i3.43>, hlm. 103

⁵⁴ Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik* (Bandung: CV. Alfabeta, 2019), hlm. 133

⁵⁵ Anantharanthan Parasuraman, Valerie A Zeithaml, dan Leonard L Berry, "A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research," *Journal of marketing* 49, no. 4 (2014), <https://doi.org/10.1177/00222429850490040>, hlm. 42

mereka adalah cara untuk mengevaluasi kualitas layanan. Jika apa yang diterima lebih baik dari yang diharapkan, maka layanan dianggap berkualitas; sebaliknya, jika apa yang diterima kurang dari harapan, maka layanan dianggap tidak berkualitas. Jika kenyataan sesuai dengan harapan, maka layanan dianggap memuaskan.⁵⁶

Dari beberapa pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang mencerminkan seberapa baik organisasi tersebut memahami, merencanakan, dan memberikan layanan kepada pelanggan, serta sejauh mana pelanggan merasa puas dengan pengalaman mereka.

Menurut Parasuraman, secara realitas untuk menilai kualitas layanan dari perspektif konsumen, terdapat lima (5) dimensi kualitas pelayanan yang mendasarkan diri pada apa yang diungkapkan oleh konsumen. Kelima dimensi tersebut,⁵⁷ yaitu:

- a. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kualitas pelayanan mencakup elemen-elemen fisik perkantoran, peralatan, penampilan karyawan, dan material yang digunakan. misalnya otomatisasi administrasi, *waiting room*, serta pusat informasi.
- b. *Reability* (keandalan), yaitu kemampuan dan konsistensi dalam memberikan pelayanan yang dapat diandalkan.
- c. *Responsivess* (daya tanggap), yaitu sejauh mana kesanggupan dalam menanggapi pelanggan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap sesuai harapan konsumen.
- d. *Assurance* (keyakinan), yaitu penekanan pada sikap dan keramahan serta *attitude* pegawai dalam membangun kepercayaan konsumen.
- e. *Emphaty* (kepedulian), yaitu sikap pegawai yang tegas dalam memahami kebutuhan konsumen, tetapi juga sangat perhatian terhadap mereka.

⁵⁶ Ramadhan Harahap, "Determinan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction," *Jurnal AKMAMI (Akuntansi Manajemen Ekonomi)* 2, no. 2 (2021): 402–9, <https://doi.org/10.53695/ja.v2i2.196>, hlm. 402

⁵⁷ Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, "A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research.," hlm. 45

3. Pelayanan Prespektif Islam

Dalam Islam, segala aspek kehidupan termasuk pelayanan sudah diatur dan dijelaskan. Allah SWT telah memberikan Al-Quran sebagai panduan dan solusi bagi manusia untuk mengatasi berbagai permasalahan dalam kehidupan mereka. Ajaran Islam mengajarkan pentingnya memberikan kualitas yang terbaik dalam segala usaha, dengan tujuan memberikan manfaat dan memenuhi kebutuhan orang lain. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan atau individu tidak hanya berkaitan dengan kepuasan semata, melainkan juga tentang membantu memenuhi kebutuhan orang lain. Allah SWT menyatakan dalam Qs. Al-Baqarah ayat 267:

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

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”*.⁵⁸

Pandangan Islam tentang kualitas layanan menekankan keadilan, etika, dan empati terhadap orang lain. Ini menciptakan dasar untuk pelayanan yang tulus, adil, dan bermanfaat bagi individu dan masyarakat. Sebagaimana Firman Allah SWT dalam Qs. An-Nahl ayat 89:

وَيَوْمَ نَبْعَثُ فِي كُلِّ أُمَّةٍ شَهِيدًا عَلَيْهِمْ مِنْ أَنْفُسِهِمْ ۖ وَجِئْنَا بِكَ شَهِيدًا عَلَىٰ هَؤُلَاءِ ۚ وَنَزَّلْنَا عَلَيْكَ الْكِتَابَ تِبْيَانًا لِكُلِّ شَيْءٍ وَهُدًى وَرَحْمَةً وَبُشْرَىٰ لِلْمُسْلِمِينَ

Artinya: *“(dan ingatlah) akan hari (ketika) kami bangkitkan pada tiap-tiap umat seorang saksi atas mereka dari mereka sendiri dan kami datangkan kamu (Muhammad) menjadi saksi atas seluruh umat manusia. Dan kami turunkan kepadamu Al-kitab (Al-Qur’an) untuk menjelaskan*

⁵⁸ Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2010), hlm. 45

segala sesuatu dan petunjuk serta rahmat dan kabar gembira bagi orang-orang yang berserah diri”.⁵⁹

Ayat diatas mencerminkan bahwa ajaran moral dan etika dalam Islam, bahwa setiap kegiatan dalam penyampaian jasa (pelayanan) harus didasari oleh kepatuhan menjalankan tindakan sesuai dengan prinsip-prinsip dan norma-norma agama Islam.

Etika Islam mendorong penyedia pelayanan untuk berperilaku baik dan memberikan dampak positif kepada masyarakat secara keseluruhan. Ini mencerminkan penyedia layanan secara tekun mengikuti perintah Allah SWT untuk selalu memperhatikan dan memenuhi kebutuhan orang lain, sebagaimana diungkapkan dalam Qs. An-Nahl ayat 90, yakni :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, member kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia member pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran*”.⁶⁰

Ayat diatas menekankan akan pentingnya pelayanan yang adil, baik, dan etis dalam pandangan Islam., termasuk prinsip-prinsip yang terkait dengan pelayanan dan berperilaku adil dan seimbang. Allah juga memerintahkan untuk selalu berbuat kebaikan kepada sesama.

Hafihuddin & Tanjung dalam bukunya berjudul Manajemen Syariah Dalam Praktik menguraikan bahwa budaya kerja dalam Islam merujuk pada karakteristik Nabi Muhammad SAW yang sukses dalam bisnis (pelayanan pelanggan). Keberhasilan Nabi Muhammad SAW dalam berbisnis (pelayanan pelanggan) didasari oleh lima (5) sikap utama, diantaranya:⁶¹

⁵⁹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2010), hlm. 277

⁶⁰ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2010), hlm. 277

⁶¹ Didin Hafidhuddin, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, Cet. 1 (Jakarta: Gema Insani, 2003), hlm. 71

a. Shiddiq (jujur)

Ini mencerminkan nilai kejujuran dalam kata-kata, keyakinan, dan tindakan. Islam selalu mengajarkan pentingnya sikap jujur dalam memberikan pelayanan.

b. Istiqamah (konsisten)

Istiqamah adalah menjaga konsistensi dalam iman dan prinsip-prinsip yang baik, bahkan ketika dihadapkan pada godaan dan tantangan. Dalam konteks pelayanan, istiqamah mencakup keteguhan, kesabaran, dan tekad untuk secara konsisten memenuhi kebutuhan pelanggan dengan tujuan memberikan pelayanan yang optimal.

c. Fathanah (cerdas)

Fathanah berarti pemahaman mendalam dan ketaatan terhadap tugas dan kewajiban. Islam mendorong kepedulian terhadap kebutuhan dan penderitaan orang lain. Penyedia layanan harus memahami dan merasakan kebutuhan orang yang dilayani.

d. Tabligh (kesopanan dan keramahan).

Tabligh berarti kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, mengajak, dan memberikan contoh kepada orang lain dalam mematuhi ajaran Islam. Tabligh dalam konteks pelayanan dapat merujuk pada tugas atau upaya untuk menyebarkan pesan atau informasi tertentu kepada orang lain dengan sopan dan ramah.

e. Amanah (tanggung jawab).

Amanah artinya memiliki rasa tanggung jawab, keterbukaan, kejujuran, pemberian pelayanan optimal, dan perbuatan baik dalam semua aspek. Penyedia layanan bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau orang yang dilayani dengan baik, serta berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dan persyaratan.

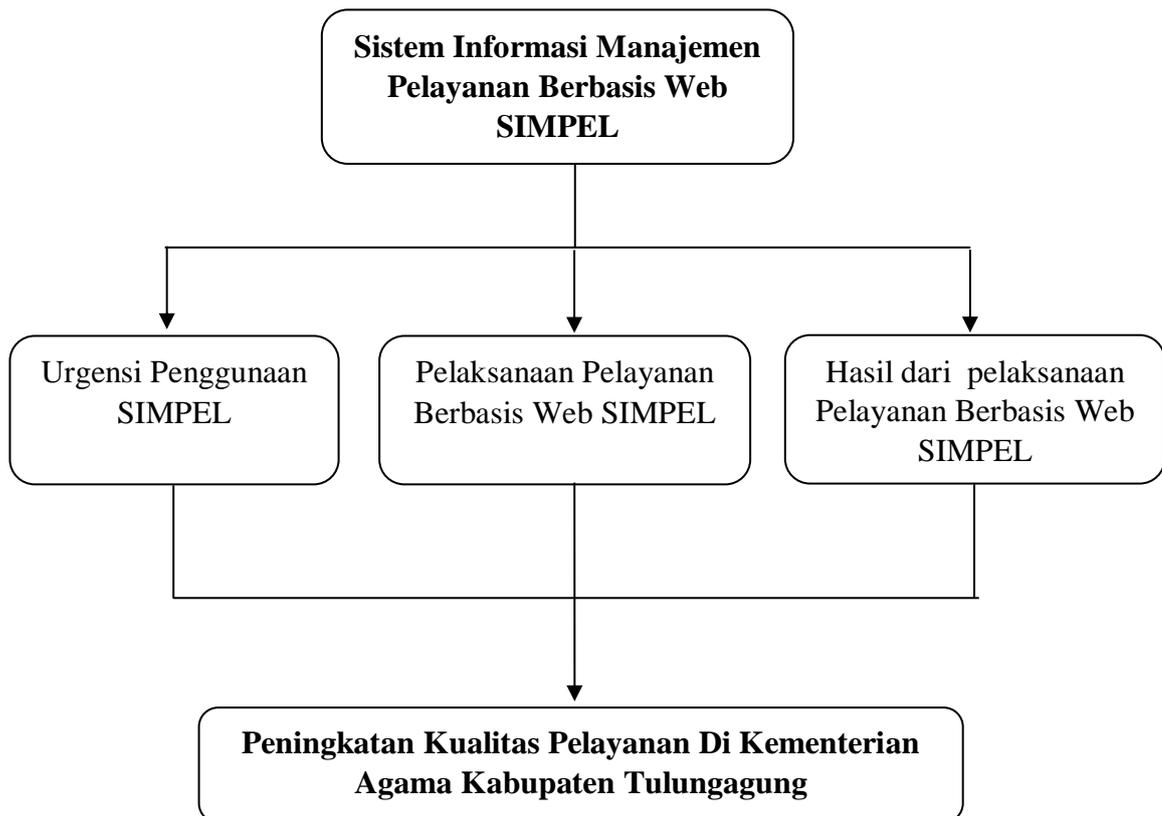
D. Kerangka Berfikir

Sugiyono mengungkapkan bahwa kerangka berpikir merupakan gambaran konseptual tentang bagaimana teori yang telah dijelaskan berkaitan dengan

berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai masalah yang signifikan. Oleh karena itu, dengan merujuk pada teori-teori yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti berupaya untuk merinci kerangka berpikir dalam penelitian ini..

Berikut ini peneliti menggambarkan kerangka berpikir penelitian berjudul "Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung ".

Bagan 2.5 Kerangka Berfikir



BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Berdasarkan judul proposal skripsi mengenai “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung”, maka peneliti memilih menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dikarenakan data yang diambil berbentuk kalimat-kalimat, gambar, data pendukung lainnya, dan bukan berbentuk angka. Sebagaimana pernyataan Moleong bahwa penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang berusaha untuk menggali pemahaman mendalam dan pengetahuan mengenai fenomena tertentu, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan aspek lain yang dialami oleh subjek penelitian.⁶²

Penelitian ini juga bersifat deskriptif yaitu penelitian kualitatif yang berfokus pada pengumpulan data berupa dokumentasi, kata-kata, dan kalimat yang memberi informasi yang sesuai dengan kondisi di lapangan. Peneliti mengedepankan pada pengumpulan data dari situasi lapangan dan didasarkan pada eksplorasi serta pengungkapan informasi yang berasal dari partisipasi responden. Tujuan utama dari penelitian deskriptif adalah untuk menyusun perencanaan yang sistematis, berlandaskan pada fakta, dan akurat mengenai karakteristik dan ciri-ciri dari populasi atau wilayah yang diteliti. Penelitian kualitatif ini dipilih sebagai metode untuk mendapatkan data yang komprehensif mengenai implementasi sistem informasi manajemen berbasis web SIMPEL dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, yang beralamatkan di Jl. Pahlawan Gg. III No. 2, Desa Rejoagung, Kecamatan Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur

⁶² Lexi J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Konsep Dasar Penelitian Kualitatif)*, edisi revisi (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), hlm. 6

66229. Dasar pemilihan lokasi penelitian ini mempertimbangkan beberapa alasan yakni:

1. Peneliti mengetahui adanya digitalisasi layanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung yang sesuai dengan topik penelitian
2. Peneliti menemukan adanya keunggulan dari e-layanan yang diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung yang biasanya menggunakan aplikasi yang perlu di *install* terlebih dahulu, namun pelayanan online yang diterapkan di Kementerian Tulungagung cukup menggunakan web yang bisa diakses melalui *google*.

C. Kehadiran Peneliti

Kehadiran seorang peneliti memegang peran yang sangat krusial dalam penelitian, terutama dalam pendekatan kualitatif. Dalam metode penelitian ini, peran peneliti menekankan kemampuan untuk mengamati, melacak, mengajukan pertanyaan, dan merumuskan kesimpulan. Iqbal Nasution juga menegaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrumen utama.⁶³ Peneliti secara aktif terlibat dalam melakukan pengamatan langsung dan wawancara terstruktur serta tidak terstruktur dengan subjek atau objek penelitian. Dengan kata lain, peneliti memegang peran sentral sebagai alat utama dalam penelitian ini, sehingga mereka harus turun ke lapangan dan terlibat secara langsung dalam proses observasi dan wawancara.

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dan mengamati beberapa kegiatan pelayanan dan penerapan web SIMPEL di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Sebelum penelitian ini dilaksanakan, peneliti telah melakukan persiapan-persiapan sebagai berikut:

1. Peneliti melakukan pengajuan surat izin penelitian ke fakultas, kemudian diberikan kepada bagian Tata Usaha Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung
2. Setelah mendapatkan surat izin, peneliti melakukan perjalanan dari Malang ke Tulungagung untuk mengantarkan surat perizinan sekaligus

⁶³ Hamni Fadlilah Nasution, "Instrumen Penelitian Dan Urgensinya Dalam Penelitian Kuantitatif," *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman* 4, no. 1 (2016), <https://doi.org/10.24952/masarif.v4i1.721>, hlm. 63-64

menyampaikan gambaran singkat mengenai penelitian yang di lakukan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

3. Peneliti melakukan observasi yang pertama sebagai data awal dalam penelitian ini
4. Peneliti melakukan wawancara singkat bersama informan terkait dan mengumpulkan
5. Data dan beberapa dokumen serta dokumentasi yang peneliti butuhkan sesuai dengan tema yaitu pelayanan
6. Peneliti melakukan wawancara dengan informan seperti staff bagian PTSP, admin pengelola web SIMPEL, kasubag TU Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, dan pengguna web. Peneliti juga melakukan pengamatan lingkungan yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

Maka, keberadaan peneliti di tempat penelitian, yaitu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung dikelola sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan diperlakukan sesuai dengan status yang telah diinformasikan kepada subjek atau informan. Peneliti hadir di lokasi penelitian sepanjang periode yang dibutuhkan untuk pengumpulan data dan pelaksanaan penelitian. Dalam hal ini, frekuensi kehadiran peneliti dapat disesuaikan dengan kebutuhan dalam proses pengumpulan data dan pelaksanaan penelitian itu sendiri.

D. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menjadikan informan sebagai subjek penelitian, dimana informan tersebut yang memahami dan bisa memberikan informasi mengenai implementasi sistem informasi manajemen berbasis SIMPEL di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Adapun subjek penelitian yang dipakai oleh peneliti yakni admin/pengelola web SIMPEL, kasubag TU, staff bagian PTSP di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, dan pengguna web SIMPEL. Berdasarkan subjek penelitian tersebut, peneliti meyakini dapat memperoleh data yang objektif, spesifik, dan tepat. Keempat subjek tersebut merupakan pelaksana dari implementasi sistem

informasi manajemen berbasis web SIMPEL di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

E. Data dan Sumber Data

Dalam menentukan suatu fenomena atau masalah yang diteliti, salah satu pertimbangan penting adalah ketersediaan sumber data. Suharsimi Arikunto menerangkan bahwa sumber data adalah subjek atau sumber dari mana data dapat diperoleh.⁶⁴ Berdasarkan sumbernya data dapat dibedakan menjadi 2 yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber utama melalui berbagai teknik pengumpulan, seperti wawancara, observasi, atau melalui narasumber yang menjadi subjek penelitian sebagai sarana untuk mendapatkan data dan informasi.⁶⁵ Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung di lapangan dari sumber data utama, yang dalam konteks ini adalah staf bagian PTSP di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, admin/pengelola web SIMPEL, kasubag TU, kepala kantor kementerian agama Kabupaten Tulungagung, dan khususnya pengguna web SIMPEL.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari referensi atau sumber tidak langsung, seperti buku, jurnal, internet, data arsip, dokumen resmi, dan informasi yang terdapat di lapangan.⁶⁶ Dalam konteks penelitian ini, sumber data sekunder melibatkan buku-buku yang sesuai dengan judul penelitian, literatur ilmiah, dan konten yang ada di laman web SIMPEL, yang berperan dalam melengkapi penelitian. Dalam penelitian ini, data sekunder mencakup dokumentasi mengenai profil lembaga, struktur kelembagaan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung serta informasi pelayanan lainnya yang terkait.

⁶⁴ Suharsimi Arikunto, *Penelitian Tindakan Kelas* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012), hlm. 3.

⁶⁵ Siti Aminah, *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif Ilmu Politik* (Surabaya: Kencana, 2019), hlm. 65

⁶⁶ Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Yogyakarta: CV. Alfabeta, 2014), hlm. 196

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan perangkat yang digunakan oleh peneliti untuk menghimpun data dalam suatu studi penelitian.⁶⁷ Peneliti memiliki peran penting dalam penelitian kualitatif sebagai orang yang membuat rencana, mengumpulkan data, menganalisis data, dan memberikan makna pada informasi yang ditemukan dalam data (interpretasi data). Hal ini sesuai dengan pandangan Sugiyono dalam bukunya *Metode Penelitian Pendidikan* yang menerangkan bahwa:

“Peneliti kualitatif sebagai human instrument yang berfungsi untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, mengumpulkan data, menilai kualitas data, menganalisis data, menafsirkan data dan menarik kesimpulan atas hasil yang ditemukan”.⁶⁸

Instrumen penelitian ini digunakan peneliti sebagai panduan dalam pengumpulan data dan informasi. Peneliti menggunakan kisi-kisi instrumen penelitian berupa lembar observasi untuk mengumpulkan informasi awal, pedoman wawancara yang berisi tentang pertanyaan-pertanyaan, panduan dokumentasi yang diambil dari catatan-catatan atau gambar yang erat hubungannya dengan implementasi sistem informasi manajemen berbasis web SIMPEL di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

G. Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono dalam bukunya *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* menggambarkan teknik pengumpulan data sebagai serangkaian metode yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi. Teknik-teknik ini dilakukan dalam lingkungan yang alami, mengandalkan data primer, dan seringkali mencakup observasi partisipasi (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan pengumpulan data melalui dokumentasi.⁶⁹

⁶⁷ Wahid Murni, *Cara Mudah Menulis Proposal Dan Laporan Penelitian Lapangan*, Cet.1 (Malang: UM Press, 2008), hlm. 10

⁶⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: CV. Alfabeta, 2010), hlm. 304.

⁶⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Hlm. 297

Dalam proses pengumpulan data, peneliti melakukan pendekatan langsung ke objek penelitian dengan tujuan mendapatkan data yang akurat, maka peneliti menerapkan teknik sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Ismail Suardi dalam bukunya berjudul “Metode Penelitian Sosial” mengungkapkan bahwa observasi dibagi menjadi tiga macam, yakni:

- a. Observasi partisipasi, dimana aktivitas observasi yang dilakukan peneliti untuk meneliti secara langsung dalam aktivitas dari objek yang ditelitinya
- b. Observasi terus terang, dimana peneliti secara jujur dan terbuka mengenai objek penelitian, serta mencatat data yang relevan yang berkenaan dengan fokus penelitian
- c. Observasi terstruktur dan tidak terstruktur, dimana peneliti tidak menggunakan instrument baku dalam proses penelitiannya, kemudian semakin dalam observasinya peneliti menggunakan instrument agar dapat yang dibutuhkan sesuai dan akurat.⁷⁰

Observasi adalah tindakan sistematis dalam pengamatan dan pencatatan terhadap realitas yang terlihat pada subjek penelitian. Dalam konteks ini, observasi partisipatif digunakan, di mana peneliti secara aktif terlibat dalam kehidupan sehari-hari subjek penelitian atau menjadi sumber data penelitian. Peneliti melakukan observasi terhadap sistem informasi manajemen pelayanan berbasis web SIMPEL yang diterapkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Tujuannya adalah untuk memahami proses pelayanan yang dilakukan dan mengevaluasi hasil dari implementasi sistem tersebut.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah proses dialog atau tanya-jawab yang memiliki tujuan tertentu dan melibatkan setidaknya dua pihak, yaitu *interviewer*

⁷⁰ Ismail Suardi Wekke, *Metode Penelitian Sosial* (Yogyakarta: Gawe Buku, 2019), hlm. 49

yang mengajukan pertanyaan dan responden yang memberikan jawaban.⁷¹ Dalam konteks ini, peneliti melakukan wawancara terstruktur dengan menggunakan panduan wawancara. Dalam metode ini, pewawancara sendiri menyiapkan kumpulan pertanyaan yang diajukan kepada informan untuk memperoleh jawaban atas pertanyaan yang telah disusun. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti yaitu:

- a. Prosedur pelayanan berbasis web SIMPEL di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung
- b. Proses pelayanan berbasis web SIMPEL di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung
- c. Langkah-langkah pelayanan berbasis web SIMPEL di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung
- d. Faktor pendorong dan faktor penghambat dalam pelayanan berbasis web SIMPEL di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung
- e. Hasil pelaksanaan dari pelayanan berbasis web SIMPEL di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

3. Studi dokumen

Kata "dokumen" merujuk pada materi tertulis. Dalam metode dokumentasi, peneliti melakukan pemeriksaan terhadap materi tertulis seperti buku, majalah, dokumen, peraturan, catatan, dan sumber-sumber serupa.⁷² Studi dokumentasi dilakukan dengan tujuan memahami berbagai dokumen yang ada dan menjelaskan informasi, objek, serta tindakan yang dapat meningkatkan pemahaman peneliti tentang isu penelitian. Melalui studi dokumentasi, kemungkinan terdapat perbedaan antara hasil yang diperoleh ketika observasi dan wawancara dengan temuan yang diperoleh melalui analisis dokumen. Peneliti mengambil dokumentasi untuk mendapatkan kejelasan informasi dari setiap moment yang dibutuhkan yang bersumber dari dokumen resmi instansi misalnya struktur organisasi, dokumentasi kegiatan, data sarana prasarana, dan dokumentasi-dokumentasi lain yang berkenaan dengan penelitian.

⁷¹ Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Konsep Dasar Penelitian Kualitatif)*, hlm. 135.

⁷² Suharsimi Arikunto, *Proses Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Cet. XII (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), hlm. 149.

H. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, penting untuk menjaga keabsahan data karena hasil penelitian tidak dapat diandalkan tanpa validasi yang tepat dan akurat. Uji kredibilitas dilakukan oleh peneliti untuk memastikan bahwa data yang disajikan dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan dalam karya ilmiah. Dalam konteks ini, untuk memastikan kevalidan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi metode dan sumber.

Dalam triangulasi metode, peneliti melibatkan pengecekan data dengan menggabungkan informasi dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda, seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Jika hasil dari pengujian ini mengungkapkan perbedaan dalam data yang diperoleh, akan mengadakan pembahasan lanjutan dengan sumber data tersebut untuk memverifikasi data yang valid.⁷³

Triangulasi sumber yaitu triangulasi yang mendorong peneliti mengumpulkan berbagai data dari sumber yang beragam. Pendekatan ini membantu memverifikasi kebenaran data yang serupa dengan mengambil informasi dari sumber yang berbeda.⁷⁴ Adapun hal yang dilakukan peneliti adalah:

1. Mengadakan perbandingan antara data yang diperoleh dari proses pengamatan dengan data yang muncul dari wawancara.
2. Mencocokkan apa yang dinyatakan oleh individu dalam konteks publik dengan apa yang mereka ungkapkan secara pribadi.
3. Mengadakan perbandingan perspektif dan situasi individu dengan pandangan orang lain yang mungkin berasal dari lapisan sosial yang berbeda.
4. Menyamakan hasil wawancara dengan permasalahan yang tercantum dalam dokumen terkait.

I. Teknik Analisis Data

⁷³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hlm. 274

⁷⁴ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, vol. 1 (Solo: Cakra Books, 2014), hlm. 116

Proses analisis data adalah langkah penting yang melibatkan pengumpulan dan penyusunan data dengan cermat dari berbagai sumber, seperti catatan observasi, wawancara, dan dokumen. Peneliti melakukan analisis data dengan dengan merapihkan data-data yang telah diperoleh dari beberapa narasumber terkait. Cara ini melibatkan pengelompokan data berdasarkan kategorinya, dan kemudian menganalisis masing-masing data sesuai dengan empat (4) langkah analisis data kualitatif berdasarkan teori Miles-Huberman dan Saldana yakni sebagai berikut:⁷⁵

1. Pengumpulan Data

Langkah pertama adalah mengumpulkan data kualitatif berupa wawancara, observasi, dokumen, atau catatan lapangan. Data ini diperoleh melalui interaksi peneliti dengan subjek penelitian. Analisis data kualitatif sangat bergantung pada kemampuan peneliti untuk mengintegrasikan dan menginterpretasikan data.

2. Kondensasi Data

Dalam proses reduksi data yang dilakukan peneliti merujuk pada proses seleksi dan kategorisasi informasi yang terdapat dalam catatan lapangan atau transkrip wawancara. Data kualitatif sering kali terdiri dari sejumlah besar informasi yang harus diorganisasi. Tujuan peneliti mengelompokkan data menjadi unit-unit yang lebih kecil dan bermakna adalah untuk meminimalisir data yang tidak sesuai dan keluar dari objek penelitian.

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan kegiatan pengumpulan informasi yang melibatkan pelaporan informasi oleh peneliti yang diperoleh dari hasil penelitian secara terperinci. Penyajian data dideskripsikan secara naratif, matriks, grafik, atau bagan berdasarkan fokus penelitian

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini adalah suatu tindakan yang dilakukan peneliti untuk menarik hasil analisis atau kesimpulan dari

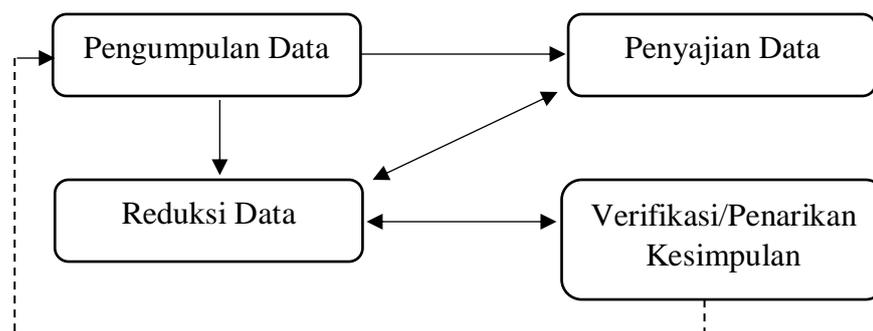
⁷⁵ Miles Matthew B.; Huberman, A. Michael dan Saldana, Jhonny, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (London: Sage Published, 2014), hlm. 321

data yang sudah dikumpulkan dan telah disajikan sehingga mendapat jawaban dari pokok pembahasan yang menjawab fokus penelitian pada pelaksanaan sistem informasi manajemen berbasis web SIMPEL di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

Agar mempermudah pemahaman mengenai empat (4) langkah analisis data diatas, peneliti menggambarkan sebuah bagan seperti berikut:

Bagan 3.1

Komponen Analisis Data Kualitatif



J. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian merujuk pada serangkaian langkah dan tindakan yang harus diikuti oleh peneliti untuk merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi penelitian dengan baik. Pada penelitian ini, peneliti melakukan langkah-langkah yang akan dikukan melalui tiga tahapan dalam proses penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan merupakan tahap awal penelitian dalam menentukan objek penelitian dan fokus penelitian yang akan dikaji. Pada tahap ini peneliti melakukan observasi awal untuk mencari informasi mengenai fenomena/masalah yang terjadi di lapangan. Selanjutnya peneliti melakukan konsultasi judul yang dipilih bersama dosen wali dengan melampirkan outline penelitian. Setelah disetujui oleh dosen wali, proses selanjutnya adalah mendaftarkan judul yang sudah ditandatangani dosen wali ke fakultas untuk mendapatkan SK pembagian dosen pembimbing skripsi.

2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan ini, peneliti sudah mendapatkan SK dosen pembimbing dan dapat melaksanakan bimbingan sesuai dengan dosen pembimbing yang tertera di SK. Selanjutnya, peneliti dapat menyusun rangka proposal penelitian dari bab 1 sampai dengan 3 yang dimulai dengan pendahuluan, kajian teori, dan metode penelitian.

3. Tahap Penyelesaian

Tahap penyelesaian merupakan tahapan terakhir setelah proposal skripsi selesai diajukan. Pada tahap ini, peneliti melakukan konsultasi mengenai proposal penelitian sampai proposal penelitian selesai diseminarkan. Peneliti melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengumpulkan dan mengkategorikan data observasi, wawancara, dan studi dokumentasi sesuai instrumen penelitian yang digunakan peneliti. Selanjutnya peneliti melakukan analisis data dan menarik kesimpulan. Langkah terakhir adalah peneliti melengkapi laporan akhir penelitian yang berisi hasil penelitian, paparan data, pembahasan dan kesimpulan yang ditulis berdasarkan pedoman penulisan skripsi.

BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Profil Lokasi Penelitian

Nama	: Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung
Unit	: Eselon 3
Kantor Wilayah	: Provinsi Jawa Timur
Status Lembaga	: Dibawah Kementerian Agama RI
Jumlah Personil	: 877 ASN dan 152 Penyuluh Agama Islam non-PNS
Jam Kerja	: 08.00 – 16.00 WIB
Alamat	: Jl. Pahlawan III/2 Rejoagung, Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur
Kode Pos	: 66229
E-mail	: kabtulungagung@kemenag.go.id
Website	: https://tulungagung.kemenag.go.id/
Telp	: (0355) 321907

2. Sejarah Singkat Lembaga

Kementerian Agama merupakan lembaga negara yang berada di bawah kementerian agama. Adanya Kementerian Agama sebagai bagian dari tata pemerintahan Negara Republik Indonesia terbentuk melalui sejarah perjuangan yang panjang. Pada tanggal 19 Agustus 1945, dibicarakan jumlah kementerian yang akan dibentuk serta tugasnya masing-masing, yang disiapkan oleh sub panitia terdiri dari: Subarjo, Sutarjo, Kasman Singodimedjo. Dalam rapat ini Laturhari keberatan dibentuknya kementerian agama, masalahnya siapa yang akan menjadi menteri agama yang akan diterima semua pihak. Saat itu disarankan agar masalah agama dipisahkan dari urusan kenegaraan dan Negara tidak mencampuri urusan agama.⁷⁶

⁷⁶ Kementerian Agama RI, “Sejarah Pembentukan Kemenag” dalam <https://kemenag.go.id/artikel/sejarah> yang di akses pada 5 April 2024 pukul 10.50

Setelah 3 (tiga) bulan Badan Proklamasi Kemerdekaan Komite Nasional Indonesia Pusat (BPKNIP) yang waktu itu merupakan parlemen menyelenggarakan sidang plenonya di Jakarta bertempat di gedung Fakultas

Kedokteran Universitas Indonesia Salemba pada tanggal 24 s/d 28 Nopember 1945 yang dihadiri oleh Presiden, Wakil Presiden dan para menteri serta utusan KNI daerah seluruh Indonesia. Setelah pemerintah menyampaikan keterangan dalam sidang tersebut maka disampaikan pandangan umum wakil-wakil KNI daerah, wakil KNI, karesidenan Banyumas yang terdiri dari KH. Abu Dardiri dan M. Soekoso Wiejo Saputro dengan juru bicara KH. Saleh Suaidi mengajukan usul:

“Supaya dalam Negara Indonesia yang sudah merdeka ini hendaknya janganlah urusan agama hanya diambilkan kepada kementerian pendidikan dan kebudayaan saja, tetapi hendaknya didirikan kementerian agama yang khusus dan tersendiri”.⁷⁷

Usul tersebut mendapatkan sambutan dan dukungan secara aklamasi dari para anggota BpKNIP (semacam MPR saat itu) dan juga mendapatkan dukungan penuh dari utusan daerah, seperti utusan dari Bogor, yang terdiri dari Muh. Nasir, Dr. Mawardi, Dr. Marzuki Mahdi dan N. Kartosudarmo. Dengan diterimanya usul tersebut secara aklamasi oleh anggota BPKNIP tersebut merupakan suatu consensus yang membuktikan bahwa adanya Kementerian Agama di Negara Republik Indonesia adalah kesepakatan atas keinginan seluruh rakyat Indonesia.

Adanya Kementerian Agama RI merupakan bukti bahwa Indonesia bukanlah Negara sekuler dan sebagai pengejawantahan sila ke 1 Pancasila dan ketentuan pasal 29 UUD 1945 dan motivasi departemen agama selain merupakan ciri masyarakat Indonesia yang religius, juga untuk menampung, menyalurkan aspirasi keagamaan, mengembangkan sekaligus membina umat beragama di Indonesia.

Berdirinya kementerian agama lebih lanjut disahkan berdasarkan penetapan pemerintah nomor: I/SD, tanggal, 3 Januari 1946 bertepatan

⁷⁷ <https://kemenag.go.id/artikel/sejarah> yang di akses pada 5 April 2024 pukul 10.50

tanggal, 24 Muharram 1364 H dan sebagai menteri agama yang pertama adalah H. Rosyidi, BA (Prof. Dr. KH. Rosyidi terakhir sampai meninggal dunia sebagai guru besar hukum islam pada Universitas Indonesia). Untuk pegangan lebih lanjut telah dikeluarkan oleh menteri agama nomor 6 tahun 1956, tanggal 1 Maret 1956, yang menetapkan bahwa tanggal 3 Januari 1946 sebagai hari ulang tahun Kementerian Agama RI, yang kemudian dalam rangka peringatan hari ulang tahun Kementerian Agama yang ke 34 tanggal, 3 Januari 1980, peringatan tersebut diubah sebutannya menjadi “Hari Amal Bakti Departemen Agama” disingkat “HAB DEPAG”.⁷⁸

Nilai kunjungan para pendiri departemen yang perlu terus dikembangkan dan diwariskan kepada generasi penerus adalah motto “Ikhlas Beramal” yang diabadikan dalam Departemen Agama. Motto tersebut dilatarbelakangi oleh perilaku para pemimpin dan seluruh aparat departemen agama pada awal berdirinya yang memiliki watak, sifat dasar yang dipedomani sebagai sistem nilai yang dihayati dalam melaksanakan tugas pekerjaan yaitu “sederhana, ikhlas, berpandang jauh ke depan, populis dan sebagai pegawai pejuang serta mempunyai kesatuan”.⁷⁹ Sejak saat itulah kantor-kantor jiwa persatuan dan Kementerian Agama berdiri di masing-masing Kabupaten/Kota termasuk di Tulungagung.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung didukung oleh 19 Kantor Urusan Agama (KUA) di 19 kecamatan dan 18 satuan kerja pendidikan madrasah negeri yang terdiri dari 3 Madrasah Aliyah Negeri (MAN), 8 Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN), dan 7 Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN).⁸⁰

⁷⁸ Kemenag RI. 2018. Sejarah Pembentukan Kementerian Agama dalam <https://jatim.kemenag.go.id/artikel/42753/sejarah-pembentukan-kementerian-agama> yang diakses pada 5 April 2024 pukul 10.55

⁷⁹ <https://jatim.kemenag.go.id/artikel/42753/sejarah-pembentukan-kementerian-agama> yang diakses pada 5 April 2024 pukul 10.55

⁸⁰ Kemenag Kabupaten Tulungagung. 2022. Profil Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung dalam <https://www.youtube.com/watch?v=D2qqj-EXkJU> yang diakses pada 5 April 2024 pukul 11.11

3. Visi dan Misi

Visi

“Kementerian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong”.

(Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2020)

Misi

- a. Meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama;
- b. Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama;
- c. Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah dan merata;
- d. Meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu;
- e. Meningkatkan produktivitas dan daya saing pendidikan;
- f. Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

4. Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

Sumber: Website Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung secara umum mempunyai tugas membantu Presiden dalam menyelenggarakan sebagian

tugas pemerintahan di bidang keagamaan di Kabupaten Tulungagung. Sedangkan secara khusus, sesuai Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 masing-masing Sub Bag Tata Usaha, Seksi dan Penyelenggara Syariah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung mempunyai tugas sebagai berikut:

a. Sub Bagian Tata Usaha

Subbag TU melakukan koordinasi perumusan kebijakan teknis dan perencanaan, pelaksanaan pelayanan dan pembinaan administrasi, keuangan dan barang milik negara di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

b. Seksi Pendma

Seksi Pendidikan Madrasah mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang RA, MI, MTs, MA, dan MAK.

c. Seksi PAIS

Seksi Pendidikan Islam mempunyai tugas melakukan pelayanan dan bimbingan teknis, pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang pendidikan agama Islam pada PAUD, SD/SDLB, SMP/SMPLB, SMA/SMALB/SMK.

d. Seksi PD Pontren

Seksi Pendidikan Diniyah Pondok Pesantren mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi dibidang pendidikan diniyah dan pondok pesantren.

e. Seksi PHU

Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan serta pengelolaan data dan informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

f. Seksi Bimais

Seksi Bimbingan Masyarakat Islam mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang bimbingan masyarakat Islam.

g. Gara Zawa

Penyelenggara Zakat Wakaf mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang pembinaan syariah.

h. JFT

Jabatan Fungsional Tertentu mempunyai tugas dalam jabatan fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. JTF antara lain analis kepegawaian, perencana, pranata komputer, penyuluh agama, penghulu, dan pengawas madrasah.

5. Keadaan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung



Gambar 4.2 Kondisi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

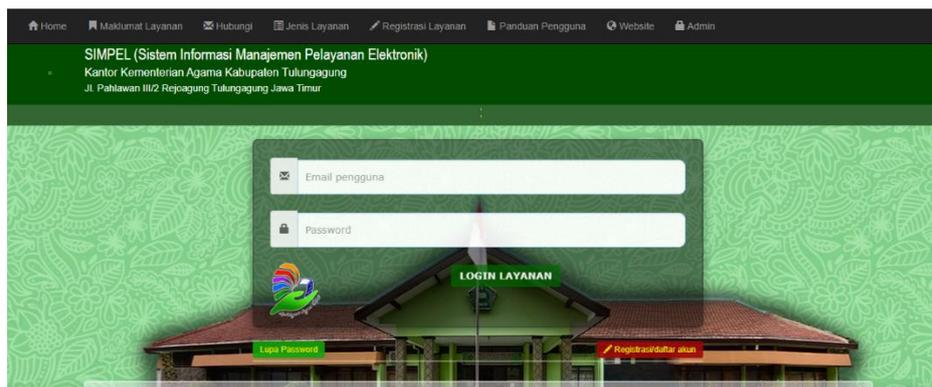
Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan bentuk peningkatan efektivitas pelayanan publik karena dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) maka unit - unit pelayanan akan terintegrasi dalam satu sistem, meningkatkan kinerja pelayanan mempersingkat estimasi waktu dan memangkas anggaran, selain itu adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) akan meminimalisir praktik pungutan liar dalam pelayanan publik. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama hadir sebagai wujud pengintegrasian layanan yang selama ini terkotak-kotak dan tidak saling mendukung. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama pada

intinya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung telah terselenggara sejak bulan Januari tahun 2020. Pada pelaksanaannya jenis pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung terdiri dari 4 jenis pelayanan yaitu layanan langsung haji dan umroh, layanan umum, layanan keagamaan, dan layanan pendidikan. Selain itu terdapat 2 macam aplikasi *e-office* yang sudah berjalan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung yaitu Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) dan Aplikasi Sistem Informasi Komputerasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Penggunaan kedua aplikasi ini memiliki pengaruh terhadap kecepatan dan ketepatan kinerja serta proses Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Adanya aplikasi ini dapat mewujudkan keinginan masyarakat tentang proses pelayanan yaitu cepat, tepat, akurat dan transparan. Sehingga dapat tercapai efektivitas kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

6. Web Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Elektronik (SIMPEL)

Website Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Elektronik (SIMPEL) merupakan aplikasi inovasi berbasis website yang digunakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi serta layanan yang ada pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Aplikasi layanan ini dengan alamat <http://simpel.kemenagtulungagung.id/> dapat di akses masyarakat dari manapun dengan koneksi internet. Layanan yang terdapat pada web ini meliputi layanan umum, layanan pendidikan, dan layanan keagamaan. Berikut gambar laman web SIMPEL.



Gambar 4.3 Tampilan Web SIMPEL

Sumber: Website SIMPEL Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

B. Hasil Penelitian

Pada paparan data dan hasil penelitian ini, peneliti akan mendeskripsikan hasil penelitian berupa data-data dari lapangan berdasarkan pada fokus penelitian yang telah disusun sebelumnya terkait dengan implementasi sistem informasi manajemen berbasis web SIMPEL dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Adapun data-data yang didapatkan ini melalui proses teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi dimana diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pemanfaatan web sebagai sarana pelayanan elektronik.

1. Urgensi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

Pemanfaatan sistem informasi manajemen pelayanan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung tentu merupakan langkah yang positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam lembaga. Dengan sistem informasi manajemen tersebut, mereka dapat mengelola informasi secara lebih terstruktur dan efisien, sehingga dapat meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang baik adalah salah satu indikator penting dalam menilai kinerja suatu lembaga pemerintah. Dengan memanfaatkan sistem informasi manajemen, Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung dapat mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi data, dan

meminimalkan kesalahan administrasi. Hal ini akan berdampak positif pada kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga tersebut. Hal ini disampaikan oleh ibu Nunik Khusnawati selaku staff PTSP di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

“..... peranan sistem informasi manajemen pelayanan di lembaga ya untuk memberikan berbagai layanan online ini semuanya yang ada di kantor, jadi perannya itu sangat penting mbak karena kalau tidak ada digitalisasi layanan kalau seumpama masyarakat tidak bisa datang langsung ke kantor ya akan kesulitan kedepannya. Jadi sekali lagi, pemanfaatan sistem informasi manajemen pelayanan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung adalah langkah yang sangat tepat dan diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat dan lembaga itu sendiri, karena itu juga bisa menjadi bukti bahwa suatu kinerja itu dapat memberi kepuasan dan kemudahan kepada masyarakat.”⁸¹

Hal ini juga turut diungkapkan oleh bapak Masngut, selaku Kepala Kepala Sub Bagian TU di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung:

“.... peranan sistem informasi manajemen pelayanan di lembaga, terutama dalam memberikan berbagai layanan secara online, memiliki dampak yang sangat penting sekali, masyarakat bisa mengakses layanan yang dibutuhkan dari mana saja dan kapan saja, selama mereka memiliki akses internet. Pemanfaatan sistem informasi manajemen pelayanan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung ini tidak hanya memberikan kemudahan dan kepuasan bagi masyarakat, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas kerja lembaga ini sendiri.”⁸²

Berdasarkan penjelasan narasumber di atas dapat diketahui bahwasannya peranan pelayanan dalam lembaga tersebut sangatlah penting. Pelayanan publik memang merupakan pola dasar atau landasan bagi suatu lembaga dalam mencapai tujuannya melalui hasil kebijakan-kebijakan yang terkait dengan berbagai hal atau masalah. Kebijakan-kebijakan yang dihasilkan oleh lembaga tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Kebijakan ini bisa meliputi peningkatan proses, pengembangan sumber daya manusia, penggunaan teknologi informasi, dan berbagai strategi lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan.

⁸¹ Hasil Wawancara dengan ibu Nunik Khusnawati selaku staff PTSP Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, hari Kamis 4 April 2024, pukul 09.05 WIB.

⁸² Hasil Wawancara dengan bapak Masngut, selaku Kepala Kepala Sub Bagian TU di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, hari Kamis 4 April 2024, pukul 08.00 WIB.

Salah satu hal yang melatarbelakangi pemanfaatan sistem informasi manajemen pelayanan berbasis web SIMPEL pada awalnya adalah adanya *Pandemic covid-19* yang menyebabkan keterbatasan akses dalam pelayanan yang dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung sehingga lembaga menghendaki adanya digitalisasi layanan yang dapat mempermudah mereka dalam meningkatkan aksesibilitas dan keterjangkauan layanan publik pada saat itu. Dengan adanya SIMPEL, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung untuk mengakses layanan, namun mereka dapat melakukannya secara online melalui platform yang disediakan. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Muhammad Taufik Waazuhdi selaku admin pengelola web SIMPEL di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

“.... jadi pada saat pandemi itu kita dituntut untuk WFH semua ya kerja dirumah dan itu lembaga berharap jangan sampai mengurangi pelayanan, salah satunya ya diciptakan berbagai aplikasi layanan SIMPEL untuk mengakses dan pengajuan layanan, dulu awalnya layanan dari *google form* dan terbatas pencatatan administrasinya, terus ada pergantian pemimpin yang menuntut adanya digitalisasi layanan dan dibuatlah aplikasi web SIMPEL ini.”⁸³

Latar belakang pemanfaatan sistem informasi manajemen pelayanan berbasis web SIMPEL ini juga turut diungkapkan oleh bapak Masngut, selaku Kepala Kepala Sub Bagian TU di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung:

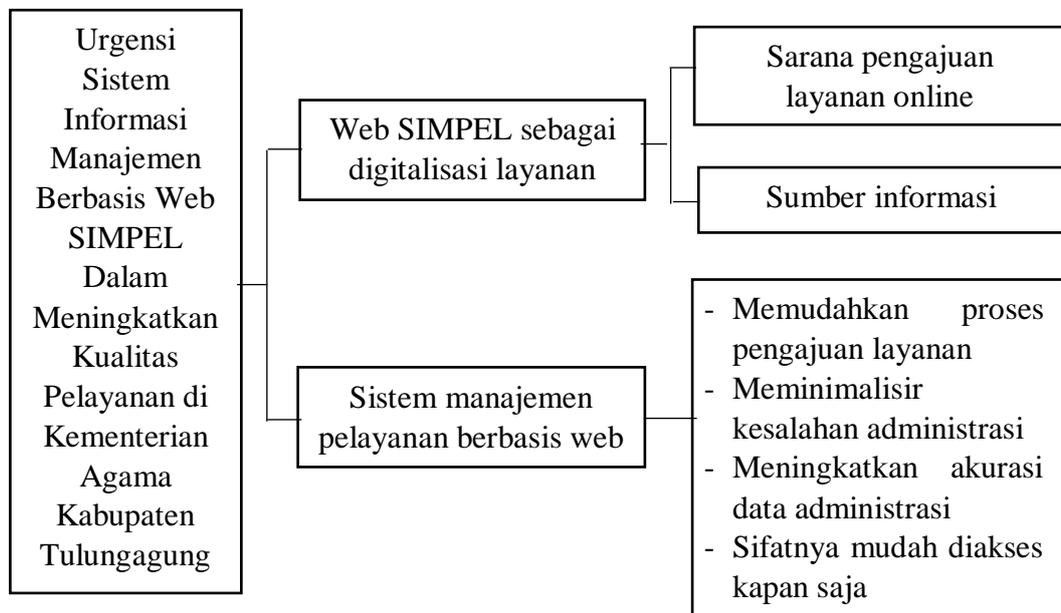
“..... kalau dulu layanan secara manual sedikit menghambat kecepatan pelayanan tentunya, dan adanya web SIMPEL itu semua sudah terdigitalisasi, masyarakat yang membutuhkan layanan ini langsung ke SIMPEL, layanannya tidak harus datang ke kantor kecuali layanan-layanan yang harus membutuhkan kehadiran, contohnya pelayanan wakaf, pernikahan, dan lain-lain.”⁸⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Taufik Waazuhdi selaku admin pengelola web SIMPEL di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung dan juga dua narasumber lainnya, pemanfaatan

⁸³ Hasil Wawancara dengan bapak Muhammad Taufik Waazuhdi selaku staf admin pengelola web SIMPEL Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, hari Kamis 29 Maret 2024, pukul 13.05 WIB.

⁸⁴ Hasil Wawancara dengan bapak Masngut, selaku Kepala Kepala Sub Bagian TU di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, hari Kamis 4 April 2024, pukul 08.09 WIB.

sistem informasi manajemen pelayanan berbasis web SIMPEL telah berjalan selama 2 tahun di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung yakni terhitung dimulai pada tahun 2022 sampai dengan saat ini. Nama web aplikasi yang digunakan untuk pelayanan elektronik tersebut sendiri adalah Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL). Dalam pengelolaannya, tata kelola pelayanan termasuk aplikasi SIMPEL tersebut berpedoman pada Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional. Di dalamnya meliputi arah kebijakan dan strategi, kerangka kerja Arsitektur SPBE nasional, referensi Arsitektur SPBE Nasional, domain Arsitektur SPBE nasional, dan inisiatif strategis Arsitektur SPBE Nasional.⁸⁵



Bagan 4.1 Urgensi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

⁸⁵ Hasil Wawancara dengan bapak Muhammad Taufik Waazuhi selaku staf admin pengelola web SIMPEL Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, hari Kamis 29 Maret 2024, pukul 13.15 WIB.

2. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

Dalam mengimplementasikan sistem informasi manajemen berbasis web SIMPEL ini, diperlukan dukungan penuh dari seluruh elemen di dalam lembaga, baik dari sarana prasarana, sumber daya manusia yang dimiliki, dan media pendukung lainnya. Keterlibatan dan dukungan dari berbagai pihak sangat penting untuk memastikan keberhasilan implementasi sistem informasi manajemen tersebut. Implementasi manajemen pelayanan memiliki pengaruh yang penting dalam menentukan arah untuk evaluasi manajemen pelayanan sebelumnya. Dalam hal ini para staf memiliki peranan yang cukup penting dalam proses implementasi manajemen pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dengan demikian *stakeholder* akan merasa puas jika pelayanan yang diharapkan sudah sesuai keinginan mereka. Dalam implementasi manajemen pelayanan berbasis web SIMPEL ini, staf PTSP sudah mengimplementasikan manajemen pelayanan berbasis web sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.

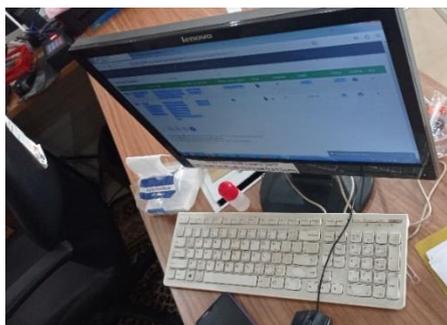
Untuk menjalankan sistem informasi manajemen tersebut dengan baik tentunya dibutuhkan sumber daya manusia yang memadai, dalam artian dibutuhkan tenaga yang sudah profesional dan ahli dalam bidang ini. Profesional merupakan suatu tindakan disiplin dalam melakukan suatu pekerjaan. Dalam observasi peneliti di lapangan, tenaga ahli yang ditugaskan untuk mengelola pelayanan elektronik berbasis web SIMPEL di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung dinilai telah mampu untuk bekerja dengan baik sesuai pedoman yang ditetapkan. Hal ini disampaikan oleh bapak Masngut selaku Kepala Sub Bagian TU, beliau mengatakan bahwasannya staff/tenaga ahli yang ditugaskan sudah memenuhi SOP atau tugas pokok yang ada dan adanya pembinaan kepada seluruh ASN Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, akan tetapi untuk mengukur nilai profesionalisme itu sendiri sangat luas tergantung pada individu yang menilai.

Hal ini juga kembali ditegaskan oleh bapak Muhammaf Taufik Waazuhdi selaku admin pengelola web SIMPEL bahwasannya staf yang ditugaskan telah terlatih dan mumpuni.

“.... aplikasi SIMPEL ini awalnya replikasi dari kemenag malang kemudian disesuaikan dan di modifikasi sesuai tipologi masyarakat sini, jadi pelatihannya berupa sharing session yang diikuti oleh seluruh tim PTSP yang terdiri dari FO (*front office*), BO (*back office*) dari tiap seksi, dan saya sebagai tutornya sehingga staff yang bertugas atau memegang web ini istilahnya sudah bisa mengaksesnya dengan lancar.”⁸⁶

Selain sumber daya manusia yang mumpuni, media pendukung tentunya juga sangat dibutuhkan dalam menjalankan sistem informasi manajemen tersebut. Media pendukung dalam pelaksanaan layanan berbasis web tersebut merupakan sarana yang dijalankan oleh para staf administrasi yang bertugas agar pengajuan layanan yang ada bisa masuk dalam web aplikasi SIMPEL.

Adapun media-media pendukung yang digunakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung dalam menjalankan layanan berbasis web tersebut adalah CPU atau perangkat komputer, *scanner*, jaringan internet, manajemen file, dan *server*.⁸⁷



Gambar 4.4 CPU dan Perangkat Komputer

⁸⁶ Hasil Wawancara dengan bapak Muhammad Taufik Waazuhdi selaku staf admin pengelola web SIMPEL Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, hari Kamis 29 Maret 2024, pukul 13.23 WIB.

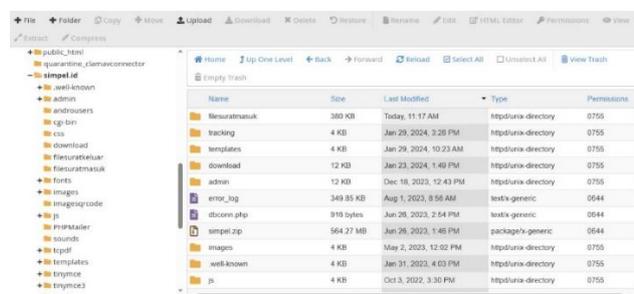
⁸⁷ Hasil Wawancara dengan bapak Muhammad Taufik Waazuhdi selaku staf admin pengelola web SIMPEL Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, hari Kamis 29 Maret 2024, pukul 13.44 WIB.



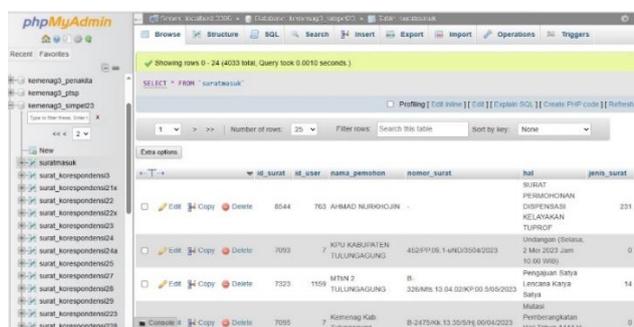
Gambar 4.5 Scanner



Gambar 4.6 Jaringan Internet (WiFi)



Gambar 4.7 Manajemen File



Gambar 4.8 Server

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan, media-media pendukung tersebut saling terintegrasi untuk membentuk sistem pelayanan berbasis web dalam aplikasi. Menurut observasi yang dilakukan, media pendukung yang telah tersedia sudah memadai untuk mendukung proses layanan dalam aplikasi tersebut. Salah satu staf administrasi juga mengungkapkan bahwa media-media pendukung yang ada telah memenuhi kebutuhan mereka dalam mendukung proses pengajuan layanan berbasis web.⁸⁸

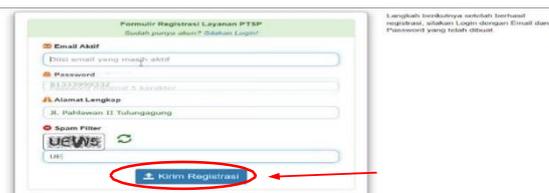
Dalam proses pengajuan layanan ke dalam web, sebelumnya terdapat alur-alur tersendiri. Adapun alur pengajuan layanan, yaitu:

- a. Buka website <http://simpler.kemenagtulungagung.id> menggunakan Browser Firefox atau Chrome versi terbaru.
- b. Untuk pemohon atau pengguna baru
 - 1) Pilih menu Registrasi Layanan



Gambar 4.9 Beranda Website SIMPEL Ke-1

- 2) Lengkapi isian formulir identitas pengguna – kemudian klik “Kirim Registrasi”



Gambar 4.10 Beranda Website SIMPEL Ke-2

- 3) Jika Registrasi berhasil Kembali ke *Home* untuk *login*



Gambar 4.11 Beranda Website SIMPEL Ke-3

⁸⁸ Hasil Wawancara dengan ibu Nunik Khusnawati selaku staf PTSP Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, hari Kamis 4 April 2024, pukul 09.17 WIB.

- 4) Login dengan *user/email* dan *password* yang telah di isikan pada saat registrasi



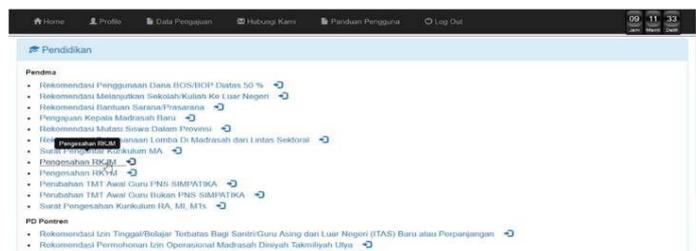
Gambar 4.12 Beranda Website SIMPEL Ke-4

- c. Untuk pemohon atau pengguna lama langsung login seperti *Langkah 2.d*
- d. Tampak halaman depan, silahkan pilih Kategori layan yang di inginkan Umum, Pendidikan atau Keagamaan



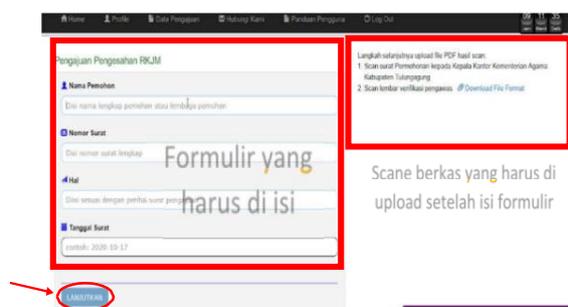
Gambar 4.13 Menu Layanan Website SIMPEL Ke-1

- e. Kemudian pilih sub layanannya



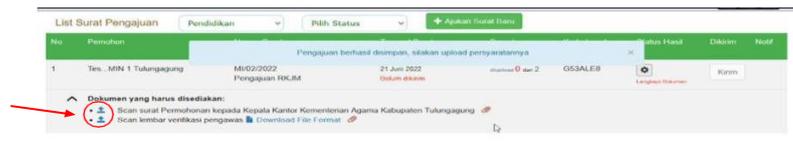
Gambar 4.14 Menu Layanan Website SIMPEL Ke-2

- f. Silahkan isi formulir di sebelah kiri, dan persiapkan dokumen apa saja yg harus di upload di sebelah kanan, kemudian klik Lanjutkan



Gambar 4.15 Menu Layanan Website SIMPEL Ke-3

- g. Jika sudah berhasil langkah selanjutnya adalah upload scane berkas persyaratan per Item



Gambar 4.16 Menu Layanan Website SIMPEL Ke-4

- h. Klik “*Select File*” kemudian cari file scane yang sudah di siapkan



Gambar 4.17 Menu Layanan Website SIMPEL Ke-5

- i. Klik Upload



Gambar 4.18 Menu Layanan Website SIMPEL Ke-6

- j. Jika sudah berhasil/tanda centang hijau, klik tombol “Kembali” untuk upload item persyaratan selanjutnya



Gambar 4.19 Menu Layanan Website SIMPEL Ke-7

- k. Untuk memperbaiki atau mengulangi upload scane berkas silahkan klik tombol “x”



Gambar 4.20 Menu Layanan Website SIMPEL Ke-8

- l. Untuk edit formulir atau hapus formulir klik tombol 

- m. Setelah di pastikan sudah lengkap dan siap, klik tombol “Kirim”

No	Permohonan	Nomor Surat	Tanggal Surat	Syarat	Kode Lacak	Status Hasil	Dikirim	Notif
1	Tes. MIN 1 Tulungagung	MI/02/2022 Pengajuan RKJM	21 Juni 2022 Belum dikirim	diulang 2 dari 2	G53ALE8	Belum dikirim	Kirim	

Gambar 4.21 Menu Layanan Website SIMPEL Ke-9

- n. Tunggu pengajuan layanan sedang diproses. Anda dapat memantau hasil layanan dengan klik tombol Lacak.

No	Permohonan	Nomor Surat	Tanggal Surat	Syarat	Kode Lacak	Status Hasil	Dikirim	Notif
1	Tes. MIN 1 Tulungagung	MI/02/2022 Pengajuan RKJM	21 Juni 2022 21 Jun 2022 09:13:22	diulang 2 dari 2	G53ALE8	Proses	Lacak	

Gambar 4.22 Menu Layanan Website SIMPEL Ke-10

- o. Tampilan Layanan sudah selesai, hasil layanan dapat di Download dan di cetak sendiri.

No	Permohonan	Nomor Surat	Tanggal Surat	Syarat	Kode Lacak	Status Hasil	Dikirim	Notif
1	Tes. MIN 1 Tulungagung	MI/02/2022 Pengajuan RKJM	21 Juni 2022 21 Jun 2022 09:13:22	diulang 2 dari 2	G53ALE8	Selesai proses	Download	Cetak

Gambar 4.23 Menu Layanan Website SIMPEL Ke-11

- p. Proses Permohonan Selesai. Silakan mengisi rating kepuasan layanan dan saran untuk pengembangan aplikasi



Arsip Pengajuan

Berikan penilaian layanan PT ISP

Selanjutnya, setelah layanan selesai, akan Anda diminta untuk mengisi rating kepuasan Anda dengan 5 bintang atau lebih.

Rating 5 - Sangat puas

1 2 3 4 5

Ulasan: Anda akan membantu meningkatkan pelayanan kami.

Saran:

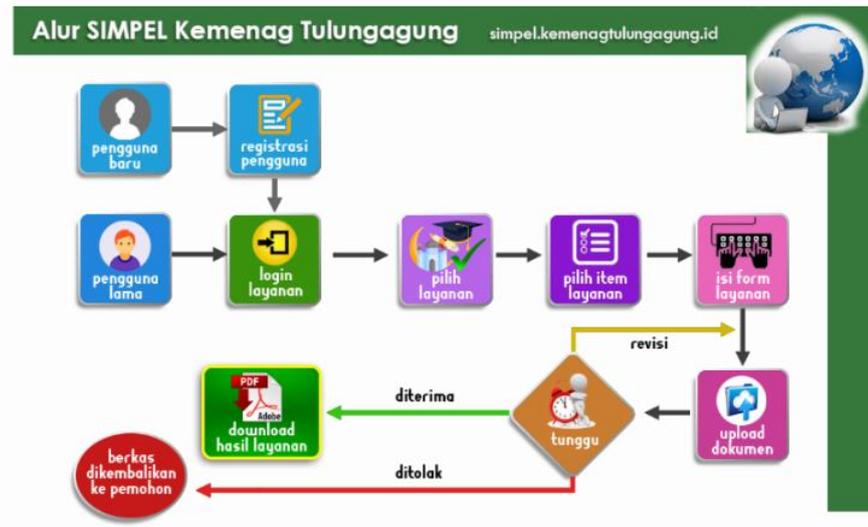
Informasi

- Permohonan layanan yang diajukan setelah melewati jam kerja kantor, akan diproses pada hari dan jam kerja berikutnya.
- Pada beberapa bentuk permohonan akan dibatalkan karena perlu pembetulan atau ada alasan lain. Oleh karena itu mohon mengisi informasi halaman Data/Arsip Pengajuan, dan jika ada notifikasi mohon untuk dibaca.

Gambar 4.24 Menu Layanan Website SIMPEL Ke-12

Alur di atas merupakan tahapan proses untuk pengajuan layanan ke dalam web. Setelah registrasi-registrasi layanan tersebut dilaksanakan, pihak yang berwenang seperti Kepala Madrasah dan Kepala TU bisa mengecek surat-surat dan permohonan apa saja yang sudah masuk dan keluar melalui alamat url web yang sama.

Berikut gambar alur penggunaan SIMPEL Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.



Gambar 4.25 Alur Pelayanan Berbasis Web SIMPEL

Sumber: Website SIMPEL Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

Disamping pengajuan layanan dapat dilaksanakan secara mandiri di rumah, pengajuan layanan juga dapat dilakukan dengan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung apabila belum memahami cara mengajukan layanan secara online maka akan dipandu oleh operator atau petugas PTSP yang bertugas di kantor. Berbeda dengan layanan online, alur layanan yang dilakukan langsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung yakni sebagai berikut:

- a. Masyarakat atau pemohon layanan datang ke bagian PTSP Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung
- b. Pemohon melakukan *scan barcode* untuk mengisi buku tamu di meja resepsionis PTSP dan mengisi survey kepuasan masyarakat
- c. Selanjutnya pemohon akan diberikan nomor antrian sesuai layanan yang dipilih
- d. Petugas akan mengecek persyaratan yang dibawa oleh pemohon
- e. Petugas akan melakukan scan persyaratan sesuai ketentuan dan membantu menginput ke dalam web SIMPEL
- f. Petugas memasukkan data ke web sesuai jenis layanan
- g. Selanjutnya pemohon bisa menunggu otorisasi layanan yang diajukan oleh pejabat terkait.

Untuk mempermudah proses pengecekan data tentunya dibutuhkan tatanan yang baik dan terstruktur. Ibu Nunik selaku staff PTSP yang berperan langsung dalam pelaksanaan SIMPEL ini menuturkan bahwasannya pelayanan elektronik yang dilakukan telah terstruktur dengan baik sesuai dengan standar pelayanan publik. Hal tersebut juga turut disampaikan oleh bapak Taufik mengenai layanan yang masuk dalam SIMPEL.

“... surat atau permohonan yang masuk sudah dibagi per bagiannya artinya kategori layanan umum, keagamaan, dan pendidikan itu itu sudah dimasukkan ke dalam manajemen filenya masing-masing, misalnya permohonan pengesahan kurikulum akan masuk pada list permohonan layanan pendidikan yang bisa diakses oleh staff PTSP untuk dilakukan pengecekan persyaratan yang diajukan, kemudian BO Pendma akan meneruskan ke kasi sampai dengan kepala untuk di otorisasi, jadi tiap layanan itu sudah dibagi ya, jadi data yang sudah disajikan itu sudah terstruktur dengan baik.”⁸⁹

Dari paparan di atas, terlihat bahwa layanan yang disediakan dalam web tersebut telah tersusun dengan baik. Berbagai jenis layanan yang telah disediakan dalam web tersebut dapat diakses dengan mudah, kapanpun dan dimanapun. Pimpinan memiliki kendali penuh dalam mengawasi dan mengevaluasi kegiatan-kegiatan yang tercatat dalam data layanan di dalam web tersebut. Proses pengecekan data layanan dilakukan secara rutin setiap hari. Selain evaluasi harian, penggunaan web aplikasi SIMPEL juga melibatkan evaluasi skala triwulan, yakni dilakukan setiap tiga bulan sekali melalui pembuatan laporan yang disiapkan oleh staf administrasi dan tim PTSP. Hal ini diungkapkan oleh ibu Nunik Khusnawati selaku staff PTSP di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

“..... jadi laporan rekap surat masuk dan layanan lain yang masuk dalam web SIMPEL itu selalu dilaporkan, kalau saya sendiri melakukan rekap perhari atau dua hari sekali, kadang surat yang masuk sedikit, tetapi untuk pelaporan evaluasi layanan yang didapat dari survei kepuasan pelanggan itu biasanya triwulan yang dibuat

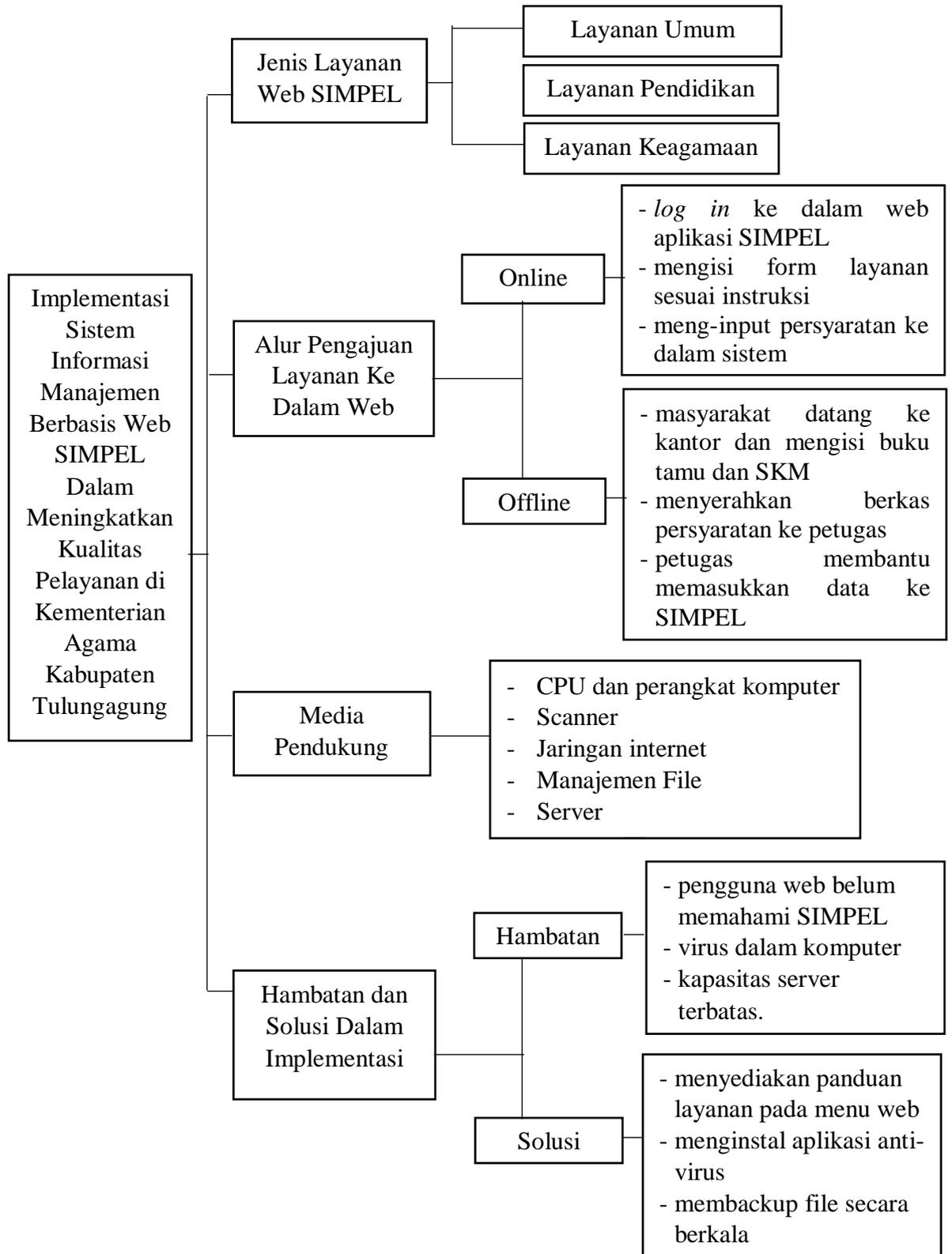
⁸⁹ Hasil Wawancara dengan bapak Muhammad Taufik Waazuhdi selaku staf admin pengelola web SIMPEL Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, hari Kamis 29 Maret 2024, pukul 13.30 WIB.

oleh pak taufik sebagai admin pengelola web sekaligus untuk pelaporan ke tim ZI (zona integritas).”⁹⁰

Dalam penerapan sistem pengajuan layanan berbasis web tersebut terdapat adanya hambatan-hambatan yang menyertai. Adapun hambatan-hambatan yang dituturkan oleh staf admin pengelola web SIMPEL disini seperti beberapa pengguna masih belum memahami prosedur layanan berbasis web SIMPEL, adanya virus dalam komputer dan kapasitas server yang terbatas. Adapun antisipasi yang dilakukan staf admin pengelola web SIMPEL dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut yaitu untuk permasalahan pengguna yang belum memahami prosedur pengajuan layanan, staf selalu membantu dalam mengakses web dan layanan yang dibutuhkan, admin pengelola web juga menyediakan panduan pengajuan layanan pada menu web untuk memudahkan akses pengguna. Kemudian untuk permasalahan virus dalam computer, staf admin pengelola web menginstal aplikasi anti-virus untuk meminimalisir adanya virus dalam komputer. Dan untuk permasalahan mengenai kapasitas server yang masih terbatas, para staf dan juga pihak sekolah sendiri masih terus mengembangkan proses layanan dan membackup manajemen file secara berkala dalam web tersebut sehingga akses layanan bisa diakses dengan lancar.⁹¹

⁹⁰ Hasil Wawancara dengan ibu Nunik Khusnawati selaku staf PTSP Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, hari Kamis 4 April 2024, pukul 09.25 WIB.

⁹¹ Hasil Wawancara dengan bapak Muhammad Taufik Waazuhdi selaku staf admin pengelola web SIMPEL Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, hari Kamis 29 Maret 2024, pukul 13.44 WIB.



Bagan 4.2 Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

3. Hasil dari Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

Dari penerapan sistem informasi manajemen pelayanan berbasis web di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung yang telah dijelaskan sebelumnya, terlihat bahwa semua komponen yang terlibat dalam proses layanan, mulai dari media pendukung, sumber daya manusia, hingga pedoman atau SOP pelayanan, telah dijalankan dengan baik. Dampak positif yang diperoleh oleh lembaga setelah memanfaatkan pengajuan layanan berbasis web sangatlah signifikan. Staf administrasi yang bertugas menyatakan bahwa kehadiran pengajuan layanan berbasis web telah mempermudah mereka dalam menjalankan tugas administratif, serta memberikan akses yang fleksibel karena dapat diakses kapanpun dan dimanapun.

Hal ini juga diungkapkan oleh salah satu pengguna web SIMPEL yakni ibu Dwi Kurniawati selaku staff TU dari MTsN Al-Huda.

“... tentu ada, untuk sebelumnya itu kita harus melakukan pengajuan layanan langsung ke kantor, setelah adanya aplikasi ini kita bisa langsung mengakses SIMPEL dan mengunggah sendiri pengajuan layanan misalnya pengajuan (Rencana Kerja Madrasah) RKM menjadi lebih gampang. Dan untuk kepala sekolah dan kepala TU jadi lebih mudah mengontrol pengajuan layanannya.”⁹²

Hal tersebut juga turut diungkapkan oleh bapak Masngut selaku Kepala Sub Bagian TU.

“... ya jelas perubahannya banyak, dulu sebelum adanya digitalisasi kan pelayanannya langsung dan harus membawa prin berkas persyaratannya dan mengantri lam untuk dilayani, kalau sistem web ini jadinya kita lebih mudah kan tinggal cari jenis layanan melalui web langsung mengunggah persyaratan dan menunggu ACC. Dan lagi tidak ada antrian dan berkas yang menumpuk artinya persyaratan bisa softfile berupa pdf sehingga ada suatu perubahan lah yang signifikan mulai dari pelayanan yang lebih terstruktur dan juga mengetahui ritme kerja pegawai saya dalam mengelola manajemen tata usaha kantor.”⁹³

⁹² Hasil Wawancara dengan ibu Dwi Kurniawati, selaku Staff TU di Mts Al Huda, hari Jumat 5 April 2024, pukul 10.09 WIB.

⁹³ Hasil Wawancara dengan bapak Masngut, selaku Kepala Kepala Sub Bagian TU di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, hari Kamis 4 April 2024, pukul 08.15 WIB.

Hasil pengamatan peneliti menunjukkan bahwa dengan adanya sistem web tersebut, pengajuan layanan menjadi lebih terstruktur secara efisien. Jika suatu surat dibutuhkan dengan segera, pengajuannya dapat dilakukan dengan cepat dan sederhana. Dari paparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat perubahan yang signifikan setelah implementasi sistem pengelolaan arsip berbasis web. Yang pertama, mempermudah proses pengajuan layanan ketika dibutuhkan, yaitu dengan memilih pengajuan sesuai jenis layanan dan memasukkan scan berkas persyaratan yang telah ditentukan. Kedua, layanan yang ada dalam web tersebut dapat lebih mudah dipantau oleh staff PTSP, Kepala Sub Bagian TU, dan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

Sebelumnya peneliti menanyakan perihal kepuasan pengguna dari implementasi pelayanan berbasis web SIMPEL tersebut kepada salah satu pengguna web SIMPEL yakni staff TU dari MTsN Al-Huda.

“... tentu kita merasa puas dan sangat terbantu dengan adanya SIMPEL ini, untuk sebelumnya kita harus wara wiri ke kantor, sekarang pengajuan layanan bisa menggunakan hp atau laptop dimanapun dan kapanpun.”⁹⁴

Berdasarkan hasil penelitian, salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung adalah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan kepada pengguna layanan. Hal ini turut disampaikan oleh Masngut selaku Kepala Sub Bagian TU.

“... untuk melihat sejauh apa kualitas pelayanan kemenag tulungagung melakukan survei kepuasan sebagai bentuk evaluasi lembaga dalam memberikan layanan secara keseluruhan.”⁹⁵

Berdasarkan hal tersebut Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dalam rangka pelaksanaan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang

⁹⁴ Hasil Wawancara dengan ibu Dwi Kurniawati, selaku Staff TU di Mts Al Huda, hari Jumat 5 April 2024, pukul 10.15 WIB.

⁹⁵ Hasil Wawancara dengan bapak Masngut, selaku Kepala Kepala Sub Bagian TU di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, hari Kamis 4 April 2024, pukul 08.20 WIB.

Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas. Adapun tingkat penilaian skors menggunakan skala likert dengan skor 1 (satu) sampai dengan 4 (empat), dimana setiap bintang diberikan skor 0,7. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 (seratus) dan kategorisasi mutu pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung ditentukan sebagai berikut:

No	Kategori	Frekuensi	Nilai Interval
1	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00
2	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,53
3	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,06
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59

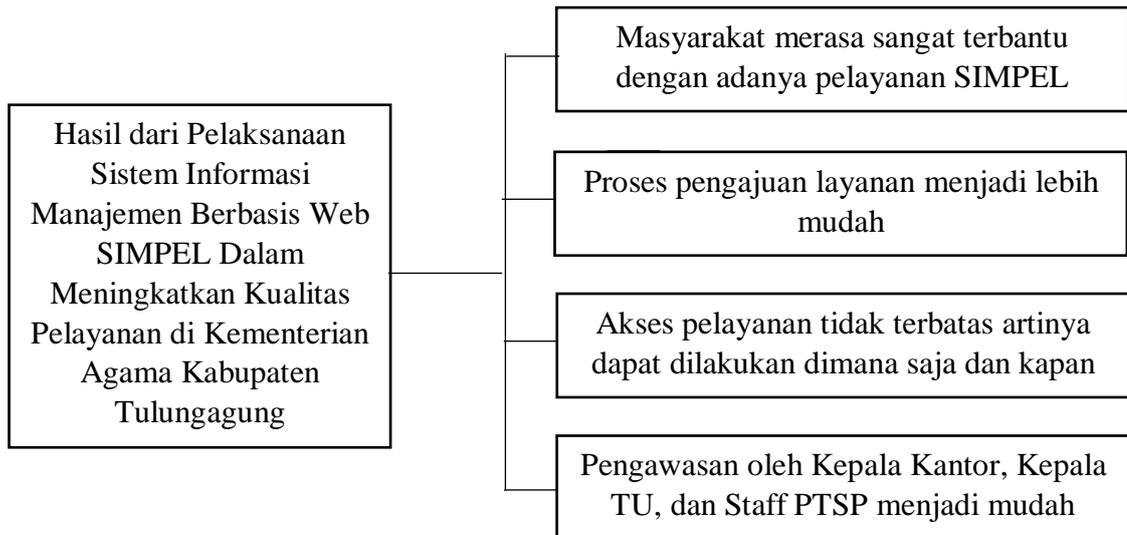
Berdasarkan hasil analisis data responden terhadap SPAK pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,78 atau kinerja unit pelayanan termasuk kategori A “Sangat Baik”. Berikut data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung dilakukan dengan menggunakan aplikasi PMPZI dari Sekretariat Jenderal Kementerian Agama.

INDEKS SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) PENGGUNA LAYANAN PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TULUNGAGUNG Periode Januari s.d Maret 2024																																															
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TULUNGAGUNG NILAI INDEKS <h1 style="color: blue; text-align: center;">3,78</h1> Periode Januari s.d Maret 2024	PENGUNGAN LAYANAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TULUNGAGUNG RESPONDEN <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Jumlah</td> <td></td> <td>: 37 orang</td> </tr> <tr> <td>Jenis kelamin</td> <td>Laki-laki</td> <td>: 20 orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Perempuan</td> <td>: 17 orang</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">Pendidikan</td> <td>Belum Sekolah</td> <td>: 0 orang</td> </tr> <tr> <td>SD</td> <td>: 0 orang</td> </tr> <tr> <td>SLTP</td> <td>: 0 orang</td> </tr> <tr> <td>SLTA</td> <td>: 7 orang</td> </tr> <tr> <td>S.I, II, III</td> <td>: 1 orang</td> </tr> <tr> <td>S.1</td> <td>: 22 orang</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Pekerjaan</td> <td>S.2</td> <td>: 7 orang</td> </tr> <tr> <td>S.3</td> <td>: 0 orang</td> </tr> <tr> <td>PNS</td> <td>: 19 orang</td> </tr> <tr> <td>TNI</td> <td>: 0 orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Poli</td> <td>: 0 orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Swasta</td> <td>: 10 orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Wirasaha</td> <td>: 2 orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Tenaga kontrak</td> <td>: 1 orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Lainnya</td> <td>: 5 orang</td> </tr> </tbody> </table>	Jumlah		: 37 orang	Jenis kelamin	Laki-laki	: 20 orang		Perempuan	: 17 orang	Pendidikan	Belum Sekolah	: 0 orang	SD	: 0 orang	SLTP	: 0 orang	SLTA	: 7 orang	S.I, II, III	: 1 orang	S.1	: 22 orang	Pekerjaan	S.2	: 7 orang	S.3	: 0 orang	PNS	: 19 orang	TNI	: 0 orang		Poli	: 0 orang		Swasta	: 10 orang		Wirasaha	: 2 orang		Tenaga kontrak	: 1 orang		Lainnya	: 5 orang
Jumlah		: 37 orang																																													
Jenis kelamin	Laki-laki	: 20 orang																																													
	Perempuan	: 17 orang																																													
Pendidikan	Belum Sekolah	: 0 orang																																													
	SD	: 0 orang																																													
	SLTP	: 0 orang																																													
	SLTA	: 7 orang																																													
	S.I, II, III	: 1 orang																																													
	S.1	: 22 orang																																													
Pekerjaan	S.2	: 7 orang																																													
	S.3	: 0 orang																																													
	PNS	: 19 orang																																													
	TNI	: 0 orang																																													
	Poli	: 0 orang																																													
	Swasta	: 10 orang																																													
	Wirasaha	: 2 orang																																													
	Tenaga kontrak	: 1 orang																																													
	Lainnya	: 5 orang																																													

Gambar 4.26 Data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung Periode Januari-Maret 2024

Sumber: Website Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

Berdasarkan paparan di atas diketahui bahwasannya kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung meningkat sangat baik, hal itu mungkin menandakan bahwa implementasi sistem informasi manajemen pelayanan berbasis web SIMPEL telah memberikan dampak positif yang signifikan.



Bagan 4.3 Hasil dari Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

BAB V PEMBAHASAN

A. Urgensi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

Berdasarkan hasil analisis data penelitian, ditemukan bahwa sistem informasi manajemen pelayanan berbasis web menjadi prioritas utama di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Digitalisasi layanan menjadi elemen kunci yang memberikan manfaat besar sebagai investasi dan komitmen terhadap teknologi informasi, yang berdampak langsung pada peningkatan kualitas layanan publik. Dengan demikian, pelayanan publik dianggap sebagai indikator utama kinerja yang digunakan sebagai panduan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan. Dengan memanfaatkan sistem informasi manajemen, Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung dapat mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi data, dan meminimalkan kesalahan administrasi.

Dalam jurnal penelitian terkait dijelaskan oleh Wayoto mengenai pelayanan merupakan aspek penting dalam menunjang keberhasilan suatu perusahaan dalam melakukan kegiatan memasarkan produk yang bersifat jasa.⁹⁶ Implementasi pelayanan dapat diukur, karena pelayanan memiliki standar waktu yang dapat diukur

dan hasil yang dapat dinilai. Selain itu, Moenir menjelaskan bahwa pelayanan umum merujuk pada tindakan yang dijalankan oleh individu atau kelompok melalui sistem, peraturan, dan metode tertentu.

Dari teori-teori yang telah disampaikan sebelumnya, menjadi jelas bahwa pelayanan memegang peran yang krusial dalam mendukung kelancaran operasional sebuah lembaga. Perannya bukan hanya sekedar proses penyediaan layanan kepada masyarakat, tetapi juga merupakan cerminan dari efektivitas, efisiensi, dan kualitas kinerja suatu lembaga.

⁹⁶ Wayoto Adi Anton, *Strategi Untuk Memberikan Pelayanan Bermutu* (Jakarta: Bina Aksara, 1997), hlm. 53

Terkait dengan pentingnya layanan bagi suatu lembaga, maka diperlukan adanya sistem manajemen yang baik dalam mengelola pelayanan. Sistem informasi manajemen dalam lembaga adalah hasil dari proses pengolahan data yang digunakan sebagai landasan untuk pengambilan keputusan dan menunjang proses administrasi. Fungsi utama sistem informasi manajemen adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan memberikan keyakinan kepada orang yang menerimanya.⁹⁷ Sistem informasi manajemen pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung menggunakan web aplikasi sebagai wadah untuk pengajuan semua jenis layanan baik layanan umum, keagamaan, atau pendidikan.

Hal-hal yang melatarbelakangi pemanfaatan sistem informasi manajemen pelayanan berbasis web tersebut diantaranya adalah ketika Pandemi Covid-19 yang menyebabkan keterbatasan akses dalam pelayanan yang dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung sehingga lembaga menghendaki adanya digitalisasi layanan yang dapat untuk mempermudah mereka dalam meningkatkan aksesibilitas dan keterjangkauan layanan publik. Suatu manajemen pelayanan yang baik bisa dibuktikan jika arsip tersebut dapat mudah ditemukan ketika dibutuhkan. Hal ini selaras dengan definisi pelayanan itu sendiri, dimana rangkaian aktivitas yang bersifat abstrak dan terjadi melalui interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau elemen-elemen lain dalam sebuah organisasi. Pelayanan ini bertujuan untuk mengatasi masalah atau melakukan solusi atau *problem solving* dari pelanggan.⁹⁸

Pemanfaatan sistem informasi manajemen arsip berbasis web tersebut juga turut mengikuti era teknologi yang semakin berkembang. Dalam Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional yang meliputi:

⁹⁷ Sutabri Tata, *Sistem Informasi Manajemen* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hlm. 23

⁹⁸ Ismanto Setyobudi Daryanto, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, Cetakan 1 (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm. 42

“(1) Arah kebijakan dan strategi, kerangka kerja Arsitektur SPBE nasional; (2) Referensi Arsitektur SPBE Nasional; (3) Domain Arsitektur SPBE nasional; (4) Inisiatif strategis Arsitektur SPBE Nasional.”⁹⁹

Dari hasil temuan penelitian di lapangan, proses pelayanan dikelola dengan baik dan sesuai dengan prosedur terkait dengan urgensi lembaga tersebut dalam memanfaatkan sistem manajemen pelayanan berbasis web. Manajemen pelayanan yang diterapkan pun dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yang dapat mempermudah proses pengajuan layanan itu sendiri. Sistem pelayanan berbasis web yang digunakan adalah Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL) yang telah digunakan sejak tahun 2022. SIMPEL sendiri merupakan web aplikasi pengajuan layanan secara online yang dapat diakses dengan mudah oleh staff, pimpinan lembaga, dan khususnya masyarakat untuk bisa dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang mendalam, peneliti dapat menyimpulkan bahwa urgensi sistem informasi manajemen berbasis web SIMPEL dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung meliputi sebagai berikut:

1. Memberikan kemudahan dalam proses pengajuan layanan
2. Pengelolaan akses informasi dapat menjangkau lebih luas
3. Membentuk pola manajemen pelayanan sehingga lebih strategik
4. Pengajuan layanan yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja
5. Memberikan kemudahan pengelolaan informasi dalam lembaga
6. Proses pelacakan informasi menjadi lebih mudah
7. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan kontribusi positif bagi masyarakat.

⁹⁹ BPK RI. 2022. Perpres Nomor 132 Tahun 2022. Diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/233483/perpres-no-132-tahun-2022> pada tanggal 29 April 2024 pukul 20.26

B. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

Berdasarkan hasil analisis data penelitian, implementasi sistem informasi manajemen berbasis web SIMPEL dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, mendapatkan bahwa implementasi dapat diartikan sebagai langkah yang diambil oleh individu atau kelompok untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini sejalan dengan pendapat Agustino bahwa “Implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri”.¹⁰⁰

Dalam kajian teori disebutkan bahwa implementasi sistem informasi manajemen pelayanan memiliki peran yang cukup penting dalam menentukan keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh T.B Smith bahwa ada empat (4) variabel yang dapat mempengaruhi kinerja implementasi yaitu 1) Kebijakan yang diinginkan; 2) Kelompok sasaran; 3) Organisasi pelaksana; 4) Faktor lingkungan.¹⁰¹ Dari variabel tersebut, kemudian dilakukan tindak lanjut setelah diketahui bahwa yang telah ditetapkan “tercapai” atau “belum tercapai”.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terkait dengan implementasi sistem informasi manajemen berbasis web SIMPEL dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung sejalan dengan teori T.B Smith tentang variabel-variabel implementasi, yakni:

1. Kebijakan yang diinginkan, yaitu standar/acuan yang diciptakan oleh perancang kebijakan yang bertujuan untuk memotivasi kelompok sasaran agar menjalankan kebijakan tersebut. Pemanfaatan sistem informasi manajemen pelayanan berbasis web SIMPEL telah berjalan selama 2 tahun

¹⁰⁰ Sopbaba, Semdi J. E., Sugeng Rusmiwari, and Willy Tri Hardianto. “Implementasi Kebijakan Retribusi Parkir Terhadap PAD.” *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 1, no. 2 (2015)

¹⁰¹ Siregar, “Menentukan Model Implementasi Kebijakan Dalam Menganalisis Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (Pka).”, hlm. 718-719.

di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung yakni terhitung dimulai pada tahun 2022 sampai dengan saat ini. Nama web aplikasi yang digunakan untuk pelayanan elektronik tersebut sendiri adalah Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL). Dalam pengelolaannya, tata kelola pelayanan termasuk aplikasi SIMPEL tersebut berpedoman pada Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional.

2. Kelompok sasaran, yaitu bagian dari kelompok stakeholder kebijakan yang akan melakukan penyesuaian pola perilaku sesuai dengan kebijakan yang dibuat dimana pihak-pihak yang akan terpengaruh langsung oleh kebijakan tersebut dan diharapkan untuk melakukan penyesuaian dalam perilaku mereka sesuai dengan arahan kebijakan yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, kelompok sasaran bisa terdiri dari masyarakat/individu, stakeholder terkait, atau entitas yang memiliki keterlibatan atau kepentingan langsung terhadap penerapan sistem pelayanan berbasis web SIMPEL ini.
3. Organisasi pelaksana, yaitu para anggota pelaksana yang terlibat dalam implementasi kebijakan yang akan dicapai. Implementasi manajemen kearsipan ditangani oleh semua staff baik *front office* (FO), *back office* (BO) di tiap kasi, maupun semua yang ada di bagian tata usaha. Hasil temuan yang dilakukan oleh peneliti, staff yang ditugaskan untuk mengelola pelayanan elektronik berbasis web SIMPEL di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung dinilai telah mampu untuk bekerja dengan baik sesuai pedoman yang ditetapkan dan sudah diberikan pembinaan/ pelatihan berupa *sharing session*. Oleh karena itu, semua staff bisa saling bekerjasama agar implementasi sistem manajemen pelayanan berbasis web SIMPEL ini bisa dilakukan dengan baik.
4. Faktor lingkungan, yaitu faktor-faktor didalam lingkungan yang berkaitan dengan implementasi kebijakan. Dalam penerapannya pelayanan berbasis web SIMPEL membutuhkan peralatan atau media yang mampu membantu proses pengajuan layanan. Di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, peralatan atau media yang digunakan meliputi *software* dan

hardware. *Software* yang digunakan diantaranya adalah jaringan internet, *Microsoft Word Office* dan *Abby Fine Reader*. Sedangkan untuk sistem *hardware* yang digunakan adalah komputer, server dan *scanner*. Dengan adanya media-media tersebut, sistem manajemen pelayanan berbasis web pada lembaga bisa dijalankan dengan baik. Pengelolaan sistem pelayanan berbasis web tersebut tidak hanya membutuhkan media-media pendukung saja. Akan tetapi juga didukung oleh staff professional yang sudah terlatih dalam bidang sistem informasi manajemen dan pelayanan.

Berdasarkan temuan penelitian lapangan, sistem pengajuan layanan berbasis web telah ditetapkan dengan standar operasional yang jelas. Untuk mengakses sistem web aplikasi, perangkat yang digunakan harus terhubung dengan jaringan internet. Proses pengajuan layanan melalui web mencakup langkah-langkah berikut: (1) masuk ke sistem web aplikasi sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan; (2) melengkapi berkas persyaratan sesuai instruksi yang diberikan; (3) memasukkan data atau berkas terkait dari perangkat ke dalam aplikasi. Setelah proses pendaftaran layanan selesai, pihak yang berwenang, seperti Kepala Madrasah dan Kepala TU, dapat memeriksa surat-surat dan permohonan yang masuk dan keluar melalui alamat URL yang sama pada web.

Disamping pengajuan layanan dapat dilaksanakan secara mandiri di rumah, pengajuan layanan juga dapat dilakukan dengan datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung apabila belum memahami cara mengajukan layanan secara online maka akan dipandu oleh operator atau petugas PTSP yang bertugas di kantor.

C. Hasil Dari Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti mengenai hasil dari penerapan sistem informasi manajemen berbasis web simpel dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kementerian agama kabupaten tulungagung serta berdasarkan kajian teori tersebut peneliti memperoleh bahwa

hasil merupakan cara menilai, mengevaluasi, serta menganalisis terkait ketercapaian tujuan yang diinginkan organisasi/lembaga.

Dalam kajian teori menyebutkan bahwa penerapan manajemen pelayanan memiliki peran pengendali dalam mengukur sejauh mana kualitas pelayanan suatu lembaga. Sebagaimana yang disebutkan oleh Parasuraman, secara realitas untuk menilai kualitas layanan dari perspektif konsumen, terdapat lima (5) dimensi kualitas pelayanan yang mendasarkan diri pada apa yang diungkapkan oleh konsumen. Kelima dimensi tersebut yakni 1) *tangibles* (bukti fisik); 2) *reability* (keandalan); *responsivess* (daya tanggap); *assurance* (keyakinan); *emphaty* (kepedulian). Dari indikator evaluasi tersebut, kemudian dilakukan tindak lanjut setelah diketahui bahwa yang telah dilaksanakan “tercapai” atau “tidak tercapai”.¹⁰²

Berdasarkan pengamatan dan wawancara dengan salah satu pengguna web yakni staff TU Madrasah Tsanawiyah Al Huda, pelayanan berbasis web SIMPEL di Kantor Kementerian Agama sudah memenuhi lima dimensi kualitas pelayanan tersebut.

1. *Tangibles* (Bukti Fisik): Kualitas pelayanan mencakup berbagai elemen fisik seperti kondisi perkantoran, peralatan yang digunakan, penampilan karyawan, dan material yang tersedia. Contoh konkritnya adalah penggunaan sistem otomatisasi administrasi, keberadaan ruang tunggu, dan pusat informasi yang disediakan.
2. *Reliability* (Keandalan): Konsistensi dan kehandalan dalam memberikan layanan yang dapat diandalkan oleh pengguna.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kemampuan dalam merespons permintaan dan kebutuhan pengguna dengan cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan mereka.
4. *Assurance* (Keyakinan): sikap, keramahan, dan sikap positif dari pegawai untuk membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan yang disediakan.

¹⁰² Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, “A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research.”, hlm. 45

5. *Empathy* (Kepedulian): Sikap yang memperlihatkan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna serta kepedulian yang tinggi terhadap pengguna layanan.

Dengan memperhatikan kelima aspek ini, pelayanan berbasis web SIMPEL di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung telah memberikan pengalaman pelayanan yang baik dan memuaskan bagi pengguna, seperti yang diamati oleh staff TU Madrasah Tsanawiyah Al Huda.

Dari hasil temuan yang telah dilakukan di lapangan, upaya yang dilakukan Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggotanya adalah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan kepada pengguna layanan. Hal ini dilakukan sebagai bentuk evaluasi lembaga dalam memberikan layanan secara keseluruhan. Berdasarkan hasil analisis data responden terhadap SPAK pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,78 atau kinerja unit pelayanan termasuk kategori A “Sangat Baik”. Berikut data Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung dilakukan dengan menggunakan aplikasi PMPZI dari Sekretariat Jenderal Kementerian Agama. Hasil tersebut selaras dengan Fitzsimmons and Fitzsimmons dalam Harahap yang mengemukakan bahwa membandingkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima dengan harapan mereka adalah cara untuk mengevaluasi kualitas layanan. Jika apa yang diterima lebih baik dari yang diharapkan, maka layanan dianggap berkualitas; sebaliknya, jika apa yang diterima kurang dari harapan, maka layanan dianggap tidak berkualitas. Jika kenyataan sesuai dengan harapan, maka layanan dianggap memuaskan.¹⁰³

Berdasarkan pembahasan diatas, penerapan pelayanan berbasis web SIMPEL memberikan hasil perubahan yang signifikan setelah adanya sistem pengelola arsip berbasis web. Yang pertama, mempermudah proses pengajuan

¹⁰³ Ramadhan Harahap, “Determinan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction,” *Jurnal AKMAMI (Akuntansi Manajemen Ekonomi)* 2, no. 2 (2021): 402–9, <https://doi.org/10.53695/ja.v2i2.196>, hlm. 402

layanan ketika dibutuhkan, yaitu dengan memilih pengajuan sesuai jenis layanan dan memasukkan scan berkas persyaratan yang telah ditentukan. Kedua, layanan yang ada dalam web tersebut dapat lebih mudah dipantau oleh staff PTSP, Kepala Sub Bagian TU, dan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Ketiga, implementasi SIMPEL memberikan pengaruh besar terhadap presentase kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

BAB VI PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan paparan data dan analisis data yang telah dijelaskan, di bawah ini peneliti akan memaparkan kesimpulan terkait dengan implementasi sistem informasi manajemen berbasis web SIMPEL untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Berikut kesimpulan yang diperoleh adalah:

1. Urgensi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

Digitalisasi layanan memiliki peran yang sangat penting bagi Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. Perannya adalah sebagai panduan bagi pimpinan dalam proses pengambilan keputusan. Dengan menggunakan sistem informasi manajemen, Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung dapat mempercepat proses pelayanan, meningkatkan ketepatan data, dan mengurangi kesalahan administrasi. Dengan demikian, lembaga tersebut memanfaatkan sistem manajemen pelayanan berbasis web untuk meningkatkan kualitas layanan dan efektivitas kerja melalui aplikasi web yang disebut Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL).

2. Implementasi Urgensi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

Untuk menjalankan sistem manajerial layanan berbasis web, Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung menyediakan berbagai media pendukung yang membantu dalam proses pengelolaan layanan. Ini memastikan bahwa proses pengajuan layanan ke dalam sistem web dapat berjalan dengan lancar. Seluruh proses implementasi didasarkan pada standar operasional prosedur yang telah ditetapkan, sehingga segala sesuatunya dapat berjalan dengan teratur dan efisien. Adapun jika terdapat

hambatan-hambatan yang muncul, lembaga memiliki kemampuan untuk mengatasinya dengan baik, baik melalui upaya internal maupun dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Dengan pendekatan yang terorganisir dan berdasarkan pada prosedur yang terstandarisasi, lembaga tersebut dapat menjalankan sistem manajerial layanan berbasis web secara efektif dan efisien.

3. Hasil dari Implementasi Urgensi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

Pemanfaatan sistem informasi manajemen layanan berbasis web SIMPEL di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung telah membawa perubahan yang signifikan. Berkat adopsi teknologi ini, proses pengajuan layanan dalam web menjadi lebih efektif dan efisien, memberikan kemudahan yang besar bagi pengguna. Dengan sistem ini, pengguna dapat mengajukan layanan dengan cepat dan mudah melalui platform web, tanpa perlu menghadiri kantor secara langsung sehingga pengguna bisa melacak status permohonan mereka secara real-time. Tidak hanya itu, pengelolaan pengajuan layanan yang masuk dan keluar dalam web juga menjadi lebih terstruktur dan terkontrol. Berdasarkan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan kepada pengguna layanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,78 atau kinerja unit pelayanan termasuk kategori A “Sangat Baik”.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, peneliti menyampaikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan:

1. Bagi pihak lembaga Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, disarankan untuk terus mengembangkan pemanfaatan sistem informasi manajemen yang terintegrasi dengan jaringan internet. Hal ini dapat menciptakan sistem yang lebih bermanfaat di masa depan, terutama dalam bidang pelayanan dan peningkatan mutu layanan. Dengan terus

mengembangkan teknologi informasi, lembaga dapat lebih efisien dalam mengelola data, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

2. Bagi pihak pembaca, diharapkan dapat mengambil manfaat dari hasil penelitian ini dan memanfaatkannya sebagai sumber referensi yang relevan. Dengan memahami implikasi dan manfaat dari implementasi sistem informasi manajemen berbasis web, pembaca dapat mengadopsi praktik-praktik terbaik yang relevan dalam konteks pelayanan publik atau manajemen informasi di lingkungan mereka sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, Siti. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif Ilmu Politik*. Surabaya: Kencana, 2019.
- Andi Muh Akbar Saputra dkk., *Teknologi Informasi: Peranan TI dalam berbagai bidang* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023
- Anton, Wayoto Adi. *Strategi Untuk Memberikan Pelayanan Bermutu*. Jakarta: Bina Aksara, 1997.
- Arikunto, Suharsimi. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012.
- . *Proses Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Cet. XII. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002.
- Assauri, Sofjan. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*. Keemat. Jakarta: CV. Rajawali, 2014.
- Balqis, Amelia. “Urgensi Sistem Informasi Manajemen Arsip Berbasis Web Pada Surat Masuk dan Keluar di MAN 1 Pasuruan.” PhD Thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2022. <http://etheses.uin-malang.ac.id/38838/>.
- Darmawan, Deni, dan Kunkun Nur Fauzi. *Sistem Informasi Manajemen, Bandung: PT. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya*, 2013.
- Daryanto, Ismanto Setyobudi. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Cetakan 1. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Eti, Rochaety, Pontjorini Rahayuningsih, dan Prima Gusti Yanti. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Farhana, Hilda. “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Berbasis Edutech Dalam Meningkatkan Pelayanan Sekolah Kepada Pelanggan di MAN 1 Bekasi.” BS Thesis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019. https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/42862/1/HILD_A%20FARHANA-FITK.pdf.
- Gaspersz, Vincent. *Metode Analisis untuk Peningkatan Kualitas (Ke 1)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Hafidhuddin, Didin. *Manajemen Syariah Dalam Praktik*. Cet. 1. Jakarta: Gema Insani, 2003.
- Halim, Muhammad Nur. “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Information and Communication Technology (ICT) Dalam Meningkatkan Efektifitas Administrasi di SMP Brawijaya Smart School.” Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2020. <http://etheses.uin-malang.ac.id/18248/6/16170007.pdf>.
- Harahap, Ramadhan. “Determinan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction.” *Jurnal AKMAMI (Akuntansi Manajemen Ekonomi)* 2, no. 2 (2021): 402–9. <https://doi.org/10.53695/ja.v2i2.196>.
- Hasibuan, Malayu SP. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi, Cetakan 10. 2014: PT. Bumi Aksara, 2005.
- Kurniawan, Riki, M Benny Alexandria, dan Heru Nurasa. “Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter Dan Van Horn.” *jurnal Administrasi Publik* 1, no. 1 (2018).
- Mattew B.; Huberman, A. Michael dan Saldana, Jhonny, Miles. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. London: Sage Published, 2014.

- McLeod Jr, Raymond, dan George P Schell. *Sistem Informasi Manajemen*. 10 ed. Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Moenir, Ari Soenanda. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan ke-12. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Moleong, Lexi J. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Konsep Dasar Penelitian Kualitatif)*. Edisi revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011.
- Murni, Wahid. *Cara Mudah Menulis Proposal Dan Laporan Penelitian Lapangan*. Cet.1. Malang: UM Press, 2008.
- Nasution, Hamni Fadlilah. "Instrumen Penelitian Dan Urgensinya Dalam Penelitian Kuantitatif." *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman* 4, no. 1 (2016). <https://doi.org/10.24952/masarif.v4i1.721>.
- Nugrahani, Farida. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Vol. 1. Solo: Cakra Books, 2014.
- Parasuraman, Anantharanthan, Valarie A Zeithaml, dan Leonard L Berry. "A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research." *Journal of marketing* 49, no. 4 (2014). <https://doi.org/10.1177/00222429850490040>.
- Pasolong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV. Alfabeta, 2019.
- RI, Departemen Agama. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: Diponegoro, 2010.
- Romadlan, Rofiq. "Sistem Informasi Manajemen Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan di Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)." Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021. <http://etheses.uin-malang.ac.id/35110/1/19710022.pdf>.
- Salam, Abdus. *Manajemen Insani Dalam Bisnis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014.
- Saputra, Andi Muh Akbar, Lalu Puji Indra Kharisma, Ahmad Ashril Rizal, Muhammad Ikhwan Burhan, dan Ni Wayan Purnawati. *TEKNOLOGI INFORMASI: Peranan TI dalam berbagai bidang*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023. https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=GgHSEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA39&dq=Kemajuan+segala+aspek+kehidupan+dipengaruhi+secara+signifikan+oleh+teknologi+yang+menggunakan+komputer+dan+jaringan+internet.+&ots=hNVQR123V&sig=HAIXon_hn26tLdC_yI8OdB_S5q8.
- Sari, Desti Riska. "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Smart Netizen Pada Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih)." PhD Thesis, UIN Raden Intan Lampung, 2018. <http://repository.radenintan.ac.id>.
- Setiawan, Bagus, Adelia Rahma, Ery Tri Djatmika Rudijanto Wahyu Wardhana, Puji Handayati, Mohammad Rofiudin, dan Achmad Barizi. "The Effect Of Service Quality On Indihome Customer Satisfaction at PT. Telkom Akses Malang." *International Journal of Economics and Management Research* 1, no. 3 (2022). <https://doi.org/10.55606/ijemr.v1i3.43>.
- Setiawan, Guntur. *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.
- Siregar, Nurmayana. "Menentukan Model Implementasi Kebijakan Dalam Menganalisis Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (Pka)." *Jisos: Jurnal Ilmu Sosial* 1, no. 7 (2022): 713–22.

- Sopbaba, Semdi JE, Sugeng Rusmiwari, dan Willy Tri Hardianto. "Implementasi Kebijakan Retribusi Parkir terhadap PAD." *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)* 1.2 (2015).
- Subarsono, AG. *Analisis kebijakan publik: konsep, teori dan aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Sudjiman, Paul Eduard, dan Lorina Siregar Sudjiman. "Analisis sistem informasi manajemen berbasis komputer dalam proses pengambilan keputusan." *TeIKa* 8, no. 2 (2018): 55–66. <https://doi.org/10.36342/teika.v8i2.2327>.
- Sugiyono, Dr. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Yogyakarta: CV. Alfabeta, 2014.
- Sugiyono, Dr. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta, 2010.
- Suharsimi, Arikunto, dan Lia Yuliana. *Manajemen pendidikan*. Yogyakarta: Aditya Media, 2008.
- Sutojo, Siswanto. *Membangun Citra Perusahaan: Building The Corporate Image*. Seri Manajemen, No. 7. Jakarta: Damar Mulia Pustaka, 2004.
- Syaputra, Asep. "Aplikasi E-Kelurahan Untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi Dalam Mendukung Penerapan E-Government." *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer* 20, no. 2 (2021): 379–88. <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i2.1180>.
- Tata, Sutabri. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- Tjiptono, Fandy. *Service: Quality and Satisfaction*. 2 ed. Yogyakarta: Andi Offset, 2007.
- Tubagus, Munir. *Sistem Informasi Manajemen Komputer: Manajemen Informatioan System Computer*. Manado: STAIN Manado Press, 2013.
- Usman, Nurdin. *Konteks implementasi berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002.
- Wandra Tonny dkk, Ali Hapzi. *Sistem Informasi Bisnis SI-Bis*. 1 ed. Vol. 8. Jakarta: Badauose Media, 2010.
- Wekke, Ismail Suardi. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Gawe Buku, 2019.
- Winarno, Budi. *Kebijakan Publik, Teori, Proses, Dan Studi Kasus*. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service, 2012.
- Yullang, Yullang. "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang." PhD Thesis, IAIN Parepare, 2020. <http://repository.iainpare.ac.id>.
- Zulkifli, AM. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005.

LAMPIRAN-LAMPIRAN
INSTRUMEN PENELITIAN

Rumusan Masalah	Instrumen	Metode			Wawancara	Observasi	Dokumentasi
		W	O	D			
Bagaimana urgensi sistem informasi manajemen berbasis web SIMPEL dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung?	1. Kepala Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung 2. Staff bagian PTSP 3. Kasubag TU	√	√	√	1. Apa yang harus dipersiapkan dalam melakukan sistem informasi manajemen pelayanan? 2. Apa tujuan dari diadakannya sistem informasi manajemen pelayanan berbasis web? 3. Bagaimana proses perencanaan dan persiapan dilakukan sebelum pelaksanaan SIMPEL? 4. Bagaimana SIMPEL dapat membantu dalam mengoptimalkan proses pelayanan? 5. Apa saja fitur yang terdapat dalam SIMPEL yang secara langsung dapat meningkatkan efisiensi pelayanan? 6. Bagaimana SIMPEL dapat meningkatkan keterbukaan informasi terkait layanan-layanan	Persiapan staff baik sebelum dan sesudah pelaksanaan	1. Uraian Standar Kebijakan Pelayanan 2. Dokumen Visi, Misi Lembaga 3. Uraian Tugas Tata Usaha

				<p>di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung?</p> <ol style="list-style-type: none">7. Bagaimana manfaat penggunaan SIMPEL dalam memantau dan mengukur kinerja layanan?8. Bagaimana SIMPEL dapat meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat?9. Siapa yang melaksanakan manajemen pelayanan berbasis web SIMPEL?10. Mengapa manajemen pelayanan berbasis web ini penting untuk dilakukan?11. Apa saja kemudahan yang dapat diperoleh oleh masyarakat dalam mengakses informasi terkait layanan melalui web SIMPEL?		
--	--	--	--	--	--	--

<p>Bagaimana pelaksanaan sistem informasi manajemen berbasis web SIMPEL dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung 2. Staff bagian PTSP 3. Admin Web SIMPEL 4. Kasubag TU 	√	√	√	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa yang menjadi standar kebijakan dalam implementasi sistem informasi manajemen pelayanan berbasis web ini? 2. Sumber daya apa saja yang diperlukan dalam implementasi sistem informasi manajemen pelayanan berbasis web ini? 3. Bagaimana koordinasi yang dilakukan dalam implementasi sistem informasi manajemen pelayanan berbasis web? 4. Bagaimana pola komunikasi antar staff dalam implementasi sistem informasi manajemen pelayanan berbasis web SIMPEL? 5. Bagaimana pelatihan dan sosialisasi terhadap pengguna SIMPEL dilakukan? 6. Apa yang menjadi standar kebijakan dalam implementasi sistem informasi manajemen 	<p>Kegiatan pelayanan Tata Usaha dan PTSP</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan pelayanan SIMPEL 2. Dokumen pelayanan lainnya
---	---	---	---	---	--	---	---

				<p>pelayanan berbasis web ini?</p> <p>7. Sumber daya apa saja yang diperlukan dalam implementasi sistem informasi manajemen pelayanan berbasis web ini?</p> <p>8. Bagaimana pelatihan dan sosialisasi terhadap pengguna SIMPEL dilakukan?</p> <p>9. Apa saja tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan SIMPEL dan bagaimana cara mengatasinya?</p> <p>10. Bagaimana integrasi SIMPEL dengan sistem yang sudah dilakukan?</p> <p>11. Bagaimana kesiapan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mendukung pelaksanaan SIMPEL di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung?</p> <p>12. Bagaimana kondisi sosial, dan ekonomi lembaga dalam</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>implementasi manajemen pelayanan berbasis web SIMPEL?</p> <p>13. Apakah kondisi tersebut memiliki dampak terhadap pelaksanaan manajemen pelayanan berbasis web SIMPEL?</p>		
	5. Pengguna web SIMPEL			<p>1. Menurut Bapak/Ibu, apakah prosedur pelayanan berbasis web SIMPEL sudah termasuk pelayanan yang baik?</p> <p>2. Apakah Bapak/Ibu mengetahui dan sudah menggunakan sistem pelayanan berbasis web SIMPEL?</p> <p>3. Kapan Bapak/Ibu mulai menggunakan sistem pelayanan berbasis web SIMPEL?</p> <p>4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pelayanan berbasis web SIMPEL yang diberikan Kementerian Agama</p>		3.

					Kabupaten Tulungagung?		
Bagaimana hasil dari pelaksanaan sistem informasi manajemen berbasis web SIMPEL dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung 2. Staff bagian PTSP 3. Admin Web SIMPEL 4. Kasubag TU 	√	√	√	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah hasil dari standar kebijakan pelayanan telah terlaksana? 2. Apakah hasil dari sistem yang dilaksanakan sudah tercapai? 3. Sejauh mana hasil yang diperoleh dalam pelaksanaan sistem informasi manajemen pelayanan berbasis web SIMPEL? 4. Apakah hasil dari manajemen pelayanan berbasis web SIMPEL bisa menyelesaikan permasalahan yang ada di lembaga? 5. Bagaimana manfaat dari manajemen pelayanan berbasis web SIMPEL dapat dirasakan oleh pihak internal maupun eksternal yang ada di lembaga? 6. Apakah hasil dari manajemen pelayanan berbasis web SIMPEL dapat meningkatkan nilai kepuasan terhadap pihak 	Kegiatan Pelayanan di Tata Usaha	Dokumen kegiatan tatusaha selama jam kerja operasional

				<p>internal maupun eksternal yang ada di lembaga?</p> <p>7. Apa metode atau strategi yang digunakan dalam pengujian dan evaluasi SIMPEL setelah diimplementasikan secara luas?</p> <p>8. Bagaimana manajemen perubahan dilakukan untuk memastikan penerimaan yang baik dari pengguna terhadap SIMPEL?</p> <p>9. Apa indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan SIMPEL dalam meningkatkan kualitas layanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung?</p> <p>10. Bagaimana rencana pemeliharaan dan pengembangan SIMPEL setelah pelaksanaan awal?</p>		
--	--	--	--	---	--	--

	5. Pengguna web SIMPEL	√	√	√	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah keuntungan dari penggunaan sistem pelayanan berbasis web SIMPEL yang Bapak/Ibu rasakan? 2. Apa kekurangan dari sistem pelayanan berbasis web SIMPEL yang diterapkan Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung? 3. Apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan adanya sistem pelayanan berbasis web SIMPEL yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung? 4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas pelayanan setelah adanya pelayanan berbasis web SIMPEL? 		
--	------------------------	---	---	---	--	--	--

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jalan Gayamsari 52, Telepon (0341) 522388 Faksimile (0341) 522388 Malang
 http://iia.uin-malang.ac.id, email: iia@iia.uin-malang.ac.id

Nomor : 116/Un.03.1/TL.00.1/01/2024
 Sifat : Penting
 Lampiran : -
 Hal : Izin Penelitian

10 Januari 2024

Kepada
 Yth. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung
 di
 Tulungagung

Assalamu'alaikum W. 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	: Karina Elsa Ardyanti
NIM	: 200106110067
Jurusan	: Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Semester - Tahun Akademik	: Genap - 2023/2024
Judul Skripsi	: Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis SIMPEL dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung
Lama Penelitian	: Januari 2024 sampai dengan Maret 2024 (3 bulan)

diberi izin untuk melakukan penelitian di lembaga/institusi yang menjadi wewenang Bapak/Ibu.
 Demikian, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu yang baik di sampaikan terimakasih.
Wassalamu'alaikum W. Wb.


 Ahmad Walid, MA
 0730023 200033 1 002

Tembusan :
 1. Yth. Ketua Program Studi MPI
 2. Arsip

Dipindai dengan CamScanner

Surat Izin Penelitian

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TULUNGAGUNG
Jl. Pahlawan Gang III Nomor 02 Tulungagung 68225
 Telepon (0365) 321907; Faksimile (0365) 327284
 Email: kab.tulungagung@kemennag.go.id

Nomor : B-144/Kk.13.04.1/HM.01/01/2024
 Sifat : biasa
 Lampiran : -
 Hal : Balasan Permohonan Ijin Penelitian

22 Januari 2024

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
 UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Menanggapi surat Saudara nomor : 116/Un.03.1/TL.00.1/01/2024 tanggal 10 Januari 2024 perihal tentang sebagaimana pokok surat, maka dengan ini kami sampaikan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung bersedia menerima 1 (satu) orang mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) yang akan melaksanakan ijin penelitian an. KARINA ELSA ARDIYANTI NIM 200106110067 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Judul Skripsi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis SIMPEL dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung lama penelitian Januari sampai dengan Maret 2024 (3 bulan)

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih.



Dipindai dengan CamScanner

Surat Balasan Izin Penelitian

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TULUNGAGUNG Jalan Fatmahan Dang No Nomor 3 Tulungagung 66223 Telp: 0361 810611 Fax: 0361 822544 E-mail: tulungagung@kemkominfo.go.id Website: http://kemkominfo.tulungagung.go.id I. A. M. E. B. B. 01 19 01 01 01		
PERSIAPAN: Disamping memisahkan melalui surat-pun yang dipergunakan dalam bentuk ini		
Nomor Surat: 118/SA-03.17/L.00.161/2024	Status: <input checked="" type="checkbox"/> Asli <input type="checkbox"/> Fotokopian	
Tanggal Surat: 10 Januari 2024	Sifat: <input type="checkbox"/> Sangat Segera <input type="checkbox"/> Segera <input type="checkbox"/> Biasa	
Lampiran: 1 file Surat	Ditentukan Kepada: <input checked="" type="checkbox"/> Kepala Kantor	
Diterima Tanggal: 11 Januari 2024	<input type="checkbox"/> Sangat Rahasia <input type="checkbox"/> Rahasia <input checked="" type="checkbox"/> Biasa	
No. Agenda: 7522		
Dari: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Perihal: 100 Perencanaan RIT an, Kajian Dua Aduh/rit, Jan Maret 2024 (3 file)		
Disiapkan Kepala Kepala: <input type="checkbox"/> JPU/JPT <input type="checkbox"/> Kasubid Baitan <input type="checkbox"/> Kasubid PAIS <input type="checkbox"/> Kasubid PPS <input type="checkbox"/> Kasubid PPS <input type="checkbox"/> Kasubid PPS <input type="checkbox"/> Kasubid PPS <input checked="" type="checkbox"/> Kasubid TU <input checked="" type="checkbox"/> Kepala Kantor <input type="checkbox"/> Koordinator Kewilayatan <input type="checkbox"/> Koordinator Penerimaan <input type="checkbox"/> Koordinator Umum <input type="checkbox"/> Koordinator LSP <input type="checkbox"/> Penyusunan/Spesial	Petunjuk: <input type="checkbox"/> Segera <input type="checkbox"/> Ditindaklanjuti sesuai aturan yang berlaku <input checked="" type="checkbox"/> Ditindaklanjuti <input type="checkbox"/> Untuk diteliti <input type="checkbox"/> Untuk peninjauan <input type="checkbox"/> Simpan Arsip <input type="checkbox"/> Daprom/Disyngan <input type="checkbox"/> Konfirmasi/koordinasi dengan unit terkait <input type="checkbox"/> Disiapkan	<input type="checkbox"/> Hasil ditindaklanjuti <input type="checkbox"/> Ingetan <input type="checkbox"/> Ditindaklanjuti <input type="checkbox"/> Tindak dan Penyelesaian <input type="checkbox"/> Basah Catatan <input type="checkbox"/> Basah/ Rencanakan <input type="checkbox"/> Segera diproses <input type="checkbox"/> Diinformasikan
CATATAN KEPALA: <i>Tolong dipisah!</i>		
Tanggal Penyelesaian:	Diambil kembali for	
Penerima: Kasubid TU		
PETAUNIK KARBUDAG TULUNGAGUNG: HANIK MABROOHAMAH, S.Pd.I. Penerima: UIN HANIK MABROOHAMAH, S.Pd.I. Petunjuk: <input checked="" type="checkbox"/> Ditindaklanjuti sesuai aturan yang berlaku		
Tanggal Penyelesaian: 12 Januari 2024 Penerima: UIN HANIK MABROOHAMAH, S.Pd.I.		

Surat Disposisi Penelitian

Dokumentasi Wawancara



**Wawancara dengan bapak Masngut selaku Kepala Sub Bagian TU
Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung**



**Wawancara dengan bapak Muhammad Taufik Waazuhi selaku admin
pengelola web SIMPEL**



Wawancara dengan ibu Nunik Khusnawati selaku staff PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung



Wawancara dengan ibu Dwi Kurniawati selaku pengguna web SIMPEL dari staff TU MTs Al Huda



Dokumentasi Kondisi Pelayanan di PTSP Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

**Laporan Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Kantor
Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung Periode Januari-Maret 2024**



LAPORAN HASIL

**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP)
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN TULUNGAGUNG
Periode: Januari s.d. Maret 2024**

Berdasarkan
Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023

**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN TULUNGAGUNG
TAHUN 2024**



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
PENGGUNA LAYANAN
PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TULUNGAGUNG
Periode : Januari s.d. Maret 2024

Disahkan di Tulungagung
Pada hari Selasa, 12 Maret 2024

Mengetahui
Kepala Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Tulungagung,



Moh. Nasim
NIP. 196703242002121004

Pelaksana Survei
Tim Kerja Pembangunan ZI,

Masngut
NIP. 196809181994031003

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, telah disusunnya Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung periode bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2024.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dalam rangka pelaksanaan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas.

Sebagai pertanggungjawaban atas kinerja Tim survei, penyusunan Laporan ini juga bermaksud untuk memberikan informasi bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung mempunyai komitmen dan tekad yang kuat untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pengguna layanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung.

Semoga hasil survei ini dapat membantu memberikan masukan yang positif bagi Kantor Kementerian Agama dan sekaligus menjadecuan untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna layanan/*stakeholder* serta sebagai bahan untuk mengevaluasi kinerja organisasi, agar dapat melaksanakan kinerja ke depan secara lebih efektif dan efisien.

Demikian Laporan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung Tahun 2024 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Tulungagung, 12 Maret 2024

Ketua Survei,



Masngut

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I. KUESIONER SURVEI.....	1
BAB II. METODOLOGI SURVEI.....	
A. Kriteria Responden.....	
B. Metode Pencacahan.....	
C. Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	
BAB III. PENGOLAHAN SURVEI.....	
A. Analisis Hasil Survei.....	
B. Tindak Lanjut Hasil Survei.....	
BAB IV. DATA SURVEI.....	
A. Data Responden.....	
B. Data Dukung Lainnya.....	

BAB I KUESIONER SURVEI

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung dilakukan dengan menggunakan aplikasi PMPZI dari Sekretariat Jenderal Kementerian Agama yang dilaksanakan pada tanggal 1 s.d. Maret 2024 dan diperoleh sebanyak 37 (tiga puluh tujuh) orang responden.

Kuesioner pada Survei Persepsi Kualitas Pelayanan Publik memuat ruang lingkup sebagai berikut:

No	Ruang Lingkup
1	Informasi Berisi pernyataan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.
2	Persyaratan Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi persyaratan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan prosuk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
3	Prosedur/Alur Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
4	Jangka waktu Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
5	Tarif/Biaya Berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar-benar tidak dilakukan pembayaran.
6	Sarana prasarana pendukung Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.
7	Petugas pelayanan Berisi pernyataan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenal (memakai

No	Ruang Lingkup
	seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan dan santun).
8	Layanan konsultasi dan pengaduan Berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/callcenter/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

BAB II METODOLOGI PENELITIAN

A. Kriteria Responden

Penentuan responden adalah pengguna layanan yang telah menerima layanan secara paripurna terhadap seluruh jenis layanan dengan jumlah minimal 30 (tiga puluh) responden.

B. Metode Pencacahan

1. Persiapan

Sebelum melaksanakan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan beberapa persiapan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut.

- a. Pelaksanaan survei dilakukan secara *online* dengan menggunakan *link* yang sudah disiapkan oleh Sekretariat Jenderal Kementerian Agama;
- b. Satuan/unit kerja menyediakan data responden (pengguna layanan) sesuai ketentuan;
- c. Pelaksana survei satuan/unit kerja membagikan link survei kepada responden melalui saluran *Whatsaps (WA)* atau *email* masing-masing responden.

2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

- a. Isian data terhadap 8 (delapan) ruang lingkup yang dijabarkan dalam 25 (dua puluh lima) pernyataan sebagaimana telah ditetapkan di dalam kuesioner.
- b. Pengisian Kuesioner dilakukan oleh responden yang mendapatkan penjelasan terlebih dahulu tentang tata cara penggunaan *link* survei dari petugas satuan/unit kerja.
- c. Data pendapat responden yang terisi dalam kuesioner akan secara otomatis masuk ke *link* mengenai identitas responden sebagai bahan dalam analisis obyektivitas responden.

3. Waktu Survei

Pengukuran/Survei Persepsi Kualitas Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung ini dilaksanakan pada tanggal 1 s.d. 6 Maret 2024.

4. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Satuan Kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung, artinya Responden dalam

survei ini yaitu siapa saja yang telah mendapatkan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

5. Lokasi Penelitian dan Unit Analisis

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap kejadian atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari obyek yang diteliti agar didapat data-data penelitian yang akurat, dalam hal ini yaitu Kantor Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Penelitian Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Deskriptif kuantitatif bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menggambarkan karakteristik individu atau kelompok yang menjadi unit analisis dalam penelitian.

BAB III PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

Analisis data pada pengukuran Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung ini digunakan analisis statistik deskriptif.

Kelima ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 8 (delapan) ruang lingkup dengan menyajikan bintang antara 1 – 6 pada setiap pernyataan, dimana semakin banyak bintang menunjukkan responden semakin setuju bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung semakin baik. Adapun tingkat penilaian skors menggunakan skala likert dengan skor 1 (satu) sampai dengan 4 (empat), dimana setiap bintang diberikan skor 0,7. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100 (seratus) dan kategorisasi mutu pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.

Kategori Mutu Pelayanan

No	Kategori	Frekuensi	Nilai Interval
1	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00
2	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,53
3	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,06
4	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59

Berdasarkan hasil analisis data responden terhadap SPAK pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung menunjukkan bahwa Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung periode Januari s.d. Maret 2024 dari 5 aspek pertanyaan menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,78 atau kinerja unit pelayanan termasuk kategori A “Sangat Baik”, dengan rerata masing-masing pernyataan sebagai berikut:

		Nilai Per Pernyataan Kualitas Pelayanan																								
IPAK Per Aspek		PA 1	PA 2	PA 3	PA 4	PB 1	PB 2	PB 3	PC 1	PC 2	PC 3	PD 1	PD 2	PD 3	PE 1	PE 2	PF 1	PF 2	PF 3	PG 1	PG 2	PG 3	PH 1	PH 2	PH 3	PH 4
	Kategori		3,77	3,80	3,74	3,75	3,80	3,78	3,80	3,78	3,80	3,78	3,82	3,78	3,78	3,80	3,80	3,74	3,78	3,75	3,82	3,85	3,88	3,74	3,78	3,70
IPKP		A (Sangat Baik)																								

SPAK Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung 2024

Unit Layana n	
------------------	--

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Dari pengukuran survei persepsi kualitas pelayanan pada tanggal 1 s.d.6 Maret 2024 pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung diketahui bahwa:

1. Ruang lingkup tertinggi adalah Jangka Waktu (berisi pernyataan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan), hal ini sangat relevan dengan upaya yang telah dilakukan, yaitu:
 - a. Pelatihan service excellent kepada petugas layanan PTSP (resepsionis, petugas layanan, satpam)
 - b. Informasi tentang standar pelayanan disampaikan secara jelas di ruang PTSP
 - c. Layanan PTSP ditunjang dengan teknologi dan otomatisasi melalui aplikasi yang memadai
2. Ruang lingkup terendah adalah Layanan Konsultasi dan Pengaduan (berisi pernyataan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/*hotline/callcenter/media online*), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas)

Berdasarkan hal tersebut, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung yang telah melakukan rencana tindak lanjut yang meliputi:

No	Ruang Lingkup	Rencana Aksi Tindak Lanjut	Rencana Waktu Pelaksanaan			Penanggung Jawab
			TW II	TW III	TW IV	
1	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	Sosialisasi kanal pengaduan baik offline maupun online	v	v	v	Tim kerja PTSP
2	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	Meningkatkan kapasitas tim pelayanan	v	v	v	Kepala Kantor



		konsultasi dan pengaduan melalui bimtek/sosialisasi				
3	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	Mereview standar pelayanan konsultasi dan pengaduan	v	v	v	Tim Kerja PTSP

BAB IV
DATA SURVEI

A. Data Responden

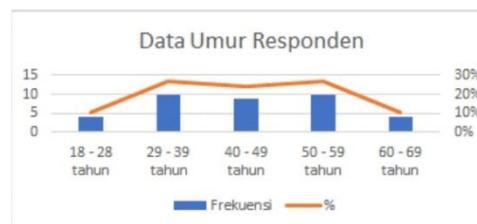
Tabel.1.
Data Responden

No.	Nama	Nama	Domisili	Usia/Jenis Kelamin	Pendidikan/Pekerjaan	Waktu Rekam
1	Luthfi Susidah	Luthfi Susidah	Karangrejo	50 - 59 Tahun/Perempuan	S2/PNS	01-Mar-2024 8.44.27
2	Ila Yuliana	Ila Yuliana	Karangrejo	40 - 49 Tahun/Perempuan	S1/SWASTA	01-Mar-2024 8.46.54
3	Novi	Novi	Tulungagung	29 - 39 Tahun/Perempuan	S1/SWASTA	01-Mar-2024 8.54.33
4	Siti Nabila Soviana	Siti Nabila Soviana	Kediri	18 - 28 Tahun/Perempuan	SMA/mahasiswa	01-Mar-2024 8.58.14
5	Reni Marvianasari, S.PdI	Reni Marvianasari, S.PdI	Tulungagung	40 - 49 Tahun/Perempuan	S1/PNS	01-Mar-2024 9.40.26
6	Andah Susilawati	Andah Susilawati	Tulungagung	50 - 59 Tahun/Perempuan	S2/PNS	01-Mar-2024 9.55.58
7	Musyariif muhamad	Musyariif Muhamad	Trenggalek	29 - 39 Tahun/Laki-laki	S1/SWASTA	01-Mar-2024 10.03.30
8	Ridwan Anshori	Ridwan Anshori	Tulungagung	60 - 69 Tahun/Laki-laki	S1/PNS	01-Mar-2024 10.09.58
9	Muhammad Sumaji	Muhammad Sumaji	Tulungagung	29 - 39 Tahun/Laki-laki	SMA/PNS	01-Mar-2024 10.20.36
10	Nanda Yuni Ariyani	Nanda Yuni Ariyani	Kediri	18 - 28 Tahun/Perempuan	SMA/Mahasiswa	01-Mar-2024 10.52.45
11	Moh. Patoni	Moh. Patoni	Tulungagung	50 - 59 Tahun/Laki-laki	S2/PNS	01-Mar-2024 11.06.08
12	Nofiar Efendi	Nofiar Efendi	Tulungagung	40 - 49 Tahun/Laki-laki	S1/PNS	01-Mar-2024 11.07.52
13	Sutarji	Sutarji	Tulungagung	40 - 49 Tahun/Laki-laki	S1/PNS	01-Mar-2024 11.34.51
14	Fahrudin Ali ahmad	Fahrudin Ali Ahmad	Tulungagung	29 - 39 Tahun/Laki-laki	S2/SWASTA	01-Mar-2024 11.45.00
15	Ahmad Asrori	Ahmad Asrori	Tulungagung	40 - 49 Tahun/Laki-laki	S1/PNS	01-Mar-2024 12.37.05
16	Vina Dwi Lestari	Vina Dwi Lestari	Tulungagung	29 - 39 Tahun/Perempuan	S1/Bendahara/Guru non Asn	01-Mar-2024 13.24.36
17	Moch Farid Rifai	Moch Farid Rifai	Tulungagung	29 - 39 Tahun/Laki-laki	S1/PNS	01-Mar-2024 13.59.12
18	Eko Yuliono	Eko Yuliono	Tulungagung	40 - 49 Tahun/Laki-laki	S1/PNS	01-Mar-2024 15.40.35
19	Drs. Saean	Drs. Saean	Desa Mergayu, Kec. Bandung, Kab. T. Agung	50 - 59 Tahun/Laki-laki	S1/PNS	01-Mar-2024 15.50.11
20	Fahma Diena	Fahma Diena	Tulungagung	18 - 28 Tahun/Perempuan	S2/KONTRAK	01-Mar-2024 17.11.29
21	Balya Ziaulhaq Achmadin	Balya Ziaulhaq Achmadin	Tulungagung	18 - 28 Tahun/Laki-laki	S2/Asisten Dosen	01-Mar-2024 17.28.25
22	Sulistiwati	Sulistiwati	Tulungagung	50 - 59 Tahun/Perempuan	S1/SWASTA	01-Mar-2024 20.18.44
23	Tri Woro Herwati	Tri Woro Herwati	Tulungagung	60 - 69 Tahun/Perempuan	S1/SWASTA	01-Mar-2024 23.25.21
24	M. Syafi'i	M. Syafi'i	Suruhan Kidul Band	40 - 49 Tahun/Laki-laki	S2/PNS	02-Mar-2024 8.57.05
25	Agus Subagyo	Agus Subagyo	Tulungagung	50 - 59 Tahun/Laki-laki	S1/PNS	02-Mar-2024 19.53.59
26	Moh. Jazuli	Moh. Jazuli	Tulungagung	50 - 59 Tahun/Laki-laki	S1/PNS	03-Mar-2024 21.07.16
27	Ir. Heru Mursono	Ir. Heru Mursono	Tulungagung	60 - 69 Tahun/Laki-laki	S1/WIRAUSAHA	04-Mar-2024 14.15.03
28	Luchy Riswanti	Luchy Riswanti	Tulungagung	50 - 59 Tahun/Perempuan	SMA/Ibu rumah tangga	04-Mar-2024 15.12.01
29	Faridah	Faridah	Tulungagung	50 - 59 Tahun/Perempuan	S1/PNS	04-Mar-2024 15.17.31
30	Susiana Ratriningiyas	Susiana Ratriningiyas	Tulungagung	29 - 39 Tahun/Perempuan	D1/D2/D3/WIRAUSAHA	04-Mar-2024 15.58.48
31	Susanto	Susanto	Temanggung	40 - 49 Tahun/Laki-laki	SMA/SWASTA	04-Mar-2024 17.38.47
32	Endri supedi	Endri Supadi	Kedungwaru...	29 - 39 Tahun/Laki-laki	SMA/SWASTA	05-Mar-2024 9.53.13
33	Anton sujarwo	Anton Sujarwo	Tulungagung	29 - 39 Tahun/Laki-laki	S1/SWASTA	05-Mar-2024 10.16.39
34	agus	Agus	Tulungagung	29 - 39 Tahun/Laki-laki	SMA/SWASTA	05-Mar-2024 10.17.42
35	Khoirun Nisa'	Khoirun Nisa'	Tulungagung	50 - 59 Tahun/Perempuan	S1/PNS	05-Mar-2024 13.43.12
36	Nunuk Marteenaa	Nunuk Marteenaa	Tulungagung	60 - 69 Tahun/Perempuan	S1/PNS	05-Mar-2024 15.05.15
37	Nurani Hanisah	Nurani Hanisah	Tulungagung	40 - 49 Tahun/Perempuan	S1/PNS	05-Mar-2024 15.58.46

Tabel 2.
Data Umur Responden

No	Usia	Frekuensi	%
1	18 - 28 tahun	4	11%
2	29 - 39 tahun	10	27%
3	40 - 49 tahun	9	24%
4	50 - 59 tahun	10	27%
5	60 - 69 tahun	4	11%
	Jumlah	37	

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berumur 29 – 39 tahun dan berumur 50 -59 tahun dengan presentase masing- masing pada kategori tersebut adalah 27% (dua puluh tujuh persen)



Tabel 3.
Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	20	54%
2	Perempuan	17	46%

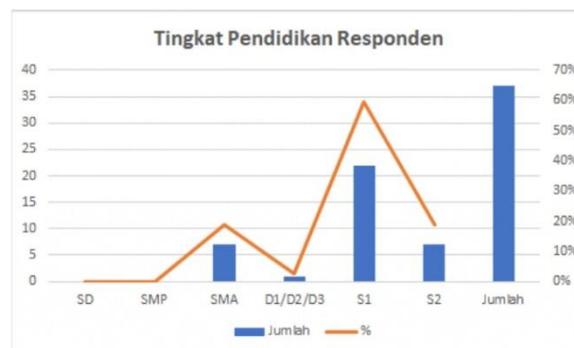
Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas responden pada penelitian ini mayoritas berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah sebanyak 20 (dua puluh) orang dengan presentase 54 % (lima puluh empat persen).



Tabel 4.
Tingkat Pendidikan Responden

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	%
1	SD	0	0%
2	SMP	0	0%
3	SMA	7	19%
4	D1/D2/D3	1	3%
5	S1	22	59%
6	S2	7	19%
	Jumlah	37	

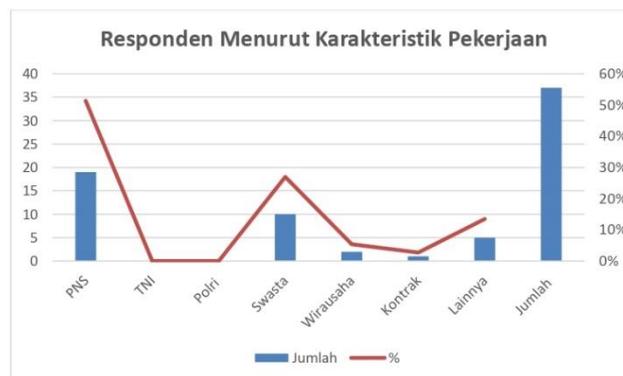
Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan S1 sebanyak 22 (dua puluh dua) orang dengan presentase 59 % (lima puluh sembilan persen).



Tabel 5.
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS	19	51%
2	TNI	0	0%
3	Polri	0	0%
4	Swasta	10	27%
5	Wirausaha	2	5%
6	Kontrak	1	3%
7	Lainnya	5	14%
	Jumlah	37	

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini bekerja PNS disebutkan dalam angket sebanyak 19 (sembilan belas) orang dengan presentase 51 % (lima puluh satu) persen.



B. Data Dukung Lainnya

Presentase Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung dapat diketahui melalui aplikasi PMPZI, sebagai berikut:

Sertifikat Turnitin



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
PUSAT PENELITIAN DAN ACADEMIC WRITING**

Sertifikat Bebas Plagiasi

Nomor: 1178/Un.03.1/PP.00.9/04/2024

diberikan kepada:

Nama : Karina Elsa Ardiyanti
 NIM : 200106110067
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
 Judul Karya Tulis : IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN BERBASIS WEB SIMPEL DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TULUNGAGUNG

Naskah Skripsi/Tesis sudah memenuhi kriteria anti plagiasi yang ditetapkan oleh Pusat Penelitian dan Academic Writing, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.





Malang, 8 Mei 2024
 Kepala,

 Benny Afwadzi

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Hasil Turnitin

Skripsi Karina - FIXX - TURNITIN.docx

ORIGINALITY REPORT

29% 28% 14% %
 SIMILARITY INDEX INTERNET SOURCES PUBLICATIONS STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	8%
2	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	2%
3	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
4	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
5	blog.iain-tulungagung.ac.id Internet Source	1%
6	tulungagung.kemenag.go.id Internet Source	1%
7	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
8	123dok.com Internet Source	1%
9	repo.uinsatu.ac.id Internet Source	<1%

BIODATA PENELITI

Nama : Karina Elsa Ardiyanti
NIM : 200106110067
Tempat, tanggal lahir : Tulungagung, 21 Desember 2001
Alamat : Jl. Iroendini, No. 34, Simo, Kedungwaru,
Tulungagung
Fakultas/Program Studi : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan/Manajemen
Pendidikan Islam
Email : karinaelsa21@gmail.com
Riwayat Pendidikan : TK Dharma Wanita Simo
SDN Simo
SMPN 6 Tulungagung
SMKN 1 Boyolangu Tulungagung
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang