

**ANALISIS LAYANAN SURAT REKOMENDASI MUTASI SISWA
PADA SISTEM INFORMASI DATA TERINTEGRASI (SIDIA)
DI SEKSI PENDIDIKAN MADRASAH (PENDMA)
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BLITAR**

SKRIPSI

OLEH

BERLIANA AZIZAH

NIM. 200106110141



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

2024

**ANALISIS LAYANAN SURAT REKOMENDASI MUTASI SISWA
PADA SISTEM INFORMASI DATA TERINTEGRASI (SIDIA)
DI SEKSI PENDIDIKAN MADRASAH (PENDMA)
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BLITAR**

SKRIPSI

Diajukan untuk skripsi (Tugas Akhir)

Program Sarjana (S-1) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Dosen Pembimbing:

Prayudi Lestantyo, M.Kom

NIP. 19861228 202012 1 002



Disusun Oleh:

BERLIANA AZIZAH

NIM. 200106110141

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2024**

LEMBAR PENGAJUAN

**ANALISIS LAYANAN SURAT REKOMENDASI MUTASI SISWA
PADA SISTEM INFORMASI DATA TERINTEGRASI (SIDIA)
DI SEKSI PENDIDIKAN MADRASAH (PENDMA)
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BLITAR**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana**

**Oleh
Berliana Azizah
NIM. 200106110141**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Analisis Layanan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa pada Sistem Informasi Data Terintegrasi (SIDIA) di Seksi Pendidikan Madrasah (PENDMA) Kementerian Agama Kabupaten Blitar” oleh Berliana Azizah ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan ke sidang ujian pada tanggal 29 Mei 2024.

Pembimbing,



Prayudi Lestantyo, M.Kom

NIP. 19861228 202012 1 002

Mengetahui

Ketua Program Studi



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

NIP. 19781119 200604 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS LAYANAN SURAT REKOMENDASI MUTASI SISWA
PADA SISTEM INFORMASI DATA TERINTEGRASI (SIDIA)
DI SEKSI PENDIDIKAN MADRASAH (PENDMA)
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BLITAR**

SKRIPSI

Disusun Oleh:
Berliana Azizah
NIM : 200106110141

Telah dipertahankan di depan penguji pada 21 Juni 2024 dan dinyatakan

LULUS

Serta diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar strata satu

Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Panitia Ujian

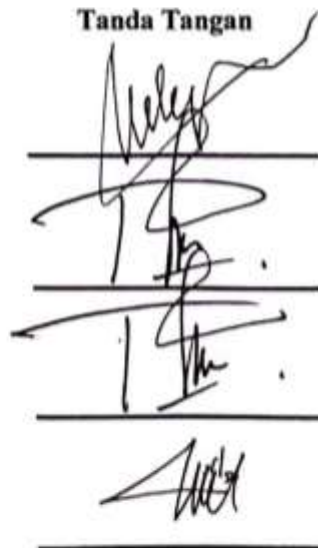
Ketua Sidang
Dr. H. Mulyono, MA
NIP. 19660626 200501 1 003

Sekretaris Sidang
Prayudi Lestantyo, M.Kom
NIP. 19861228 202012 1 002

Pembimbing
Prayudi Lestantyo, M.Kom
NIP. 19861228 202012 1 002

Penguji Utama
Walid Fajar Antariksa, M.M
NIP. 19851121 201503 1 003

Tanda Tangan



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd
NIP. 19630403 199803 1 002

NOTA DINAS PEMBIMBING

Pembimbing : Prayudi Lestantyo, M.Kom
Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi Berliana Azizah
Lamp : 4 (Empat) Eksemplar

Malang, 29 Mei 2024

Yang Terhormat,
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
di
Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

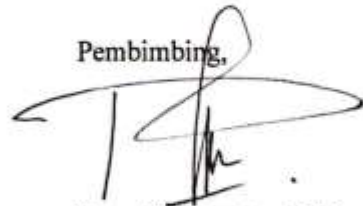
Sesudah melakukan beberapa kali pelaksanaan bimbingan dari segi isi, Bahasa maupun Teknik penulisan, dan setelah membaca serta mengoreksi skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama	: Berliana Azizah
NIM	: 200106110141
Jurusan	: Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi	: Analisis Layanan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa pada Sistem Informasi Data Terintegrasi (SIDIA) di Seksi Pendidikan Madrasah (PENDMA) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing,



Prayudi Lestantyo, M.Kom
NIP. 19861228 202012 1 002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Berliana Azizah
NIM : 200106110141
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Analisis Layanan Surat Rekomendasi
Mutasi Siswa pada Sistem Informasi
Data Terintegrasi (SIDIA) di Seksi
Pendidikan Madrasah (PENDMA)
Kementerian Agama Kabupaten Blitar

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 peraturan yang berlaku.

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

Malang, 29 Mei 2024

Hormat saya,



Berliana Azizah

NIM. 200106110141

MOTTO

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ
عَلَىٰ مَا هَدَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

“Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur”¹

¹ NU, “Surat Al Baqarah Ayat 185,” 2023, <https://quran.nu.or.id/al-baqarah/185>.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Skripsi ini dipersembahkan dengan penuh rasa terima kasih dan penghargaan kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Sunari dan Ibu Kevi Winarsih yang telah senantiasa memberikan kasih sayang, bimbingan, doa, dan dukungan yang tak terhingga selama penulis menempuh pendidikan. Tanpa restu arahan, serta pengorbanan Bapak dan Ibu, penulis tidak akan mampu mencapai titik ini. Adikku tercinta, Mohamad Zaki Mubarak yang selalu memberikan semangat kepada penulis untuk terus belajar dan berusaha untuk menyelesaikan skripsi ini.

Selain itu penulis juga berterimakasih kepada sahabat setia penulis yaitu, Auliya, Maulida, Alfina Rusdiati, Indy, Alfinatus, dan Silvi yang telah menemani penulis hingga saat ini dan akan selalu seterusnya dan selalu mendukung penulis dalam suka dan duka.

Penulis juga berterimakasih kepada teman-teman ICP MPI Angkatan 2020 yang telah memberikan persahabatan, dan dukungan selama masa perkuliahan. Serta terimakasih kepada keluarga besar Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar yang telah meluangkan waktu dan berbagi ilmu pengetahuannya untuk penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, peneliti menyampaikan terima kasih kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan judul “Analisis Layanan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa pada Sistem Informasi Data Terintegrasi (SIDIA) di Seksi Pendidikan Madrasah (PENDMA) Kementerian Agama Kabupaten Blitar”. Semoga shalawat dan salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, pembawa cahaya Islam yang telah membimbing manusia dari kegelapan menuju kehidupan yang terang benderang.

Penyelesaian skripsi ini tidak dapat tercapai tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. H. M. Zainuddin, MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Nurul Yaqien, M.Pd., selaku Ketua program studi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Bapak Prayudi Lestanyo, M.Kom., selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, dan petunjuk demi terselesaikannya proposal penelitian skripsi ini.
5. Dr. H. Muhammad In'am Esha, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang telah mendampingi serta membersamai selama magang MBKM di Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Berkat bimbingan dan arahan beliau selama 3 bulan penulis terinspirasi untuk mengambil studi kasus di tempat magang.

6. Ibu Siti Ma'rifatul Hasanah, M.Pd., selaku Wali Dosen. Penulis mengucapkan terimakasih atas bimbingan arahan, dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis.
7. Bapak Ibu Dosen Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
8. Bapak Drs. Baharuddin, M.Pd., selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar yang telah memberikan izin untuk meneliti di Kementerian Agama Kabupaten Blitar.
9. Bapak Budianto, S.Kom., selaku pegawai Seksi Pendidikan Madrasah Kemenag Kab. Blitar yang telah meluangkan waktu dan berbagi ilmu pengetahuannya untuk penelitian ini.
10. Serta seluruh pihak yang telah berkontribusi memberikan bantuan demi terselesaikannya skripsi ini.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis, keluarga, dan semua pihak yang membacanya.

Malang, 29 Mei 2024
Penulis,

Berliana Azizah
NIM. 200106110141

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGAJUAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	vi
MOTTO	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
ملخص.....	xix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Orisinalitas Penelitian	6
F. Definisi Istilah	12
G. Sistematika Kepenulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Analisis Pelayanan Publik.....	14
1. Pengertian Analisis.....	14
2. Pengertian Pelayanan Publik	15
3. Asas Pelayanan Publik	17
4. Indikator Pelayanan Publik.....	22

B.	Surat Rekomendasi Mutasi.....	27
C.	Sistem Informasi Manajemen.....	29
D.	Integrasi Data	31
E.	Kajian Teoritik dalam Perspektif Islam.....	33
F.	Kerangka Berpikir	37
BAB III METODE PENELITIAN		38
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	38
B.	Lokasi Penelitian	38
C.	Kehadiran Peneliti	39
D.	Subjek Penelitian.....	40
E.	Data dan Sumber Data.....	40
1.	Data Primer.....	40
2.	Data Sekunder	41
F.	Instrumen Penelitian.....	41
G.	Teknik Pengumpulan Data	42
1.	Wawancara	43
2.	Observasi	43
3.	Dokumentasi.....	44
H.	Pengecekan Keabsahan Data.....	44
I.	Analisis Data	45
1.	Pengumpulan Data.....	45
2.	Reduksi Data	45
3.	Penyajian Data.....	45
4.	Penarikan Kesimpulan.....	46
J.	Prosedur Penelitian.....	47
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN		48
A.	Paparan Data	48
1.	Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar	48
2.	Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Blitar.....	49
3.	Tugas dan Fungsi Kementerian Agama Kabupaten Blitar	50
4.	Susunan Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Blitar.....	52
5.	Susunan Seksi Pendidikan Madrasah	53

6. Program Kerja Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Blitar	53
7. Aplikasi Sistem Informasi Data Terintegrasi (SIDIA)	55
B. Hasil Penelitian	56
1. Pelayanan Surat Rekomendasi Mutasi Sebelum Adanya Aplikasi SIDIA	56
2. Penerapan Aplikasi SIDIA dalam Layanan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa.....	59
3. Hasil Penerapan Aplikasi SIDIA dalam Layanan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa	64
C. Temuan Penelitian.....	76
1. Aplikasi Sistem Informasi Data Terintegrasi (SIDIA).....	76
BAB V PEMBAHASAN	78
A. Pelayanan Pembuatan Surat Rekomendasi Mutasi Sebelum Adanya Aplikasi SIDIA.....	78
B. Penerapan Aplikasi SIDIA dalam Layanan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa	80
C. Hasil Penerapan Aplikasi SIDIA dalam Layanan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa	83
D. Bagan Hasil Penelitian	86
BAB VI PENUTUP	87
A. Simpulan.....	87
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian	10
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	41
Tabel 4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	37
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian	39
Gambar 3.2 Barcode Lokasi Penelitian.....	39
Gambar 3.3 Prosedur Penelitian.....	47
Gambar 4.1 Susunan Organisasi Kantor Kemenag Kab. Blitar	52
Gambar 4.2 Susunan Seksi Pendma Kemenag Kab. Blitar.....	53
Gambar 4.3 Aplikasi SIDIA.....	56
Gambar 4.5 Alur Pembuatan Surat Rekomendasi Mutasi Sebelum Adanya Aplikasi SIDIA.....	58
Gambar 4.6 Menu Aplikasi SIDIA	62
Gambar 4.7 Alur Pembuatan Surat Rekomendasi Mutasi (bagi operator madrasah)	63
Gambar 4.8 Alur Layanan Pembuatan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa	65
Gambar 4.9 Data Mutasi Siswa Tahun 2022	66
Gambar 4.10 Unggah Berkas Syarat Surat Rekomendasi Mutasi Siswa	68
Gambar 4.11 Tampilan Menu “Home” Aplikasi SIDIA	69
Gambar 5.1 Hasil Penelitian	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	94
Lampiran 2 Sertifikat Bebas Plagiasi	95
Lampiran 3 Instrumen Wawancara	95
Lampiran 4 Lembar Observasi.....	97
Lampiran 5 Instrumen Dokumentasi.....	98
Lampiran 6 SK Tim Teknis SIDIA	99
Lampiran 7 Foto Wawancara dengan Bapak Budianto.....	102
Lampiran 8 Foto bersama Bapak Syaikhul Munib	103
Lampiran 9 Foto Bersama Bapak Baharuddin	103
Lampiran 10 Tampilan Aplikasi SIDIA.....	104

ABSTRAK

Azizah, Berliana. 2024. *Analisis Layanan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa pada Sistem Informasi Data Terintegrasi (SIDIA) di Seksi Pendidikan Madrasah (PENDMA) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar*. Skripsi. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Kata Kunci : Sistem Informasi Manajemen, SIDIA, Pelayanan Publik, Surat Rekomendasi Mutasi Siswa

Teknologi Informasi dan Komunikasi telah mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk pelayanan jasa di sektor pemerintahan. Salah satu contohnya adalah pemanfaatan aplikasi berbasis administrasi untuk mempermudah dan meningkatkan efisiensi proses administratif. Penelitian ini meneliti penggunaan aplikasi SIDIA di Seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Blitar dan dampaknya pada efektivitas pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa sebelum aplikasi SIDIA diterapkan, pelayanan setelah aplikasi SIDIA diterapkan, dan hasil penerapan aplikasi SIDIA dalam pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik analisis kualitatif yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diperkuat dengan triangulasi sumber dan triangulasi metode.

Hasil penelitian menunjukkan: a) pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa sebelum aplikasi SIDIA belum memenuhi standar yang ditetapkan dalam UU No. 25 Tahun 2009; b) penerapan aplikasi SIDIA berhasil mengatasi kekurangan tersebut dan mencapai tujuan pembuatannya; c) data dan informasi terkait surat rekomendasi mutasi siswa dapat dikelola dengan lebih baik, sehingga menghasilkan layanan yang lebih akurat dan terukur.

ABSTRACT

Azizah, Berliana. 2024. *Analysis of Student Mutation Recommendation Letter Services in the Integrated Data Information System (SIDIA) in the Madrasah Education Section (PENDMA) of the Blitar District Ministry of Religion Office*. Thesis. Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teaching, State Islamic University Maulana Malik Ibrahim Malang.

Keywords : Management Information System, SIDIA, Public Service, Student Mutation Recommendation Letter

Information and Communication Technology has changed various aspects of life, including services in the government sector. One example is the utilization of administration-based applications to simplify and improve the efficiency of administrative processes. This study examines the use of the SIDIA application in the Madrasah Education Section of the Blitar Regency Ministry of Religious Affairs and its impact on the effectiveness of making student mutation recommendation letters. This study aims to describe the service of making student mutation recommendation letters before the SIDIA application is implemented, the service after the SIDIA application is implemented, and the results of the application of SIDIA in making student mutation recommendation letters.

This research uses a qualitative approach with descriptive methods. Data collection was done through interviews, observation, and documentation. Data analysis used qualitative analysis techniques consisting of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Data validity was strengthened by source triangulation and method triangulation.

The results showed: a) the service of making student mutation recommendation letters before the SIDIA application did not meet the standards set out in Law No. 25 of 2009; b) the application of the SIDIA application succeeded in overcoming these shortcomings and achieving the purpose of its creation; c) data and information related to student mutation recommendation letters can be better managed, resulting in more accurate and measurable services.

ملخص

عزيزة، برليانة 2024. تحليل خدمات رسائل التوصية بالطرفة الطلابية في نظام المعلومات المتكامل للبيانات في قسم التعليم المدرسي في مكتب وزارة الشؤون الدينية في مقاطعة بليتار. الأطروحة. برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية، كلية التربية وعلوم الكيجوروان، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج.

الكلمات المفتاحية : نظام المعلومات الإدارية، نظام إدارة المعلومات الإدارية، الخدمة رسالة التوصية بتحويل الطالب.

لقد غيرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مختلف جوانب الحياة، بما في ذلك الخدمات في القطاع الحكومي. ومن الأمثلة على ذلك استخدام التطبيقات القائمة على الإدارة لتبسيط وتحسين كفاءة في قسم التعليم المدرسي SIDIA العمليات الإدارية. تبحث هذه الدراسة في استخدام تطبيق التابع لوزارة الشؤون الدينية في محافظة بليتار وأثره على فعالية عمل خطابات توصية الطفرات الطلابية. تهدف هذه الدراسة إلى وصف خدمة عمل خطابات التوصية بالطرفة الطلابية قبل تطبيق في عمل خطابات التوصية SIDIA ، ونتائج تطبيق SIDIA ، والخدمة بعد تطبيق SIDIA بالطرفة الطلابية.

يستخدم هذا البحث منهجاً نوعياً باستخدام الأساليب الوصفية. تم جمع البيانات من خلال المقابلات والملاحظة والتوثيق. واستخدم في تحليل البيانات تقنيات التحليل النوعي التي تتكون من جمع البيانات، واختزال البيانات، وعرض البيانات، واستخلاص النتائج. تم تعزيز صحة البيانات من خلال تثليث المصدر وتثليث المنهج.

أظهرت النتائج: أ) أن خدمة إعداد خطابات التوصية بالطرفة الطلابية قبل تطبيق SIDIA لم تكن تفي بالمعايير المنصوص عليها في القانون رقم 25 لعام 2009؛ ب) نجح تطبيق تطبيق SIDIA في التغلب على هذه النواقص وتحقيق الغرض من إنشائه؛ ج) يمكن إدارة البيانات والمعلومات المتعلقة بخطابات التوصية بالطرفة الطلابية بشكل أفضل، مما أدى إلى خدمات أكثر دقة وقابلة للقياس.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penelitian skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi Arab dan Latin yang mengacu pada pedoman transliterasi berdasarkan keputusan Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158 Tahun 1987 dan Nomor 0543 b/U/1987, sebagaimana diuraikan sebagai berikut:

A. Huruf

Arab	Latin
ا	a
ب	b
ت	t
ث	ts
ج	j
ح	h
خ	kh
د	d
ذ	dz
ر	r

Arab	Latin
ز	z
س	s
ش	sy
ص	sh
ض	dl
ط	th
ظ	zh
ع	‘
غ	gh
ف	f

Arab	Latin
ق	q
ك	k
ل	l
م	m
ن	n
و	w
ه	h
ء	‘
ي	y

B. Vokal Panjang

Vokal (a) panjang = â

Vokal (i) panjang = î

Vokal (u) panjang = û

C. Vokal Diftong

Arab	Latin
أَوْ	aw
أَيَّ	ay
او	u
اي	i

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Dunia saat ini sedang berada dalam perkembangan teknologi yang semakin pesat. Teknologi informasi adalah perkembangan di bidang informasi yang digunakan untuk mengumpulkan dan mendistribusikan informasi untuk tugas sehari-hari.² Sehingga dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi adalah suatu teknologi yang berhubungan dengan pengolahan data menjadi informasi. Bukti empiris dan data obyektif membuktikan bahwa kemajuan dan inovasi teknologi informasi akan terus meningkat di masa mendatang.³ Oleh karenanya, sangat penting bagi setiap individu untuk memanfaatkan kemajuan teknologi sekaligus menunjukkan kemahiran dalam mengidentifikasi konsekuensi potensial yang mungkin ditimbulkannya terhadap bisnis atau institusi pemerintahan.

Manusia menghabiskan sebagian waktunya untuk bertukar informasi melalui berbagai bentuk interaksi dan komunikasi dengan orang lain dan dari berbagai macam fasilitas teknologi yang tersedia.⁴ Teknologi informasi berkembang lebih cepat, sehingga jarak dan waktu tidak menjadi kendala dalam berinteraksi di manapun dan kapanpun. Dalam konteks globalisasi dan percepatan teknologi informasi, penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM)

² A Karim et al., *Pengantar Teknologi Informasi*, ed. Tim Yayasan Labuhanbatu Berbagai Gemilang, 1st ed. (Sumatera Utara: Yayasan Labuhanbatu Berbagai Gemilang, 2020).

³ Adisel, "MANAJEMEN SISTEM INFORMASI PEMBELAJARAN," *Journal of Administration and Educational Management* 2, no. 2 (2019): 105–12, <https://doi.org/https://doi.org/10.31539/alignment.v2i2.900>.

⁴ Muhammad Anshar Akil, *Sistem Informasi Manajemen Strategi Mengelola Organisasi Profesional Di Era Digital* (Makassar: Alauddin University, 2013).

telah menjadi suatu kebutuhan mendesak bagi sektor layanan publik. Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik atau instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang dilakukan sesuai standar dan peraturan yang telah ditetapkan, pemerintah melalui lembaga dan segenap aparaturanya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.⁵

Para ahli di sektor informasi telah menerapkan orientasi atau penyesuaian baru di bidang SIM sebagai reaksi terhadap masalah ini.⁶ Stoner berpendapat mengenai SIM ialah sarana formal untuk memberikan manajemen data yang tepat dan tepat waktu yang diperlukan untuk mendukung pengambilan keputusan dan memungkinkan bisnis untuk berhasil melaksanakan tugas perencanaan, pengendalian, dan operasi.⁷ Sistem ini memungkinkan pengelolaan data secara efisien, meningkatkan kinerja SDM, mengurangi biaya operasional, dan menyediakan informasi lebih cepat, akurat, dan nyaman. Selain itu, sistem informasi manajemen juga dapat meningkatkan layanan pendidikan, mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik, dan menyediakan informasi yang lebih akurat dan tepat waktu.

Sistem Informasi Manajemen berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. SIM dapat membantu organisasi publik dalam mengelola data dan informasi dengan lebih efektif dan efisien, sehingga dapat meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pelayanan kepada

⁵ Rizki Wahyuniardi and Hedytisa Renaldo Nababan, "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan," *Jurnal Teknik Industri* 19, no. 2 (2018): 118–26, <https://doi.org/10.56457/jimk.v5i1.38>.

⁶ Adisel, "MANAJEMEN SISTEM INFORMASI PEMBELAJARAN."

⁷ A. F. Stoner, James, and Edward Freeman, *Manajemen Jilid I*, ed. Alexander (Jakarta: PT. Prahallindo, 1996).

masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Kualitas pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Dengan adopsi sistem informasi manajemen yang baik, instansi pemerintah dapat mempercepat proses pengambilan keputusan, mengurangi birokrasi, serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.⁸ Adanya informasi yang terintegrasi dan terpusat, pemerintah dapat merespons kebutuhan masyarakat secara lebih tepat dan efektif. Hal ini akan memberikan dampak positif pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan

Dalam dunia pendidikan, SIM berperan penting dalam membantu berbagai pihak, seperti guru, siswa, orang tua, dan administrator, untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka dengan lebih efektif dan efisien. SIM membantu mengelola data dan informasi pendidikan dengan lebih terpusat, terorganisir, dan mudah diakses. Selain itu, SIM dapat membantu mendukung inovasi dan perubahan dalam pendidikan.

Informasi yang tersedia melalui SIM dapat digunakan untuk mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan mengembangkan program-program baru yang inovatif. Beberapa jenis teknologi informasi dan komunikasi di bidang pendidikan telah dibuat untuk memenuhi kebutuhan berbagai bidang, contohnya adalah Sistem Informasi dan Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan (SIMPATIKA), Data Pokok

⁸ Otanius Laia, Odaligoziduhu Halawa, and Palindungan Lahagu, "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik," *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi* 1, no. 1 (2022): 70–76, <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15>.

Pendidikan (DAPODIK), Sistem Informasi Akademik (SIKAD), *e-learning*, Sistem Penilaian Akreditasi Sekolah/Madrasah (SISPA), Aplikasi Analisis Kebutuhan Guru & Tenaga Kependidikan (A-GTK), dan lain sebagainya.

Melihat pentingnya sistem informasi manajemen dalam menunjang kinerja serta mutu pelayanan, Seksi Pendidikan Madrasah (PENDMA) di Kementerian Agama Kabupaten Blitar telah melakukan pemanfaatan sistem informasi manajemen dalam pengelolaan mutasi siswa. Surat rekomendasi mutasi siswa oleh Kepala Seksi Pendidikan Madrasah memiliki tingkat penting yang signifikan dalam proses mutasi siswa. Surat tersebut mengindikasikan persetujuan dan dukungan dari pihak sekolah asal terhadap keputusan siswa untuk berpindah ke sekolah lain.⁹ Selain itu, surat rekomendasi tersebut juga memberikan informasi yang penting bagi sekolah tujuan terkait dengan prestasi atau catatan siswa yang berencana untuk mutasi.

Adanya surat rekomendasi dari Kepala Seksi Pendidikan Madrasah, proses mutasi siswa bisa menjadi lebih lancar dan terorganisir. Hal ini dapat membantu pihak terkait untuk memastikan bahwa siswa yang melakukan mutasi memiliki persyaratan dan kualifikasi yang sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh sekolah tujuan. Oleh sebab itu, penulis merasa tertarik untuk melakukan pengkajian terkait penerapan SIM berupa aplikasi Sistem Informasi Data Terintegrasi (SIDIA). Di dalam aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah layanan administrasi serta menunjang kinerja layanan surat rekomendasi mutasi siswa mulai dari pendataan awal hingga proses akhir menjadi surat rekomendasi mutasi siswa. Melalui deskripsi diatas penulis ingin

⁹ I Gusti Ngurah Wijaksana, "Surat Rekomendasi Mutasi Siswa Madrasah," 2019, <https://bali.kemenag.go.id/provinsi/artikel/surat-rekomendasi-mutasi-siswa-madrasah>.

melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Layanan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa pada Sistem Informasi Data Terintegrasi (SIDIA) di Seksi Pendidikan Madrasah (PENDMA) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar**”.

B. Fokus Penelitian

Melalui penjelasan latar belakang penelitian tersebut, dapat ditarik sebuah permasalahan yang dirumuskan sebagai berikut.

1. Bagaimana layanan surat rekomendasi mutasi siswa sebelum adanya aplikasi SIDIA di Kemenag Kabupaten Blitar?
2. Bagaimana penerapan aplikasi SIDIA dalam layanan surat rekomendasi mutasi siswa di Kemenag Kabupaten Blitar?
3. Bagaimana hasil dari penggunaan aplikasi SIDIA dalam layanan surat rekomendasi mutasi siswa di Kemenag Kabupaten Blitar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan adanya rumusan masalah diatas, dapat dirumuskan tujuan penelitian ini sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui dan menganalisis layanan surat rekomendasi mutasi siswa sebelum adanya aplikasi SIDIA di Kemenag Kabupaten Blitar.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis penerapan aplikasi SIDIA dalam layanan surat rekomendasi mutasi siswa di Kemenag Kabupaten Blitar.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis hasil dari penggunaan aplikasi SIDIA dalam layanan surat rekomendasi mutasi siswa di Kemenag Kabupaten Blitar.

D. Manfaat Penelitian

Adanya penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat yang konkret bagi masyarakat pada umumnya, dan juga bagi penulis khususnya, serta dapat memberikan manfaat teoritis maupun praktis sebagaimana berikut.

1. Ditinjau Melalui Segi teoritis

Adapun manfaat yang relevan terkait hasil penelitian berikut adalah sebagai bahan refleksi mengenai pemanfaatan sistem informasi manajemen melalui implementasi penggunaan aplikasi SIDIA untuk peningkatan mutu sistem digitalisasi layanan informasi yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Blitar.

2. Ditinjau Melalui Segi praktis

- a. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian berikut secara akademis diharapkan dapat memberikan informasi baru dan memperluas pengetahuan mengenai pemanfaatan sistem informasi manajemen melalui aplikasi SIDIA yang ada di Kementerian Agama Kabupaten Blitar.

- b. Bagi Peneliti

Penelitian berikut bagi peneliti diharapkan dapat memperoleh jawaban dari permasalahan yang diteliti serta mendapatkan tambahan wawasan mengenai pemanfaatan sistem informasi manajemen.

E. Orisinalitas Penelitian

Banyak penelitian yang membahas mengenai sistem informasi manajemen namun dengan fokus yang berbeda. Berdasarkan penelitian oleh Mubarak, “Implementasi Sistem Informasi dan Manajemen Pendidik dan

Tenaga Kependidikan (SIMPATIKA) dalam Pembayaran Tunjangan Profesi Guru Madrasah (di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai)” belum dapat berjalan dengan maksimal karena SDM serta fasilitas yang masih belum memadai.¹⁰ Akibatnya penerbitan Surat Keputusan mengalami keterlambatan, sehingga proses pembayaran tunjangan profesi guru juga mengalami keterlambatan.

Pada 2019, Novita juga telah melakukan penelitian yang berjudul “Manajemen Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (SIMPATIKA) dalam Peningkatan Layanan Pendidikan di Bidang Pendidikan Madrasah (DIKMAD) Kementerian Agama Kabupaten Sleman”.¹¹ Hasil dari penelitian ini adalah penerapan SIMPATIKA dalam upaya peningkatan layanan pendidikan sudah dilaksanakan dengan maksimal dan sesuai dengan tujuannya. Layanan pendidikan di Bidang DIKMAD telah mengalami peningkatan yakni membantu dalam pengambilan keputusan, kemudahan dalam mengakses, dan data dapat diakses dengan aman, serta pengguna pelayanan merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh bidang DIKMAD.

Selanjutnya, penelitian oleh Sofi Fahmiani, dkk, dengan judul “Implementasi Aplikasi Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama (SIAGA) dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif di Seksi Pendidikan

¹⁰ Mubarak, “Implementasi Sistem Informasi Dan Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan (SIMPATIKA) Dalam Pembayaran Tunjangan Profesi Guru Madrasah (Di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai),” 2019, <https://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/13535/1/161801016> - Mubarak- Fulltext.pdf.

¹¹ Novita Rima Putri, “MANAJEMEN SISTEM INFORMASI PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN (SIMPATIKA) DALAM PENINGKATAN LAYANAN PENDIDIKAN DI BIDANG PENDIDIKAN MADRASAH (DIKMAD) KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SLEMAN,” *Duke Law Journal* (Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019).

Agama Islam (PAIS) Kementerian Agama Kabupaten Lamongan”.¹² Hasil penemuan dari penelitian ini yakni menunjukkan bahwa fungsi-fungsi administratif di Seksi PAIS berjalan dengan tepat. Seksi PAIS Kemenag Kab. Lamongan secara otomatis menangani semua fungsi administratif dalam aplikasi SIAGA. Namun demikian, terdapat beberapa kendala dalam penyediaan layanan administrasi melalui program SIAGA, yaitu terkait guru agama yang kurang memiliki pengetahuan terkini.

Anisah Rachmadani, pada 2021 melakukan penelitian mengenai sistem informasi manajemen dengan judul “Evaluasi Penerapan Aplikasi *Education Management Information System* (EMIS) dalam Pengolahan Data Pendidikan Islam di Kementrian Agama Kabupaten Malang”.¹³ Temuan penelitian dari penelitian yang dilakukan oleh Anisah Rachmadani menunjukkan bahwa implementasi aplikasi *Education Management Information System* (EMIS) berjalan efektif. Namun demikian, Madrasah terpencil menghadapi tantangan dalam hal jaringan, terutama dalam hal pemeliharaan dan mengatasi kesulitan yang muncul ketika banyak pengguna mengakses program.

Pada tahun yang sama, Rais Affarug Zunnurain juga meneliti dengan tema yang sama, “Analisis Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan

¹² Sofi Fahmiani, Muhammad Tanwirul Qulub, and Arif Mansyuri, “Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Dan Administrasi Guru Agama (Siaga) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif Di Seksi Pendidikan Agama Islam (PAIS) Kementerian Agama Kabupaten Lamongan,” *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 2, no. 1 (2020): 63–77, <https://doi.org/10.15642/japi.2020.2.1.63-77>.

¹³ Anisah Rachmadani, “EVALUASI PENERAPAN APLIKASI EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (EMIS) DALAM PENGOLAHAN DATA PENDIDIKAN ISLAM DI KEMENTRIAN AGAMA KABUPATEN MALANG,” *E-Thesis UIN Malang* (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021).

Pelayanan Pendidikan di Madrasah Aliyah Aisyiyah Kota Binjai”.¹⁴ Hasil penemuan dari penelitian yang dilakukan oleh Rais Affaruz Zunnurain yakni penerapan SIM yang dilakukan di MA Aisyiyah Kota Binjai melalui akun media kepunyaan madrasah berupa *Facebook, Instagram, WhatsApp Group, Google Classroom*, dan EMIS berperan dalam meningkatkan layanan pendidikan. Namun terdapat faktor penghambat dalam penerapan sistem informasi manajemen tersebut, yaitu kepemilikan teknologi yang dapat mengakses informasi dari madrasah belum merata, serta akses jaringan masih belum terjangkau dengan merata.

Dari beberapa penelitian di atas terdapat banyak kekurangan dalam implementasi sistem informasi manajemen, yaitu tidak meratanya melekat teknologi masyarakat saat menggunakan sistem informasi teknologi sehingga mutu pelayanan masih belum terlaksana dengan baik. Fasilitas yang terdapat dalam lembaga juga masih belum memadai, sehingga menghambat proses kinerja pegawai yang berakibat tidak dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi.

Berbagai penelitian yang menganalisis Sistem Informasi Manajemen, namun fokus penelitian berbeda secara signifikan di antara mereka karena tujuan penelitian masing-masing penelitian yang unik yang berasal dari masalah yang diidentifikasi oleh peneliti. Penelitian ini berfokus pada analisis model sistem informasi manajemen yang digunakan untuk menghasilkan surat rekomendasi mutasi melalui sebuah aplikasi. Untuk memudahkan pemahaman

¹⁴ R A Zunnurain, “Analisis Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Madrasah Aliyah Aisyiyah Kota Binjai,” *Manajemen Pendidikan* (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2021).

mengenai kemiripan dan disimilaritas antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan saat ini, maka penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel seperti yang diuraikan di bawah ini.

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian

No	Nama Peneliti, judul, bentuk (Skripsi/Tesis/Jurnal/dll), penerbit, tahun terbitan.	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
1	Rais Affarug Zunnurain, “Analisis Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan di Madrasah Aliyah Aisyiyah Kota Binjai”, Skripsi, UIN Sumatera Utara Medan, 2021.	a. Menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. b. Variabel yang dibahas terkait pelayanan pendidikan	Penelitian yang dilakukan lebih fokus kepada penggunaan sosial media seperti <i>Facebook</i> , <i>Instagram</i> , dan <i>WhatsApp Group</i> yang digunakan lembaga tersebut serta memanfaatkan penggunaan <i>Google Classroom</i> dan <i>EMIS</i> .	Penelitian yang dilakukan adalah untuk menganalisis pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi menggunakan aplikasi <i>SIDIA</i> .
2	Anisah Rachmadani, “Evaluasi Penerapan Aplikasi <i>Education Management Information System (EMIS)</i> dalam Pengolahan Data Pendidikan Islam di Kementrian Agama Kabupaten Malang”, Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021.	a. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian yang bersifat kualitatif melalui pendekatan deskriptif kualitatif b. Pembahasan terkait pengelolaan pada sistem	Penelitian yang dilakukan menggunakan aplikasi <i>EMIS</i>	

		informasi manajemen		
3	Renika Mila Andriyanti, “Implementasi Pelayanan Sertifikasi Guru Melalui Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (SIMPATIKA) di Seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo”, Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2022.	a. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif b. Variabel yang dibahas mengenai pelayanan pada suatu lembaga	Pelayanan Sertifikasi Guru Melalui Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (SIMPATIKA)	
4	Novita Rima Putri, “Manajemen Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (SIMPATIKA) dalam Peningkatan Layanan Pendidikan di Bidang Pendidikan Madrasah (DIKMAD) Kementerian Agama Kabupaten Sleman”, Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019.	a. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif b. Variabel yang dibahas mengenai pelayanan melalui aplikasi pada suatu lembaga	Pembahasan terkait manajemen SIMPATIKA untuk meningkatkan pelayanan pendidikan	
5	Mubarak, “Implementasi Sistem Informasi dan Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan (SIMPATIKA) dalam Pembayaran Tunjangan Profesi Guru Madrasah (Di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai)”, Tesis, Universitas Medan Area, 2019.	a. Jenis penelitian yang dipakai adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. b. Pembahasan terkait pengelolaan pada sistem informasi manajemen	Pembahasan terkait implementasi SIMPATIKA untuk pembayaran tunjangan profesi guru madrasah	
6	Sofi Fahmiani, Muhammad Tanwirul Qulub. Arif Mansyuri, “Implementasi Aplikasi Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama (SIAGA) dalam Meningkatkan Pelayanan	a. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif b. Variabel yang dibahas mengenai	Pembahasan terkait implementasi aplikasi Sistem Informasi dan Administrasi	

	Administratif di Seksi Pendidikan Agama Islam (PAIS) Kementerian Agama Kabupaten Lamongan”, Jurnal, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2020.	pelayanan melalui aplikasi pada suatu lembaga	Guru Agama (SIAGA)	
--	---	---	--------------------	--

F. Definisi Istilah

1. Pelayanan Publik

Pemerintah melalui organisasinya menyediakan layanan barang dan jasa kepada masyarakat sesuai standar dan peraturan yang telah ditetapkan.

2. Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Sistem informasi manajemen adalah sistem yang dirancang dengan kebutuhan spesifik untuk memberikan informasi kepada pengguna dalam suatu institusi atau organisasi.

3. Sistem Informasi Data Terintegrasi (SIDIA)

Sistem Informasi Data Terintegrasi (SIDIA) adalah suatu aplikasi sistem informasi untuk membantu mengolah data madrasah (RA, MI, MTs, MA) se-Kabupaten Blitar yang dikembangkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Blitar.

4. Surat Rekomendasi Mutasi

Surat rekomendasi mutasi adalah surat resmi yang dikeluarkan oleh kepala seksi pendidikan madrasah kementerian agama yang digunakan untuk mengajukan permohonan pindah sekolah karena suatu alasan.

G. Sistematika Kepenulisan

Sistematika penulisan skripsi terbagi menjadi 6 yaitu bagian yang pertama adalah **BAB I** yang menyajikan mengenai konteks penelitian, fokus penelitian,

tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian, definisi istilah, dan sistematika kepenulisan. Bagian yang selanjutnya adalah **BAB II**, bagian ini menyajikan mengenai acuan teori peneliti, perspektif teori tersebut dalam pemikiran Islam dan kerangka berpikir. Pada BAB ini peneliti mencantumkan teori yang menjadi acuan ketika melaksanakan penelitian. Teori ini bersumber dari buku, jurnal, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan sistem informasi manajemen.

BAB III, berisi mengenai metode penelitian yang meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, subjek penelitian, data dan sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, pengecekan keabsahan data, analisis data, dan prosedur penelitian.

BAB IV, berisi tentang paparan data serta hasil temuan selama penelitian dilaksanakan. **BAB V**, bagian ini menyajikan topik-topik yang relevan. Bagian ini akan menguraikan solusi dari rumusan masalah berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti. **BAB VI**, menguraikan simpulan dan rekomendasi yang peneliti sampaikan dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Analisis Pelayanan Publik

1. Pengertian Analisis

Abdul Majid mengemukakan gagasan bahwa analisis merupakan kemampuan untuk menguraikan satuan menjadi unit yang berbeda, kemudian membagi unit tersebut menjadi sub-unit dan membedakan antara dua yang sama, serta mengidentifikasi perbedaan di antara sub-unit yang sama tersebut.¹⁵ Nana Sudjana juga memberikan pengertian yang serupa mengenai analisis, menurutnya analisis merupakan proses memilah kesatuan menjadi komponen atau bagian-bagian sehingga susunan dan hierarkinya jelas.¹⁶ Analisis memungkinkan kita untuk memecahkan integritas besar menjadi komponen atau bagian-bagian yang lebih kecil dan lebih mudah dipahami sehingga kita untuk membuat susunan dan hierarki yang jelas.

Menganalisis membutuhkan keterampilan dan kreativitas. Melakukan aktivitas analisis dapat melatih kemampuan berpikir kritis. Analisis adalah kegiatan yang mencakup beberapa usaha. Usaha tersebut seperti membedakan, menguraikan, dan memilah untuk ditempatkan ke dalam kelompok tertentu untuk dikategorikan dengan tujuan tertentu, ditemukan korelasi atau hubungannya, kemudian dipahami maknanya. Sehingga kemampuan menganalisis sangat penting agar dapat memahami

¹⁵ Abdul Majid, "Strategi Pembelajaran," Cet.7 (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017).

¹⁶ Nana Sudjana, "Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar," Cet.15 (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010).

dan memperjelas informasi yang diberikan. Oleh karenanya, kemampuan analisis sangat diperlukan dalam berbagai bidang, seperti ilmu komputer, ilmu pengetahuan, ilmu sosial, dll.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Layanan di kantor pemerintah mengacu pada upaya pemerintah untuk menyediakan layanan publik. Hal ini terdiri dari berbagai kegiatan, seperti penyebaran informasi, prosedur administratif, dan layanan langsung. Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam menciptakan praktik tata kelola pemerintahan yang baik, karena pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang prima, memenuhi kebutuhan masyarakat, dan menjamin kepuasan masyarakat.

Istilah layanan berasal dari kata “layan” yang berarti menolong, menyediakan apapun yang dibutuhkan orang lain untuk dilayani. Sebagai seorang manusia aktivitas kita tidak lepas atau tidak dapat dipisahkan dari pelayanan.¹⁷ Menurut Moenir, pelayanan adalah tindakan memuaskan dan memenuhi kebutuhan melalui tindakan langsung dari orang lain. Membahas mengenai pelayanan berarti kita membahas tindakan dengan implikasi yang absurd.¹⁸ Pelayanan adalah proses yang menghasilkan produk yang diberikan kepada klien (*customer*) dalam bentuk jasa.

Dalam bukunya, Taufiqurokhman dan Satispi memberikan penjelasan yang mendalam tentang konsep pelayanan publik dalam pemerintahan. Mereka menguraikan bahwa pelayanan publik mencakup

¹⁷ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*, Cet.6 (Jakarta: Bumi Aksara, 2011).

¹⁸ A S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014).

segala bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat, baik dalam bentuk barang publik seperti infrastruktur maupun jasa publik seperti layanan kesehatan dan pendidikan.¹⁹ Pelayanan tersebut pada dasarnya merupakan tanggungjawab Instansi Pemerintah, baik yang berada di tingkat pusat, daerah, maupun yang beroperasi dalam lingkup Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Tujuan utama dari pelayanan publik ini adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta memastikan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan demikian, pelayanan publik menjadi elemen krusial dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mencapai tata kelola pemerintahan yang baik.

Norma hukum yang memberikan ketertiban yang jelas diperlukan untuk menegaskan hak dan kewajiban setiap warga negara, serta pemenuhan tanggung jawab negara dan perusahaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009. Undang-undang ini mengatur tentang asas-asas tata kelola pemerintahan yang benar yang mendasari kinerja layanan pemerintah.

Undang-undang ini menjelaskan “Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga

¹⁹ Taufiqurokhman and Evi Satispi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* (Tangerang Selatan: UMJ PRESS, 2018), https://www.researchgate.net/profile/Taufiqurokhman-Taufiqurokhman/publication/362733431_Teori_Dan_Perkembangan_Menejemen_Pelayanan_Publik/links/62fca1acaa4b1206fab8d221/Teori-Dan-Perkembangan-Menejemen-Pelayanan-Publik.pdf.

negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.²⁰ Dengan adanya undang-undang ini, diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel, serta pemerintah bisa menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku.

3. Asas Pelayanan Publik

Terdapat 12 asas yang menjadi landasan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu:²¹

a. Kepentingan Umum

Pelayanan publik harus berorientasi pada kepentingan masyarakat luas, bukan kepentingan pribadi atau golongan tertentu. Prinsip “kepentingan publik” merupakan landasan bagi penyediaan layanan publik yang efektif dan adil. Dengan berpegang pada prinsip ini, pemerintah dapat memastikan bahwa layanan mereka benar-benar responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi warganya, sehingga dapat membangun masyarakat yang lebih adil dan inklusif.

b. Kepastian Hukum

Penyelenggaraan pelayanan publik harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas, sehingga tercipta kepastian bagi penyelenggara dan penerima layanan. Kepastian hukum dalam asas pelayanan publik merupakan elemen penting

²⁰ DPR RI, “Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009,” Pub. L. No. 25 (2009), <https://jdih.go.id/files/4/2009uu025.pdf>.

²¹ DPR RI.

untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Dengan adanya kepastian hukum, hak dan kewajiban para pihak yang terlibat terlindungi, dan tercipta suasana yang kondusif bagi terciptanya pelayanan publik yang optimal.

c. Kesamaan Hak

Setiap orang, tanpa terkecuali, berhak untuk memperoleh pelayanan publik yang sama. Hak ini tidak boleh dibedakan berdasarkan suku, agama, ras, golongan, jenis kelamin, kondisi fisik, bahasa, status sosial, atau kriteria lainnya.²² Tidak boleh ada hambatan atau rintangan yang tidak perlu yang mempersulit seseorang untuk mendapatkan pelayanan publik. Setiap orang berhak atas pelayanan publik yang berkualitas, yang memenuhi standar yang telah ditetapkan.

d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Setiap hak yang dimiliki oleh penerima pelayanan publik selalu disertai dengan kewajiban untuk memenuhinya. Hak untuk memperoleh pelayanan publik, misalnya, diiringi dengan kewajiban untuk mengikuti prosedur yang berlaku, memenuhi persyaratan yang ditetapkan, dan bersikap sopan kepada penyelenggara pelayanan. Baik penyelenggara maupun penerima pelayanan publik memiliki peran penting dalam mewujudkan keseimbangan hak dan kewajiban. Penyelenggara harus proaktif dalam memberikan

²² Biro Administrasi Kepegawaian Karir dan Informasi (BAKRI), “6 Asas Pelayanan Publik,” 2022.

informasi dan edukasi kepada masyarakat tentang hak dan kewajibannya, sedangkan penerima harus aktif dalam mengawasi dan menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan menerapkan asas ini secara konsisten, diharapkan tercipta hubungan yang harmonis antara penyelenggara dan penerima pelayanan publik, dan *ultimately*, terwujud pelayanan publik yang optimal untuk masyarakat.

e. Keprofesionalan

Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki kompetensi dan keahlian yang memadai untuk melaksanakan tugasnya dengan baik.²³ Hal ini dapat dicapai melalui pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang relevan. Penyelenggara pelayanan publik harus berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Hal ini dapat dilakukan melalui evaluasi kinerja, inovasi, dan adaptasi terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat.

f. Partisipatif

Partisipasi masyarakat dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Masyarakat dapat memberikan masukan tentang kebutuhan dan harapan mereka, dan penyelenggara dapat menggunakan masukan tersebut untuk menyempurnakan pelayanannya.²⁴

g. Persamaan Perlakuan atau Tidak Diskriminatif

²³ DPR RI, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

²⁴ (BAKRI), “6 Asas Pelayanan Publik.”

Penyelenggara pelayanan publik dilarang melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.²⁵ Diskriminasi dapat berupa perlakuan yang berbeda, penolakan pelayanan, atau pembatasan akses terhadap pelayanan publik. Masyarakat harus memiliki akses yang mudah dan terbuka terhadap mekanisme pengaduan jika mereka merasa haknya dilanggar dalam proses pelayanan publik. Pengaduan tersebut harus ditangani dengan adil dan profesional.

h. Keterbukaan

Penyelenggaraan pelayanan publik harus terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat. Informasi tentang pelayanan publik harus *readily available* dan mudah dipahami.

i. Akuntabilitas

Penyelenggara pelayanan publik harus mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada masyarakat. Masyarakat berhak untuk menilai dan memberikan masukan terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik. Hal ini dapat dilakukan melalui mekanisme pengaduan, survei kepuasan masyarakat, forum komunikasi masyarakat, dan media massa. Penyelenggara pelayanan publik harus menindaklanjuti masukan dari masyarakat.

j. Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan

²⁵ DPR RI, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas, lansia, wanita hamil, dan anak-anak, harus mendapatkan akses yang mudah dan tidak diskriminatif terhadap pelayanan publik. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan merupakan cerminan komitmen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang adil, inklusif, dan berpihak pada kelompok rentan.²⁶ Dengan menerapkan asas ini secara konsisten, diharapkan kelompok rentan dapat memperoleh akses yang sama terhadap pelayanan publik dan kualitas hidup mereka dapat meningkat.

k. Ketepatan Waktu

Penyelenggara pelayanan publik harus menyelesaikan pelayanan publik dengan tepat waktu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini berarti bahwa: 1) terdapat standar waktu yang jelas untuk setiap jenis pelayanan publik; 2) penyelenggara pelayanan publik harus menyelesaikan pelayanan publik dalam batas waktu yang telah ditentukan; 3) masyarakat berhak mendapatkan informasi tentang perkiraan waktu penyelesaian pelayanan publik. Asas ketepatan waktu merupakan elemen penting dalam membangun pelayanan publik yang berkualitas, efisien, dan efektif.²⁷

l. Kecepatan, kemudahan, keterjangkauan

²⁶ (BAKRI), “6 Asas Pelayanan Publik.”

²⁷ (BAKRI).

Pelayanan publik harus diselenggarakan dengan cepat, mudah, dan terjangkau oleh masyarakat.²⁸ Penyelenggara pelayanan publik harus menyederhanakan prosedur pelayanan publik agar mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan merupakan kunci untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan menerapkan asas ini secara konsisten, diharapkan masyarakat dapat memperoleh akses yang mudah dan murah terhadap pelayanan publik yang berkualitas, dan *ultimately*, terwujud pelayanan publik yang optimal dan berkontribusi pada peningkatan daya saing bangsa.

Pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah atau bisnis yang kredibel dapat membantu mengoptimalkan demokrasi dan hak asasi manusia, serta meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah dan administrasi publik. Meningkatkan rasa keyakinan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga penyedia pelayanan publik adalah sebuah aktivitas yang harus dilakukan bersamaan dengan ekspektasi dan kebutuhan segenap warga negara dan penduduk terhadap peningkatan pelayanan publik.

4. Indikator Pelayanan Publik

Setiap lembaga pemerintahan didirikan dengan maksud untuk memastikan kepuasan masyarakat, dan keberhasilan tercapai ketika tujuan ini terpenuhi. Kata “kepuasan masyarakat” pada dasarnya lebih dekat

²⁸ (BAKRI).

dengan makna kemudahan dalam mengakses segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat.²⁹ Dalam kaitannya dengan layanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa oleh Seksi Pendma, masyarakat merasa puas apabila kesulitan dalam proses mendapatkan surat rekomendasi mutasi siswa mendapatkan perhatian oleh pemerintah.

Dengan memberikan perhatian dan layanan yang baik, masyarakat akan merasa senang dan akhirnya merasa puas dengan pelayanan yang diterima.³⁰ Hal ini terutama terkait dengan kemudahan dalam proses pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa. Kepuasan masyarakat merupakan hal yang sangat diinginkan dan penting dalam sistem manajemen modern saat ini.

Terdapat lima indikator pelayanan publik menurut Fitzsimmons (dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin) yang terdiri dari *reliability* (Kehandalan), *tangibles* (Bukti Langsung), *responsiveness* (Daya Tanggap), *assurance* (Jaminan), *empathy* (Empati).³¹ Lima indikator tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Kehandalan (*Reliability*)

Keandalan didefinisikan sebagai kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi janji dan menyelesaikan tugas dengan tepat waktu, akurat, dan konsisten.³² Dimensi ini menekankan pada kemampuan

²⁹ Nurul Yaqien, "Urgensi Pelayanan Prima Dalam Peningkatan Mutu Pembelajaran Di Lembaga Pendidikan Islam," *J-MPI (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)* 2, no. 1 (2017): 11–21, <https://doi.org/10.18860/jmpi.v2i1.4355>.

³⁰ Yaqien.

³¹ Zaenal Mukarom and Muhibudin Wijaya Laksana, "Manajemen Pelayanan Publik," 2015.

³² J A Fitzsimmons, M J Fitzsimmons, and S Bordoloi, *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*, McGraw-Hill/Irwin Series Operations and Decision Sciences (McGraw-Hill, 2014).

penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna. Pelayanan publik yang andal memiliki beberapa ciri khas, yaitu:

- 1) Tepat waktu: Pelayanan publik harus diselesaikan dalam waktu yang telah dijanjikan.
- 2) Akurat: Pelayanan publik harus diselesaikan dengan benar dan tanpa kesalahan.
- 3) Konsisten: Pelayanan publik harus memiliki standar kualitas yang sama dan tidak berubah-ubah.
- 4) Tepat guna: Pelayanan publik harus memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna.
- 5) Efisien: Pelayanan publik harus diselesaikan dengan cara yang hemat waktu dan sumber daya.

b. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti Langsung didefinisikan sebagai aspek fisik dari pelayanan publik yang dapat dilihat, diraba, didengar, dan dirasakan oleh pengguna.³³ Dimensi ini menekankan pada penampilan fisik dan kondisi infrastruktur yang digunakan dalam penyediaan layanan. Dalam konteks pelayanan publik melalui aplikasi, dimensi ini menekankan pada kualitas desain, kemudahan penggunaan, dan keamanan aplikasi. Aplikasi pelayanan publik yang memiliki Bukti Langsung yang baik memiliki beberapa ciri khas, yaitu:

³³ Fitzsimmons, Fitzsimmons, and Bordoloi.

- 1) Desain yang menarik dan mudah digunakan: Desain aplikasi harus menarik dan mudah digunakan oleh pengguna, dengan navigasi yang jelas dan intuitif.
- 2) Tampilan yang informatif dan interaktif: Tampilan aplikasi harus informatif dan interaktif, dengan informasi yang lengkap dan mudah dipahami.
- 3) Fitur yang lengkap dan fungsional: Aplikasi harus memiliki fitur yang lengkap dan fungsional untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap didefinisikan sebagai kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, dan penuh perhatian kepada pengguna.³⁴ Dalam konteks pelayanan publik melalui aplikasi, dimensi ini menekankan pada kecepatan aplikasi dalam memproses permintaan pengguna, memberikan informasi, dan menyelesaikan masalah. Aplikasi pelayanan publik yang responsif memiliki beberapa ciri khas, yaitu:

- 1) Kecepatan dalam memuat dan memproses permintaan: Aplikasi harus dapat memuat dan memproses permintaan pengguna dengan cepat tanpa *lag* atau *error*.
- 2) Ketepatan dalam memberikan informasi: Aplikasi harus dapat memberikan informasi yang akurat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

³⁴ Fitzsimmons, Fitzsimmons, and Bordoloi.

3) Kemudahan dalam navigasi: Pengguna harus dapat dengan mudah menavigasi aplikasi dan menemukan informasi yang mereka cari.

4) Kemudahan dalam berkomunikasi dengan petugas: Pengguna harus dapat dengan mudah berkomunikasi dengan petugas melalui aplikasi, seperti melalui *live chat* atau pesan instan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan didefinisikan sebagai kemampuan penyedia layanan untuk menciptakan rasa aman dan kepercayaan bagi pengguna.³⁵ Dalam konteks pelayanan publik melalui aplikasi, jaminan mengacu pada kemampuan aplikasi untuk menciptakan rasa aman dan kepercayaan bagi pengguna. Dimensi ini menekankan pada keamanan data pengguna, kelancaran proses pelayanan, dan kemudahan akses informasi.³⁶

e. Empati (*Empathy*)

Empati didefinisikan sebagai kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merespon kebutuhan, keinginan, dan perasaan pengguna.³⁷ Dimensi ini menekankan pada desain aplikasi yang *user-friendly*, kemudahan penggunaan, dan kemampuan aplikasi untuk memberikan solusi yang tepat kepada pengguna. Aplikasi

³⁵ Fitzsimmons, Fitzsimmons, and Bordoloi.

³⁶ Ani Yoraeni et al., *Sistem Informasi Manajemen*, ed. M.Kom Sayyid Jamal Al Din, SE., Abdiku: *Jurnal Pengabdian Kepada ...* (Jakarta Selatan, DKI Jakarta: PT. Scifintech Andrew Wijaya, 2023).

³⁷ Fitzsimmons, Fitzsimmons, and Bordoloi, *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*.

pelayanan publik yang empatik dapat meningkatkan kepuasan pengguna, kepercayaan pengguna, loyalitas pengguna, dan citra positif penyedia layanan. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan publik untuk selalu berusaha meningkatkan empati aplikasinya.

B. Surat Rekomendasi Mutasi

Meilinda mendefinisikan surat sebagai “sarana komunikasi tertulis yang bersumber dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk memberitahukan suatu kabar”.³⁸ Bentuk komunikasi ini dapat berupa surat resmi, surat pribadi, atau surat bisnis, dan seringkali digunakan untuk menyampaikan pesan yang memerlukan dokumentasi atau kejelasan dalam penyampaian informasi. Selanjutnya, Rosalin berpendapat bahwa “surat adalah sebuah naskah tertulis yang manfaatnya sebagai media untuk menyampaikan pesan yang sangat penting bagi organisasi, baik bersifat umum maupun tertutup”.³⁹

Junus mengemukakan surat ialah suatu sarana komunikasi yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain, baik secara perseorangan maupun lembaga, untuk menyebarkan informasi berbentuk tulisan di atas kertas.⁴⁰ Sebagai bentuk komunikasi resmi, surat dapat digunakan untuk menyampaikan informasi, keputusan, atau instruksi kepada pihak-pihak

³⁸ Eva Meilinda, “Perancangan Aplikasi Kearsipan Surat Menyurat Pada Badan Pemerintahan (Studi Kasus: Badan Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana Pontianak),” *Jurnal Khatulistiwa Informatika* 4, no. 2 (2016).

³⁹ Sovia Rosalin, *Manajemen Arsip Dinamis* (Malang: UB Press, 2017).

⁴⁰ Mochammad Junus, “Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk & Surat Keluar Jurusan Teknik Elektro Politeknik Negeri Malang Berbasis Web Melalui Jaringan Intranet Polinema,” *Jurnal Eltek* 16 (2018): 18–32.

terkait, serta sebagai bukti atau dokumentasi yang sah dalam berbagai transaksi atau kegiatan organisasi. Melalui beberapa uraian di atas mengenai definisi surat penulis menarik kesimpulan bahwa surat merupakan cara untuk mengirimkan pesan dari satu pihak ke pihak lain menggunakan media komunikasi tertulis, entah itu secara dalam jaringan (Daring) atau konvensional dengan menggunakan kertas. Dengan demikian, surat memegang peranan vital dalam menjaga kelancaran dan kejelasan komunikasi di dalam suatu entitas organisasi.

Surat rekomendasi berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah “surat yang menyatakan, menguatkan, membenarkan, dan sebagainya bahwa orang yang disebut dapat dipercaya, baik, dan sebagainya”.⁴¹ Seseorang dari perusahaan atau lembaga tertentu akan menggunakan surat rekomendasi untuk memperlihatkan bahwa ia memiliki bukti yang valid dan sah dalam menerima izin dari pihak ketiga. Karena surat-surat administratif diperlukan, surat ini terkadang digunakan sebagai prasyarat untuk berkas-berkas yang diperlukan.

Beberapa contoh surat rekomendasi yang sering ditemui adalah surat rekomendasi mutasi atau pindah sekolah, surat rekomendasi kerja, surat rekomendasi kegiatan, surat rekomendasi beasiswa, surat rekomendasi visa, dan lain sebagainya. Bentuk-bentuk surat rekomendasi tersebut tentu saja memberikan keuntungan bagi penerima dan penulis surat rekomendasi.

Surat rekomendasi mutasi siswa adalah salah satu jenis surat rekomendasi yang dikeluarkan oleh lembaga Kementerian Agama bidang

⁴¹ “Kamus Besar Bahasa Indonesia,” VI, 2023.

Seksi Pendidikan Madrasah. Surat ini dikeluarkan untuk memenuhi syarat administrasi perpindahan sekolah siswa, tanpa adanya rekomendasi dari Kepala Seksi Pendma maka kelengkapan administratif mutasi sekolah akan kurang. Berdasarkan data yang ada, jumlah mutasi siswa setiap tahunnya meningkat.⁴² Sehingga pelayanan pembuatan surat rekomendasi sangat perlu untuk ditingkatkan guna pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Menanggapi hal tersebut, Seksi Pendma Kemenag Kab. Blitar membuat aplikasi yang berguna untuk mengefisienkan layanan surat rekomendasi mutasi. Sistem Data Informasi Terintegrasi (SIDIA) adalah aplikasi yang dikelola oleh Seksi Pendma Kemenag Kab. Blitar. Layanan surat rekomendasi ini mulanya secara manual, namun dinilai kurang efektif dan efisien sehingga dibentuklah aplikasi SIDIA guna meningkatkan kualitas layanan surat rekomendasi mutasi siswa di Kemenag Kab. Blitar.

C. Sistem Informasi Manajemen

Banyak pakar yang mendefinisikan Sistem Informasi Manajemen untuk memudahkan pemahaman. Gordon B. Davis mengemukakan sistem informasi manajemen ialah kerangka kerja yang menghubungkan manusia dan mesin untuk menyediakan informasi yang mendukung fungsi operasional, manajerial, dan pengambilan keputusan di dalam suatu organisasi.⁴³ Manusia menggunakan teknologi dan prosedur untuk mengumpulkan, memproses, dan menyebarkan informasi yang diperlukan untuk menjalankan aktivitas sehari-hari, mengelola sumber daya, serta

⁴² Admin SIDIA Seksi Pendidikan Madrasah, “Rekor Mutasi Siswa” (Blitar: SIDIA Pendma Blitar, 2023), <https://pendma.kemenagkabblitar.id/grafik-mutasi-siswa>.

⁴³ Gordon B Davis, Andres S. Adiwarna, and Bob Widhyartono, *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*, Cet. 8 (Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo, 1999).

mengambil keputusan yang strategis. Sehingga dengan adanya SIM, organisasi dapat memanfaatkan informasi secara efisien dan efektif untuk meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan mereka

Jogiyanto Hartono memberikan definisi sistem informasi manajemen merupakan serangkaian interaksi antara berbagai bentuk sistem informasi yang bertugas untuk mengelola serta mengumpulkan data guna menyediakan informasi yang relevan kepada manajemen di semua tingkatan, demi merencanakan dan mengendalikan tugas-tugas.⁴⁴ Dalam konteks ini, SIM tidak hanya menyediakan informasi kepada manajemen, tetapi juga memungkinkan manajemen untuk mengakses data yang diperlukan untuk merencanakan strategi, mengambil keputusan, serta mengawasi pelaksanaan tugas-tugas di berbagai tingkatan manajerial. Dengan SIM yang efektif, manajemen dapat memperoleh wawasan yang diperlukan untuk membuat keputusan yang cerdas serta mengendalikan operasi organisasi secara lebih efisien.

Sistem informasi manajemen, menurut Danu Wira Pangestu adalah kumpulan interaksi sistem informasi yang diotorisasi untuk mengumpulkan, menyimpan, dan merawat data demi menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk perencanaan dan pengendalian operasi di semua tingkatan manajemen.⁴⁵ Dengan SIM yang efektif, organisasi dapat menyediakan manajemen dengan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu.

⁴⁴ Jogiyanto H. M., "Pengenalan Komputer : Dasar Ilmu Komputer, Pemrograman, Sistem Informasi Dan Intelegensi Buatan / Jogiyanto H.M.," 2nd, cet. 2 ed. (Yogyakarta: Andi Offset, 2000).

⁴⁵ Danu Wira Pangestu, "Teori Dasar Sistem Informasi," *Ilmukomputer.Com*, 2007, 1–33.

Hal ini memungkinkan manajemen untuk merencanakan strategi, mengawasi kinerja, dan mengambil keputusan yang didukung oleh data yang kuat. SIM yang baik juga memastikan bahwa informasi yang diperlukan oleh manajemen tersedia secara efisien, membantu dalam memantau operasi organisasi, dan memungkinkan pengambilan keputusan yang tepat di setiap tingkatan manajemen. Dengan demikian, SIM merupakan aspek yang krusial dalam mendukung kinerja dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa SIM adalah sebuah jaringan protokol pemrosesan data yang dibuat dalam sebuah organisasi dan disetujui untuk mendukung pengambilan keputusan memberikan data/informasi kepada manajemen untuk mendukung sebagai upaya untuk mencapai tujuan. Dalam konteks pengembangan organisasi, sistem informasi manajemen yang terkomputerisasi ini sangat penting untuk membantu memperlancar operasi kegiatan. Dampaknya kinerja para pegawai akan meningkat, lebih efisien, dan *customer* merasa senang terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut.

D. Integrasi Data

Sistem informasi adalah hasil dari penggabungan unsur sistem dan unsur informasi. Dalam kerangka ini, sistem informasi adalah gabungan elemen-elemen yang saling berinteraksi untuk menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi para pengguna. Whitten menyampaikan sistem informasi adalah rangkaian komprehensif yang terdiri dari orang-orang, aktivitas, data, jaringan, dan teknologi yang disatukan secara terintegrasi

untuk mendukung operasi sehari-hari perusahaan dan memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah.⁴⁶

Adanya integrasi yang baik antara berbagai elemen tersebut, Sistem Informasi memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kelancaran organisasi, meningkatkan efisiensi, serta memastikan ketersediaan informasi yang relevan untuk mendukung proses pengambilan keputusan yang tepat. Dalam konteks ini, keterlibatan manajemen sangat penting dalam segala aspek kegiatan organisasi dengan melibatkan satu individu atau lebih untuk mencapai tujuan tertentu melalui kerja sama dan pengoptimalan sumber daya lainnya.

Integrasi data merupakan proses yang dilakukan untuk menggabungkan beberapa dari berbagai sumber data yang berbeda sehingga dapat mendukung pengguna dalam melihat kesatuan data.⁴⁷ Suatu lembaga atau organisasi membutuhkan integrasi data karena organisasi tersebut akan membutuhkan data-data dan informasi dari bagian-bagian yang berbeda yang berada pada organisasi tersebut.

Penerapan integrasi data yang tepat dapat mendukung rencana dan pengembangan suatu lembaga.⁴⁸ Dengan menggabungkan data dari berbagai sumber dan departemen, lembaga dapat memperoleh wawasan

⁴⁶ J L Whitten, L D Bentley, and K C Dittman, *Systems Analysis and Design Methods*, 7th ed. (New York: McGraw-Hill Irwin Education, 2011).

⁴⁷ Maurizio Lenzerini, "Data Integration: A Theoretical Perspective" Part F1214 (2002): 233–46, https://doi.org/10.1007/978-3-031-35539-4_11.

⁴⁸ Anus Wuryanto, "Integrasi Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi Melalui Metode Enterprise Architecture Planning Pada PT. Kayu Permata Bekasi," *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer* 3, no. 2 (2018): 151–58.

yang lebih komprehensif mengenai kinerja mereka, kebutuhan masyarakat, dan tren pasar. Hal ini memungkinkan lembaga untuk membuat keputusan yang lebih terinformasi dan merencanakan strategi pengembangan yang lebih baik.

Integrasi data memainkan peran krusial dalam mendukung pemerintahan yang *agile* dengan memungkinkan akses cepat dan akurat terhadap informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan yang efektif. Dengan mengintegrasikan data dari berbagai sumber, pemerintahan dapat mengoptimalkan proses pengumpulan, analisis, dan pelaporan informasi. Hal ini memungkinkan pemerintahan untuk merespons perubahan dengan lebih cepat dan efisien, serta meningkatkan keterbukaan dan akuntabilitas.

Selain itu, integrasi data juga memungkinkan pemerintahan untuk mengidentifikasi pola, tren, dan insight yang dapat digunakan untuk merancang kebijakan yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, integrasi data menjadi landasan yang kuat bagi pemerintahan yang *agile* dalam menghadapi dinamika perubahan yang terus menerus.

E. Kajian Teoritik dalam Perspektif Islam

Islam memandang pelayanan sebagai wujud nyata dari hubungan saling membantu antar manusia.⁴⁹ Melalui pelayanan, manusia saling bahu-membahu untuk memenuhi kebutuhan dan menyelesaikan masalah

⁴⁹ Muhammad Amin Nur, "Implementasi Nilai-Nilai Islam Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Pendidikan," *Madrasah: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Dasar* 6, no. 2 (2016): 20, <https://doi.org/10.18860/jt.v6i2.3316>.

bersama. Interaksi yang baik mengantarkan pada pelayanan yang optimal, dan pelayanan yang berkualitas memperkuat hubungan antar manusia.

Lembaga/instansi bidang jasa agar dapat memberikan pelayanan yang lebih terarah, seluruh pihak harus mematuhi standar dan nilai-nilai yang digariskan dalam ajaran Islam, yang menegaskan bahwa layanan harus memenuhi harapan konsumen. Terdapat beberapa prinsip menurut pemikiran Islam, sebagai berikut:

1. Prinsip tolong-menolong (*Ta'awun*)

Memberikan *excellent service* kepada orang lain adalah tugas yang sangat terpuji dan dapat membuka ganjaran kebaikan bagi setiap orang melakukannya. Hal ini telah termaklumi dalam QS. Al-Maidah ayat 2 sebagai berikut:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.”⁵⁰

Umat Islam harus mengulurkan tangan menolong mereka yang sedang membutuhkan. Dalam konteks pelayanan di bidang jasa, prinsip ini dapat diwujudkan dalam bentuk pegawai yang bertanggungjawab untuk memproses permintaan pengguna jasa dengan cepat dan efisien.

⁵⁰ NU, “Surat Al Ma’idah Ayat 2,” 2023, <https://quran.nu.or.id/al-ma'idah/2>.

2. Prinsip memberikan kemudahan (*At-Tasyir*)

Allah SWT menurunkan syari'at Islam untuk mengatur dan memudahkan manusia dalam melaksanakan kewajiban yang dibebankan kepadanya, serta meringankan kesulitan dan penderitaan yang dibebankan kepadanya karena Allah SWT menyadari bahwa sifat dasar manusia cenderung enggan terbebani yang mengurangi kebebasannya. Diturunkannya syari'at ini adalah untuk menghapuskan beban berlebihan yang mempersulit masyarakat dan dapat menguras tenaga manusia dalam pelaksanaannya. Hal ini tidak berarti bahwa syariat Islam sepenuhnya menghilangkan tantangan yang mungkin dihadapi individu dalam kehidupan sehari-hari. Sudah sewajarnya jika diharapkan bahwa ketentuan-ketentuan yang diberikan dalam Syariah Islam akan membantu umat manusia Hal ini telah termaktub dalam al-Qur'an Surah Al- Baqarah ayat 185:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا
اللَّهَ عَلَى مَا هَدَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya: “Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur.”⁵¹

Hal ini didukung oleh hadits dari Anas bin Mali RA, ia berkata: “Rasulullah SAW bersabda: Permudahlah dan jangan persulit, berilah buatlah mereka gembira dan jangan buat mereka lari”. (*Muttafaq ‘Alaih*)

⁵¹ NU, “Surat Al Baqarah Ayat 185.”

3. Prinsip persamaan (*Musawah*)

Prinsip persamaan menjadi fondasi penting dalam membangun hubungan antar manusia.⁵² Kesetaraan ini memastikan bahwa setiap individu diperlakukan dengan adil dan hormat, tanpa diskriminasi berdasarkan suku, agama, ras, gender, atau status sosial. Hakikatnya setiap manusia sama disisi Allah, perbedaan manusia hanya terletak pada derajat ketaqwaan masing-masing orang terhadap Allah, seperti firman Allah Surat Al-Hujarat ayat 13

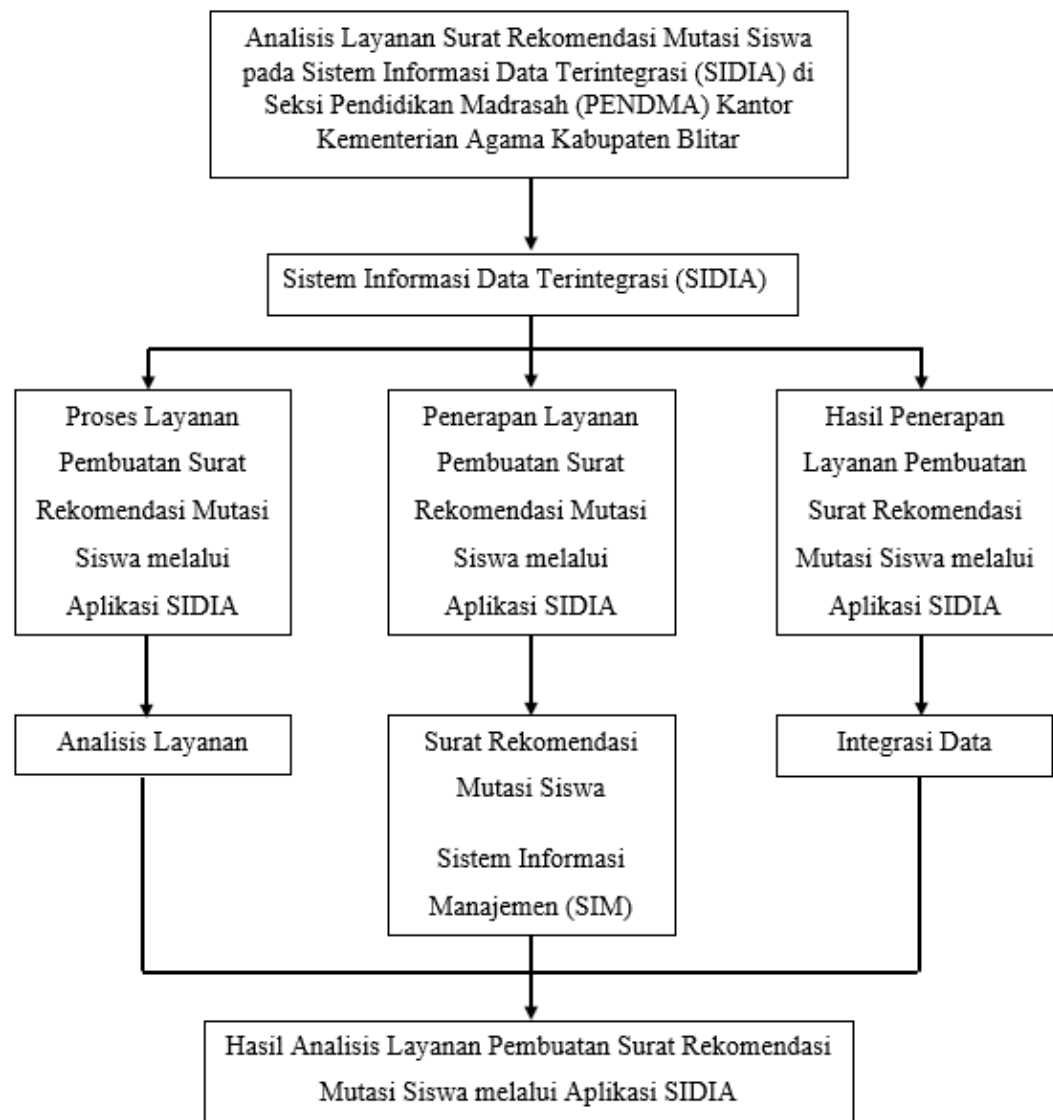
يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ
لِتَعَارَفُوا ۚ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya: “Wahai manusia, sesungguhnya Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan perempuan. Kemudian, Kami menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah adalah orang yang paling bertakwa. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal.”⁵³

⁵² Nur, “Implementasi Nilai-Nilai Islam Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Pendidikan.”

⁵³ NU, “Surat Al Hujurat Ayat 13,” 2023, <https://quran.nu.or.id/al-hujurat/13>.

F. Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan metode kualitatif bersifat deskriptif dalam penelitian ini agar memperoleh informasi dan pemahaman yang jelas dan mendalam. Moleong menyatakan bahwa “penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis, dan tingkah laku yang diamati dari orang-orang yang diteliti”.⁵⁴ Peneliti menyimpulkan bahwa penelitian deskriptif kualitatif dianggap paling relevan untuk menganalisis layanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Blitar, tepatnya di Seksi Pendidikan Madrasah (PENDMA) Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Kantor ini beralamatkan di Jalan Ahmad Yani No. 103, Kota Blitar. Berikut letak lebih jelasnya:

⁵⁴ L J Moleong and T Surjaman, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remadja Karya, 2009).



Gambar 3.1 Lokasi Penelitian

Dapat pula mencari lokasi penelitian dengan cara *scan* melalui barcode berikut:



Gambar 3.2 Barcode Lokasi Penelitian

C. Kehadiran Peneliti

Ketika menggunakan penelitian kualitatif, kehadiran peneliti merupakan hal yang krusial. Moleong berpendapat bahwa dalam eksplorasi subyektif, kehadiran analis itu sendiri atau bantuan orang lain merupakan sarana utama untuk mengumpulkan informasi. Peneliti hadir secara langsung ditempat penelitian, hal ini disebabkan peneliti memerlukan hasil data yang valid. Peneliti telah melakukan pra-penelitian di Kantor Kemenag

Kab. Blitar ketika melaksanakan Magang MBKM di bulan Maret s/d Juni 2023.

D. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah target populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu yang dipilih oleh peneliti guna ditelaah tentang data yang mereka kumpulkan dan kemudian membuat kesimpulan. Adapun subjek dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Wawancara dengan Kepala Sub-Bagian TU Kemenag Kab. Blitar, Bapak Drs. Syaikhul Munib.
2. Wawancara dengan Bapak Drs. Baharuddin selaku Kepala Seksi PENDMA, dan pegawai Seksi PENDMA Kemenag Kab. Blitar, Bapak Budianto selaku pengelola aplikasi SIDIA.
3. Wawancara dengan pengguna layanan surat rekomendasi mutasi siswa; orangtua/wali siswa.

E. Data dan Sumber Data

Pengumpulan data dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan pemahaman tentang keadaan nyata atau untuk mendukung teori yang sudah ada. Dalam menentukan suatu masalah penelitian, terdapat hal yang harus dipertimbangkan, yaitu adanya atau tersedianya sumber data penelitian. Data ialah sumber informasi yang diperoleh oleh peneliti dari sesuatu yang akan diteliti.

1. Data Primer

Data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan Kasubag TU Kantor Kemenag Kab. Blitar, Kasi bidang PENDMA, dan

pegawai PENDMA sebagai informan mengenai layanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa melalui aplikasi SIDIA di Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Peneliti mewawancarai pegawai PENDMA sebanyak dua informan mengenai proses pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa melalui aplikasi SIDIA.

2. Data Sekunder

Untuk menghasilkan data penelitian yang lengkap digunakan data sekunder yang digabungkan dengan data primer. Data sekunder yang berasal dari hasil pengolahan pihak kedua yang merupakan temuan peneliti yang bekerja di lapangan. Kajian pustaka berupa buku, jurnal ilmiah, dan dokumen pendukung lainnya menjadi data sekunder untuk penelitian ini.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah prinsip mencakup daftar masalah, pertanyaan, dan observasi yang disiapkan untuk memperoleh informasi. Sementara itu, instrumen pengumpulan data adalah peralatan yang dipergunakan untuk menaksir informasi yang akan dihimpun. Berikut adalah instrumen penelitian yang digunakan:

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

No	Rumusan Masalah	Jenis Data yang diperlukan	Sumber Data
1	Bagaimana layanan surat rekomendasi mutasi siswa sebelum adanya SIDIA di Kemenag Kabupaten Blitar?	a. Wawancara b. Observasi c. Dokumentasi	a. Wawancara kepada Kepala Seksi PENDMA, dan Pegawai Seksi PENDMA selaku

			pengelola aplikasi SIDIA b. Observasi terkait layanan surat rekomendasi mutasi siswa sebelum adanya aplikasi c. Dokumentasi ketika wawancara dan dokumentasi terkait aplikasi
2	Bagaimana penerapan SIDIA dalam layanan surat rekomendasi mutasi siswa di Kemenag Kabupaten Blitar?	a. Wawancara b. Observasi c. Dokumentasi	a. Wawancara kepada: 1. Kepala Seksi PENDMA 2. Pegawai seksi PENDMA selaku pengelola aplikasi SIDIA 3. Pengguna layanan aplikasi SIDIA b. Observasi terkait penerapan aplikasi c. Dokumentasi ketika wawancara dan dokumentasi terkait aplikasi
3	Bagaimana hasil dari penggunaan SIDIA dalam layanan surat rekomendasi mutasi siswa di Kemenag Kabupaten Blitar?	a. Wawancara b. Observasi c. Dokumentasi	a. Wawancara kepada: 1) Kepala Seksi PENDDMA 2) Pegawai seksi PENDMA selaku pengelola aplikasi SIDIA b. Observasi terkait hasil penerapan aplikasi c. Dokumentasi ketika wawancara dan dokumentasi terkait aplikasi

G. Teknik Pengumpulan Data

Umumnya, teknik pengumpulam data interaktif dan non-interaktif adalah dua jenis pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian

kualitatif. Teknik pengumpulan data interaktif digunakan dalam penelitian ini, dan itu mencakup metode pengumpulan data berikut:

1. Wawancara

Wawancara ini dilakukan secara langsung dengan maksud untuk menemukan permasalahan yang muncul terkait layanan surat rekomendasi mutasi siswa di Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Sugiyono berpendapat bahwa “wawancara adalah percakapan antara dua orang dengan tujuan mendapatkan informasi penting yang mereka inginkan untuk tujuan tertentu”.⁵⁵

Wawancara ini dilakukan kepada beberapa informan seperti Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Pendma, pegawai seksi Pendma, dan pengguna layanan surat rekomendasi mutasi siswa. Sebelum wawancara dilakukan, peneliti telah menyediakan instrumen yang akan diajukan agar wawancara dapat berjalan dengan baik dan sistematis. Peneliti juga mempersiapkan alat perekam suara berupa *recorder* agar hasil wawancara lebih akurat

2. Observasi

Tujuan dari observasi ini adalah untuk memperoleh representasi yang sebenarnya tentang suatu kejadian atau peristiwa guna memecahkan masalah yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan menggunakan observasi tidak terstruktur, metode ini juga bertujuan untuk memperoleh data atau informasi yang lebih lengkap

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D)* (Bandung: Alfabeta, 2008).

dan detail pada saat pelaksanaan. Kegiatan observasi ini dilakukan secara langsung di Kementerian Agama Kabupaten Blitar.

3. Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk melengkapi data yang tidak diperoleh melalui metode lain. Melalui metode ini, penulis menghimpun data dari catatan dokumen yang berisikan laporan jumlah surat rekomendasi mutasi siswa melalui aplikasi SIDIA yang dikelola oleh pihak Pendma Kemenag Kab. Blitar, dan foto saat peneliti melakukan penelitian.

H. Pengecekan Keabsahan Data

Triangulasi adalah pendekatan pemeriksaan keabsahan data yang melibatkan peninjauan data dari berbagai sumber untuk memverifikasi atau membandingkan informasi yang diterima. Berikut ini adalah triangulasi yang digunakan peneliti sebagaimana yang disebutkan oleh Sugiyono, yaitu:⁵⁶

1. Triangulasi sumber adalah metode untuk memverifikasi data yang didapatkan dari banyak sumber, seperti hasil wawancara, arsip, dan dokumen lainnya. Peneliti meng-*compare* data yang tersedia untuk umum dengan data yang diperoleh secara pribadi.
2. Triangulasi metode adalah proses mengevaluasi data yang dikumpulkan dari sumber yang sama dengan menggunakan berbagai cara. Misalnya, data yang dikumpulkan dari observasi diperiksa ulang dengan temuan wawancara. Peneliti melakukan wawancara

⁵⁶ Sugiyono.

dan observasi langsung dengan berbagai informan terkait dengan pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa di Seksi Pendma Kemenag Kab. Blitar.

I. Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan mengumpulkan dan mengatur informasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Pendekatan analisis kualitatif deskriptif diterapkan dalam penelitian ini. Menurut Miles dan Huberman, terdapat tahapan dalam menganalisis data, yaitu:⁵⁷

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah kegiatan pencarian, memperoleh, dan mengumpulkan data secara obyektif dan selaras dengan temuan-temuan wawancara, observasi, dan analisis dokumen.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan, dan penyederhanaan data yang dikumpulkan berdasarkan catatan tertulis di lapangan. Pada tahap ini juga mempertegas, meringkas, dan mengatur data yang benar-benar penting agar dapat ditarik kesimpulan.

3. Penyajian Data

Penyajian data adalah tampilan informasi yang tersusun untuk mendapatkan kesimpulan. Untuk data kualitatif dengan

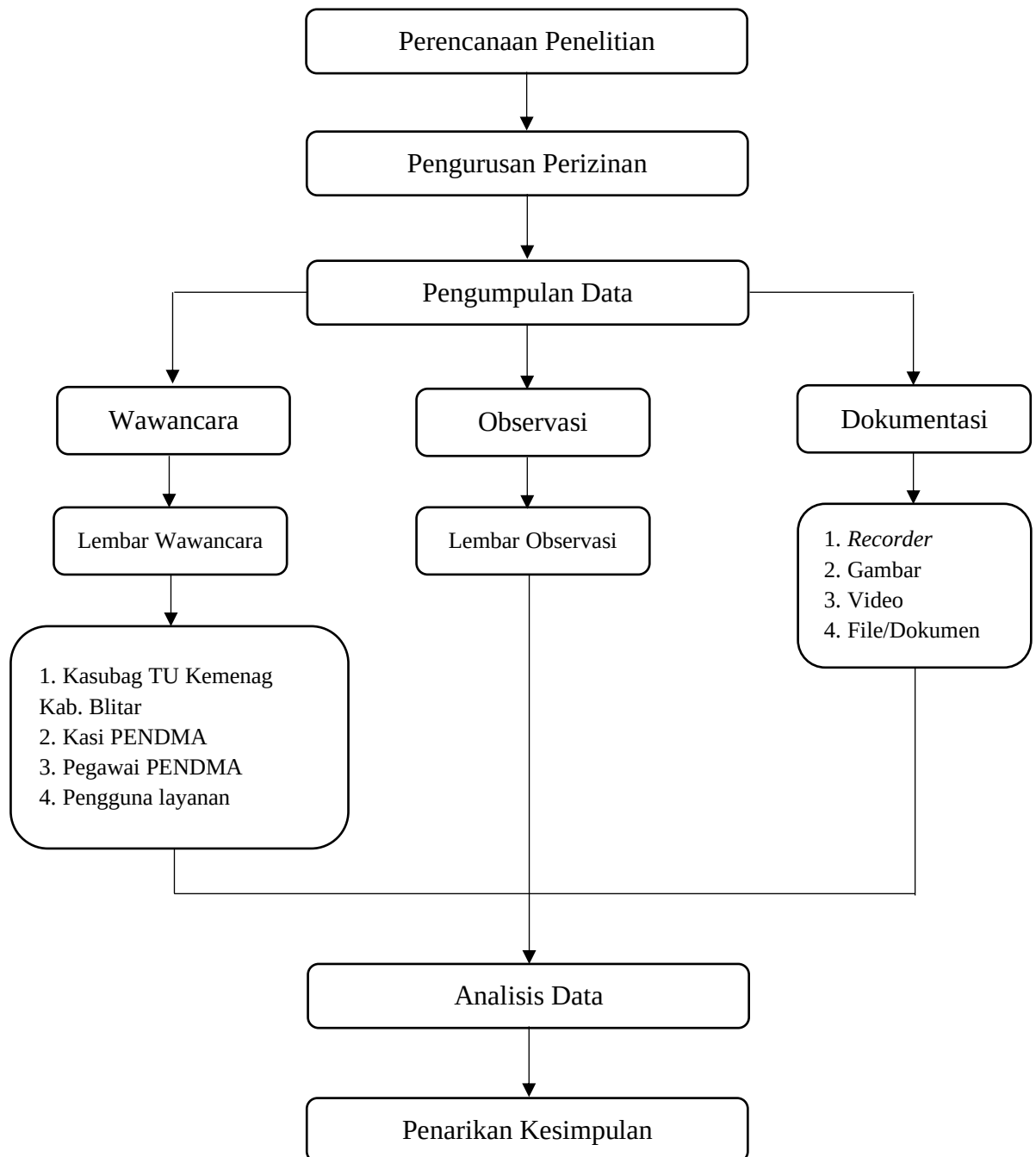
⁵⁷ M B Miles, A M Huberman, and T R Rohidi, *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru* (Jakarta: Universitas Indonesia, 1992), <https://books.google.co.id/books?id=50--swEACAAJ>.

format tertentu, penyajian data memerlukan tata letak kolom dan tabel.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah menarik garis besar atau kesimpulan dari hasil penelitian secara menyeluruh.

J. Prosedur Penelitian



Gambar 3.3 Prosedur Penelitian

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar

Departemen Agama (sekarang Kementerian Agama) adalah departemen perjuangan. Kelahirannya tidak dapat dipisahkan dengan dinamika perjuangan bangsa. Pada saat bangsa Indonesia berjuang mempertahankan kemerdekaan yang baru saja diproklamirkan 17 agustus 1945, Anggota Komite Nasional Indonesia Pusat mengusulkan agar urusan Agama tidak ditangani secara sambilan. Sekitar 5 bulan kemudian, tepatnya tanggal 3 Januari 1946 lahirlah Kementerian Agama dengan Penetapan Pemerintah Nomor 1/SD Tahun 1946. Berdasarkan penetapan Menteri Agama Nomor: 6 Tahun 1956, tanggal 1 Maret 1956 maka tanggal 3 Januari 1946 ditetapkan sebagai *hari “berdirinya Departemen Agama RI”*. Pada peringatan ulang tahun Departemen Agama ke 34, tanggal 3 Januari 1980 peringatan tersebut diubah sebutannya menjadi **“Hari Amal Bhakti Departemen Agama”** disingkat **“HAB Depag”** dengan motto **“IKHLAS BERAMAL”**.

Sejarah awal sebelum terbentuknya nama Departemen Agama Kabupaten Blitar menurut Keputusan Menteri Agama (KMA) nomor 6 tahun 1977 yang ditindaklanjuti dengan KMA nomor 45 tahun 1981 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Agama, Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota dan Balai Diklat Pendidikan Teknis Keagamaan. Saat itu, Departemen

Agama telah mengalami beberapa pergantian nama mulai dari nama Kantor Kepenghuluan Kabupaten dan selanjutnya berubah lagi menjadi Kantor Urusan Agama Tingkat II. Hal ini berdasarkan KMA nomor 47 tahun 1963 tentang perencanaan Organisasi dan Tata Kerja Departemen Agama. Dan terakhir pergantian nama hingga saat ini menjadi Kementerian Agama Kabupaten Blitar terhitung mulai tanggal 28 Januari 2010 sesuai dengan Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 1 tahun 2010 tentang perubahan Penyebutan Departemen Agama menjadi Kementerian Agama. Mengawali kegiatan perkantoran pada Tahun 1977, Kementerian Agama Kabupaten Blitar menempati Jalan Ahmad Yani 103 Blitar.⁵⁸

2. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Blitar

a. Visi Kementerian Agama Kabupaten Blitar

Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Blitar yang taat beragama, berpendidikan, mandiri dan sejahtera.⁵⁹

b. Misi Kementerian Agama Kabupaten Blitar

Meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat melalui:⁶⁰

- 1) Peningkatan Kualitas Beragama
- 2) Peningkatan Kualitas Kerukunan Umat Beragama

⁵⁸ HUMAS Kemenag Kab. Blitar, "PROFIL KEMENAGKAB BLITAR 2023" (Blitar, 2023).

⁵⁹ HUMAS Kemenag Kab. Blitar.

⁶⁰ HUMAS Kemenag Kab. Blitar.

- 3) Peningkatan Kualitas Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan
- 4) Peningkatan Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji.
- 5) Peningkatan Tata Kelola dan Akuntabilitas Kinerja

Taat Beragama	Suatu mainstream sikap masyarakat yang dijiwai dari ruh agama, sehingga semua tindakan atau perbuatan dan kebijakan yang terdapat dalam tatanan masyarakat tersebut didasarkan atas aturan-aturan agamanya.
Berpendidikan	Memiliki kepandaian yang bagus, baik dalam konteks pendidikan formal maupun non formal, sehingga mampu menyelesaikan berbagai permasalahan kemasyarakatan dan keummatan secara mandiri.
Mandiri	Keadaan atau sikap masyarakat yang independent dan tidak bergantung pada siapapun dalam melaksanakan kehidupannya.

3. Tugas dan Fungsi Kementerian Agama Kabupaten Blitar

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 19 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian

Agama, berikut tugas dan fungsi Kementerian Agama Kabupaten Blitar:⁶¹

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar mempunyai tugas melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah kabupaten/kota berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan ketentuan peraturan perundang-perundangan.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar menyelenggarakan fungsi:⁶²

- 1) Perumusan dan penetapan visi, misi dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di kabupaten/kota;
- 2) Pelayanan, bimbingan dan pembinaan kehidupan beragama;
- 3) Pelayanan, bimbingan dan pembinaan haji dan umrah serta zakat dan wakaf;
- 4) Pelayanan, bimbingan dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama, dan pendidikan keagamaan;
- 5) Pembinaan kerukunan umat beragama;
- 6) Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi;
- 7) Pengoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program; dan

⁶¹ HUMAS Kemenag Kab. Blitar.

⁶² HUMAS Kemenag Kab. Blitar.

- 8) Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di Kabupaten/Kota.

4. Susunan Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Blitar

Susunan organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar terdiri dari Subbag Tata Usaha, Seksi Pendidikan Madrasah, Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren, Seksi Pendidikan Agama Islam, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh, Seksi Bimbingan Masyarakat Islam, Penyelenggara Syariah, Penyelenggara Kristen, Penyelenggara Katolik, Penyelenggara Hindu dan Kelompok Jabatan Fungsional. Susunan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:⁶³



Gambar 4.1 Susunan Organisasi Kantor Kemenag Kab. Blitar

⁶³ HUMAS Kemenag Kab. Blitar.

5. Susunan Seksi Pendidikan Madrasah

Susunan Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar terdiri dari Kepala Seksi (Kasi) Pendidikan Madrasah, Seksi Kurikulum, Pengajaran, dan Evaluasi, Seksi Kesiswaan, Seksi Guru dan Tenaga Kependidikan, Seksi Sarana dan Prasarana, dan Seksi Kelembagaan, Pengolah Data dan Informasi. Susunan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:⁶⁴



Gambar 4.2 Susunan Seksi Pendma Kemenag Kab. Blitar

6. Program Kerja Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Blitar

a. Seksi Kurikulum, Pengajaran, dan Evaluasi⁶⁵

- 1) Sosialisasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), Asesmen Madrasah (AM), Asesmen Kompetensi Madrasah Indonesia (AKMI), dan Asesmen Nasional Berbasis Komputer (ANBK);

⁶⁴ "Data Diperoleh Dari Dokumen Internal Milik Instansi," n.d.

⁶⁵ Seksi Pendidikan Madrasah, "Program Kerja Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Blitar," 2023, <https://pendma.kemenagkabblitar.id/program-kerja>.

- 2) Monitoring dan evaluasi (Monev) PPDB, AM, AKMI, dan ANBK;
 - 3) Mempersiapkan dan mengoordinir data-data madrasah terkait pelaksanaan AM, AKMI, dan ANBK;
 - 4) Menghadiri rapat-rapat sosialisasi AM, AKMI, dan ANBK yang diadakan oleh Kantor Wilayah (Kanwil) maupun Dinas Pendidikan;
 - 5) Pembinaan pembuatan Kurikulum Operasional Madrasah (KOM);
 - 6) Verifikasi Kurikulum Operasional Madrasah (KOM);
 - 7) Membina dan memantau pembuatan naskah soal AM.
- b. Seksi Kesiswaan
- 1) Menyalurkan Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) ke Madrasah;
 - 2) Melakukan monitoring pemanfaatan dana BOS oleh madrasah;
 - 3) Membuat laporan penyaluran dana BOS ke madrasah;
 - 4) Membantu penyaluran bantuan Program Indonesia Pintar (PIP) ke madrasah;
 - 5) Melakukan monitoring dan evaluasi penyaluran dana PIP;
 - 6) Membuat laporan penyaluran dana PIP ke madrasah;
 - 7) Mengkoordinasikan Pelaksanaan Kompetisi Sains Madrasah (KSM) tingkat Kabupaten Blitar;
 - 8) Mengkoordinasikan kepesertaan KSM tingkat Provinsi Jawa Timur;
 - 9) Melakukan pendataan prestasi siswa selama tahun 2023.
- c. Seksi Guru dan Tenaga Kependidikan
- 1) Menyalurkan Tunjangan Profesi guru (TPG) setiap bulan;
 - 2) Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyaluran TPG;
 - 3) Membuat laporan penyaluran TPG;
 - 4) Memverifikasi calon penerima tunjangan insentif guru;
 - 5) Membuat database pendidikan dan tenaga kependidikan madrasah 2023;

- 6) Mengkoordinir pelaksanaan Penilaian Kinerja Kepala Madrasah (PKKM), khususnya madrasah negeri;
 - 7) Mengkoordinir seleksi pemilihan calon kepala madrasah negeri;
 - 8) Membuat peta penyebaran guru negeri di madrasah swasta;
 - 9) Pembinaan Peningkatan Kompetensi Guru RA, MI, MTs, dan MA.
- d. Seksi Sarana dan Prasarana
- 1) Penerbitan surat rekomendasi guna pengajuan sarana dan prasarana;
 - 2) Verifikasi dataajuan sarana dan prasarana dari lembaga se-Kabupaten Blitar;
 - 3) Membantu melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan bantuan sarana dan prasarana dari Kanwil kepada lembaga yang mendapat bantuan.
- e. Seksi Kelembagaan, Pengolah Data dan Informasi
- 1) Membantu layanan konsultasi akreditasi madrasah
 - 2) Memberikan pelayanan pengajuan perizinan pendirian madrasah baru;
 - 3) Mengelola data EMIS;
 - 4) Mengelola data RA, MI, MTs, dan MA se-Kabupaten Blitar

7. Aplikasi Sistem Informasi Data Terintegrasi (SIDIA)

SIDIA adalah aplikasi buatan Kementerian Agama Kabupaten Blitar yang telah digunakan oleh Seksi Pendma sejak tahun 2020. Aplikasi ini terus mengalami pembaharuan, fitur-fitur yang ada disesuaikan dengan kebutuhan seksi pendma dan madrasah se-Kabupaten Blitar. Adanya aplikasi ini memberikan kemudahan bagi Seksi Pendma dan Madrasah se-Kabupaten Blitar.⁶⁶

⁶⁶ “Data Diperoleh Dari Dokumen Internal Milik Instansi.”



Gambar 4.3 Aplikasi SIDIA

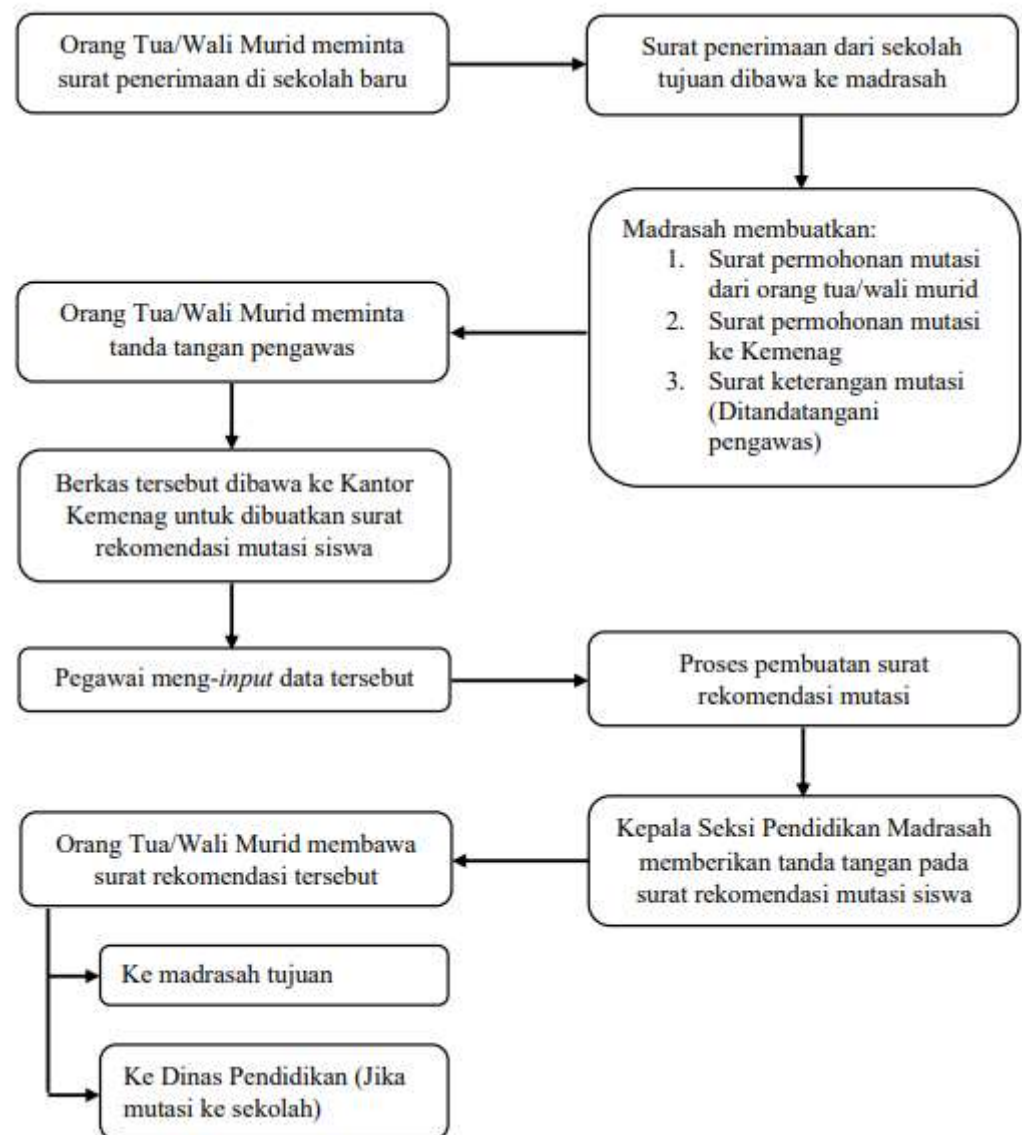
B. Hasil Penelitian

1. Pelayanan Surat Rekomendasi Mutasi Sebelum Adanya Aplikasi SIDIA

Setiap lembaga pemerintahan didirikan dengan maksud untuk memastikan kepuasan masyarakat, dan keberhasilan tercapai ketika tujuan ini terpenuhi. Pelayanan yang baik dan unggul diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut, karena kualitas pelayanan dapat secara signifikan mendukung pencapaian tujuan pemerintah. Kualitas pelayanan sangat vital bagi masyarakat karena mampu meningkatkan kepercayaan mereka terhadap lembaga pemerintah yang menyediakan layanan tersebut.

Pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa sebelum adanya aplikasi SIDIA dilakukan secara manual. Orang tua/wali siswa yang akan melakukan mutasi datang langsung ke kantor Kemenag Kab. Blitar. Adapun alur pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa sebelum adanya aplikasi SIDIA sebagai berikut:⁶⁷

⁶⁷ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Budianto Selaku Pengelola Aplikasi SIDIA, 1 Maret 2024, Pukul 10.00 WIB,” n.d.



Gambar 4.5 Alur Pembuatan Surat Rekomendasi Mutasi Sebelum Adanya Aplikasi SIDIA

Interaksi langsung antara petugas pelayanan dan masyarakat sebenarnya dapat memperkuat rasa kepercayaan dan keterlibatan dalam proses pemerintahan. Namun, tantangan yang dihadapi oleh pelayanan publik manual meliputi waktu tunggu yang panjang, birokrasi yang kompleks, serta keterbatasan akses bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil.

Hasil yang peneliti dapatkan mengenai pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi sebelum adanya SIDIA adalah orang tua/wali siswa yang bersangkutan dituntut untuk lebih aktif bergerak ke sana kemari untuk mendapatkan berkas-berkas persyaratan mutasi siswa. Ada beberapa yang dinilai tidak efisien berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada Kepala Seksi Pendma, Bapak Baharuddin.

“Sebelum adanya aplikasi SIDIA, orang tua/wali murid harus rela bolak-balik ke Kantor Kemenag Kab. Blitar untuk mengurus surat rekomendasi mutasi tersebut. Terkadang ada beberapa pengawas yang sedang tidak ada di kantor, sehingga mereka harus kembali lagi besok. Kami tidak berani untuk memproses surat rekomendasi mutasi tanpa adanya validasi dari pengawas. Karena pengawas yang biasanya memberikan masukan atau saran kepada orang tua/wali siswa tersebut terkait mutasi yang akan dilakukan”.⁶⁸

Selanjutnya Bapak Budianto juga menjelaskan terkait tidak efektifnya penginputan data yang berdampak terhadap *jobdesc* nya.

“Berkas yang sudah lengkap kemudian di berikan kepada pegawai Pendma untuk diproses pembuatan surat rekomendasi mutasi. Data yang sudah ada di berkas tersebut kami input kembali di komputer kantor gunanya sebagai arsip. Belum lagi semisal pas pergantian tahun ajaran, atau pertengahan, banyak siswa yang ingin melakukan mutasi. Sehingga mereka harus rela mengantri di kantor untuk di proses. Terkadang sehari bisa sampai 40 siswa yang ingin melakukan mutasi. Efeknya kerjaan saya seharian hanya mengurus surat rekom tersebut, sehingga kerjaan saya yang lain tidak saya kerjakan di hari itu”.⁶⁹

Adanya beberapa kekurangan tersebut diciptakanlah aplikasi SIDIA guna mengefisienkan transformasi data dan pekerjaan Seksi Pendma. Aplikasi ini telah diciptakan pada tahun 2019, namun mulai aktif digunakan ketika pandemi COVID-19 mulai merebak yaitu pada tahun

⁶⁸ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Baharuddin Selaku Kepala Seksi Pendidikan Madrasah, 1 Maret 2024, Pukul 08.30 WIB.”

⁶⁹ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Budianto Selaku Pengelola Aplikasi SIDIA, 1 Maret 2024, Pukul 10.00 WIB.”

2020. Adanya wabah ini menuntut kita untuk menjauhi aktivitas sosial (*social distancing*), dan menjaga jarak fisik (*physical distancing*), sehingga pegawai Seksi Pendma dan Tim Teknis SIDIA mengembangkan fitur-fitur yang ada pada aplikasi SIDIA untuk menunjang pekerjaan mereka.

2. Penerapan Aplikasi SIDIA dalam Layanan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa

Pelayanan publik merupakan aspek krusial dalam kehidupan masyarakat modern. Melalui pelayanan publik yang baik, pemerintah dapat memastikan bahwa kebutuhan dasar masyarakat, seperti akses terhadap layanan kesehatan, pendidikan, perizinan, dan keamanan, dapat terpenuhi secara efisien dan merata. Kemenag Kab. Blitar juga perlahan-lahan mulai untuk mengimbangi teknologi di era yang serba canggih ini.

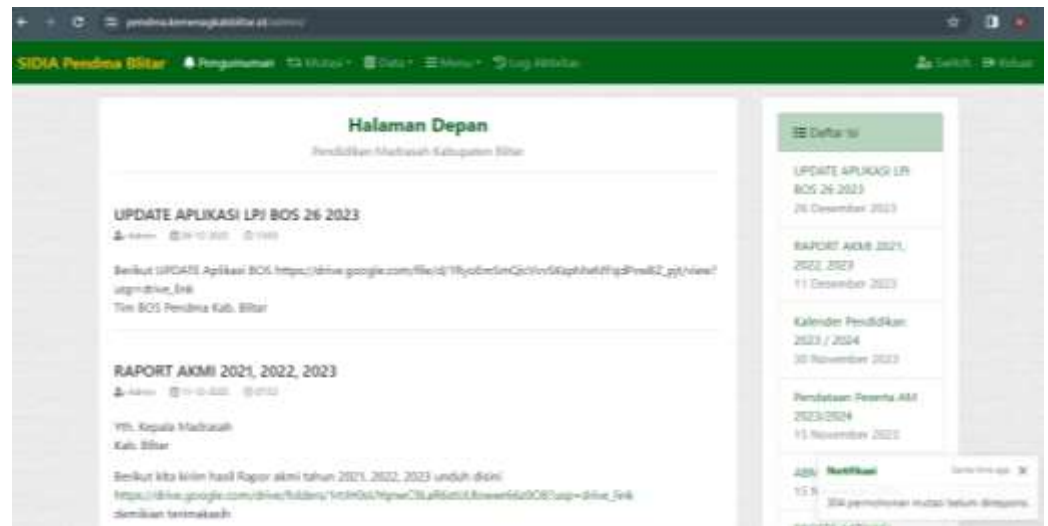
Selain memanfaatkan aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) guna mendukung pengelolaan arsip dan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik, Kemenag Kab. Blitar juga memiliki sebuah aplikasi buatan sendiri yaitu Sistem Informasi Data Terintegrasi (SIDIA). Aplikasi ini dibuat oleh Seksi Pendidikan Madrasah (Pendma) melalui Tim Teknis khusus. SIDIA yang di desain untuk mendukung kinerja Seksi Pendma.⁷⁰

⁷⁰ “Data Diperoleh Dari Dokumen Internal Milik Instansi.”

Mulanya aplikasi ini belum digunakan secara maksimal, namun ketika pandemi COVID-19 menyebar dan pemerintah menetapkan peraturan untuk menjauhi aktivitas sosial (*social distancing*), serta adanya kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang menuntut kita untuk tidak bertatap muka. Pegawai Pendma terus berusaha untuk berinovasi agar pekerjaan mereka tetap terlaksana, hal ini dikarenakan pendidikan tetap berjalan walaupun dilakukan secara daring. Sehingga aplikasi SIDIA terus mengalami pembaruan yang mana fitur-fitur di dalamnya disesuaikan dengan kebutuhan Seksi Pendma.

Salah satu kebutuhan tersebut adalah pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa. Pelayanan yang biasanya dilakukan secara manual, kini bertransformasi menjadi digital. Awalnya, pegawai Seksi Pendma melakukan pelatihan penggunaan aplikasi SIDIA, pertama kali yang dilakukan adalah pembuatan akun menggunakan *username* dan *password* untuk masing-masing madrasah se-Kabupaten Blitar. Setelah pembuatan akun, operator madrasah dapat mengganti *password* namun tetap dalam pengawasan admin.⁷¹

⁷¹ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Budianto Selaku Pengelola Aplikasi SIDIA, 1 Maret 2024, Pukul 10.00 WIB.”



Gambar 4.6 Menu Aplikasi SIDIA

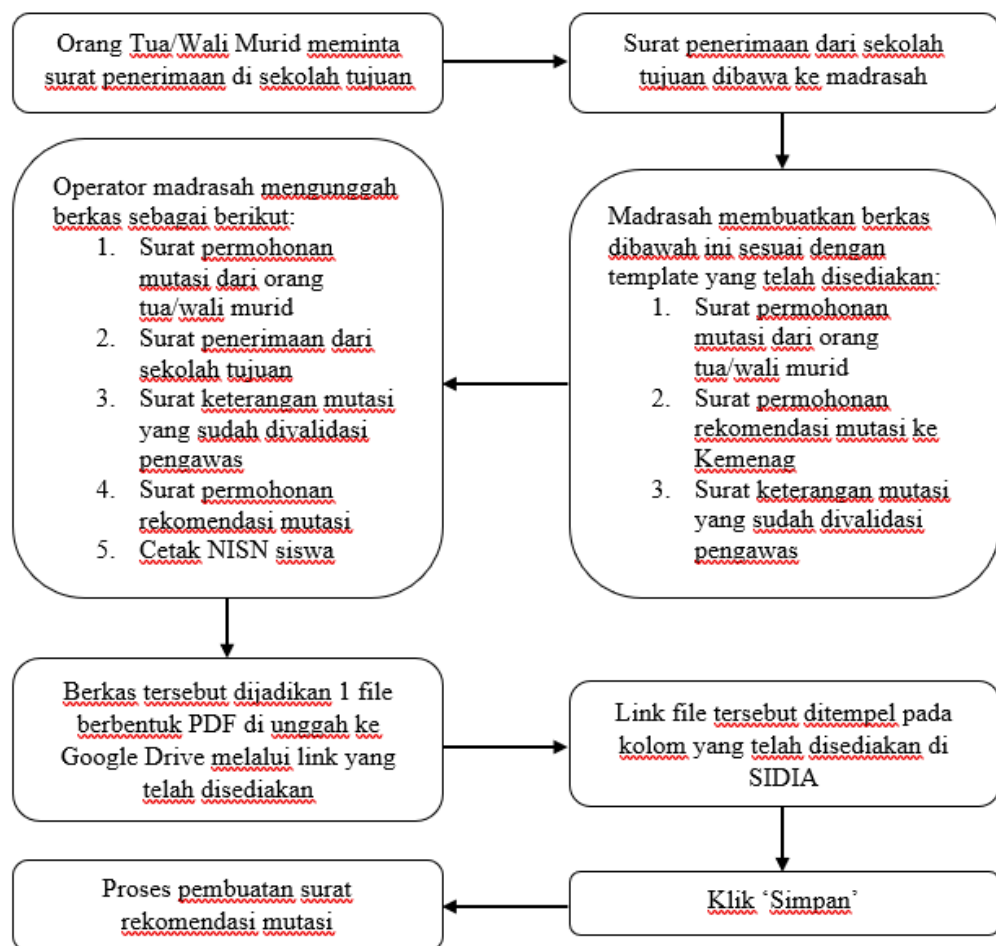
Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, SIDIA dibuat khusus untuk Seksi Pendma Kemenag Kab. Blitar yang bertujuan untuk mempermudah transfer data antara madrasah dengan Seksi Pendma Kemenag Kab. Blitar. Aplikasi ini belum tersedia di *playstore*, namun dapat diakses menggunakan *gadget* maupun PC. Dengan adanya aplikasi SIDIA pembuatan surat rekomendasi mutasi lebih mudah dan ringkas. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Budianto:

“Template surat yang sebelumnya tidak ada sekarang telah disediakan di aplikasi tersebut, surat keterangan mutasi dengan validasi pengawas pun sekarang sudah tinggal di ‘klik’ tidak harus menemui pengawasnya di kantor Kemenag.”⁷²

Lebih lanjut, Bapak Budianto menjelaskan mengenai alur layanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa melalui aplikasi SIDIA yang lebih efisien. Proses yang sebelumnya memerlukan pencetakan, pengumpulan tanda tangan, dan serba manual kini dapat dilakukan secara digital dengan hanya dengan menyentuh layar. Hal ini tidak

⁷² “Hasil Wawancara Dengan Bapak Budianto Selaku Pengelola Aplikasi SIDIA, 1 Maret 2024, Pukul 10.00 WIB.”

hanya menghemat waktu bagi pihak sekolah, tetapi juga memungkinkan siswa dan orang tua untuk mendapatkan surat rekomendasi dengan lebih cepat, serta memperlancar proses mutasi mereka. Selain itu, penggunaan aplikasi juga meminimalkan risiko surat rekomendasi hilang karena data surat rekomendasi mutasi tersebut telah masuk dalam arsip digital. Adapun alur pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa menggunakan aplikasi SIDIA sebagai berikut.⁷³

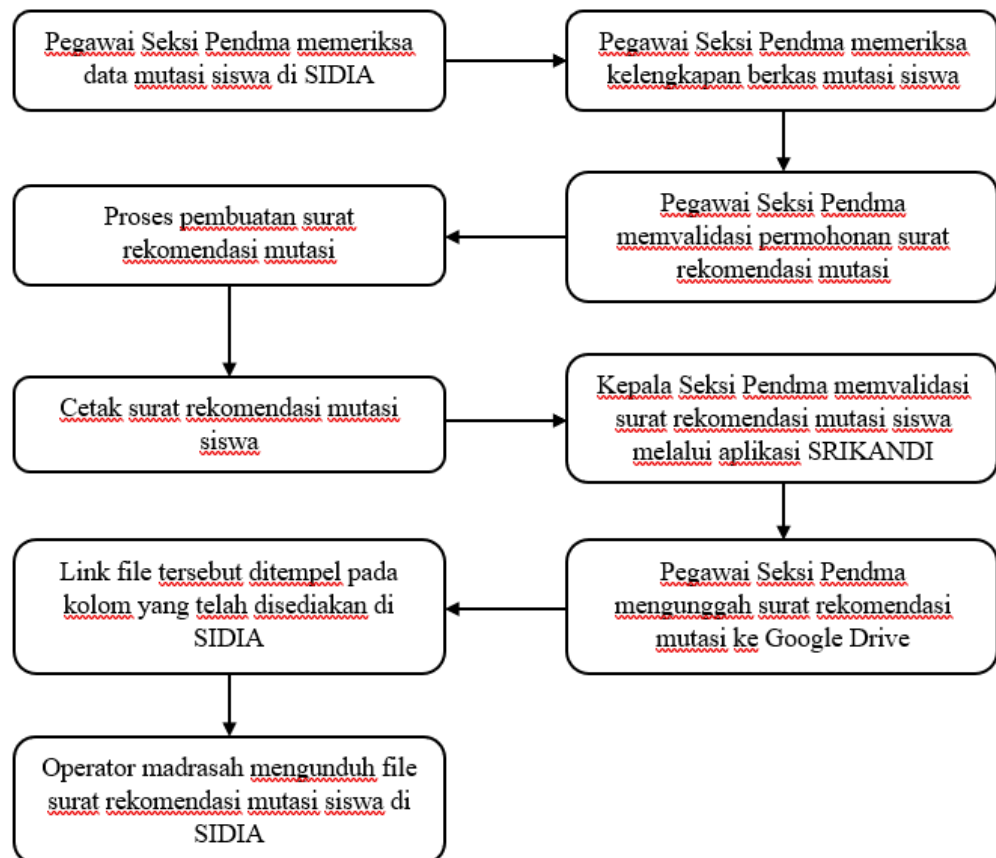


**Gambar 4.7 Alur Pembuatan Surat Rekomendasi Mutasi
(bagi operator madrasah)**

⁷³ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Budianto Selaku Pengelola Aplikasi SIDIA, 1 Maret 2024, Pukul 10.00 WIB.”

Adanya template surat yang telah disediakan untuk berkas-berkas persyaratan mutasi siswa, operator madrasah kini dapat dengan mudah mengurus surat rekomendasi bagi siswa. Proses pembuatan surat rekomendasi menjadi lebih efisien dan cepat dengan menggunakan template yang telah disiapkan. Operator madrasah tidak perlu lagi menyusun surat dari awal setiap kali ada permintaan surat rekomendasi, melainkan cukup mengisi informasi yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan siswa yang bersangkutan.

Hal ini tidak hanya menghemat waktu dan tenaga operator madrasah, tetapi juga memastikan konsistensi dan kesesuaian format surat rekomendasi sesuai dengan standar yang berlaku. Dengan demikian, adanya template surat untuk berkas-berkas persyaratan telah membantu mempermudah proses pengurusan surat rekomendasi bagi operator madrasah, memastikan kelancaran administrasi sekolah dalam mendukung kebutuhan siswa dalam mengurus mutasi pendidikan.



Gambar 4.8 Alur Layanan Pembuatan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa

3. Hasil Penerapan Aplikasi SIDIA dalam Layanan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa

Melalui SIDIA, proses pengajuan surat rekomendasi mutasi siswa menjadi lebih terstruktur dan efisien. SIDIA juga memungkinkan pengajuan surat rekomendasi secara digital, mempercepat proses persetujuan dan pengiriman surat rekomendasi kepada pihak yang membutuhkan. Penelitian ini memanfaatkan lima indikator pelayanan publik menurut Fitzsimmons (dalam Zaenal Mukarom dan Muhibudin) yang terdiri dari *reliability* (Kehandalan), *tangibles* (Bukti Langsung),

responsiveness (Daya Tanggap), *assurance* (Jaminan), *empathy* (Empati).⁷⁴

a. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan aplikasi sangatlah penting dalam pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi, untuk memastikan proses administrasi berjalan lancar dan efisien. Aplikasi yang handal akan memastikan bahwa data yang dimasukkan oleh operator madrasah akan tercatat dengan benar dan aman. Selain itu, keandalan aplikasi juga berarti bahwa proses pengajuan surat rekomendasi mutasi dapat dilakukan dengan cepat dan tanpa hambatan teknis yang dapat menghambat proses pengambilan keputusan terkait mutasi.

ID	Nama	Rekomendasi	Revisi	Uraian	Log	Logout
100 - 02	Willy Anasahella Anwar	055 - MIS Kasubatal Hasan	MIS AY NUR			
100 - 02	Anugrah Vicky Setian	114 - MIS Miftahul Huda	MI Saifudin Raim			
100 - 02	Mohamad Asih Abdul Fatah	040 - MTSS Darussalam	MTs SRIJIT - THOLUBIN			
101 - 01	Yusya Wahyu Prayoga	079 - MIS Ma'arif Cendaya	SDN 2 TAMANMUNCARAN			
102 - 01	Raf Ribu Ravenda	071 - MIS Ma'arif Ustamika	QWA YUSWA DHARMAS TURIN			
103 - 01	Happyk Saqib Jener Alghar Fauzida	125 - MIS Al Falaah Jember	MI MIFTAHUL HUDA JATISARI			
104 - 01	Wenny Praga Prasetya	100 - MIS Pias Al Mahmudi	MIS S BULAN			
105 - 01	Rifa Adnan Mikhail	100 - MIS Pias Al Mahmudi	SDI TERPADU SAMBUL MUKMIN			
106 - 01	Tatiana Ego Winata	104 - MIS Al Ma'arif 01 Mangrove	UPY SD NUGEN KALON 01			
107 - 01	M. Fathul Hafid	045 - MTSS Ma'arif 21 Surojaya	SDP ISLAM ARRAHMAN LILIN			
108 - 01	Arrendita Zahara Ika Sina	005 - MIS 9 Bilar	MIS 1 Tukangpang			
109 - 01	Chandra Rizki Setyaningrum	005 - MIS 9 Bilar	MIS 2 Bilar			

Gambar 4.9 Data Mutasi Siswa Tahun 2022

Dengan adanya aplikasi yang handal, proses pengajuan, pengolahan, dan penerbitan surat rekomendasi mutasi dapat dilakukan secara efektif, meningkatkan efisiensi dan kecepatan pelayanan kepada para pengguna layanan yang membutuhkan surat

⁷⁴ Mukarom and Laksana, "Manajemen Pelayanan Publik."

rekomendasi mutasi tersebut. Dengan demikian, keandalan aplikasi dalam pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi sangatlah krusial untuk memastikan proses administrasi berjalan dengan baik.

Dalam konteks pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi melalui aplikasi SIDIA, aspek penilaian keandalan meliputi kemudahan, kecepatan dan keakuratan. Adapun SIDIA dalam aspek keandalan Bapak Budianto sepakat bahwa aplikasi SIDIA cukup andal dalam memberikan pelayanan, sebagai berikut:

“Pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi melalui aplikasi SIDIA saya rasa cukup andal. Aplikasi ini dapat membantu, memudahkan, serta meringkas pekerjaan kita. Selain itu, data-data yang telah ada dalam berkas persyaratan tidak perlu diketik ulang seperti dulu, tinggal langsung divalidasi kemudian cetak rekom, selesai. Tidak perlu mengulang 2 kali kerja lagi, jadi kami semua bisa melakukan pekerjaan kami yang lain”.⁷⁵

Selanjutnya Bapak Budianto memperjelas bahwa pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi melalui aplikasi SIDIA memberikan kemudahan dan kecepatan namun terdapat beberapa kendala, sebagai berikut:

“Menurut saya dengan adanya aplikasi ini cukup membantu ya. Apalagi kalau pas pergantian tahun ajaran, tahun kemarin saja hampir 200 siswa yang ingin melakukan mutasi. Coba dibayangkan kalau misal tidak ada aplikasi ini. Wah, butuh waktu berapa lama itu prosesnya. Dengan adanya aplikasi SIDIA ini pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa jadi lebih ringkas, operator madrasah mempunyai *username* dan *password* masing-masing untuk mengunggah data mutasi siswa yang bisa kami lihat di kantor. Penandatanganan atau validasi pengawas juga tinggal klik, kalau pengawasnya tidak ada tinggal ditelepon, tidak harus bertemu langsung seperti dulu. Sehingga aplikasi ini bisa diakses kapan saja dan di mana saja.

⁷⁵ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Budianto selaku Pengelola Aplikasi SIDIA, 1 Maret 2024, Pukul 10.00 WIB.”

Tapi ada beberapa kekurangan dalam menggunakan aplikasi ini. Lebih tepatnya untuk operator madrasah sih kekurangannya, masih ada operator madrasah yang gagap teknologi (Gaptek). Mereka kurang memahami bagaimana alur pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa lewat aplikasi SIDIA. Ada juga yang sudah berhasil upload berkas persyaratan tapi tidak dijadikan 1 file PDF, atau ada juga yang sudah di jadikan 1 file PDF tapi link nya tidak di *setting* 'Siapa saja yang memiliki link', jadinya masih di *private* dan kami tidak bisa mengakses data dari berkas tersebut. Ada juga yang salah memasukkan link, misal dari satu madrasah mengajukan 2 mutasi siswa, tapi operator memasukkan link yang berbeda dengan data siswanya, sehingga kami kadang kebingungan".⁷⁶

Unggah Berkas

Berkas yang diunggah meliputi:

- Surat Permohonan Wali Murid
- Surat Penerimaan dari Sekolah Tujuan
- Surat Keterangan Mutasi (Ditandatangani Pengawas)
- Surat Permohonan Rekomendasi
- Cetak NISN Siswa

Semua berkas di atas dijadikan 1 menjadi file PDF dan unggah ke Google Drive melalui [link ini](#). Kemudian dapatkan link file tersebut dengan cara klik kanan, lalu salin link-nya dan tempelkan ke kolom yang disediakan. Pastikan akses umum dari link tersebut diatur dengan 'Siapa saja yang memiliki link'.

Link Google Drive

https://drive.google.com/file/d/1ZvNz5xPRYYEy2Qe8aXhyWBBKQvNys1_b/view?usp=drive_link

Simpan **Batal**

Gambar 4.10 Unggah Berkas Syarat Surat Rekomendasi Mutasi Siswa

Solusi dibutuhkan ketika ada kendala, begitupun yang dilakukan pegawai Pendma untuk mengatasi masalah di atas. Bapak Budianto menjelaskan sebagai berikut.

“Namun kendala-kendala tersebut dapat kami atasi dengan cara memberikan arahan langsung kepada operator madrasah

⁷⁶ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Budianto Selaku Pengelola Aplikasi SIDIA, 1 Maret 2024, Pukul 10.00 WIB.”

yang bersangkutan. Biasanya kami melakukan pengarahan lewat *video call* (VC). Melalui VC lebih mudah untuk melakukan pengarahan, karena dapat melihat secara langsung aktivitas yang dilakukan. Selain itu, melalui panggilan ini dampak positifnya adalah kami bisa sekalian mempererat silaturahmi, sehingga komunikasi kami berjalan dengan baik”.⁷⁷

Peneliti menyimpulkan bahwa penggunaan aplikasi SIDIA memberikan dampak positif terhadap kebijakan pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa yang berdasarkan pada hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

b. *Tangibles* (Bukti Fisik)

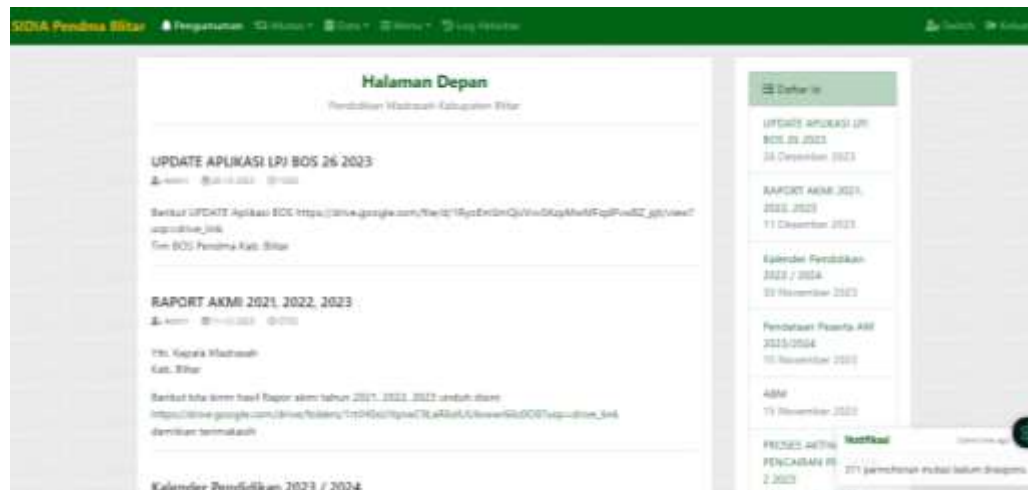
Tangibles memiliki peran penting dalam pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa. Pengguna layanan secara tidak langsung berkaitan dengan bukti fisik dalam pelayanan ini. Adapun bukti fisik dalam pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa melalui aplikasi SIDIA adalah tampilan fisik aplikasi SIDIA.

Bapak Wigan menilai bahwa tampilan fisik aplikasi SIDIA cukup baik dan mudah dimengerti, penjelasannya sebagai berikut:

“Tampilan aplikasi SIDIA ini cukup simpel ya mbak. Mudah dimengerti bagi operator madrasah, fitur yang ada di dalamnya juga sudah sangat jelas. Pemilihan warnanya juga sesuai dengan tema Kementerian Agama, hijau dan putih tapi nggak yang terang banget, masih aman lah untuk dilihat. Jadi menurut saya untuk tampilan fisik aplikasi SIDIA ini cukup baik, simpel, dan tidak ada masalah”.⁷⁸

⁷⁷ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Budianto Selaku Pengelola Aplikasi SIDIA, 1 Maret 2024, Pukul 10.00 WIB.”

⁷⁸ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Septian Wigantoro Selaku Operator MTSS Sunan Kalijogo, 4 Maret 2024, Pukul 11.00 WIB.”



Gambar 4.11 Tampilan Menu “Home” Aplikasi SIDIA

Senada dengan Bapak Wigan, Ibu Putri selaku pengguna layanan juga mengatakan bahwa surat rekomendasi mutasi siswa oleh Kasi Pendma juga sangat jelas keterangan yang ada di dalamnya, jelasnya sebagai berikut:

“Surat rekomendasi mutasi siswa yang dibuat oleh Kemenag Kab. Blitar isinya sangat padat, jelas, dan ringkas mbak. Apalagi sekarang tanda tangan Kasi nya bentuk barcode pakai TTE. Jadi lebih canggih, dan bisa diperiksa bahwa tidak ada pemalsuan surat rekomendasi mutasi siswa”.⁷⁹

Peneliti menyimpulkan bahwa tampilan fisik aplikasi SIDIA dinilai cukup simpel dan jelas yang berdasarkan pada hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan tampilan yang simpel dan jelas, aplikasi ini dapat meningkatkan efisiensi dan pengalaman pengguna dalam proses pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa. Instruksi yang ada juga disajikan secara jelas, sehingga dapat meminimalkan potensi kesalahan dalam pengisian data.

⁷⁹ “Hasil Wawancara Dengan Ibu Putri Selaku Pengguna Layanan, 5 Maret 2024, Pukul 14.00 WIB.”

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang jelas. *Responsiveness* dalam pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa melalui aplikasi sangat penting untuk memastikan pengalaman pengguna yang optimal. Aplikasi harus memberikan konfirmasi penerimaan pengajuan dengan cepat dan jelas, memberikan informasi yang terperinci mengenai tahapan proses pembuatan surat rekomendasi, serta menyediakan layanan dukungan teknis yang responsif.

Bapak Budi menjelaskan alur pelaporan ketika ada kendala pada saat melakukan pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa melalui aplikasi SIDIA, hal pertama yang dilakukan adalah pengguna layanan (orang tua/wali siswa) melapor kepada operator sekolah, jika operator sekolah dapat menangani kendala tersebut maka kendala tersebut telah selesai. Jika kendala yang dialami cukup rumit atau karena kurangnya pengetahuan operator sekolah maka dapat menunggu respons dan arahan dari Bapak Budi selaku pengelola aplikasi SIDIA. Lebih jelas sebagai berikut:

“Sebenarnya untuk operator madrasah se-Kabupaten Blitar rata-rata sudah dipegang sama yang lebih muda dan memang sama orang yang berpengalaman di bidangnya langsung. Tapi memang ada beberapa madrasah yang operatornya masih gaptek, padahal kami sudah menjelaskan hal tersebut pada saat pelatihan aplikasi ini. Tapi ya kami memaklumi hal itu, sehingga kami menjelaskan kembali terkadang lewat

Voice Call WA atau Video Call untuk dapat mengarahkan bagian mana yang di klik”.⁸⁰

Bapak Sugandi, selaku wakil madrasah bagian kurikulum juga menambahkan hal yang mendukung pernyataan Bapak Budi, bahwa operator madrasah dan pengelola aplikasi sudah secara responsif menanggapi permintaan ataupun keluhan dari pengguna layanan, Bapak Sugandi menjelaskan sebagai berikut:

“Menurut saya, operator madrasah sudah tanggap dalam melakukan pelayanan pengurusan mutasi siswa. Selain itu jika ada kendala yang memang operator madrasah tidak tahu, bisa langsung bertanya dengan Bapak Budi selaku pengelola aplikasi SIDIA. Bapak Budi memang sangat cepat merespons keluhan dari operator madrasah terkait masalah mutasi ataupun masalah lain yang ada di aplikasi SIDIA”.⁸¹

Bapak Wigan selaku operator madrasah menambahkan jika ada siswa dari madrasah yang akan melakukan mutasi langsung melapor dan dibuatkan surat rekomendasinya segera. Jelasnya sebagai berikut:

“Pengelola aplikasi SIDIA ini responnya cepat sekali. Jika ada siswa dari madrasah kami yang akan melakukan mutasi dan butuh surat rekomendasinya hari itu juga, maka kami akan langsung lapor kepada Pak Budi mohon untuk segera membuatkan surat rekom mutasi. Tidak perlu nunggu lama mbak, mungkin paling lama 30 menit lah jadinya. Pokoknya kalau aplikasi Srikandi yang untuk TTE nggak lagi *down* ya jadinya cepat”.⁸²

Peneliti menyimpulkan bahwa penggunaan aplikasi SIDIA memberikan dampak positif terhadap pelayanan pembuatan surat

⁸⁰ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Budianto Selaku Pengelola Aplikasi SIDIA, 1 Maret 2024, Pukul 10.00 WIB”.

⁸¹ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Sugandi Selaku Waka Kurikulum MTSS Al Muttaqin Kedungwungu, 4 Maret 2024, Pukul 09.00 WIB.”

⁸² “Hasil Wawancara Dengan Bapak Septian Wigantoro Selaku Operator MTSS Sunan Kalijogo, 4 Maret 2024, Pukul 11.00 WIB.”

rekomendasi mutasi siswa yang berdasarkan pada hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dilihat dari segi *responsiveness*, pegawai Seksi Pendma telah merespons dengan baik dan tanggap jika terdapat keluhan maupun dalam menanggapi permintaan pengguna layanan serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati.

d. *Assurance* (Jaminan)

Kementerian Agama sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan berupa jasa harus mampu menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada masyarakat pengguna layanan. Terdapat jaminan kerahasiaan dan keabsahan surat rekomendasi selama menggunakan aplikasi ini untuk membuat rekomendasi mutasi siswa.

Pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat karena memberikan keamanan dalam mengirimkan data yang terjamin keasliannya. Hal ini sesuai dengan yang telah dipaparkan oleh Bapak Baharuddin sebagai berikut:

“Pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa melalui aplikasi SIDIA ini dapat dipercaya masyarakat, karena pelayanan ini dapat dilakukan dengan cepat serta informasi yang diterima sudah pasti akuratnya. Semua informasi bisa langsung di cek lewat *website* apakah siswa ini memang benar NISN nya sudah terdaftar, dan lain-lainnya bisa di cek. Jadi, SIDIA ini bisa dipercaya sebagai sebuah sistem informasi, sistem pengelolaan data akademik madrasah, baik guru, tenaga kependidikan, maupun siswa. Selain itu, data juga tersimpan secara digital dan dipastikan

aman, sehingga kalau mau dilihat kembali datanya masih ada dan tersimpan dengan baik”.⁸³

Bapak Budianto juga menambahkan hal yang serupa, mengenai keamanan data dan validitas data yang ada dalam aplikasi SIDIA, berikut penjelasannya:

“Pengguna layanan ini sudah pasti mendapat informasi yang valid mbak, karena kami pasti *double check*, misal ada persyaratan yang kurang atau lupa belum di *upload* kami konfirmasi lagi sama operatornya. Jadi walaupun komunikasi kami hanya sebatas sampai operator, nggak sampai orang tua/wali siswa sebagai pengguna layanannya, sudah pasti informasi yang sampai itu valid. Kalau untuk keamanan datanya, kami selalu *upload* semua surat rekomutasi siswa ini ke *google drive*, jadi arsipnya sudah berbentuk digital”.⁸⁴

Berdasarkan pada hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi penerapan aplikasi SIDIA berdampak peningkatan kepercayaan pengguna layanan pada pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa.

e. *Empathy* (Kepedulian)

Kementerian Agama sebagai instansi pemerintah yang memberikan pelayanan berupa jasa harus mampu memberikan pelayanan yang baik. Kepedulian dalam pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa melalui aplikasi SIDIA ini merupakan langkah progresif dalam mempermudah proses administrasi pendidikan di era digital yang terus berkembang.

⁸³ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Baharuddin Selaku Kepala Seksi Pendidikan Madrasah, 1 Maret 2024, Pukul 08.30 WIB.”

⁸⁴ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Budianto Selaku Pengelola Aplikasi SIDIA, 1 Maret 2024, Pukul 10.00 WIB.”

Pendekatan operator terhadap orang tua/wali harus lebih penuh kasih untuk melayani dan memenuhi keinginan mereka. Mengenai layanan pembuatan surat rekomendasi mutasi melalui aplikasi ini, Pak Wigan menyatakan cukup baik dari segi dimensi kepedulian baik dari menu yang disediakan maupun jam operasinya, berikut penjelasannya:

“Sebenarnya untuk akses aplikasi SIDIA ini tidak ada batasan waktunya mbak, karena kan online ya, jadi bisa diakses 24 jam. Sehingga kita sebagai operator sekolah bisa upload berkas persyaratan kapanpun, tapi biasanya pembuatan surat rekom diproses ketika jam dan hari kerja. Tapi nggak perlu khawatir, karena proses pengerjaannya cepat. Apalagi kalau berkas persyaratannya sudah lengkap semua. Pegawai Seksi Pendma juga fast respons kalau kita sudah lapor butuh surat rekom mutasi siswa segera, langsung dibuatkan asal masih jam kerja”.⁸⁵

Keterangan dari Pak Wigan di atas juga diperkuat dengan pernyataan dari Ibu Putri bahwa operator madrasah juga peduli terhadap kebutuhan wali siswa, sehingga proses pengerjaan surat rekomendasi mutasi cepat dilakukan, berikut pernyataannya:

“Pelayanan dari operator madrasah bagus sekali mbak, persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan dijelaskan secara detail sehingga saya selaku wali siswa tidak merasa kebingungan. Dengan penjelasan yang jelas seperti itu maka saya tidak perlu bolak balik minta persyaratan dari sekolah tujuan untuk minta berkasnya. Langsung sehari jadi. Sehingga kalau rumahnya lumayan jauh dari madrasah bisa sekalian menghemat biaya, lebih efisien sekarang. Padahal dari yang saya dengar kalau dulu kita mesti ke Kemenag untuk minta tanda tangan pengawas dan Kasi Pendma, sekarang tidak perlu ke sana lagi. Apalagi rumah saya jauh kalau mau ke Kantor Kemenag. Sangat menghemat waktu kami sebagai wali siswa”.⁸⁶

⁸⁵ “Hasil Wawancara Dengan Bapak Septian Wiganoro Selaku Operator MTSS Sunan Kalijogo, 4 Maret 2024, Pukul 11.00 WIB.”

⁸⁶ “Hasil Wawancara Dengan Ibu Putri Selaku Pengguna Layanan, 5 Maret 2024, Pukul 14.00 WIB.”

Peneliti menyimpulkan bahwa penggunaan aplikasi SIDIA memberikan dampak positif terhadap pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa yang berdasarkan pada hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dilihat dari segi *emphaty*, operator madrasah dengan tanggap memberikan pengertian kepada wali siswa sehingga wali siswa merasa tidak kebingungan. Pegawai Seksi Pendma juga telah merespons dengan baik dan tanggap jika terdapat permintaan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati.

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa penerapan aplikasi SIDIA memberikan dampak positif terhadap pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa. Hal ini dapat dilihat dari lima dimensi di atas: 1) dimensi keandalan berupa kemudahan dan kecepatan dalam proses pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa; 2) dimensi *tangibles*, aplikasi ini memiliki desain yang simpel dan cukup jelas fungsi pada setiap fiturnya; 3) dimensi *responsiveness*, operator madrasah dengan tanggap memproses permintaan mutasi siswa, selain itu pegawai Seksi Pendma juga dengan cepat memproses pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa; 4) dimensi *assurance*, dengan adanya SIDIA dapat meningkatkan rasa percaya terhadap layanan yang dilakukan oleh madrasah dan Kemenag Kab. Blitar dalam mengolah data dan informasi, data yang ada tersimpan dengan baik serta validitasnya terjamin; 5) dimensi *empathy*,

penerapan menu atau fitur yang ada di aplikasi SIDIA telah disesuaikan dengan kebutuhan pengguna layanan, sehingga dapat meningkatkan kepedulian terhadap pengguna layanan.

Tabel 4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

Keandalan	Dengan adanya aplikasi SIDIA, pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa di madrasah dan Kementerian Agama menjadi lebih andal, karena adanya aplikasi ini dapat meningkatkan kemudahan, kecepatan dan keakuratan dalam proses dan hasil pelayanan
Bukti Fisik	Penerapan aplikasi SIDIA berdampak positif terhadap pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa dari dimensi bukti fisik pelayanan berupa <i>layout</i> yang sistematis dan menarik
Daya Tanggap	Penerapan aplikasi SIDIA memberikan dampak yang baik bagi pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa dilihat dari dimensi daya tanggap bahwa respon aplikasi terhadap permintaan itu cepat, serta respon Petugasnya dalam menanggapi permintaan dan keluhan dirasakan oleh pengguna layanan sangat membantu dan juga cepat tanggap
Jaminan	Penerapan aplikasi SIDIA berdampak peningkatan kepercayaan pengguna layanan pada pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa di madrasah dan Kementerian Agama
Kepedulian	Penerapan aplikasi SIDIA memberikan dampak positif bagi tingkat kepedulian, karena menu yang disediakan dirasa bermanfaat dalam memenuhi kebutuhan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa stakeholder yang ada di madrasah dan Kementerian Agama

C. Temuan Penelitian

1. Aplikasi Sistem Informasi Data Terintegrasi (SIDIA)

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar menerapkan integrasi data yang baik. Mereka menciptakan aplikasi untuk menunjang pekerjaan di Seksi Pendidikan Madrasah berbasis Sistem Informasi Pendidikan Madrasah. Aplikasi ini bernama Sistem Informasi Data Terintegrasi

(SIDIA) yang berfungsi untuk mentransfer data antara Kemenag Kab. Blitar dengan Madrasah se-Kabupaten Blitar.⁸⁷ Seluruh data madrasah mulai dari data siswa, guru, tenaga kependidikan, pengumuman, dan data-data lainnya yang berkaitan dengan madrasah ada di dalam aplikasi ini.

Fitur yang ada di aplikasi ini yaitu Data Kesiswaan yang mencakup daftar nominasi tetap yang fungsinya sebagai penomoran ijazah, Rekap Jumlah Siswa Global, Peserta KSM 2023, Kekurangan Blangko Ijazah, dan Mutasi Siswa. Data Guru dan Tenaga Kependidikan di dalam aplikasi ini juga tersinkron dengan aplikasi SIMPATIKA. Data Kurikulum yang meliputi Asesmen Madrasah (AM), Berkas Kelulusan, Persyaratan Pengambilan Blangko Ijazah, Pengajuan Kurikulum Merdeka, Rekapitulasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB), Berkas Rapor Pendidikan, Laporan Hasil Asesmen Kompetensi Madrasah Indonesia (AKMI), dan Persyaratan Legalisir Ijazah. Fitur lainnya yaitu ada arsip digital seperti bimtek, kontak lembaga, dan prestasi madrasah.⁸⁸

Salah satu dari fitur yang ada di aplikasi SIDIA adalah data mutasi siswa yang didalamnya terdapat pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa. Layanan ini mulanya dilakukan secara manual, namun semenjak pandemi *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19) mulai diterapkan layanan secara online untuk membatasi pertemuan karena adanya kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

⁸⁷ Seksi Pendidikan Madrasah, "SIDIA Pendma Blitar" (Blitar: Kementerian Agama Kabupaten Blitar), accessed March 20, 2023, <https://pendma.kemenagkabblitar.id/>.

⁸⁸ Seksi Pendidikan Madrasah.

BAB V

PEMBAHASAN

Peneliti akan membahas mengenai temuan yang ada ketika melakukan penelitian menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi yang akan dikaitkan dengan teori pada BAB II serta pendapat-pendapat lain yang mendukung. Terdapat tiga hal yang akan dibahas pada BAB ini, yaitu: a) pelayanan surat rekomendasi mutasi siswa pada saat sebelum adanya aplikasi SIDIA; b) penerapan aplikasi SIDIA dalam layanan surat rekomendasi mutasi siswa; dan c) hasil penerapan aplikasi SIDIA dalam layanan surat rekomendasi mutasi siswa. Pembahasan hasil penelitian bertujuan untuk mengungkap dan menjelaskan interpretasi data-data penelitian tentang Analisis Pelayanan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa melalui Aplikasi SIDIA di Seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Blitar, agar hasil penelitian yang diperoleh dapat dipahami dengan jelas sebagai berikut:

A. Pelayanan Pembuatan Surat Rekomendasi Mutasi Sebelum Adanya Aplikasi SIDIA

Berdasarkan analisis data yang dilakukan oleh peneliti terkait pelayanan surat rekomendasi mutasi siswa dan studi teori terkait, peneliti menemukan bahwa pelayanan adalah sebuah proses memenuhi keperluan melalui tindakan orang lain (dalam hal ini pegawai) yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan pelanggan dalam bentuk jasa.

Dalam kajian teori disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan aspek penting dalam menciptakan praktik tata kelola pemerintahan yang baik, karena pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan

yang prima, memenuhi kebutuhan masyarakat, dan menjamin kepuasan masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Moenir yang mengatakan bahwa pelayanan adalah tindakan memuaskan dan memenuhi kebutuhan melalui tindakan langsung dari orang lain.⁸⁹

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terkait pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa sebelum adanya aplikasi SIDIA belum memenuhi asas pelayanan publik menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu: 1) kepentingan umum; 2) kepastian hukum; 3) kesamaan hak; 4) keseimbangan hak dan kewajiban; 5) keprofesionalan; 6) partisipatif; 7) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; 8) keterbukaan; 9) akuntabilitas; 10) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; 11) ketepatan waktu; dan 12) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.⁹⁰

Salah satu asas yang harus dipenuhi adalah kecepatan pelayanan. Namun, masih sering terjadi kendala dalam hal ini, di mana proses pelayanan seringkali berjalan lambat dan memakan waktu yang lama. Hal ini tentunya menjadi tidak efisien bagi masyarakat yang membutuhkan layanan tersebut.

Selain itu, asas mudah juga menjadi perhatian penting dalam pelayanan publik. Namun, terdapat kesulitan dalam aksesibilitas pertemuan dengan Kepala Seksi Pendma atau Pengawas Madrasah. Banyak masyarakat yang merasa kesulitan dalam mencari beliau karena tidak setiap

⁸⁹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*.

⁹⁰ DPR RI, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

hari berada di kantor. Hal ini menyebabkan proses pelayanan menjadi memakan waktu lebih banyak.

Selanjutnya, asas jangkauan juga belum sepenuhnya terpenuhi. Terdapat pengguna layanan yang berasal dari daerah yang jauh dari kantor, sehingga pengguna layanan di daerah tersebut sulit untuk mempersingkat waktu pelayanan, sehingga memakan waktu yang lebih banyak juga.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa yang dilakukan oleh pegawai Pendma sebelum adanya aplikasi SIDIA adalah pelayanan menggunakan lisan, serta tindakan. Pelayanan ini digunakan karena masyarakat selaku pengguna layanan masih banyak yang belum memahami informasi terkait pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa ini. Dampak positif dari melakukan pelayanan melalui lisan dan tindakan ini yaitu menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan kepada pengguna layanan terhadap instansi pemerintah. Dengan memastikan bahwa semua asas pelayanan publik dipenuhi dengan baik sesuai dengan UU nomor 25 tahun 2009 ini akan memberikan keuntungan bagi masyarakat secara keseluruhan.

B. Penerapan Aplikasi SIDIA dalam Layanan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa

Surat rekomendasi mutasi siswa adalah salah satu jenis surat rekomendasi yang dikeluarkan oleh lembaga Kementerian Agama bidang Seksi Pendidikan Madrasah. Surat ini dikeluarkan untuk memenuhi syarat

administrasi perpindahan sekolah siswa, tanpa adanya rekomendasi dari Kepala Seksi Pendma maka kelengkapan administratif mutasi sekolah akan kurang. Berdasarkan data yang ada, jumlah mutasi siswa setiap tahunnya meningkat.⁹¹ Sehingga pelayanan pembuatan surat rekomendasi sangat perlu untuk ditingkatkan guna pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Tinjauan teoritis mengatakan bahwa sistem informasi manajemen yang terkomputerisasi sangat penting untuk membantu memperlancar operasi kegiatan. Danu Wira Pangestu dalam jurnalnya berpendapat bahwa sistem informasi manajemen adalah kumpulan interaksi sistem informasi yang diotorisasi untuk mengumpulkan, menyimpan, dan merawat data demi menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk perencanaan dan pengendalian operasi di semua tingkatan manajemen.⁹²

Adanya sistem informasi yang efektif, instansi pemerintah dapat menyediakan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu. Data pengamatan dan wawancara peneliti menunjukkan bahwa jaringan internet berbasis aplikasi dapat digunakan untuk pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa di Seksi Pendma Kemenag Kab. Blitar.

Sistem Data Informasi Terintegrasi (SIDIA) adalah aplikasi yang dikelola oleh Seksi Pendma Kemenag Kab. Blitar. Layanan surat rekomendasi ini mulanya secara manual, namun dinilai kurang efektif dan efisien sehingga dibentuklah aplikasi SIDIA guna meningkatkan kualitas layanan surat rekomendasi mutasi siswa di Kemenag Kab. Blitar.

⁹¹ Seksi Pendidikan Madrasah, "Rekor Mutasi Siswa."

⁹² Pangestu, "Teori Dasar Sistem Informasi."

Suatu lembaga atau organisasi membutuhkan integrasi data karena organisasi tersebut akan membutuhkan data-data dan informasi dari bagian-bagian yang berbeda yang berada pada organisasi tersebut. Integrasi data merupakan proses yang dilakukan untuk menggabungkan beberapa dari berbagai sumber data yang berbeda sehingga dapat mendukung pengguna dalam melihat kesatuan data.⁹³

Dalam hal pengelolaan data, Seksi Pendma Kemenag Kabupaten Blitar membutuhkan data dari madrasah agar pengelolaan administrasi data pendidikan dapat terselenggara secara efektif dan efisien. Dengan menerapkan sistem informasi manajemen, Seksi Pendma Kemenag Kab. Blitar terus melakukan inovasi layanan pendidikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terkait pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa setelah adanya aplikasi SIDIA memenuhi asas pelayanan publik menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu: 1) kepentingan umum; 2) kepastian hukum; 3) kesamaan hak; 4) keseimbangan hak dan kewajiban; 5) keprofesionalan; 6) partisipatif; 7) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; 8) keterbukaan; 9) akuntabilitas; 10) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; 11) ketepatan waktu; dan 12) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.⁹⁴

Alur pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa telah dibuat dengan jelas, sehingga pengguna layanan tidak merasa kebingungan. Data yang

⁹³ Lenzerini, "Data Integration: A Theoretical Perspective."

⁹⁴ DPR RI, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

dibutuhkan juga telah terintegrasi dengan sistem sehingga operator madrasah dapat mengisi data dengan mudah, pegawai Seksi Pendma juga dapat memproses pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa dengan cepat.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam konteks pengembangan organisasi, sistem informasi manajemen yang terkomputerisasi ini sangat penting untuk membantu memperlancar operasi kegiatan. Dampaknya kinerja para pegawai akan meningkat, lebih efisien, dan *customer* merasa senang terhadap pelayanan yang diberikan oleh Seksi Pendma Kemenag Kab. Blitar.

C. Hasil Penerapan Aplikasi SIDIA dalam Layanan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa

Suatu sistem informasi yang dibuat untuk mengelola data dan menggunakan teknologi komputer baik perangkat keras maupun perangkat lunak sehingga seluruh proses kegiatan dapat disusun menjadi informasi yang berguna untuk pengelolaan pendidikan. Sistem ini bertujuan untuk membantu instansi pemerintah dalam mempraktekkan pendidikan sehingga dapat memberikan informasi yang lebih baik dan efektif.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) sangat membantu dalam bidang pelayan dan memegang peranan penting dalam dunia pendidikan karena perannya sebagai sistem informasi manajemen (SIM) seperti di Seksi Pendma Kemenag Kab. Blitar yang memanfaatkan sistem digitalisasi berbasis SIDIA. Aspek input, proses, dan output penerapan aplikasi SIDIA dapat membantu Seksi Pendma Kemenag Kab. Blitar menerapkan sistem informasi manajemen untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

Tujuan SIDIA di Seksi Pendma Kemenag Kab. Blitar adalah untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada stakeholder. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan pengguna layanan tidak perlu melakukan perjalanan ke Kantor Kemenag Kab. Blitar untuk mendapatkan surat rekomendasi mutasi siswa, mereka dapat melakukan semuanya cukup dari madrasah dengan bantuan operator madrasah.

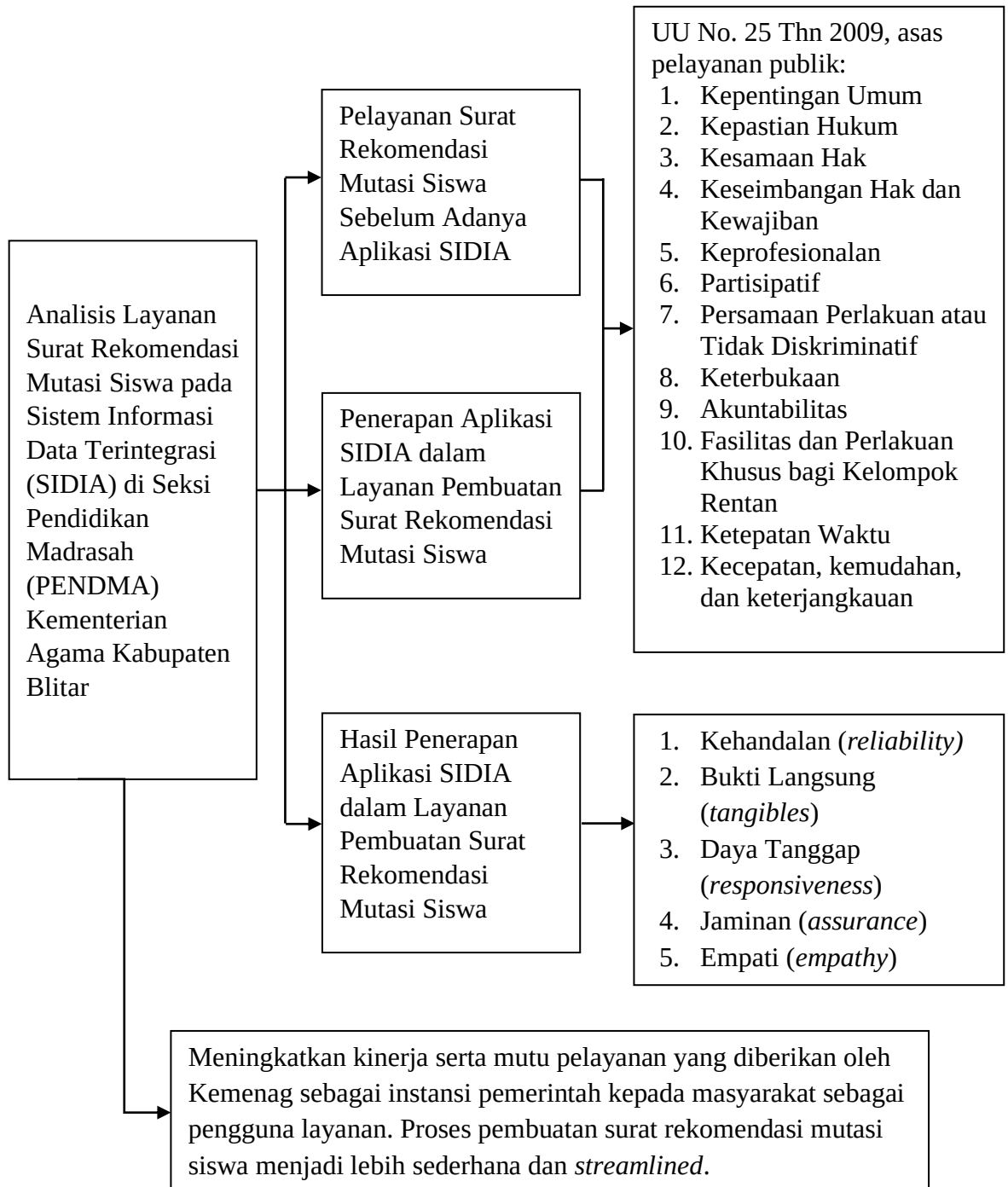
Peneliti menyimpulkan hasil pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa sesuai dengan lima indikator pelayanan publik menurut Fitzsimmons yang terdiri dari *reliability* (Kehandalan), *tangibles* (Bukti Langsung), *responsiveness* (Daya Tanggap), *assurance* (Jaminan), *empathy* (Empati).⁹⁵

Lima indikator tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut: 1) dimensi keandalan berupa kemudahan dan kecepatan dalam proses pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa; 2) dimensi *tangibles*, aplikasi ini memiliki desain yang simpel dan cukup jelas fungsi pada setiap fiturnya; 3) dimensi *responsiveness*, operator madrasah dengan tanggap memproses permintaan mutasi siswa, selain itu pegawai Seksi Pendma juga dengan cepat memproses pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa; 4) dimensi *assurance*, dengan adanya SIDIA dapat meningkatkan rasa percaya terhadap layanan yang dilakukan oleh madrasah dan Kemenag Kab. Blitar dalam mengolah data dan informasi, data yang ada tersimpan dengan baik serta validitasnya terjamin; 5) dimensi *empathy*, penerapan menu atau fitur yang ada di aplikasi SIDIA telah disesuaikan dengan kebutuhan pengguna

⁹⁵ Mukarom and Laksana, "Manajemen Pelayanan Publik."

layanan, sehingga dapat meningkatkan kepedulian terhadap pengguna layanan.

D. Bagan Hasil Penelitian



Gambar 5.1 Hasil Penelitian

BAB VI

PENUTUP

A. Simpulan

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa di Seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Blitar:

1. Pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa sebelum adanya aplikasi SIDIA dinilai sangat tidak efektif dan efisien dapat dijelaskan sebagai berikut: a) waktu yang dibutuhkan untuk pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa bisa dilakukan sehari-hari jika pengawas atau kepala Seksi Pendma sedang tidak ada di kantor; b) selain itu, pelayanan yang masih manual juga dinilai tidak efisien karena memakan waktu yang lama. Akibat dari inefisiensi dan inefektivitas tersebut adalah keterlambatan siswa dalam mendapatkan surat rekomendasi mutasi siswa.
2. Penerapan aplikasi SIDIA dalam layanan surat rekomendasi mutasi siswa adalah dapat membantu Kemenag Kab. Blitar dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa, sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Manfaat yang telah dirasakan dari penerapan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa melalui aplikasi SIDIA adalah: a) proses pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa dapat dilakukan secara online, sehingga lebih cepat dan mudah; b) orang tua/wali siswa yang jarak rumahnya jauh dengan kantor Kemenag Kab. Blitar juga

tidak perlu lagi ke kantor, cukup sampai madrasah dan dikelola oleh operator madrasah sehingga lebih efisien.

3. Hasil dari penerapan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa melalui aplikasi SIDIA adalah: a) menjadi lebih cepat dan mudah, sehingga menghemat waktu dan biaya bagi orang tua/wali siswa dan pegawai Pendma Kemenag Kab. Blitar; b) data dan informasi terkait surat rekomendasi mutasi siswa dapat dikelola dengan lebih baik, sehingga menghasilkan layanan yang lebih akurat dan terukur; dan c) proses pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa menjadi lebih sederhana dan *streamlined*, sehingga mengurangi birokrasi yang tidak perlu.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa saran oleh peneliti yang dapat membantu untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa melalui aplikasi SIDIA, 1) buatlah panduan pengguna yang mudah dipahami dan diakses oleh semua pihak, selain dengan memberikan pelatihan/sosialisasi terkait cara menggunakan aplikasi ini, panduan pengguna dapat dibukukan. Sehingga jika ada yang dibingungkan, operator madrasah dapat mengakses secara mandiri tanpa harus bertanya kepada pengelola aplikasi SIDIA; dan 2) kembangkan aplikasi SIDIA dalam versi *mobile* agar dapat diakses oleh siswa dan orang tua dengan mudah.

Dengan kerja sama dan sinergi dari semua pihak, diharapkan aplikasi SIDIA dapat menjadi solusi yang efektif untuk meningkatkan

kualitas pelayanan surat rekomendasi mutasi siswa di Kemenag Kab. Blitar. Penerapan yang tepat dan berkelanjutan, aplikasi SIDIA diharapkan dapat menjadi solusi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan surat rekomendasi mutasi siswa di Kemenag Kab. Blitar, sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas, mudah diakses, dan terjangkau bagi masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- (BAKRI), Biro Administrasi Kepegawaian Karir dan Informasi. “6 Asas Pelayanan Publik,” 2022.
- Adisel. “MANAJEMEN SISTEM INFORMASI PEMBELAJARAN.” *Journal of Administration and Educational Management* 2, no. 2 (2019): 105–12.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31539/alignment.v2i2.900>.
- Akil, Muhammad Anshar. *Sistem Informasi Manajemen Strategi Mengelola Organisasi Profesional Di Era Digital*. Makassar: Alauddin University, 2013.
- “Data Diperoleh Dari Dokumen Internal Milik Instansi,” n.d.
- Davis, Gordon B, Andres S. Adiwarna, and Bob Widyahartono. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Cet. 8. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo, 1999.
- DPR RI. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pub. L. No. 25 (2009).
<https://jdih.go.id/files/4/2009uu025.pdf>.
- Fahmiani, Sofi, Muhammad Tanwirul Qulub, and Arif Mansyuri. “Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Dan Administrasi Guru Agama (Siaga) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif Di Seksi Pendidikan Agama Islam (PAIS) Kementerian Agama Kabupaten Lamongan.” *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 2, no. 1 (2020): 63–77.
<https://doi.org/10.15642/japi.2020.2.1.63-77>.
- Fitzsimmons, J A, M J Fitzsimmons, and S Bordoloi. *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. McGraw-Hill/Irwin Series Operations and Decision Sciences. McGraw-Hill, 2014.
- “Hasil Wawancara Dengan Bapak Baharuddin Selaku Kepala Seksi Pendidikan Madrasah, 1 Maret 2024, Pukul 08.30 WIB.” n.d.
- “Hasil Wawancara Dengan Bapak Budianto Selaku Pengelola Aplikasi SIDIA, 1 Maret 2024, Pukul 10.00 WIB,” n.d.
- “Hasil Wawancara Dengan Bapak Septian Wigantoro Selaku Operator MTSS Sunan Kalijogo, 4 Maret 2024, Pukul 11.00 WIB.” n.d.
- “Hasil Wawancara Dengan Bapak Sugandi Selaku Waka Kurikulum MTSS Al Muttaqin Kedungwungu, 4 Maret 2024, Pukul 09.00 WIB.” n.d.
- “Hasil Wawancara Dengan Ibu Putri Selaku Pengguna Layanan, 5 Maret 2024, Pukul 14.00 WIB.” n.d.
- HUMAS Kemenag Kab. Blitar. “PROFIL KEMENAGKAB BLITAR 2023.” Blitar, 2023.
- Junus, Mochammad. “Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk & Surat Keluar Jurusan Teknik Elektro Politeknik Negeri Malang Berbasis Web Melalui

- Jaringan Intranet Polinema.” *Jurnal Eltek* 16 (2018): 18–32.
- “Kamus Besar Bahasa Indonesia,” VI., 2023.
- Karim, A, B Bangun, I Purnama, S Z Harahap, D Irmayani, M Nasution, M Haris, and I R Munthe. *Pengantar Teknologi Informasi*. Edited by Tim Yayasan Labuhanbatu Berbagi Gemilang. 1st ed. Sumatera Utara: Yayasan Labuhanbatu Berbagi Gemilang, 2020.
<https://books.google.co.id/books?id=Z7YSEAAAQBAJ>.
- Laia, Otanius, Odaligoziduhu Halawa, and Palindungan Lahagu. “Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik.” *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi* 1, no. 1 (2022): 70–76.
<https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15>.
- Lenzerini, Maurizio. “Data Integration: A Theoretical Perspective” Part F1214 (2002): 233–46. https://doi.org/10.1007/978-3-031-35539-4_11.
- M., Jogiyanto H. “Pengenalannya Komputer : Dasar Ilmu Komputer, Pemrograman, Sistem Informasi Dan Intelegensi Buatan / Jogiyanto H.M,” 2nd, cet. 2 ed. Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- Majid, Abdul. “Strategi Pembelajaran,” Cet.7. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017.
- Meilinda, Eva. “Perancangan Aplikasi Kearsipan Surat Menyurat Pada Badan Pemerintahan (Studi Kasus: Badan Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana Pontianak).” *Jurnal Khatulistiwa Informatika* 4, no. 2 (2016).
- Miles, M B, A M Huberman, and T R Rohidi. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia, 1992.
<https://books.google.co.id/books?id=50--swEACAAJ>.
- Moenir, A S. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Moleong, L J, and T Surjaman. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya, 2009.
- Mubarak. “Implementasi Sistem Informasi Dan Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan (SIMPATIKA) Dalam Pembayaran Tunjangan Profesi Guru Madrasah (Di Kantor Kementerian Agama Kota Binjai),” 2019.
[https://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/13535/1/161801016 - Mubarak- Fulltext.pdf](https://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/13535/1/161801016_Mubarak-Fulltext.pdf).
- Mukarom, Zaenal, and Muhibudin Wijaya Laksana. “Manajemen Pelayanan Publik,” 2015.
- NU. “Surat Al Baqarah Ayat 185,” 2023. <https://quran.nu.or.id/al-baqarah/185>.
- . “Surat Al Hujurat Ayat 13,” 2023. <https://quran.nu.or.id/al-hujurat/13>.
- . “Surat Al Ma’idah Ayat 2,” 2023. <https://quran.nu.or.id/al-ma'idah/2>.

- Nur, Muhammad Amin. "Implementasi Nilai-Nilai Islam Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Pendidikan." *Madrasah: Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Dasar* 6, no. 2 (2016): 20.
<https://doi.org/10.18860/jt.v6i2.3316>.
- Pangestu, Danu Wira. "Teori Dasar Sistem Informasi." *Ilmukomputer.Com*, 2007, 1–33.
- Putri, Novita Rima. "MANAJEMEN SISTEM INFORMASI PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN (SIMPATIKA) DALAM PENINGKATAN LAYANAN PENDIDIKAN DI BIDANG PENDIDIKAN MADRASAH (DIKMAD) KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SLEMAN." *Duke Law Journal*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019.
- Rachmadani, Anisah. "EVALUASI PENERAPAN APLIKASI EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (EMIS) DALAM PENGOLAHAN DATA PENDIDIKAN ISLAM DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALANG." *E-Thesis UIN Malang*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021.
- Rosalin, Sovia. *Manajemen Arsip Dinamis*. Malang: UB Press, 2017.
- Seksi Pendidikan Madrasah. "Program Kerja Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Blitar," 2023.
<https://pendma.kemenagkabblitar.id/program-kerja>.
- . "SIDIA Pendma Blitar." Blitar: Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Accessed March 20, 2023. <https://pendma.kemenagkabblitar.id/>.
- Seksi Pendidikan Madrasah, Admin SIDIA. "Rekor Mutasi Siswa." Blitar: SIDIA Pendma Blitar, 2023. <https://pendma.kemenagkabblitar.id/grafik-mutasi-siswa>.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Cet.6. Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- Stoner, A. F, James, and Edward Freeman. *Manajemen Jilid I*. Edited by Alexander. Jakarta: PT. Prahallindo, 1996.
- Sudjana, Nana. "Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar," Cet.15. Bandung: Remaja Rosadakarya, 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D)*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Taufiqurokhman, and Evi Satispi. *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS, 2018.
https://www.researchgate.net/profile/Taufiqurokhman-Taufiqurokhman/publication/362733431_Teori_Dan_Perkembangan_Menejemen_Pelayanan_Publik/links/62fca1acaa4b1206fab8d221/Teori-Dan-Perkembangan-Menejemen-Pelayanan-Publik.pdf.
- Wahyuniardi, Rizki, and Hepyitisa Renaldo Nababan. "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta

- Dampaknya Pada Kinerja Karyawan.” *Jurnal Teknik Industri* 19, no. 2 (2018): 118–26. <https://doi.org/10.56457/jimk.v5i1.38>.
- Whitten, J L, L D Bentley, and K C Dittman. *Systems Analysis and Design Methods*. 7th ed. New York: McGraw-Hill Irwin Education, 2011.
- Wijaksana, I Gusti Ngurah. “Surat Rekomendasi Mutasi Siswa Madrasah,” 2019. <https://bali.kemenag.go.id/provinsi/artikel/surat-rekomendasi-mutasi-siswa-madrasah>.
- Wuryanto, Anus. “Integrasi Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi Melalui Metode Enterprise Architecture Planning Pada PT. Kayu Permata Bekasi.” *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer* 3, no. 2 (2018): 151–58.
- Yaqien, Nurul. “Urgensi Pelayanan Prima Dalam Peningkatan Mutu Pembelajaran Di Lembaga Pendidikan Islam.” *J-MPI (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)* 2, no. 1 (2017): 11–21. <https://doi.org/10.18860/jmpi.v2i1.4355>.
- Yoraeni, Ani, Popon Handayani, Syifa Nur Rakhmah, Dhian Yusuf Al Afghani, Harsih Rianto, Faizar Riza, Andrie Yuswanto, et al. *Sistem Informasi Manajemen*. Edited by M.Kom Sayyid Jamal Al Din, SE. *Abdiku: Jurnal Pengabdian Kepada* Jakarta Selatan, DKI Jakarta: PT. Scifintech Andrew Wijaya, 2023.
- Zunnurain, R A. “Analisis Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Madrasah Aliyah Aisyiyah Kota Binjai.” *Manajemen Pendidikan*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2021.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN Jalan Gajayana 50, Telepon (0341) 552398 Faximile (0341) 552398 Malang http://fitk.uin-malang.ac.id email : fitk@uin-malang.ac.id	
Nomor	: 3331/Un.03.1/TL.00.1/12/2023	21 Desember 2023
Sifat	: Penting	
Lampiran	: -	
Hal	: Izin Penelitian	
Kepada		
Yth. Kepala Kementerian Agama Kabupaten Blitar		
di		
Blitar		
Assalamu'alaikum Wr. Wb.		
Dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir berupa penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, kami mohon dengan hormat agar mahasiswa berikut:		
Nama	: Berliana Azizah	
NIM	: 200106110141	
Jurusan	: Manajemen Pendidikan Islam (MPI)	
Semester - Tahun Akademik	: Ganjil - 2023/2024	
Judul Skripsi	: Analisis Layanan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa pada Sistem Informasi Data Terintegrasi (SIDIA) di Seksi Pendidikan Madrasah (PENDMA) Kementerian Agama Kabupaten Blitar	
Lama Penelitian	: Januari 2024 sampai dengan Maret 2024 (3 bulan)	
diberi izin untuk melakukan penelitian di lembaga/instansi yang menjadi wewenang Bapak/Ibu.		
Demikian, atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu yang baik di sampaikan terimakasih.		
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.		
		
Dekan, Wakil Dekan Bidang Akademik		
hammad Walid, MA 19730823 200003 1 002		
Tembusan :		
1. Yth. Ketua Program Studi MPI		
2. Arsip		

Lampiran 2 Sertifikat Bebas Plagiasi



Lampiran 3 Instrumen Wawancara

A. Wawancara kepada Kepala Sub-Bagian Tata Usaha Kementerian Agama Kabupaten Blitar:		
No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah dengan adanya aplikasi SIDIA dapat membantu tercapainya visi dan misi Kantor Kemenag Kab. Blitar?	
2	Kenapa dan kapan diciptakannya aplikasi SIDIA?	
3	Adakah laporan <i>project</i> selama proses pembuatan aplikasi SIDIA?	
4	Apakah terdapat tim khusus yang mengelola aplikasi SIDIA milik Seksi Pendma Kemenag Kab. Blitar?	
5	Apa harapan dan ekspektasi Anda terkait penerapan aplikasi ini?	
B. Wawancara kepada Kepala Seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Blitar:		
No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa tujuan dibuatnya aplikasi SIDIA di Seksi Pendidikan Madrasah	

	Kementerian Agama Kabupaten Blitar?	
2	Bagaimana perubahan dalam efisiensi dan produktivitas setelah penerapan aplikasi?	
3	Apa indikator yang digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan aplikasi ini setelah peluncuran?	
4	Bagaimana Seksi PENDMA mengidentifikasi informasi yang dibutuhkan untuk pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa?	
C. Wawancara kepada pegawai PENDMA selaku pengelola aplikasi SIDIA:		
No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa kendala utama yang dihadapi dalam pengelolaan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa tanpa adanya aplikasi?	
2	Bagaimana proses pelatihan dan adaptasi pengguna (operator madrasah) terhadap aplikasi baru akan dijalankan?	
3	Bagaimana proses manajemen data dan informasi mengenai pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa dilakukan sebelum adanya aplikasi?	
4	Bagaimana alur dalam pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa melalui aplikasi SIDIA?	
5	Apa kendala yang dirasakan Seksi PENDMA Kementerian Agama Kabupaten Blitar dalam memberikan pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa melalui aplikasi SIDIA?	
6	Apa manfaat konkret yang telah dirasakan setelah adanya aplikasi ini?	
D. Wawancara kepada Pengguna Layanan Pembuatan Surat Rekomendasi Mutasi Melalui Aplikasi SIDIA		
No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pendapat Anda terkait pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa oleh Seksi Pendma Kemenag Kab. Blitar?	
2	Apakah menurut Anda pegawai sudah memberikan informasi yang akurat?	

3	Apakah menurut Anda pelayanan melalui aplikasi ini efektif dan efisien?	
4	Apakah terdapat kendala dalam pelayanan pembuatan surat rekom ini?	
5	Menurut Anda, bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Seksi Pendma Kemenag Kab. Blitar?	

Lampiran 4 Lembar Observasi

No	Aspek Pengamatan	Keterlaksanaan			Deskripsi
		Ya		Tidak	
		Bk	Kr		
1	Kesopanan dan keramahan petugas				
2	Kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat				
3	Prosedur pelayanan yang sistematis				
4	Kelancaran proses pelayanan				
5	Keterbukaan petugas terkait proses pelayanan				
6	Kepuasan masyarakat terhadap proses pelayanan				
7	Cara petugas menanggapi keluhan masyarakat				
8	Penyelesaian keluhan				
9	Kepuasan masyarakat terhadap penyelesaian keluhan				
10	Aplikasi menunjang kinerja pegawai				
11	Aplikasi yang dibangun sesuai dengan proses yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar				
12	Aplikasi mempermudah komunikasi antara madrasah dengan Kemenag Kabupaten				
13	Aplikasi mempermudah pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa				
14	Aplikasi mempersingkat waktu pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa				
15	Sistem yang dibangun dapat membantu dalam mengelola data surat rekomendasi mutasi siswa				

16	Aplikasi membangun <i>branding</i> lembaga				
17	Aplikasi mempermudah respon perintah pengguna				

Lampiran 5 Instrumen Dokumentasi

No	Fokus Penelitian	Dokumen yang dibutuhkan
1	Bagaimana layanan surat rekomendasi mutasi siswa sebelum adanya SIDIA di Kemenag Kabupaten Blitar?	Prosedur mengenai pelayanan sebelum adanya SIDIA Rencana pembuatan SIDIA : SK Tim Khusus SIDIA
2	Bagaimana penerapan SIDIA dalam layanan surat rekomendasi mutasi siswa di Kemenag Kabupaten Blitar	Prosedur tetap mengenai pelayanan pembuatan surat rekomendasi mutasi siswa melalui aplikasi SIDIA Arsip digital
3	Bagaimana hasil dari penggunaan SIDIA dalam layanan surat rekomendasi mutasi siswa di Kemenag Kabupaten Blitar	Metrik yang digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan aplikasi Respons pengguna layanan

Lampiran 6 SK Tim Teknis SIDIA



**KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN BLITAR
NOMOR 1144 TAHUN 2022**

**TENTANG
PENUNJUKAN TIM TEKNIS SISTEM INFORMASI DATA DAN INTEGRASI
SEKSI PENDIDIKAN MADRASAH
(SIDIA)
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BLITAR
TAHUN 2022**

KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BLITAR

MENIMBANG :

- a. Bahwa untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan masyarakat dan Madrasah pada Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama kabupaten Blitar perlu adanya inovasi pelayanan publik;
- b. Bahwa telah dikembangkan aplikasi-aplikasi sebagai pemanfaatan informasi dalam pemberian pelayanan di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten;

MENGINGAT :

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4496) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 71, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5410);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5105) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5157);
5. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama;
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Madrasah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 66 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Madrasah;
7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 20 Tahun 2016 tentang Standar Kompetensi Lulusan Pendidikan Dasar dan Menengah;
8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 21 Tahun 2016 tentang Standar Isi Pendidikan Dasar dan Menengah;
9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 22 Tahun 2016 tentang Standar Proses Pendidikan Dasar dan Menengah;
10. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 23 Tahun 2016 tentang Standar Penilaian Pendidikan;
11. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama;



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

Token : EPX3hw

12. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Penilaian Hasil Belajar oleh Satuan Pendidikan dan Penilaian Hasil Belajar oleh Pemerintah;
13. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 184 Tahun 2019 tentang Pedoman Implementasi Kurikulum pada Madrasah;
14. Surat Kepala Kantor Kementerian Agama Wilayah Jawa Timur atas nama Kepala Bidang Pendidikan Madrasah No B-3870/Kw.13.2.1/PP.01/8/2020 tanggal 12 Agustus 2020, tentang Penunjukkan Tim Teknis UBKD

MENETAPKAN Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar :

- Pertama : Penunjukan TIM Teknis Sistem Informasi Terpadu Seksi Pendidikan Madrasah Kankemenag Kab Blitar Tahun 2022.
- Kedua : Tugas TIM Teknis Sistem Informasi Terpadu mengikuti instruksi Seksi Pendidikan Madrasah Kankemenag Kab Blitar
- Ketiga : Hal-hal yang belum diatur dalam keputusan ini akan ditetapkan dalam keputusan tersendiri.
- Keempat : Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan dan mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan catatan apabila kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini akan dibetulkan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Blitar
Pada tanggal : 1 April 2022

Kepala Kantor,



Taufiq

Tembusan : Kepala Karwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR E. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://tfe.kemenag.go.id> atau kunjungi halaman <https://tfe.kemenag.go.id/>
Token : EPX3hw

LAMPIRAN 1
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN BLITAR
NOMOR 1144 TAHUN 2022
TENTANG
PENUNJUKAN TIM TEKNIS SISTEM INFORMASI DATA DAN INTEGRASI
SEKSI PENDIDIKAN MADRASAH
(SIDIA)
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BLITAR
TAHUN 2022

NO	Nama	JABATAN TIM	JABATAN DINAS
1	Drs. Baharuddin, M.Pd	Penanggung Jawab	Kepala Seksi Pendidikan Madrasah
2	Tri Mardiani, Se	Koordinator Konten	JFU Seksi Pendidikan Madrasah
3	Assad Ridlodin, S.Sos	Data Analis	JFU Seksi Pendidikan Madrasah
4	Anny Nadhiroh, Se	Koordinator Konten	JFU Seksi Pendidikan Madrasah
5	Budianto, S.Kom.	Koordinator IT	JFU Seksi Pendidikan Madrasah
6	Nur Widayat, A.Ma.Pd. SD	Admin Konten	JFU Seksi Pendidikan Madrasah
7	Axelda Martha, S.Pd.	Admin Konten	Humas
8	Anisa Amalia Muslimah, S.Kom.	Admin Konten	JFT Pranata Komputer
9	Moh. Latif, S.Pd.	Sistem Analis	Guru Madrasah aliyah Negeri 1 Blitar
10	Iwan Sahwandi Ridwan, S.Pd.	Network Server Administrator	Guru Madrasah Tsanawiyah Al Muhtaduun Blitar
11	Moh. Lutfi, Lc.	Programmer	Guru Madrasah Tsanawiyah Ash Shufi Blitar
12	Khoirul Fathan, S.Pd.	Beta Tester & Quality Control	Guru Madrasah Ibtidaiyah Negeri 13 Blitar
13	M. Irfaul Farikhin, S. Kom.	Beta Tester & Quality Control	Guru Madrasah aliyah Negeri 2 Blitar
14	Zaenal Muttaqin, M.Si.	Beta Tester & Quality Control	Guru Madrasah aliyah Negeri 3 Blitar
15	Muhammad Muhaimin, S. Kom.	Beta Tester & Quality Control	Teknisi IT MTs Negeri 2 Blitar



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

Token : EPX3hw

Lampiran 7 Foto Wawancara dengan Bapak Budianto



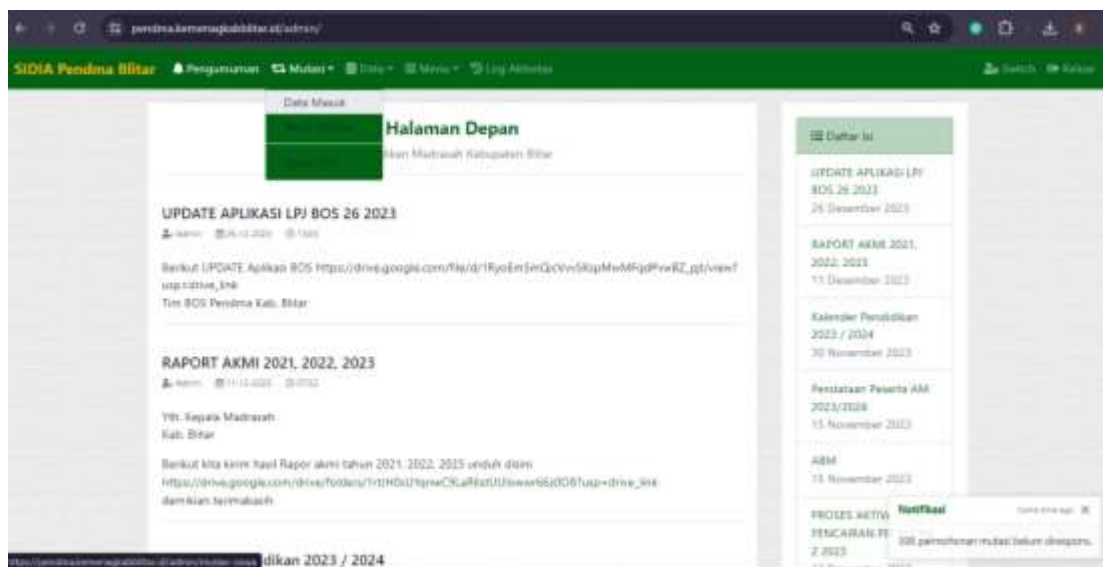
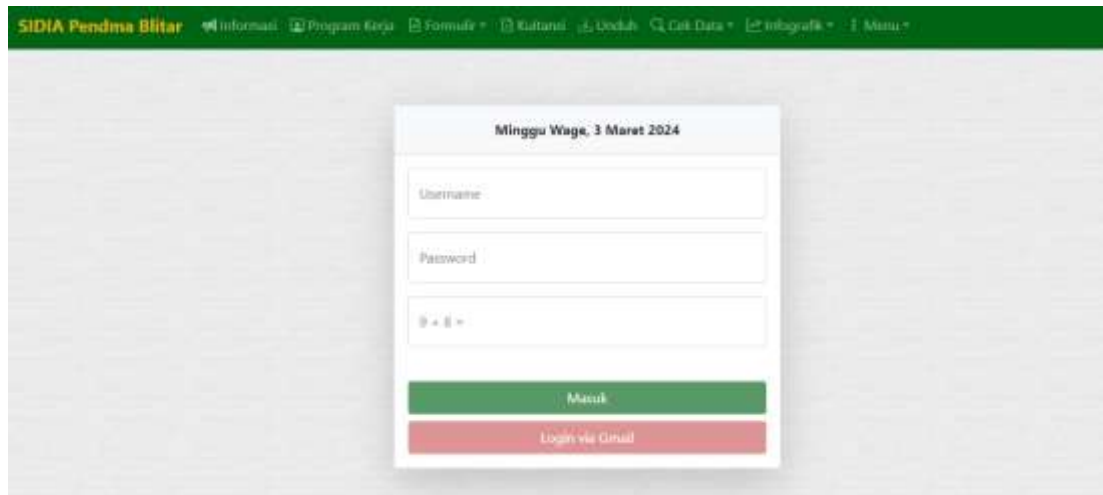
Lampiran 8 Foto bersama Bapak Syaikhul Munib

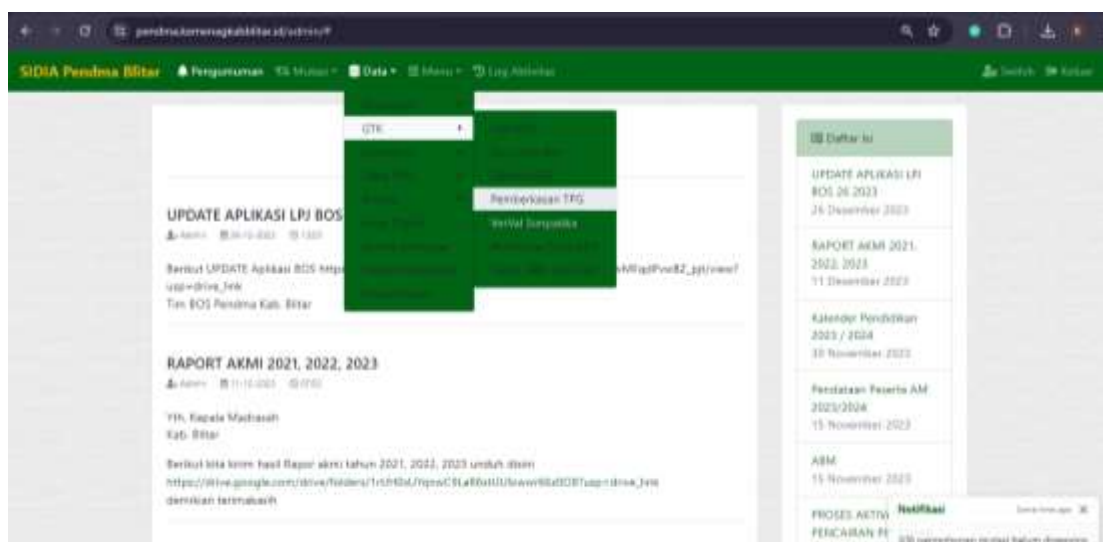
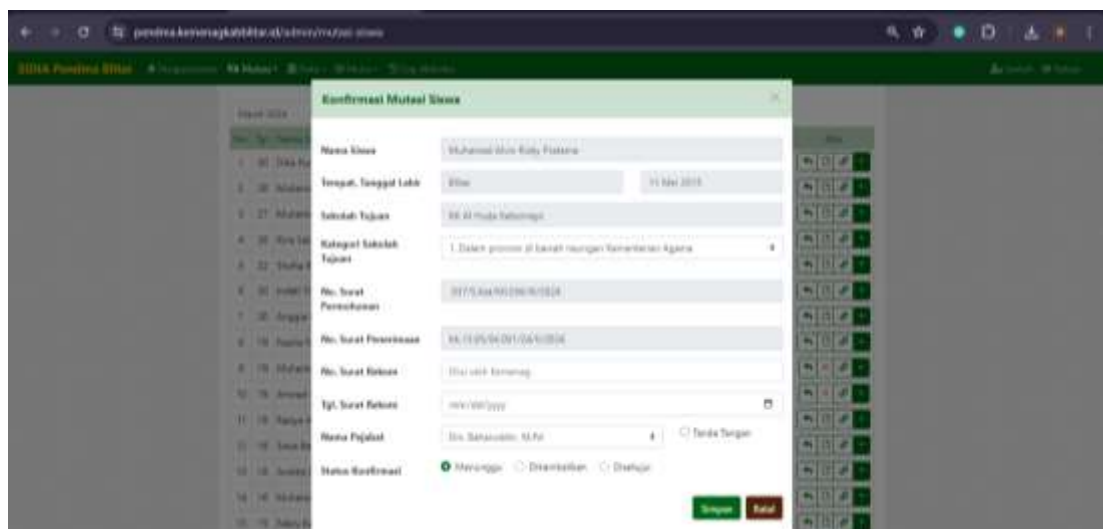
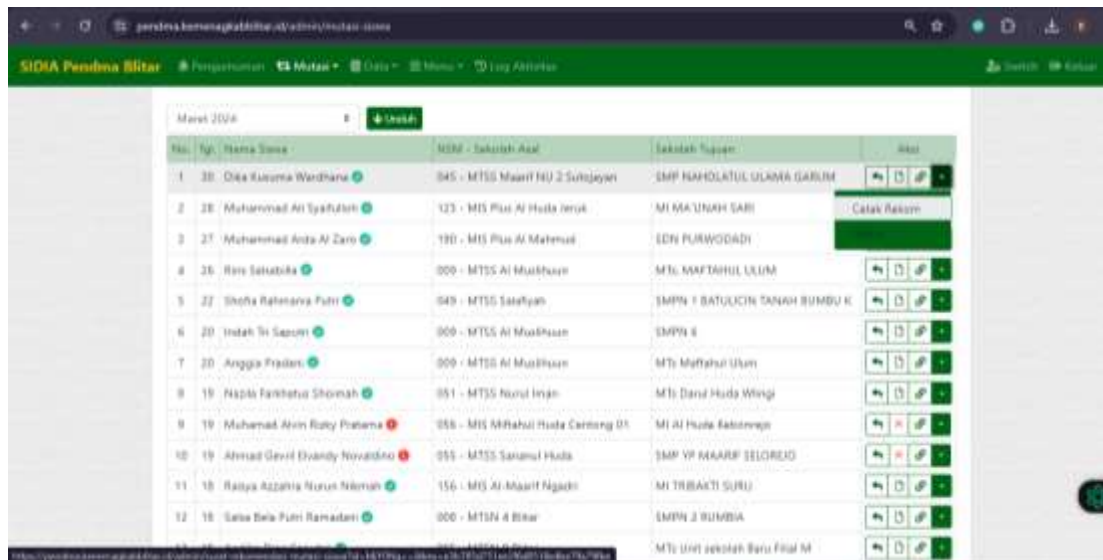


Lampiran 9 Foto Bersama Bapak Baharuddin



Lampiran 10 Tampilan Aplikasi SIDIA





BIODATA MAHASISWA

Nama : Berliana Azizah
Tempat, Tanggal Lahir : Blitar 10 April 2002
Alamat : RT.04/RW.01 Dsn. Betek, Ds. Rejoso, Kec.
Binangun, Kab. Blitar, Jawa Timur
E-mail : berlianaazizah@gmail.com
Riwayat Pendidikan : TK Abdhus Salam
SD Negeri Rejoso 01
MTs Negeri 08 Blitar
SMA Negeri 1 Talun
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang