

**STRATEGI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
JOMBANG DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN MELALUI
IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
"KEMBANG DAMAN"**

SKRIPSI

**OLEH
RAFI JAUHARI
NIM. 200106110045**



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

2024



**STRATEGI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
JOMBANG DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN MELALUI
IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
"KEMBANG DAMAN"**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd)

Oleh
Rafi Jauhari
NIM. 200106110045



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

2024

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

**STRATEGI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
JOMBANG DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN MELALUI
IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
"KEMBANG DAMAN"**

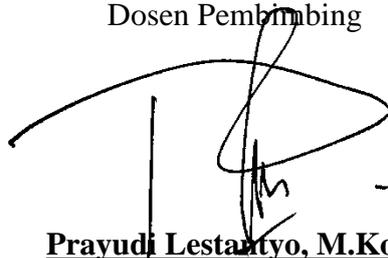
Oleh:

Rafi Jauhari

NIM. 200106110045

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertanggungjawabkan dalam sidang skripsi

Dosen Pembimbing



Prayudi Lestantyo, M.Kom

NIP. 198612282020121002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



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

NIP. 197811192006041001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Strategi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Melalui Implementasi Sistem Informasi Manajemen ‘Kembang Daman’ ” oleh Rafi Jauhari ini telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 21 Juni 2024.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua (Penguji Utama)
Dr. Nurul Yaqien, M.Pd
NIP. 197811192006041001

:



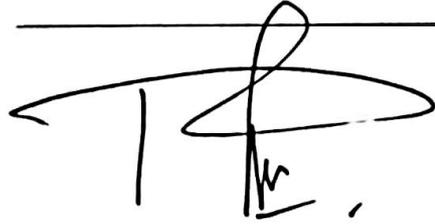
Sekretaris Sidang
Prayudi Lestantyo, M.Kom
NIP. 198612282020121002

:



Dosen Pembimbing
Prayudi Lestantyo, M.Kom
NIP. 198612282020121002

:



Penguji
Walid Fajar Antariksa, M.M
NIP. 198611212015031003

:



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Maulana Malik Ibrahim Malang



Prof. Dr. Nur Ali, M.Pd

NIP. 196504031009031002

LEMBAR NOTA DINAS PEMBIMBING

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

4 Juni 2024

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi Rafi Jauhari
Lamp. : 4 (Empat) Eksemplar

Yang Terhormat,
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana
Malik Ibrahim Malang
Di Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

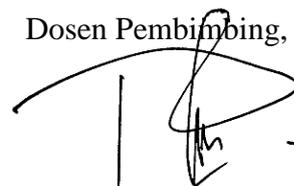
Sesudah melakukan beberapa kali bimbingan, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, dan setelah membaca serta mengoreksi skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Rafi Jauhari
NIM : 200106110045
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Strategi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang
Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Melalui Implementasi
Sistem Informasi Manajemen "*Kembang Daman*".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing,



Prayudi Lestantyo, M.Kom
NIP. 198612282020121002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rafi Jauhari

NIM : 200106110045

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Strategi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang
Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Melalui Implementasi
Sistem Informasi Manajemen "*Kembang Daman*".

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini benar-benar diselesaikan oleh yang membuat pernyataan dan tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka sebagai sumber yang dikutip.

Demikian surat pernyataan ini Saya buat dengan sadar dan sebenarnya, tanpa ada unsur keterpaksaan dari pihak luar.

Malang, 4 Juni 2024

Hormat saya,



Rafi Jauhari
NIM. 200106110045

LEMBAR MOTTO

مَنْ نَفَّسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَّسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ

الْقِيَامَةِ وَمَنْ يَسِّرْ عَلَى مُعْسِرٍ يَسِّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ

“Siapa yang menyelesaikan kesulitan seorang mukmin dari berbagai kesulitan-kesulitan dunia, niscaya Allah akan memudahkan kesulitan-kesulitannya pada hari kiamat. Siapa yang memudahkan orang yang sedang kesulitan niscaya Allah mudahkan baginya di dunia dan akhirat.”

(H.R Muslim)¹

¹Kemenag RI, “Mari Mudahkan Urusan Orang Lain,” diakses 13 Juni 2024, <https://kemenag.go.id/islam/mari-mudahkan-urusan-orang-lain-dqzQ6>.

LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada pemilik serta pencipta alam semesta Allah SWT yang maha pengasih, maha penyayang, dan maha mengatur seluruh alam. Sholawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda kita Nabi Agung Muhammad SAW beserta seluruh keluarga sahabat dan para pengikutnya.

Tuntasnya karya ilmiah dalam jenjang akademik strata satu ini menjadi bukti bahwa peneliti telah menyelesaikan program pendidikan tinggi pada tataran sarjana di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang pada program studi Manajemen Pendidikan Islam. Sebagai mahasiswa, penulis merasa sangat bangga atas capaian ini karena senantiasa mau berjuang untuk menyelesaikan apa yang sudah menjadi tanggungan wajib dalam perkuliahan. Tentunya dalam selesainya skripsi penulis tidak berjuang sendiri, namun ada andil besar banyak pihak yang membantu baik secara materil dan moril. Oleh sebab itu, dalam lembar ini peneliti ingin mempersembahkan skripsi kepada:

Pertama dan yang paling utama untuk kedua orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa dan dukungan secara penuh dengan segala nasihat dan motivasinya kepada kepada penulis. Penulis menjadi saksi sekeras dan sekuat apa mereka memberikan dukungan serta mengajarkan nilai-nilai kebaikan kepada penulis.

Selanjutnya untuk Dosen pembimbing Bapak Prayudi Lestantyo, M.Kom yang telah membimbing penulis dari awal pembuatan skripsi hingga akhirnya

penulis bisa menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan harapan. Terimakasih atas segala ilmu pengetahuan dan arahan yang telah bapak berikan kepada penulis semoga bapak dan keluarga selalu dalam lindungan dan berkah Allah SWT.

Terakhir, terimakasih kepada para sahabat, rekan, serta teman-teman. Doa, dukungan, semangat, dan kebaikan hati kalian telah memberikan penulis dorongan untuk terus maju, hingga akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Semoga semua senantiasa dalam lindungan Allah SWT serta apa yang telah dilakukan serta berikan kepada penulis menjadi amal jariyah yang dapat memberi manfaat baik di dunia maupun di akhirat. *Amin ya Robbal Alamin*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya karya tulis ilmiah skripsi dapat terselesaikan. Shalawat dan salam tetap tercurahkan pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan bimbingan kita dari zaman kegelapan menuju terang benderang.

Skripsi dengan judul “Strategi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Melalui Implementasi Sistem Informasi Manajemen ‘Kembang Daman’ ” disusun untuk menyelesaikan studi jenjang Strata 1 (S1) Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Tahun Ajaran 2023/2024. Tentunya dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan oleh banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat sekaligus terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Zainuddin, M.A., selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang beserta seluruh staff.
2. Bapak Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd., selaku Dekan FITK UIN Maulana Malik Ibrahim Malang beserta seluruh staff.
3. Bapak Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I., M.Pd., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang beserta pengurus prodi lainnya.

4. Bapak Dr. Muhammad Walid, M.A. selaku dosen wali yang telah membantu dan mengarahkan dalam kelancaran proses dan administrasi penulis selama perkuliahan.
5. Bapak Prayudi Lestantyo, M. Kom selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingan terbaik dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang yang telah membimbing penulis selama magang disana dan memberikan izin serta pengarahan dalam melakukan penelitian di sana.

Selanjutnya, segala upaya telah dilakukan untuk menyempurnakan skripsi yang telah dibuat, namun tidak mustahil apabila dalam tulisan ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan seluruh pihak terkait, Aamiin.

Malang, 4 Juni 2024



Rafi Jauhari
200106110045

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGAJUAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
LEMBAR MOTTO	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
البحث ستلخص	xx
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Orisinalitas Penelitian	11
F. Definisi Istilah	23
G. Sistematika Penelitian	25
BAB II KAJIAN TEORI	27
A. Strategi	27

1. Definisi Strategi	27
2. Tahapan Strategi	30
B. Mutu Pelayanan.....	31
1. Konsep Mutu Pelayanan	31
2. Jenis-Jenis Pelayanan	36
3. Indikator Mutu Pelayanan	37
C. Implementasi	39
1. Definisi Implementasi	39
2. Model Implementasi	40
D. Sistem Informasi Manajemen	41
1. Definisi Sistem Informasi Manajemen	41
2. Peran Sistem Informasi Manajemen.....	43
3. Prinsip Sistem Informasi Manajemen	44
E. Kerangka Berpikir.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	48
B. Kehadiran Peneliti.....	49
C. Lokasi Penelitian.....	50
D. Data dan Sumber Data	51
E. Teknik Pengumpulan Data.....	53
F. Teknik Analisis Data.....	56
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	58
H. Prosedur Penelitian.....	59
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN	61
A. Latar Belakang Objek Penelitian	61
1. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang	61
2. Profil Kembang Daman	66
B. Strategi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang Dalam Meningkatan Mutu Pelayanan Melalui Implementasi Sistem Informasi Manajemen " <i>Kembang Daman</i> "	70

1. Strategi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Melalui Implementasi Sistem Informasi Manajemen " <i>Kembang Daman</i> "	70
2. Penerapan Sistem Informasi Manajemen " <i>Kembang Daman</i> " Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kantor Kemenag Kabupaten Jombang.....	105
3. Hasil Penggunaan Sistem Informasi Manajemen " <i>Kembang Daman</i> " Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kantor Kemenag Kabupaten Jombang.....	121
C. Bagan Hasil Temuan Penelitian	127
BAB V PEMBAHASAN	128
A. Strategi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Melalui Implementasi Sistem Informasi Manajemen " <i>Kembang Daman</i> ".....	128
1. Tahap Formulasi	129
2. Tahap Implementasi	131
3. Tahap Pengendalian.....	144
B. Penerapan Sistem Informasi Manajemen " <i>Kembang Daman</i> " Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kantor Kemenag Kabupaten Jombang	146
1. Jenis Layanan	148
2. <i>Standart Operasional Prosedur</i> (SOP)	148
3. Pembagian Peran dan Tanggung Jawab	149
4. Alur Kerja.....	152
C. Hasil Penggunaan Sistem Informasi Manajemen " <i>Kembang Daman</i> " Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kantor Kemenag Kabupaten Jombang	157
BAB VI PENUTUP	162
A. Kesimpulan	162
B. Saran.....	164
DAFTAR PUSTAKA	165

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Dampak Trasformasi Digital.....	4
Tabel 1.2 Kasus Digitalisasi di Indonesia	5
Tabel 1.3 Orisinalitas Penelitian	19
Tabel 3.1 Instrumen Wawancara.....	54
Tabel 5.1 Peran dan Tanggung Jawab Layanan untuk Surat Keluar	150
Tabel 5.2 Peran dan Tanggung Jawab Layanan untuk Surat Masuk	152
Tabel 5.1 Alur Surat Keluar Untuk Layanan Kembang Daman	155
Tabel 5.2 Alur Surat Masuk Untuk Layanan Kembang Daman	156

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir	47
Bagan 3.1 Kerangka Penelitian	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	66
Gambar 4.2 Berita Rilis Kembang Daman	67
Gambar 4.3 Ulasan Pada Kembang Daman.....	68
Gambar 4.4 Layanan Pada Kembang Daman	70
Gambar 4.5 Renstra Kantor Kemenag Jombang.....	71
Gambar 4.6 Pelatihan Internal Kembang Daman	76
Gambar 4.7 Bagian PTSP Setelah Ada Kembang Daman.....	77
Gambar 4.8 Pengajuan Permohonan Layanan di Luar Jam Kerja Kantor	84
Gambar 4.9 Fitur Pelacakan Permohonan.....	86
Gambar 4.10 Fitur Notifikasi	87
Gambar 4.11 Fitur Customer Servis	89
Gambar 4.12 Fitur Panduan Layanan	91
Gambar 4.13 Fitur Ulasan Pengguna	92
Gambar 4.14 Konten Pemasaran di Instagram.....	95
Gambar 4.15 Konten Pemasaran di YouTube	95
Gambar 4.15 Konten Pemasaran di Facebook.....	96
Gambar 5.16 Konten Pemasaran di X.....	96
Gambar 4.17 Maklumat Pelayanan	97
Gambar 4.18 Log Update Sistem	101
Gambar 4.19 Jenis Layanan Umum	106
Gambar4.20 Jenis Layanan Pendidikan	107
Gambar 4.21 Jenis Layanan Keagamaan	107
Gambar 4.22 SOP Pelayanan Umum	109

Gambar 4.23 SOP Pelayanan Pendidikan Madrasah	110
Gambar 4.24 SOP Pelayanan Pendidikan Pondok Pesantren	111
Gambar 4.25 SOP Pelayanan Pendidikan Agama Islam.....	112
Gambar 4.26 SOP Pelayanan Haji	113
Gambar 4.27 SOP Pelayanan Bimbingan Masyarakat Islam.....	114
Gambar 4.28 SOP Pelayanan Penyelenggara Zakat dan Wakaf	115
Gambar 4.29 Grafik Layanan.....	122
Gambar 4.30 Testimoni Pengguna	123
Gambar 4.31 Statistik Layanan	124

ABSTRAK

Jauhari, Rafi. 2024. "Strategi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Melalui Implementasi Sistem Informasi Manajemen '*Kembang Daman*'." Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing. Prayudi Lestantyo, M. Kom.

Kata Kunci: Strategi Digitalisasi, Sistem Informasi Manajemen, Mutu Pelayanan

Dalam era digitalisasi, penting bagi setiap Kantor Kementerian Agama untuk memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan mutu layanan, termasuk pendidikan madrasah, pondok pesantren, bina masyarakat Islam, wakaf dan zakat, kepegawaian, serta haji dan umroh. Kabupaten Jombang dengan luas wilayah 1.109,63 km² dan populasi yang besar, maka Kantor Kemenag kabupaten Jombang membuat sistem informasi manajemen dalam bidang pelayanan yang diberi nama "*Kembang Daman*". Adanya sistem informasi manajemen tersebut diharapkan mempermudah akses masyarakat, terutama di daerah pinggiran. Dalam menerapkan digitalisasi tidak selalu berjalan mulus, terdapat tantangan-tantangan mencakup pengelolaan dan keamanan data, sumber daya manusia terampil, dan strategi tepat. Penelitian ini diharapkan memberikan panduan maupun pandangan bagi Kemenag Jombang dan entitas sejenis dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan mutu pelayanan publik di era digital, serta memberikan pemahaman tentang peran teknologi dalam penyediaan layanan publik dan dampaknya pada masyarakat.

Penelitian ini berfokus untuk mengkaji dan memahami, (1) Strategi Sistem Informasi Manajemen "*Kembang Daman*" sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang, (2) Penerapan Sistem Informasi Manajemen "*Kembang Daman*" sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang, (3) Hasil Penggunaan Sistem Informasi Manajemen "*Kembang Daman*" sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah didapatkan diolah menggunakan proses pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kredibilitas data dilakukan dengan cara pengecekan prosedur triangulasi sumber, metode dan pengecekan anggota.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, Strategi implementasi Sistem Informasi Manajemen "*Kembang Daman*" di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang mencakup formulasi, implementasi, dan pengendalian. Pada tahap formulasi, sistem ini dimasukkan dalam Rencana Strategis (Renstra) 2020-2024 dengan pembagian tugas antara PraKom, PTSP, dan Humas. Tahap implementasi melibatkan integrasi sistem, pengelolaan perubahan, dan penyediaan fitur inovatif seperti pelayanan online secara *real-time* dan monitoring status permohonan, serta sosialisasi melalui media sosial. Pada tahap pengendalian, monitoring dilakukan melalui fitur ulasan dan *barcode* penilaian, serta evaluasi berkelanjutan untuk memperbaiki sistem. Secara keseluruhan, implementasi "*Kembang Daman*" meningkatkan efisiensi, akurasi, transparansi, dan responsivitas pelayanan di Kemenag Jombang, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

ABSTRACT

Jauhari, Rafi. 2024. "The Strategy of the Office of the Ministry of Religious Affairs of Jombang Regency in Improving the Quality of Services through the Implementation of the Management Information System '*Kembang Daman*'." Thesis, Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Keguruan Sciences, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang. Supervisor. Prayudi Lestantyo, M. Kom.

Keywords: Digitalization Strategy, Management Information System, Service Quality

In the digitalization era, it is essential for each Ministry of Religious Affairs Office to utilize information technology to enhance service efficiency and quality, including in madrasah education, Islamic boarding schools, community Islamic guidance, waqf and zakat management, personnel, and Hajj and Umrah services. With an area of 1,109.63 km² and a large population, the Ministry of Religious Affairs Office in Jombang Regency has developed a management information system named "Kembang Daman" to improve service accessibility, especially in remote areas. The implementation of this management information system is expected to facilitate public access. However, the digitalization process does not always run smoothly and presents challenges in data management and security, skilled human resources, and appropriate strategies. This research aims to provide guidance for the Jombang Ministry of Religious Affairs and similar entities in utilizing information technology to enhance public service quality in the digital era and to provide an understanding of the role of technology in public service provision and its impact on the community.

This research focuses on examining and understanding: (1) The strategy of the "Kembang Daman" Management Information System to improve service quality at the Ministry of Religious Affairs Office in Jombang Regency, (2) The implementation of the "Kembang Daman" Management Information System to enhance service quality at the Ministry of Religious Affairs Office in Jombang Regency, (3) The results of using the "Kembang Daman" Management Information System to improve service quality at the Ministry of Religious Affairs Office in Jombang Regency. The research method used is descriptive qualitative, utilizing data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The data collected is processed through data gathering, data condensation, data presentation, and conclusion drawing. Data credibility is ensured through triangulation of sources, methods, and member checking.

The results of this research indicate that the implementation strategy of the "Kembang Daman" Management Information System at the Ministry of Religious Affairs Office in Jombang Regency includes formulation, implementation, and control stages. In the formulation stage, the system is included in the 2020-2024 Strategic Plan (Renstra) with task division among PraKom, PTSP, and Public Relations. The implementation stage involves system integration, change management, and the provision of innovative features such as real-time online services and application status monitoring, along with social media outreach. In the control stage, monitoring is conducted through review features and evaluation barcodes, with continuous assessments to improve the system. Overall, the implementation of "Kembang Daman" has enhanced efficiency, accuracy, transparency, and responsiveness of services at the Ministry of Religious Affairs Office in Jombang, and has increased public satisfaction with the services provided.

ستلخص البحث

الجوهري، رافي ٢٠٢٤. ” استراتيجية مكتب وزارة الشؤون الدينية في محافظة جومبانج في تحسين جودة الخدمات من خلال تطبيق نظام المعلومات الإدارية ” كيمبانج دامن “. أطروحة، برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية، كلية التربية وعلوم الكيجوروان، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية في مالانج. المشرف. برايو دي ليستانتيو، ماجستير ي الحاسب الآلي

الكلمات المفتاحية استراتيجية الرقمنة، نظام المعلومات الإدارية، جودة الخدمة

في عصر الرقمنة، من المهم لكل مكتب من مكاتب وزارة الشؤون الدينية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات لتحسين كفاءة وجودة الخدمات، بما في ذلك التعليم الديني والمدارس الداخلية الإسلامية وتنمية المجتمع الإسلامي والوقف والزكاة والتوظيف والحج والعمرة. وقد أنشأ مكتب وزارة الشؤون الدينية في مقاطعة جومبانج التي تبلغ مساحتها ١,٠٩,٦٣ كيلومتر مربع وعدد سكانها كبير، نظام معلومات إدارية في مجال الخدمات باسم ” كيمبانج دامن “. من المتوقع أن يسهل نظام المعلومات الإدارية الوصول إلى المجتمع، خاصة في المناطق الطرفية. لا يسير تنفيذ الرقمنة بسلاسة دائماً، حيث تشمل التحديات إدارة البيانات وأمنها والموارد البشرية الماهرة والاستراتيجيات المناسبة. من المتوقع أن يوفر هذا البحث إرشادات لوزارة الشؤون الدينية في جومبانج والكيانات المماثلة في استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين جودة الخدمات العامة في العصر الرقمي، فضلاً عن توفير فهم لدور التكنولوجيا في تقديم الخدمات العامة وتأثيرها على المجتمع.

يركز هذا البحث على دراسة وفهم: (١) استراتيجية نظام المعلومات الإدارية ” كيمبانج دامن “ كمحاولة لتحسين جودة الخدمة في مكتب وزارة الشؤون الدينية في محافظة جومبانج، (٢) تطبيق نظام المعلومات الإدارية ” كيمبانج دامن “ كمحاولة لتحسين جودة الخدمة في مكتب وزارة الشؤون الدينية في محافظة جومبانج، (٣) نتائج استخدام نظام المعلومات الإدارية ” كيمبانج دامن “ كمحاولة لتحسين جودة الخدمة في مكتب وزارة الشؤون الدينية في محافظة جومبانج. منهج البحث المستخدم هو المنهج الوصفي النوعي. باستخدام تقنيات جمع البيانات من خلال الملاحظة والمقابلات والتوثيق. تتم معالجة البيانات التي تم الحصول عليها باستخدام عملية جمع البيانات، وتكثيف البيانات، وعرض البيانات، واستخلاص النتائج. تتم مصداقية البيانات من خلال التحقق من إجراء تثليث المصادر والأساليب والتحقق من الأعضاء.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن استراتيجية تنفيذ نظام المعلومات الإدارية ” كيمبانج دامن “ في مكتب وزارة الشؤون الدينية في محافظة جومبانج تشمل الصياغة والتنفيذ والرقابة. في مرحلة الصياغة، يتم تضمين النظام في الخطة الاستراتيجية ٢٠٢٠-٢٠٢٤ (رينسترا) مع تقسيم المهام بين مرحلة ما قبل الصياغة ومرحلة ما قبل التنفيذ ومرحلة ما قبل التنفيذ ومرحلة العلاقات العامة. تتضمن مرحلة التنفيذ تكامل النظام، وإدارة التغيير، وتوفير ميزات مبتكرة مثل الخدمات عبر الإنترنت في الوقت الفعلي ومراقبة حالة التطبيق، بالإضافة إلى التنشئة الاجتماعية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي. في مرحلة المراقبة، تتم المراقبة من خلال المراجعة وميزات تقييم الباركود، بالإضافة إلى التقييم المستمر لتحسين النظام. بشكل عام، أدى تطبيق ” كيمبانج ضمان “ إلى تحسين كفاءة ودقة وشفافية واستجابة الخدمات في وزارة الشؤون الدينية في جومبانج، وزيادة رضا الجمهور عن الخدمات المقد.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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

A. Huruf

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

B. Vokal panjang

Vokal (a) panjang = â

Vokal (i) panjang = î

Vokal (u) panjang = û

C. Vokal Diftong

أَو = aw

أَي = ay

أُو = û

إِي = î

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Revolusi digital dan era disrupsi teknologi merupakan istilah lain untuk masa atau era industri 4.0. Pada saat ini disebut revolusi digital karena pertumbuhan digitalisasi dan otomatisasi pencatatan di semua bidang semakin pesat. Industri 4.0 juga disebut era disrupsi teknologi, dikarenakan pergerakan industri dan persaingan kerja akan menjadi tidak linear. Ini dapat dilihat dari banyaknya munculnya ciri-ciri industri 4.0, yaitu penggunaan kecerdasan buatan atau AI atau *artificial intelligence*.²

Bersamaan dengan revolusi digital, konsep revolusi industri 4.0 muncul pada tahun 2011 di Jerman dan menuntut semua kegiatan mengalami digitalisasi. Karena menurut Hess, Benlian, Matt, dan Wiesböck menyatakan bahwa perusahaan atau organisasi yang tidak mengembangkan dan menerapkan transformasi digital dengan cepat tidak mungkin bisa untuk mengimbangi serta bersaing dalam realitas digital baru.³

Perkembangan revolusi industri semakin pesat dengan adanya pandemi *covid* pada tahun 2019, yang penyebarannya di Indonesia terjadi pada tepatnya tanggal 2 maret 2020, kemudian Presiden Joko Widodo pada tanggal 13 maret 2020 menetapkan pandemi *corona virus* sebagai bencana nasional non-alam,

²M.A Ghufron, "Revolusi Industri 4.0: Tantangan, Peluang, Dan Solusi Bagi Dunia Pendidikan," *Seminar Nasional dan Diskusi Panel Multidisiplin Hasil Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat 2018* 1, no. 1 (2018): 332–37.

³Thomas Hess et al., "How German Media Companies Defined Their Digital Transformation Strategies," *MIS Quarterly Executive* 15, no. 2 (2016): 103–19.

dengan adanya hal tersebut menyebabkan selama masa pandemi semua dikerjakan melalui media digital atau “*daring*” dalam jaringan sehingga menuntut seluruh elemen masyarakat untuk terus beradaptasi dan bergerak maju, hal ini sesuai dengan regulasi atau kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah pada saat itu.⁴

Pandemi saat itu tidak hanya mempengaruhi kehidupan di masyarakat namun juga turut mempengaruhi berbagai rencana dan program di setiap lembaga atau organisasi di pemerintahan, salah satunya dengan melakukan refocusing dan realokasi anggaran, sehingga lembaga atau organisasi di pemerintahan memprioritaskan program dan penanganan di bidang fasilitas pelayanan, kesehatan, kesejahteraan serta transformasi digital dimasyarakat. Yang menjadi prioritas utama dari transformasi digital saat itu yakni supaya seluruh masyarakat mendapatkan manfaat besar dari sektor teknologi informasi.⁵

Saat ini digitalisasi atau transformasi digital telah menjamah diberbagai lini kehidupan. Hal ini sangatlah penting, karena pada faktanya saat ini Indonesia telah memasuki *era disrupsi* yakni periode di mana inovasi yang luar biasa terjadi sehingga mengubah sistem dan tatanan kehidupan masyarakat secara signifikan. Hal ini dapat dibuktikan dengan marak munculnya platform digital dari berbagai sektor, seperti *e-commerce*, media sosial, dan layanan keuangan digital untuk memudahkan kehidupan masyarakat. Peningkatan

⁴Arifin Danung, “Presiden Tetapkan COVID-19 Sebagai Bencana Nasional - BNPB,” bnpb.go.id, 2020, <https://bnpb.go.id/berita/presiden-tetapkan-covid19-sebagai-bencana-nasional>. diakses pada 3 November 2023.

⁵ Johny G. Plate, “Indonesia terkoneksi,” *Laporan Tahunan Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia*, 2020.

tersebut didukung dengan adanya data berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), terjadi peningkatan pengguna internet di Indonesia pada setiap tahunnya. Pada tahun 2020 total pengguna internet mencapai lebih dari 170 juta orang atau sekitar 64% dari total populasi Indonesia dan terjadi peningkatan 13% pada periode 2022-2023 yakni mencapai 215,63 juta orang, yang artinya jumlah pengguna internet mencapai lebih dari sekitar 77% dari total populasi Indonesia.⁶

Dari data yang telah dipaparkan menunjuk bahwa Transformasi digital telah masuk ke dalam berbagai sektor kehidupan. Dengan kata lain bahwa konsep tujuan transformasi digital dalam sebuah organisasi merupakan kemampuan organisasi untuk memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses baik di dalam maupun di luar organisasi. Transformasi digital juga mendorong inovasi di luar batas organisasi ke dalam jaringan inovasi eksternal oleh karenanya dengan adanya transformasi digital ini tentunya membawa dampak positif maupun negatif.

Dampak positif dari transformasi digital yakni yang *pertama* meningkatkan efisiensi dan produktifitas, *kedua* meningkatkan daya saing, *ketiga* meningkatkan aksesibilitas, *keempat* memudahkan karena menggunakan layanan internet. *Kelima* meningkatkan fleksibilitas. Disisilain, transformasi digital tentunya juga memiliki dampak negatif, *pertama* risiko keamanan cyber, *kedua* menimbulkan ketimpangan sosial, *ketiga* mengancam kehilangan pekerjaan, *keempat* *cybercrime* masih memicu ketidakpercayaan

⁶Admin IGID, "Laman Resmi Republik Indonesia • Portal Informasi Indonesia," indonesia.go.id, 2023, <https://www.indonesia.go.id/mediapublik/detail/2093>. diakses pada 3 November 2023.

masyarakat, *kelima* banyak plagiat atau menjiplak karya orang lain.⁷ Maka untuk memudahkan pembaca, penulis membuatkan tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1 Dampak Transformasi Digital

No.	Dampak Positif	Dampak Negatif
1.	Meningkatkan efisiensi dan produktifitas	Risiko keamanan <i>cyber</i>
2.	Meningkatkan daya saing	Menimbulkan ketimpangan sosial
3.	Meningkatkan aksesibilitas	Mengancam kehilangan pekerjaan
4.	Memudahkan karena menggunakan layanan internet	<i>Cybercrime</i> masih memicu ketidakpercayaan masyarakat
5.	Meningkatkan fleksibilitas	Banyak plagiat atau menjiplak karya orang lain

Dalam beberapa tahun terakhir, digitalisasi di Indonesia mengalami beberapa permasalahan. *Pertama*, peretasan situs website DPR RI mengalami kelumpuhan berganti nama menjadi “Dewan Penghianat Rakyat” (2020).⁸ *Kedua*, peretasan dan pencurian database digital Kejaksaan Agung RI yang dijual ke dalam situs gelap (2021).⁹ *Ketiga*, peretasan dan pencurian database polri yang dijual ke dalam situs gelap (2021).¹⁰ *Keempat*, peretasan dan pencurian BPJS kesehatan (2021).¹¹ *Kelima*, kebocoran data PLN yang di

⁷D Sudiantini et al., “Transformasi Digital: Dampak, Tantangan, Dan Peluang Untuk Pertumbuhan Ekonomi Digital,” ... *dan Ekonomi* 1, no. 3 (2023).

⁸Admin CNN Indonesia, “Pakar Ulas Peretasan Situs DPR Jadi ‘Dewan Penghianat Rakyat,’” *cnnindonesia.com*, 2020, <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20201008202241-185-556230/pakar-ulas-peretasan-situs-dpr-jadi-dewan-penghianat-rakyat>. diakses pada 3 November 2023.

⁹Admin CNN Indonesia, “Database Kejaksaan RI Diretas, Hacker Sebut Jokowi dan UU ITE,” *indonesia.com*, 2021, <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20210217152812-185-607441/database-kejaksaan-ri-diretas-hacker-sebut-jokowi-dan-uu-ite>. diakses pada 3 November 2023.

¹⁰Nur Fitriatus Shalihah “28.000 Data Polri Disebut Bocor, Ini Analisis Pengamat Halaman all - Kompas.com,” <https://www.kompas.com/tren/read/2021/11/19/174500965/28.000-data-polri-disebut-bocor>., diakses 25 Juni 2024.

¹¹Wahyunanda Kusuma Pertiwi, “BPJS Kesehatan Akui Ada Kemungkinan Peretasan Data 279 Juta Warga RI,” *kompas.com*, 2021,

perjual belikan ke dalam situs gelap (2022).¹² *Keenam*, Korupsi menara BTS 4g Kementerian Komunikasi dan Informasi yang menghambat upaya percepatan digitalisasi di Indonesia (2023).¹³ *Ketujuh*, digitalisasi mengakibatkan 36 juta orang terancam kehilangan pekerjaan karena tergantikan oleh sistem digital (2023).¹⁴

Tabel 1.2 Kasus Digitalisasi di Indonesia

No	Kasus	Tahun
1.	Situs website DPR RI down berganti nama	2020
2.	Situs website Kejaksaan Agung RI diretas	2021
3.	Peretasan dan pencurian data Polri	2021
4.	Peretasan dan pencurian data BPJS kesehatan	2021
5.	Kebocoran data PLN	2022
6.	Korupsi menara BTS 4g Kominfo	2023
7.	Digitalisasi mengakibatkan 36 juta orang terancam kehilangan pekerjaan	2023

Dari data kasus di atas menunjukkan bahwasanya dalam implementasi sistem informasi digital tidak selalu mulus, oleh karenanya di perlukan strategi dalam penerapannya, karena dengan adanya strategi dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam mengatasi perubahan dan dikemudian hari. Dengan demikian, strategi adalah alat penting dalam proses implementasi, baik dalam bisnis, organisasi, maupun dalam proyek individu. Strategi membantu

<https://tekno.kompas.com/read/2021/05/25/13304797/bpjs-kesehatan-akui-ada-kemungkinan-peretasan-data-279-juta-warga-ri>. diakases pada 3 November 2023.

¹²Leski Rizkinaswara, "Data Pelanggan PLN Bocor, Kominfo: Sudah Dipanggil dan Terus Dipantau – Ditjen Aptika," *aptika.kominfo.go.id*, 2022, <https://aptika.kominfo.go.id/2022/08/data-pelanggan-pln-bocor-kominfo-sudah-dipanggil-dan-terus-dipantau/>. diakases pada 3 November 2023.

¹³Debora Laksmi Indraswari, "Ironi Dugaan Kasus Korupsi Menara BTS dan Kesenjangan Digital Indonesia," 31 Mei 2023, <https://www.kompas.id/baca/riset/2023/05/31/ironi-dugaan-kasus-korupsi-menara-bts-dan-kesenjangan-digital-indonesia>. diakases pada 3 November 2023.

¹⁴Arrijal Rachman, "Digitalisasi Makan Korban, 36 Juta Orang Kehilangan Pekerjaan," *cnbcindonesia.com*, 2023, <https://www.cnbcindonesia.com/news/20230508130457-4-435415/digitalisasi-makan-korban-36-juta-orang-kehilangan-pekerjaan>. diakases pada 3 November 2023.

memastikan bahwa tindakan yang diambil memiliki tujuan yang jelas dan terarah, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kesuksesan dan pencapaian tujuan.¹⁵

Dengan adanya era digitalisasi dan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi serta sistem informasi, penting bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang untuk memanfaatkan potensi tersebut untuk meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanannya. Kantor Kemenag memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan terkait urusan agama kepada masyarakat, baik itu layanan pendidikan madrasah, layanan pendidikan pondok pesantren, layanan bina masyarakat Islam, layanan wakaf dan zakat, layanan kepegawaian, hingga layanan haji dan umroh. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang telah melakukan upaya peningkatan pelayanan yakni dengan merilis sistem informasi manajemen yang diberi nama “*Kembang Daman*” (Kemenag Jombang dalam Genggaman) yang dirilis pada 6 September 2023.¹⁶

Dengan adanya Sistem Informasi Manajemen “*Kembang Daman*” ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat Kabupaten Jombang. Dari data portal pemerintah Kabupaten Jombang, sebagai salah satu wilayah yang berpenduduk cukup besar yakni seluas 1.109,63 km² (110.963 Ha), menempati sekitar 2,5 persen dari luas keseluruhan wilayah Provinsi Jawa Timur yang terdiri dari 21 kecamatan, 302 desa, 4 kelurahan, serta 1.258

¹⁵Hery Suprpto, “Analisis Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan Antar Jasa Penginapan Di Kota Lamongan (Studi Pada Hotel Mahkota Lamongan),” *Jurnal Manajemen* 4, no. 3 (2019): 1049.

¹⁶“Kembang Daman Jombang,” diakses pada 3 November 2023, <https://kembangdaman.kemenagkabjombang.my.id/users/index.php#!>

dusun/lingkungan di Jawa Timur. Sehingga Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang memiliki tanggung jawab yang besar dalam pemerataan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.¹⁷ Oleh karenanya sistem informasi manajemen “Kembang Daman” ini dapat menjangkau dan memberikan kemudahan akses untuk masyarakat yang tinggal di wilayah pinggiran Kabupaten, sehingga masyarakat di daerah tersebut tidak perlu jauh-jauh datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang jika ingin mengurus sesuatu.

Sistem Informasi Manajemen "*Kembang Daman*" merupakan inisiatif dan upaya untuk mengintegrasikan teknologi dalam layanan publik yang disediakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang. Namun, dalam mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen ini, terdapat berbagai tantangan dan permasalahan yang perlu diatasi. Tantangan tersebut mencakup pengelolaan data yang aman, kecukupan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan atau keahlian dalam bidang digital terlebih pada Sistem Informasi Manajemen, serta penyusunan strategi implementasi yang tepat. Selain itu, mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga perlu terus ditingkatkan agar keberadaan Sistem Informasi Manajemen dapat memberikan manfaat yang nyata dan keberlanjutan.

Secara garis besar, penelitian ini bertujuan yakni untuk menginvestigasi bagaimana Strategi Implementasi Sistem Informasi Manajemen "*Kembang Daman*" di Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten Jombang

¹⁷Admin Web Portal Kabupaten Jombang, “Profil Kabupaten | Portal Jombang,” <https://website.jombangkab.go.id/>, 2023, diakses pada 3 November 2023.

dalam upaya meningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan memahami peran Sistem Informasi Manajemen dan hambatan yang mungkin dihadapi dalam implementasinya, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dapat merancang langkah-langkah strategis yang lebih efektif untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai hasilnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan atau pandangan kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dan entitas sejenis dalam memanfaatkan teknologi informasi secara efisien dan efektif untuk meningkatkan mutu pelayanan publik di era digital. Di sisi lain, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang peran teknologi dalam penyediaan layanan publik dan implikasinya pada masyarakat.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian di atas, maka penelitian ini akan lebih fokus pada Strategi penerapan Sistem Informasi Manajemen “*Kembang Daman*” untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang. Oleh karena itu, pada penelitian yang akan dibahas lebih dalam, peneliti merumuskan beberapa fokus masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Strategi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Melalui Implementasi Sistem Informasi Manajemen “*Kembang Daman*”?
2. Bagaimana Penerapan Sistem Informasi Manajemen “*Kembang Daman*” untuk Peningkatkan Mutu Pelayanan Kantor Kemenag Kabupaten Jombang?

3. Bagaimana Hasil Penggunaan Sistem Informasi Manajemen “*Kembang Daman*” Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Kantor Kemenag Kabupaten Jombang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah di atas, yakni sebagai berikut:

1. Untuk mengkaji dan memahami Strategi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dalam meningkatkan mutu pelayanan melalui implementasi sistem informasi manajemen "*Kembang Daman*".
2. Untuk memahami dan mengkaji Penerapan Sistem Informasi Manajemen “*Kembang Daman*” untuk meningkatkan mutu pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang.
3. Untuk mengidentifikasi hasil penggunaan Sistem Informasi Manajemen “*Kembang Daman*” untuk meningkatkan mutu pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang.

D. Manfaat Penelitian

Berawal dari penelitian ini yang tujuannya telah yang telah dijelaskan di atas, peneliti berharap supaya hasil dari penelitian ini dapat memberikan kebermanfaat kepada para pembaca baik secara teori ataupun praktek. Secara gambaran besar dapat dikelompok menjadi 4 manfaat penelitian yakni:

1. Bagi lembaga

Bagi lembaga atau instansi terkhusus Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang atau sejenisnya, peneliti berharap agar penelitian ini

bisa dijadikan sebagai tambahan informasi dan sumbangan keilmuan yang bisa dijadikan sebagai rujukan atau referensi dalam memanfaatkan teknologi informasi secara efisien dan efektif untuk meningkatkan mutu pelayanan publik di era digital.

2. Bagi Mahasiswa dan Masyarakat

Peneliti berharap bahwa penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan gambaran dan membangun kembali dalam memecahkan problematika pengelolaan sistem informasi pelayanan publik baik secara khusus seperti instansi pemerintah maupun secara umum, dengan hal ini mahasiswa dan masyarakat dapat mengambil poin tentang peningkatan mutu pelayanan melalui Sistem Informasi Manajemen.

3. Bagi perkembangan ilmu pengetahuan

Sebagai wujud kontribusi pikiran dan sumbangan pada perjuangan ilmiah di tengah-tengah dinamika perkembangan zaman yang semakin kompleks dan cepat. Dalam upaya menghadapi tantangan intelektual yang terus berkembang, kontribusi ini bertujuan untuk memberikan nilai tambah pada pemikiran dan pengetahuan yang sedang berkembang.

4. Bagi peneliti

Sebagai pelengkap dalam memperluas wawasan pengetahuan dan menyelesaikan tugas akhir pribadi, penulis telah meneliti mengenai Strategi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Melalui Implementasi Sistem Informasi Manajemen "*Kembang Daman*". Upaya ini tidak hanya memberikan pemahaman mendalam terhadap konsep tersebut, tetapi juga bertujuan

untuk memberikan kontribusi signifikan pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan.

E. Orisinalitas Penelitian

Untuk menghindari kemungkinan plagiasi karya, maka peneliti melakukan pengembaraan literatur untuk mengidentifikasi tema penelitian yang berkaitan dengan pembahasan yang diangkat. Sebagai hasil dari pencarian dan pengamatan literatur peneliti, berikut adalah hasil penelitian sebelumnya:

1. Skripsi yang ditulis oleh Andri Kurniadi Mahasiswa Sarjana Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta pada tahun 2017 tentang “Optimalisasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Layanan Pendidikan di Kementerian Agama Kabupaten Bantul”. Dalam penelitian tersebut menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai alat pengumpul data. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwasanya dalam optimalisasi pengelolaan sistem informasi manajemen EMIS dilakukan dengan beberapa tahap, *pertama*, mengidentifikasi permasalahan, *kedua* menentukan alternatif penyelesaian masalah, *ketiga*, menerapkan kebijakan, *keempat*, mengontrol dan mengevaluasi kebijakan yang telah diterapkan.¹⁸ Yang menjadi pembeda antara skripsi diatas dengan

¹⁸Andri Kurniadi, “Optimalisasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Layanan Pendidikan di Kementerian Agama Kabupaten Bantul,” *Institutional Repository UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta* (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017).

penelitian ini yakni pada fokus penelitian yang mana pada penelitian ini berfokus pada strategi penerapan sistem informasi manajemen secara menyeluruh sedangkan dalam skripsi diatas hanya pada optimalisasi penereapan sistem informasi manajemen. Selain itu pada penelitian ini berfokus pada peningkatan layanan publik sedangkan pada skripsi di atas berfokus pada peningkatan layanan pendidikan.

2. Penelitian yang ditulis oleh Puji Lestari Mahasiswa Program Studi Administrasi Pendidikan Olahraga Pascasarjana Universitas Galuh pada tahun 2017, mengkaji terkait “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Sekolah dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan di SMK Negeri Karangpucung Kabupaten Cilacap”. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan pendekatan kualitatif untuk pengumpulan data, yang dilakukan melalui wawancara dan observasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan.¹⁹ Penelitian ini berbeda karena subjeknya yaitu instansi pemerintah dengan sekolah serta pada penelitian ini berfokus pada strategi penerapan sistem informasi manajemen secara menyeluruh sedangkan dalam yang dilakukan oleh Puji Lestari diatas hanya pada penerapan sistem informasi manajemen. Selain itu pada penelitian ini berfokus pada peningkatan layanan publik sedangkan pada penelitian di atas berfokus pada peningkatan layanan pendidikan.

¹⁹Puji Lestari, “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Di Smk Negeri Karangpucung Kabupaten Cilacap,” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pascasarjana Administrasi Pendidikan* 5, no. 1 (2017): 1–8.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Suhartoyo dosen Fakultas Hukum Universitas Diponegoro pada tahun 2019, mengkaji tentang “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)”. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Suhartoyo memiliki tujuan untuk mengkaji penerapan fungsi pelayanan publik pada pelayanan terpadu satu pintu atau PTSP. Metode penelitian yang diterapkan merupakan pendekatan empiris, yang melibatkan analisis peraturan perundang-undangan serta pendekatan konseptual untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif. Pendekatan ini memungkinkan Suhartoyo untuk menyelidiki aspek hukum dengan merinci analisis terhadap regulasi yang ada, sambil juga mempertimbangkan konsep-konsep konseptual yang mendasarinya. Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa untuk menciptakan sistem administrasi pelayanan yang efisien, dibutuhkan suatu sistem dengan standar waktu dan biaya yang terdefinisi dengan jelas, prosedur pelayanan yang sederhana, dan mudah diakses oleh pihak yang membutuhkan. Dengan demikian, aspek-aspek ini menjadi kunci dalam upaya mewujudkan layanan administrasi yang berkarakter efisien dan responsif terhadap kebutuhan penggunanya. Selain itu dalam hasil penelitian di atas dijelaskan bawasanya salah satu strategi yang perlu dikembangkan dalam PTSP adalah melalui pembentukan Unit Pelayanan (UP) yang memiliki kewenangan khusus dalam pemberian perizinan.²⁰ Yang membedakan penelitian di atas dengan

²⁰Suhartoyo Suhartoyo, “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP),” *Administrative Law and Governance Journal* 2, no. 1 (2019): 143–54.

penelitian ini adalah pada fokus penelitian, pada penelitian diatas berfokus pada strategi penerapan fungsi pelayanan publik dalam pelayanan terpadu satu pintu, sedangkan dalam penelitian ini berfokus pada strategi dalam implementasi sistem informasi manajemen yang berobjek pada pelayanan terpadu satu pintu.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Ani Yunaningsih, Diani Indah, dan Fajar Eryanto Septiawan Mahasiswa Universitas Langlangbuana Indonesia pada tahun 2021. Dalam penelitiannya mengkaji tentang “Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi”. Penelitian ini melibatkan proses wawancara dengan responden, yang merupakan warga yang tinggal di Kelurahan Cikawao. Setelah itu, dilakukan pelatihan yang berkaitan dengan tantangan yang dihadapi, terutama terkait dengan digitalisasi. Metode pendekatan ini bertujuan untuk mengatasi permasalahan yang teridentifikasi di RW 04 Kelurahan Cikawao, Kecamatan Lengkong, Kota Bandun, dengan memastikan bahwa solusi yang diusulkan relevan dengan konteks digitalisasi yang sedang berkembang.²¹ Ada beberapa poin yang menjadi pembeda antara penelitian di atas dengan penelitian ini, dalam penelitian ini berobyek pada lembaga pemerintahan tingkat kabupaten kota sedangkan dalam penelitian di atas hanya sebatas lembaga pemerintahan tingkat kelurahan. Selain itu dalam penelitian ini mengkaji lebih menyeluruh perihal strategi penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan, dengan kata lain ada indikator mutu

²¹Ani Yunaningsih, Diani Indah, dan Fajar Eryanto Septiawan, “Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi,” *Altasia : Jurnal Pariwisata Indonesia* 3, no. 1 (2021): 9–16.

yang menjadi acuan, sedangkan dalam penelitian ini hanya sebatas upaya untuk meningkatkan kualitas layanan tanpa adanya indikator tertentu.

5. Penelitian yang dilakukan pada tahun 2021 oleh Dita Loryana dan Muhammad Syahidul Haq Mahasiswa Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya. Dalam penelitiannya mereka mengkaji tentang “Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Sekolah di Masa Pandemi Covid-19”. Dalam penelitian yang telah dijelaskan, mereka menggunakan metode studi literatur yang memeriksa berbagai sumber seperti jurnal, buku, dan referensi lain yang relevan dengan topik yang dibahas. Dari hasil analisis literatur tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) selama pandemi Covid-19 memberikan berbagai keuntungan bagi lembaga pendidikan, terutama dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Melalui implementasi SIM, sekolah dapat memberikan layanan pendidikan yang lebih efisien dan optimal kepada para stakeholder.²² Yang menjadi Pembeda antara penelitian ini dengan penelitian yang ditulis oleh Dita dan Syahidul yakni pada rumusan masalah yang mana pada penelitian ini berfokus pada strategi penerapan sistem informasi manajemen secara menyeluruh sedangkan dalam penelitian diatas hanya berfokus pada implementasi sistem informasi manajemen pada masa Covid-19. Selain itu pada

²²Dita Loryana, “Implementasi SIM dalam Meningkatkan Layanan,” *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan* 9, no. 5 (2021).

penelitian ini berfokus pada peningkatan layanan publik sedangkan pada penelitian di atas berfokus pada peningkatan layanan pendidikan.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Ni Ketut Riani, Widyasa Ahli Madya Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Bali pada tahun 2022. Dalam penelitiannya mengangkat tentang “Strategi Peningkatan Pelayanan Publik”. Pada penelitian tersebut, pendekatan yang digunakan adalah metode kualitatif, khususnya studi literatur. Proses pengumpulan data dilakukan melalui analisis pendapat para ahli serta merujuk pada berbagai buku dan data pendukung lainnya.²³ Perbedaan antara Jurnal yang ditulis Ni Ketut Riani dengan penelitian ini adalah dalam penelitian ini fokus pada peningkatan mutu pelayanan dengan menggunakan sistem informasi manajemen atau digitalisasi sedangkan dalam penelitian di atas hanya pada strategi peningkatan pelayanan publik.
7. Skripsi yang ditulis oleh Nisa Nur Ayni Mahasiswa sarjana Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo tahun 2022. Ia mengangkat tema tentang “Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Man 2 Ponorogo”. Metode yang Ia gunakan dalam skripsinya adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian studi kasus atau *case research*.²⁴ Yang menjadi perbedaan skripsi di atas dengan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini adalah objek yang diambil adalah lembaga pemerintahan

²³Ni Ketut Riani, “Strategi Peningkatan Pelayanan Publik,” *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, no. 11 (2021): 2443–52.

²⁴Nisa Nur Ayni, *Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di MAN 2 Ponorogo* (etheses.iainponorogo.ac.id, 2022).

sedangkan pada skripsi di atas mengambil latar madrasah aliyah. Selain itu dalam fokus penelitian yang di gunakan dalam skripsi di atas lebih global, dimulai dengan perencanaan hingga penerapan sistem informasi namun tidak mengkaji perihal strategi, sedangkan dalam penelitian ini lebih fokus pada strategi implementasi sistem informasi manajemen.

8. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ilham dan Yuniarti, merupakan penelitian kolaboratif dari Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Lhoksumawe dengan Mahasiswa Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PGPAUD) Universitas Muhammadiyah Pontianak pada tahun 2022. Dalam penelitiannya mereka mengkaji tentang “Implementation of Management Information Systems to Enhance Educational Quality (Case Study at SMP Negeri 11 Lhokseumawe)”. Dalam penelitian mereka, metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang dalam pendekatannya menggunakan studi kasus.²⁵ Yang menjadi pembeda antara jurnal yang ditulis oleh Muhammad Ilham dan Yuniarti dengan penelitian ini adalah pada fokus masalah yang mana pada penelitian ini lebih berfokus pada strategi penerapan sistem informasi manajemen sedangkan dalam penelitian diatas berfokus pada implementasi sistem informasi manajemen secara umum. Selain itu pada penelitian ini berfokus pada peningkatan layanan publik sedangkan pada penelitan di atas berfokus pada peningkatan peningkatan mutu pendidikan.

²⁵Muhammad Ilham, “Implementation of Management Information Systems to Enhance Educational Quality (Case Study at SMP Negeri 11 Lhokseumawe),” *Idarah* 6, no. 1 (2022): 15–26.

9. Penelitian yang ditulis oleh Jumriani dari Institut Agama Islam Parepare pada tahun 2023, mengkaji terkait “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Dalam Meningkatkan Mutu Layanan di MAN Pinrang”. Dalam penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, pada penelitian ini mengkaji tentang sekumpulan temuan fakta yang telah ditemukan di lapangan.²⁶ Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada objek penelitian yaitu lembaga pemerintahan dengan sekolah serta pada penelitian ini berfokus pada strategi penerapan sistem informasi manajemen secara menyeluruh sedangkan dalam yang dilakukan oleh Jumriani di atas hanya pada penerapan sistem informasi manajemen.
10. Skripsi yang ditulis oleh Diyah Ayu Robiatul Adabiyah Mahasiswa sarjana Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri tahun 2023. Ia mengangkat tema tentang “Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Perpustakaan di SMAN 1 Ngadiluwih”. Metode yang Ia gunakan dalam skripsinya adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian studi kasus atau *case research* dengan mendeskripsikan permasalahan dengan tujuan untuk menggambarkan ciri tertentu dari sebuah fenomena dan berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan apa yang ada.²⁷ Perbedaan skripsi ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini adalah objek

²⁶Jumriani, “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Dalam Meningkatkan Mutu Layanan di M MAN Pinrang,” *Edium Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2023): 11–20.

²⁷Diyah Ayu Robiatul Adabiyah, “Strategi Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan SMA Negeri 1 Ngadiluwih” (Intitut Agama Islam Negeri Kediri, 2023).

yang diambil adalah lembaga pemerintahan sedangkan pada skripsi di atas mengambil latar sekolah. Selain itu dalam fokus penelitian yang digunakan dalam skripsi di atas hanya mengkaji tentang peningkatan mutu layanan, sedangkan dalam penelitian ini lebih fokus pada strategi penerapan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Di antara literatur review yang telah ditampilkan dan dibahas oleh peneliti, terdapat perbedaan dengan penelitian kami karena penelitian yang akan kami lakukan belum mempelajari metode penerapan sistem informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Untuk memudahkan pembaca dalam pemetaan literatur review di atas, peneliti membuat tabel berikut.

Tabel 1.3 Orisinalitas Penelitian

No.	Nama Peneliti, Judul, Bentuk, Penerbit, dan Tahun Terbit	Perasamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
1.	Andri Kurniadi, " <i>Optimalisasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Layanan Pendidikan di Kementerian Agama Kabupaten Bantul</i> ", Skripsi, Institutional repository UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.	Sama-sama mengkaji terkait penerapan sistem informasi peningkatan mutu layanan pada lembaga pemerintahan.	Pada fokus masalah yang mana dalam skripsi tersebut hanya berfokus pada optimalisasi penerapan sistem informasi manajemen. Selain itu pada skripsi tersebut berfokus pada peningkatan layanan pendidikan.	Penelitian ini fokus pada Strategi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Melalui Implementasi Sistem Informasi Manajemen " <i>Kembang Daman</i> ".

2.	Puji Lestari, <i>“Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan di SMK Negeri Karangpucung Kabupaten Cilacap”</i> , Jurnal Penelitian, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pascasarjana Administrasi Pendidikan, 2017.	Sama-sama mengkaji terkait penerapan sistem informasi dalam meningkatkan mutu layanan.	Yang menjadi pembeda dalam penelitian tersebut terletak pada objek penelitian yaitu SMK Negeri serta hanya berfokus pada penerapan sistem informasi manajemen tanpa adanya strategi. Selain itu pada penelitian tersebut berfokus pada peningkatan layanan pendidikan.	
3.	Suhartoyo, <i>“Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)”</i> , Jurnal Penelitian, Administrative Law and Governance Journal, 2019.	Sama-sama mengkaji terkait peningkatan mutu layanan.	Pada penelitian diatas berfokus pada strategi penerapan fungsi pelayanan publik dalam pelayanan terpadu satu pintu.	
4.	Ani Yunaningsih, Diani Indah, dan Fajar Eryanto Septiawan, <i>“Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi”</i> , Jurnal Penelitian, Altasia: Jurnal Pariwisata Indonesia, 2021.	Sama-sama mengkaji terkait peningkatan mutu layanan pada lembaga pemerintahan.	Pada penelitian tersebut hanya berfokus pada peningkatan mutu layanan melalui digitalisasi sedangkan dalam penelitian ini lebih fokus pada strategi memaksimalkan implementasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan.	
5.	Dita Loryana dan Muhammad	Sama-sama mengkaji	Pada fokus masalah yang mana pada	

	<p>Syahidul Haq, <i>“Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Sekolah di Masa Pandemi Covid-19”</i>, Jurnal Penelitian, Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan, 2021.</p>	<p>terkait penerapan sistem informasi dalam meningkatkan mutu layanan.</p>	<p>penelitian tersebut berfokus implementasi sistem informasi manajemen pada masa Covid-19. Selain itu pada penelitian tersebut berfokus pada peningkatan layanan pendidikan.</p>
6.	<p>Ni Ketut Riani, <i>tentang “Strategi Peningkatan Pelayanan Publik”</i>, Jurnal Penelitian, Jurnal Inovasi penelitian, 2022.</p>	<p>Sama-sama mengkaji tentang strategi peningkatan mutu layanan.</p>	<p>Jurnal yang ditulis Ni Ketut Riani adalah dalam belum fokus pada peningkatan mutu pelayanan dengan menggunakan sistem informasi manajemen atau digitalisasi sedangkan dalam penelitian diatas hanya pada strategi peningkatan pelayanan publik</p>
7.	<p>Nisa Nur Ayni, <i>“Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Man 2 Ponorogo”</i>, Skripsi, Ethesis IAIN Ponorogo, 2022.</p>	<p>Sama-sama mengkaji terkait penerapan sistem informasi dalam meningkatkan mutu layanan.</p>	<p>Perbedaan dengan penelitian ini adalah objek yang diambil pada skripsi tersebut mengambil latar madrasah aliyah. Selain itu dalam fokus penelitian yang di gunakan dalam skripsi tersebut lebih global, dimulai dengan perencanaan hingga penerapan sistem informasi namun tidak mengkaji perihal</p>

			strategi, sedangkan dalam penelitian ini lebih fokus pada strategi penerapan sistem informasi manajemen.
8.	Muhammada Ilham dan Yuniarti, <i>“Implementation of Management Information Systems to Enhance Educational Quality (Case Study at SMP Negeri 11 Lhokseumawe)”</i> , Jurnal Penelitian, Idarah, 2022	Sama-sama mengkaji terkait penerapan sistem informasi dalam meningkatkan mutu layanan.	Perbedaan antara jurnal yang ditulis oleh Muhammad Ilham dan Yuniarti dengan penelitian ini adalah pada fokus masalah yang mana pada penelitian tersebut berfokus pada implementasi sistem informasi manajemen secara umum. Selain itu pada penelitian tersebut berfokus pada peningkatan peningkatan mutu pendidikan.
9.	Jumriani, <i>“Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Dalam Meningkatkan Mutu Layanan di MAN Pinrang”</i> , Jurnal Penelitian, Edium: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 2023	Sama-sama mengkaji terkait penerapan sistem informasi dalam meningkatkan mutu layanan.	Perbedaan dalam penelitian tersebut terletak pada objek penelitian yaitu madrasah aliyah serta pada penelitian tersebut berfokus pada penerapan sistem informasi manajemen secara global.
10.	Diyah Ayu Robiatul Adabiyah, <i>“Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Perpustakaan SMA Negeri 1</i>	Sama-sama mengkaji tentang strategi peningkatan mutu layanan.	Perbedaan skripsi ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah pada skripsi di atas mengambil latar Perpustakaan

	Ngadiluwih”, Skripsi, Ethesis IAIN Kediri, 2023		sekolah. Selain itu dalam fokus penelitian yang di gunakan dalam skripsi di atas hanya mengkaji tentang peningkatan mutu layanan.	
--	---	--	---	--

F. Definisi Istilah

Untuk mengurangi kesalahpahaman para pembaca tentang penelitian ini yang berjudul “*Strategi Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Layanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang*” Karena itu, dalam upaya untuk menyamakan persepsi peneliti dengan pembaca, peneliti akan menjelaskan beberapa poin penting:

1. Strategi

Strategi merupakan serangkaian panduan, metode, dan taktik utama yang dirancang secara sistematis untuk melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, yang diorientasikan pada tujuan strategik organisasi. Ini mencakup pemilihan sasaran, alokasi sumber daya, perencanaan tindakan, dan pengawasan pelaksanaan. Adanya strategi bertujuan untuk memudahkan dalam pengambilan keputusan fleksibilitas untuk menanggapi perubahan situasi, dan kemampuan untuk mengevaluasi dan menyesuaikan rencana sesuai dengan perkembangan terbaru. Penerapan strategi yang efektif dapat membantu individu, organisasi, atau entitas mencapai tujuan mereka dengan lebih efisien dan efektif

2. Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan merujuk pada sejauh mana suatu organisasi atau penyedia layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau pengguna layanan. Organisasi dan penyedia layanan yang berhasil seringkali berusaha untuk terus memonitor dan meningkatkan mutu pelayanan mereka, karena hal ini dapat membantu mereka mempertahankan dan menarik pelanggan baru, serta mencapai keunggulan kompetitif.

3. Implementasi

Implementasi adalah tahap dalam suatu rencana atau strategi di mana tindakan dan kebijakan yang telah direncanakan secara teoritis mulai dilaksanakan dan diterapkan dalam situasi nyata. Ini melibatkan konversi konsep atau rencana yang ada menjadi tindakan konkret yang dapat menghasilkan hasil yang diinginkan. Implementasi adalah langkah penting dalam proses perencanaan dan strategi, karena ini adalah titik di mana ide-ide dan rencana menjadi kenyataan.

4. Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sistem digital dan perangkat lunak yang dirancang khusus untuk membantu dalam pengambilan keputusan dan manajemen operasi serta strategi dalam sebuah organisasi atau perusahaan. SIM membantu mengumpulkan, mengelola, dan mengolah data menjadi informasi yang berguna untuk membantu manajemen dalam mengelola organisasi dengan lebih efektif. SIM adalah alat penting dalam berbagai aspek bisnis dan organisasi, dan

berfungsi sebagai jembatan antara teknologi informasi dan keputusan strategis.

G. Sistematika Penelitian

Untuk membuat penelitian ini lebih mudah dipahami oleh pembaca, peneliti membuat pola pembahasan khusus untuk setiap bab sebagai berikut.:

Bab pertama yakni pendahuluan yang terdiri dari beberapa poin, yakni: Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua menjelaskan beberapa teori yang akan dijadikan sebagai landasan atau bisa disebut juga sebagai kajian pustaka. Kajian pustaka dalam penelitian ini mengkaji beberapa poin, yakni: strategi implementasi, sistem informasi manajemen, dan mutu layanan, serta kerangka berpikir.

Bab ketiga memberikan penjelasan tentang metodologi dan jenis penelitian, serta kehadiran, fokus, subjek, sumber dan teknik pengumpulan data, serta proses penelitian.

Bab keempat berisi deskripsi data yang berupa pemaparan data dan hasil dari penelitian, meliputi penjabaran tempat penelitian yang berisi visi, misi, dan tujuan dari lokasi yang dipilih dimana terdiri dari pembahasan dari pemaparan data dilengkapi dengan hasil analisa data.

Bab kelima berisi pembahasan, memuat strategi, penerapan dan hasil penggunaan Sistem Informasi Manajemen dalam peningkatan mutu pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang.

Bab Keenam yakni penutup, berisi kesimpulan dari semua topik yang dibahas dan saran untuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang maupun entitas sejenisnya serta saran untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Strategi

1. Definisi Strategi

Dalam bahasa Yunani, kata "*strategos*" berasal dari kata "*stratos*" yang berarti strategi dan yang berarti "*ego*," atau pemimpin. Suatu strategi mencakup rencana atau dasar untuk mencapai tujuan. Jadi, strategi pada dasarnya adalah cara untuk mencapai tujuan. Suatu bentuk strategi dapat didefinisikan sebagai langkah-langkah penyesuaian yang diambil sebagai respons terhadap situasi lingkungan tertentu yang dianggap krusial, dilakukan secara sadar melalui pertimbangan yang rasional. Strategi dirancang dengan cermat agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai, dengan jelas menunjukkan rencana aksi yang sedang dilaksanakan dan akan dilakukan.²⁸

Strategi dapat dikonsepsikan sebagai pola yang mencakup tujuan, kebijakan, program, tindakan, keputusan, atau penempatan sumber daya yang merinci identitas, tujuan, dan alasan di balik aktivitas organisasi. Dengan demikian, strategi mewakili ekstensi dari misi suatu organisasi, berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan antara organisasi atau komunitas dengan lingkungannya yang lebih luas. Umumnya, strategi dirancang sebagai respons terhadap isu-isu strategis, dan melibatkan

²⁸Sesra Budio, "Strategi Manajemen Sekolah," *Jurnal MENATA* 2, no. 2 (2019): 56–72.

penjelasan mengenai bagaimana organisasi merespon pilihan kebijakan pokok.²⁹

Strategi manajemen organisasi, menurut Hadiri Nawawi, dapat didefinisikan sebagai panduan, metode, dan taktik utama yang dirancang secara sistematis untuk melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, yang diorientasikan pada tujuan strategik organisasi.³⁰ Namun, Menurut J. Salusu, strategi merupakan keahlian dalam mengaplikasikan kapabilitas dan sumber daya suatu organisasi guna mencapai tujuan melalui interaksi yang efisien dengan lingkungannya dalam situasi yang paling menguntungkan.³¹ Dalam Al-Qur'an surat Al-Hasyr ayat 18:³²

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ بِلِئَالِيهِ الْإِنسَانِ عَلِيمٌ

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

Pernyataan tersebut menggambarkan strategi sebagai suatu proses perencanaan yang dilakukan oleh pimpinan tertinggi organisasi, yang difokuskan pada pencapaian tujuan jangka panjang. Dalam konteks ini, strategi melibatkan formulasi rencana dan upaya konkret untuk mencapai

²⁹Jhon M Bryson, *Perencanaan Strategi bagi Organisasi Sosial*, ed. oleh M. Miftahudin, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005). hal.12.

³⁰Hadari Nawawi, *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan dengan Ilustrasi di Bidang Pendidikan*, ed. oleh Siti. (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017). hal. 46.

³¹J. Salsu, *Pengambilan keputusan strategik : untuk organisasi publik dan organisasi nonprofit*, ed. oleh A. Ariobimo Nusantara (Jakarta: PT. Gramedia Widya Sarana Indonesia, 2003). hal. 77.

³²Quran Kementerian Agama, 2023, Surat Al-Hasyr:18.

tujuan tersebut sesuai dengan perencanaan yang telah disusun. Strategi dianggap sebagai elemen kunci dalam manajemen, menjadi fondasi utama yang mendukung upaya mencapai tujuan organisasi dalam jangka waktu yang lebih panjang.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat diimplementasikan melalui strategi perbaikan manajemen kualitas jasa, yang bertujuan untuk mengurangi kesenjangan antara tingkat layanan yang diberikan oleh organisasi dan harapan serta keinginan pelanggan atau masyarakat pengguna. Untuk meraih peningkatan kualitas layanan ini, manajemen perlu menerapkan teknik-teknik manajemen yang berfokus pada kebutuhan pelanggan, dengan mengadopsi pendekatan *Citizen's Charter* (Maklumat Pelayanan). Pendekatan ini mengacu pada penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai fokus utama, di mana kebutuhan dan kepentingan mereka menjadi pertimbangan utama dalam seluruh proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Setelah merinci beberapa penjelasan di atas mengenai definisi strategi, dapat disimpulkan bahwa Strategi bisa diartikan sebagai pola yang mencakup tujuan, kebijakan, program, tindakan, keputusan, atau penempatan sumber daya yang merinci identitas, tujuan, dan alasannya di balik aktivitas suatu organisasi. Strategi, dalam esensinya, memperluas misi suatu organisasi untuk menyatukan organisasi atau komunitas dengan lingkungannya yang lebih luas. Dalam kerangka manajemen organisasi, strategi dapat dikonsepsikan sebagai saran, metode, dan taktik utama yang

disusun secara sistematis untuk melaksanakan fungsi-fungsi manajemen yang berpusat pada tujuan strategis organisasi.

Namun, strategi peningkatan kualitas pelayanan adalah rencana yang dibuat untuk meningkatkan nilai atau kualitas layanan dengan layanan prima. Dengan memberikan pelayanan yang maksimal, sebuah lembaga akan mendapatkan citra dan pengakuan baik dari pengguna atau lebih tepatnya masyarakat. Sehingga meningkatkan mutu pelayanan publik sangatlah diperlukan karena sebuah organisasi, terlebih lembaga pemerintah yang melayani masyarakat harus menyesuaikan kembali kebutuhan masyarakat dan keadaan saat ini. Agar mutu layanan tersebut meningkat dan dalam penerapannya terdapat strategi atau cara untuk mewujudkannya.

2. Tahapan Strategi

Tahapan strategi adalah serangkaian langkah yang harus dilakukan untuk merencanakan dan melaksanakan strategi. Tahapan strategi meliputi:³³

- a. Tahap perumusan atau formulasi strategi, pada tahap ini, langkah-langkah melibatkan penyusunan visi dan misi organisasi, mengenali peluang serta ancaman dari lingkungan eksternal organisasi, menilai kekuatan dan kelemahan internal, merumuskan tujuan jangka panjang, menyusun berbagai opsi strategi, dan akhirnya memilih strategi khusus yang akan diimplementasikan. Seluruh proses ini dirancang untuk

³³Jhon A. Pearce dan Richard B. Robinson, *Manajemen Strategi-Formulasi, Implementasi, Pengendalian*, ed. oleh Krista, (Jakarta: Salemba Empat, 2008). hal. 62.

membentuk landasan yang kokoh dan terstruktur bagi perencanaan serta pelaksanaan strategis organisasi.

- b. Tahap implementasi strategi, Pada fase ini, organisasi atau lembaga diharuskan mampu menetapkan tujuan perperiode, merumuskan kebijakan, menginspirasi karyawan, dan mengalokasikan sumber daya agar strategi yang telah diatur dapat diimplementasikan. Tahap ini sering disebut sebagai tahap pelaksanaan dan dianggap sebagai tahap yang paling kompleks karena mengharuskan adanya disiplin pribadi, komitmen, dan pengorbanan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, perlu ada upaya terus-menerus dan konsisten dalam menjalankan strategi agar pencapaian hasil yang diinginkan dapat terwujud.
- c. Tahap pengendalian strategi, tahap yang terakhir ini adalah tahapan dimana dapat diketahui apakah strategi yang telah ditetapkan berjalan sesuai dengan yang diharapkan secara tidak langsung proses monitoring dan evaluasi dijalankan pada tahap ini. Pengendalian strategi adalah alat utama untuk mengetahui informasi tersebut. Strategi dapat dimodifikasi karena faktor internal dan eksternal secara konstan berubah.

B. Mutu Pelayanan

1. Konsep Mutu Pelayanan

Terdapat setidaknya lima elemen pokok dalam konsep mutu terpadu menurut Edward Sallis. *Pertama*, terdapat konsep perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), yang berfokus pada perbaikan terus menerus. *Kedua*, pentingnya menetapkan standar mutu (*quality assurance*) untuk

memastikan konsistensi dan kualitas pelayanan, yang dikenal sebagai jaminan mutu. *Ketiga*, terdapat aspek perubahan budaya atau nilai-nilai organisasi (*change of culture*), menekankan adaptasi terhadap perubahan dan inovasi. *Keempat*, perubahan organisasi (*upside-down organization*), apabila visi, misi, dan tujuan organisasi sudah berubah atau mengalami perkembangan, maka sangat memungkinkan terjadinya perubahan dalam organisasi. *Kelima*, menjaga dan memperkuat hubungan dengan pelanggan (*keeping close to the customer*), memahami kebutuhan mereka secara mendalam, dan merespons dengan tepat guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, konsep mutu tidak hanya mencakup aspek teknis, melainkan juga melibatkan perubahan budaya, struktural, dan interaksi yang berkesinambungan dengan pelanggan.³⁴

Menurut Lenna Elliten sebagaimana dikutip oleh A. Usmara, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diantisipasi dan kontrol atas tingkat keunggulan tersebut guna memenuhi ekspektasi pelanggan. Ada dua faktor utama yang memiliki dampak terhadap kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diantisipasi atau diharapkan oleh pelanggan dan pelayanan yang sebenarnya dirasakan atau diterima oleh pelanggan. Dengan kata lain, tingkat keunggulan yang diharapkan dan tingkat keunggulan yang sebenarnya dapat menjadi penentu utama dalam menilai mutu pelayanan suatu entitas.³⁵ Pelayanan bermutu mencerminkan suatu bentuk pelayanan yang memberikan penekanan pada kualitas, yang

³⁴Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, ed. oleh Yusuf Anas. (Yogyakarta: IRCiSoD, 2012). Hal. 3-8.

³⁵A. Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. (Yogyakarta: Amara Books, 2003).

mencakup beberapa aspek utama. Pertama, reliabilitas menjadi inti dari pelayanan berkualitas, di mana entitas tersebut dapat memberikan pelayanan sesuai dengan komitmen dan janji yang telah diberikan. Selanjutnya, respon yang responsif juga menjadi kunci, dengan staf yang memiliki kesediaan tinggi untuk memberikan pelayanan dengan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Faktor tangible menjadi relevan, dengan kemampuan untuk menunjukkan fasilitas fisik, kondisi staf, dan perlengkapan yang memadai sebagai bagian integral dari pelayanan tersebut.

Selain itu, assurance atau jaminan juga menjadi elemen penting dalam pelayanan bermutu, di mana terdapat kepastian bahwa staf memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kesopanan yang dapat mengatasi keraguan dan menghindarkan dari potensi bahaya. Kemudian, empati sebagai unsur kunci melibatkan kemudahan dalam berkomunikasi dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, menunjukkan kesanggupan untuk merespons secara individual terhadap kebutuhan dan harapan mereka. Keseluruhan, pelayanan bermutu melibatkan perpaduan harmonis dari berbagai faktor ini untuk memberikan pengalaman pelayanan yang optimal dan memuaskan bagi para pelanggan.³⁶

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus menjunjung tinggi standar kualitas. Meskipun pelayanan diselenggarakan oleh pemerintah melalui aparaturnya, yang tidak bertujuan untuk mencari keuntungan,

³⁶Sukirman, Iwan Suroso, dan Umar Chadhiq, "Pemberdayaan Berbasis Mutu Produk Dan Layanan PKL Makanan Di Bantaran Sungai Tlogosari Raya Kota Semarang," *Jurnal Sosial dan budaya* 6, no. 1 (2013): 1–6.

namun kualitas pelayanan tetap harus menjadi prioritas utama. Pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan tuntutan, harapan, dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Aparatur atau pegawai yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan harus menyadari peran dan tanggung jawab mereka sebagai pelayan publik.

Jika dalam persepsi masyarakat terjadi ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan, hal ini menandakan bahwa pelayanan yang diberikan bukanlah hasil dari dedikasi penuh hati, melainkan lebih sebagai kewajiban sebagai abdi negara. Oleh karena itu, penting bagi para pegawai publik untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan, sehingga dapat menciptakan citra positif dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Kesadaran akan peran sebagai pelayan publik menjadi kunci dalam mengukur kualitas pelayanan yang dapat memenuhi ekspektasi masyarakat.³⁷

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, menjelaskan bahwa selain dari perbaikan dalam manajemen kualitas jasa pelayanan publik, pihak-pihak yang terlibat, terutama dalam sektor publik, perlu memahami prinsip-prinsip pelayanan publik. Mereka harus mengerti makna dan pentingnya melaksanakan administrasi secara efektif, efisien, rasional, berkeadilan, dan berorientasi pada kesejahteraan. Manajer atau pimpinan organisasi publik, dari tingkat top, menengah, hingga rendah, harus memiliki pemahaman dan keahlian dalam konsep organisasi. Organisasi merupakan alat administrasi

³⁷*Ibid.*

dan manajemen yang menentukan jalannya kebijakan pada tingkatan administratif dan manajerial.

Manajemen sendiri merupakan sistem yang mengatur proses di dalam organisasi. Selain itu, hubungan yang baik antara pemberi dan penerima layanan publik juga penting, dengan pemahaman hak dan kewajiban masing-masing pihak. Ini bertujuan agar harapan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel dapat terwujud. Dengan pemahaman ini, masyarakat sebagai pengguna layanan dapat merasakan manfaat langsung dari pelayanan, dan secara keseluruhan, pelayanan yang optimal dan berkualitas dapat terwujud, dimulai dari penyempurnaan sistem dan manajemennya.

Pelayanan publik tidak beroperasi secara independen, melainkan dipengaruhi oleh faktor atau aspek lain, khususnya dalam hal manajemen. Sebuah sistem yang baik, yang dijalankan oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidang pelayanan, dapat menghasilkan kinerja yang berkualitas. Kinerja yang unggul akan menciptakan output yang unggul pula. Output yang berkualitas dalam konteks pelayanan dapat diidentifikasi melalui tingkat kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya bergantung pada aspek-aspek internal seperti manajemen dan kompetensi sumber daya manusia, tetapi juga tercermin dalam respons positif dari publik yang dilayani.

2. Jenis-Jenis Pelayanan

Terdapat beberapa jenis pelayanan yang dikemukakan oleh Moenir, yaitu sebagai berikut :³⁸

- a. Pelayanan secara lisan, yaitu pelayanan yang diberikan secara langsung oleh bagian humas maupun bagian layanan lainnya guna menjelaskan sesuatu keterangan kepada orang atau pihak yang membutuhkan.
- b. Pelayanan secara tulisan, yaitu pelayanan yang diberikan secara tidak langsung, baik berupa petunjuk informasi, permohonan, pemberitahuan, maupun laporan lainnya dengan menggunakan berbagai macam media, seperti surat maupun via online.

Selain itu, menurut Jepri Sitepu menjelaskan bahwa terdapat dua jenis pelayanan, yaitu: ³⁹

- a. Pelayanan ke dalam, pelayanan ke dalam adalah pelayanan yang dilakukan dalam satu lembaga yaitu antara pegawai dengan pegawai maupun pegawai dengan pemimpin guna memperoleh informasi, dokumen, atau komunikasi lainnya terkait kebutuhan yang diinginkan.
- b. Pelayanan ke luar, pelayanan ke luar merupakan pelayanan yang diberikan kepada pihak luar, baik kepada pelanggan, masyarakat, maupun pihak internal lembaga terkait produk atau jasa yang diberikan.

³⁸Farida Hanum, "Analisis Kuntansi dan Transparansi Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Administrasi Akademik di Universitas Dharma Wangsa Medan)" (Universitas Medan Area, 2013).

³⁹Jepri Sitepu, "Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Berastagi Cottage Kec. Merdeka Berastagi Kabupaten Karo" (Universitas Quality, 2019).

3. Indikator Mutu Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. Dalam ketentuan dari Menteri, diuraikan bahwa indikator mutu pelayanan merupakan suatu standar evaluasi yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pelayanan telah berhasil. Indikator mutu pelayanan menciptakan landasan penilaian yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana keberhasilan pelayanan dapat diukur. Pemahaman terhadap indikator-indikator ini membantu dalam menentukan sejauh mana kualitas pelayanan telah tercapai sesuai dengan standar yang ditetapkan. Beberapa indikator mutu pelayanan yang digunakan oleh instansi pemerintahan meliputi teknis kompetensi, akses ke layanan, interaksi manusia, keamanan, kenyamanan, kontinuitas layanan, efisiensi, dan efektivitas. Indikator mutu pelayanan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti sikap, motivasi, dan supervisi pimpinan.⁴⁰

Untuk membangun sistem pelayanan publik yang baik dan berkualitas tinggi, diperlukan strategi yang komprehensif. Kemajuan teknologi telah mendorong sektor pelayanan untuk berkembang pesat. Pelayanan yang tidak terlalu birokratis, transparan, efisien, dan efektif diperlukan oleh Indonesia sebagai negara besar yang sedang berkembang. Pelayanan publik harus berusaha untuk memuaskan masyarakat sebagai tujuan utamanya, dan

⁴⁰Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI, 2012, *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012*, Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI, Hal. 20.

untuk mencapai tujuan ini, pemerintah harus mendorong peningkatan layanan di semua lembaga pemerintah.

Sebagaimana diatur dalam keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 mengenai Standar pelayanan pada Kementerian Agama menyatakan bahwa “Standar Pelayanan Publik adalah standar yang digunakan sebagai pedoman untuk penyelenggaraan pelayanan dan acuan untuk penilaian kualitas pelayanan”. Standar ini menetapkan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan harus dengan memperhatikan beberapa prinsip sebagai berikut:⁴¹

- a. Sederhana, standar pelayanan yang mudah dipahami, diikuti, dilakukan, dan diukur, serta memiliki prosedur yang jelas dengan pembiayaan yang terjangkau untuk masyarakat dan penyelenggara.
- b. Partisipatif, menciptakan standar pelayanan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak yang terlibat dalam berdiskusi dan mencapai keselarasan berdasarkan komitmen atau hasil yang sudah disepakati
- c. Akuntabel, semua hal yang diatur dalam standar pelayanan harus bisa diterapkan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d. Berkelanjutan, standar pelayanan harus selalu meningkatkan kualitas dan inovasi dalam pelayanan.

⁴¹Keputusan Menteri Agama RI Nomor 109, “Standar pelayanan pada Kementerian Agama,” 2017.

- e. Transparansi, standar pelayanan yang ada harus mudah diakses oleh masyarakat.
- f. Keadilan, standar pelayanan harus memastikan bahwa pelayanan bisa diakses oleh masyarakat dari berbagai status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

C. Implementasi

1. Definisi Implementasi

Untuk mencapai tujuan, implementasi adalah tindak lanjut dari kesepakatan bersama yang dilakukan secara sistematis dan administratif. Menurut Webster's Dictionary, implementasi berasal dari kata kerja "*to implement*", yang berarti "memberi hasil", "memfasilitasi dengan alat untuk melaksanakan; memberikan hasil yang sifatnya praktis", dan "menyediakan dengan alat".⁴²

Menurut Tachjan dalam bukunya, implementasi berarti melakukan sesuatu dengan menggunakan sarana untuk mencapai hasil. Menurut Pressman dan Wildavsky (Tachjan: 2006), implementasi berarti membawa, menyelesaikan, mengisi, dan melengkapi. Di sisi lain Zakaria juga berpendapat bahwa, implementasi adalah tindakan yang dilakukan oleh pelaku dalam menjalankan kebijakan sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan untuk mencapai tujuan. Selain definisi Webster di atas, Van Meter Van Horn menjelaskan implementasi sebagai "tindakan yang

⁴² Taichan, *Implementasi Kebijakan Publik* (Bandung: Aipi, 2006). hal.23-24

dilakukan oleh individu, pejabat, atau kelompok pemerintah atau swasta untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan."⁴³

2. Model Implementasi

Dalam fase implementasi, berbagai ahli telah mengembangkan beberapa model. Dua model yang memiliki relevansi signifikan adalah model yang dibuat oleh Van Meter dan Van Horn pada tahun 1975. Model ini mengidentifikasi enam aspek kunci yang perlu diperhatikan dalam implementasi kebijakan, yaitu kejelasan standar dan tujuan kebijakan, dukungan sumber daya yang memadai, efektivitas komunikasi antar organisasi, dukungan dari kelompok pelaksana, pertimbangan terhadap kondisi sosial dan ekonomi, serta disposisi implementator. Selain itu, terdapat model kedua yang dikenal sebagai model Matland, yang mencakup empat poin penting, yakni akurasi dalam pelaksanaan, akurasi dalam kebijakan, dan ketepatan dalam penyesuaian dengan lingkungan sekitar. Kedua model ini memberikan landasan yang kokoh dalam memandu proses implementasi kebijakan dengan memperhatikan berbagai faktor yang memengaruhi kesuksesan pelaksanaan.⁴⁴

⁴³ Taichan. hal. 23.

⁴⁴Joko Pramono, *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik* (Surakarta: UNISRI Press, 2020). hal. 57.

D. Sistem Informasi Manajemen

1. Definisi Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah integrasi antara perangkat lunak, perangkat keras, dan sumber daya manusia yang saling terkait, berkolaborasi untuk mengolah data menjadi informasi yang memiliki nilai melalui pembentukan suatu sistem. Selain dari aspek penggunaan komputer, manusia juga memiliki peran penting dalam fungsi sistem ini. Manusia memberikan kontribusi berupa ide, pemikiran, dan keterlibatan dalam proses perhitungan ketika menggunakan komputer yang di dalamnya terdapat perangkat lunak dan perangkat keras. Selain itu, proses ini melibatkan kegiatan perencanaan, pengendalian, koordinasi, dan pengambilan keputusan. Oleh karena itu, sistem informasi ini dianggap sebagai suatu sistem yang kompleks, melibatkan elemen-elemen yang beragam untuk menciptakan keseluruhan sistem yang berfungsi secara efektif.⁴⁵

Sistem Informasi Manajemen, sebagaimana diuraikan oleh Robert W. Holmes, diartikan sebagai suatu kerangka kerja yang dirancang untuk merencanakan, mengawasi, dan menilai kegiatan organisasi melalui penyediaan informasi yang terfokus pada pengambilan keputusan. Dalam konteks ini, D. Joseph F. Kelly menyajikan definisi sistem informasi manajemen sebagai integrasi antara sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang berbasis komputer. Konsep ini memungkinkan penggunaan,

⁴⁵I Putu Agus Eka Pratama, *Sistem Informasi dan Implementasinya: Teori & Konsep Sistem Informasi Disertasi Berbagai Contoh Praktiknya Menggunakan Perangkat Lunak Open Source*, 1 ed. (Bandung: Informatika, 2014). hal. 22-23.

komunikasi, penyimpanan, pengambilan kembali, dan pemanfaatan data secara efektif untuk mendukung operasi manajemen yang efektif. Melalui kombinasi elemen-elemen ini, sistem informasi manajemen membentuk suatu mekanisme yang esensial dalam mendukung aktivitas organisasi dan pengambilan keputusan yang efisien dan efektif.⁴⁶

Stoner menggambarkan sistem informasi manajemen sebagai serangkaian sistem informasi yang saling berinteraksi, bertujuan untuk menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu kepada manajemen. Informasi ini sangat penting untuk mendukung proses pengambilan keputusan dan memfasilitasi pelaksanaan tugas-tugas manajemen, termasuk perencanaan, pengendalian, dan operasional organisasi, dengan cara yang efektif. Pendapat serupa juga diungkapkan oleh George M. Scott, yang menjelaskan sistem informasi manajemen sebagai kumpulan sistem informasi yang berinteraksi satu sama lain, bertujuan untuk menyajikan informasi yang akurat dan tepat waktu kepada manajer. Dengan fokus pada ketersediaan informasi yang berkualitas, sistem informasi manajemen memainkan peran krusial dalam memberikan landasan yang kokoh bagi pengambilan keputusan dan pelaksanaan tugas-tugas manajemen.⁴⁷

Konsistensi pengelolaan dalam memanfaatkan informasi dan melaksanakan fungsi-fungsi manajerial membawa dampak signifikan terhadap keberhasilan mereka dalam mengelola organisasi yang

⁴⁶Rocheaty Eti, Pontjorini Rahayuningsih, dan Prima Gusti Yanti, *Sistem informasi manajemen pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010). hal. 19-22.

⁴⁷George M. Scott, *Prinsip-prinsip sistem informasi manajemen*, ed. oleh Akhmad Nashir Budiman, 2 ed. (Jakarta: Raja Graffindo Persada, 1996). hal. 32-34.

dipimpinnya. Sistem informasi manajemen melibatkan serangkaian prosedur yang dirancang untuk mengelola data, termasuk pengumpulan, pengelolaan, penyimpanan, pengambilan, dan distribusi. Tujuan utama dari sistem informasi manajemen adalah menyediakan data yang dibutuhkan manajemen secara cepat dan akurat, memungkinkan pengambilan keputusan yang efektif. Suatu sistem dapat diartikan sebagai gabungan elemen, komponen, atau variabel yang saling tergantung, berinteraksi, dan terpadu. Pimpinan organisasi seringkali cenderung fokus pada satu aspek tertentu dari sistem organisasi, tanpa mempertimbangkan keterkaitan dan integrasi keseluruhan.⁴⁸

2. Peran Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) memiliki peran penting dalam membantu organisasi atau perusahaan untuk mengelola, mengorganisir, dan menganalisis data secara efektif guna mendukung pengambilan keputusan manajerial. Adapun beberapa peran utama dari Sistem Informasi Manajemen, yakni:⁴⁹

a. Perencanaan

Keputusan apa yang diinginkan pemimpin untuk organisasinya untuk masa depan dikenal sebagai perencanaan. Untuk mencapai tujuan organisasi, manajemen awal harus membuat perencanaan. Perencanaan, oleh karena itu, berfungsi sebagai alat untuk memberikan arahan,

⁴⁸Sondang P. Siagian, *Sistem Informasi Manajemen*, 6 ed. (Jakarta: Bumi Aksara, 2006). hal. 53.

⁴⁹Helmawati, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Agama Islam* (PT. Remaja Rosdakarya Offset:Bandung, 2015) hal. 36.

mengkolaborasikan rencana dan keputusan, serta mengevaluasi kemajuan yang dicapai.

b. Pengambilan Keputusan

Keputusan apa yang diinginkan pemimpin untuk organisasinya untuk masa depan dikenal sebagai perencanaan. Untuk mencapai tujuan organisasi, manajemen awal harus membuat perencanaan. Perencanaan, oleh karena itu, berfungsi sebagai alat untuk memberikan arahan, mengkolaborasikan rencana dan keputusan, serta mengevaluasi kemajuan yang dicapai.

c. Pengendalian

Pengendalian merupakan suatu proses yang dirancang untuk memastikan bahwa aktivitas operasional suatu organisasi atau fasilitas berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan pada tahap awal. Melalui langkah-langkah pengendalian, organisasi dapat memonitor dan menilai kinerjanya dengan tujuan memastikan bahwa pencapaian target dan sasaran sesuai dengan perencanaan yang telah disusun sebelumnya.

d. Peningkatan Efisiensi dan Produktifitas

Dengan menyederhanakan tugas rutin, mengurangi redundansi, dan meningkatkan aksesibilitas informasi, SIM dapat membantu meningkatkan efisiensi dan produktivitas organisasi.

3. Prinsip Sistem Informasi Manajemen

Prinsip-prinsip sistem informasi manajemen adalah seperangkat aturan dan pedoman yang digunakan untuk merancang, mengembangkan,

mengimplementasikan, dan memelihara sistem informasi yang efektif dan efisien dalam organisasi.⁵⁰ Prinsip-prinsip ini meliputi:

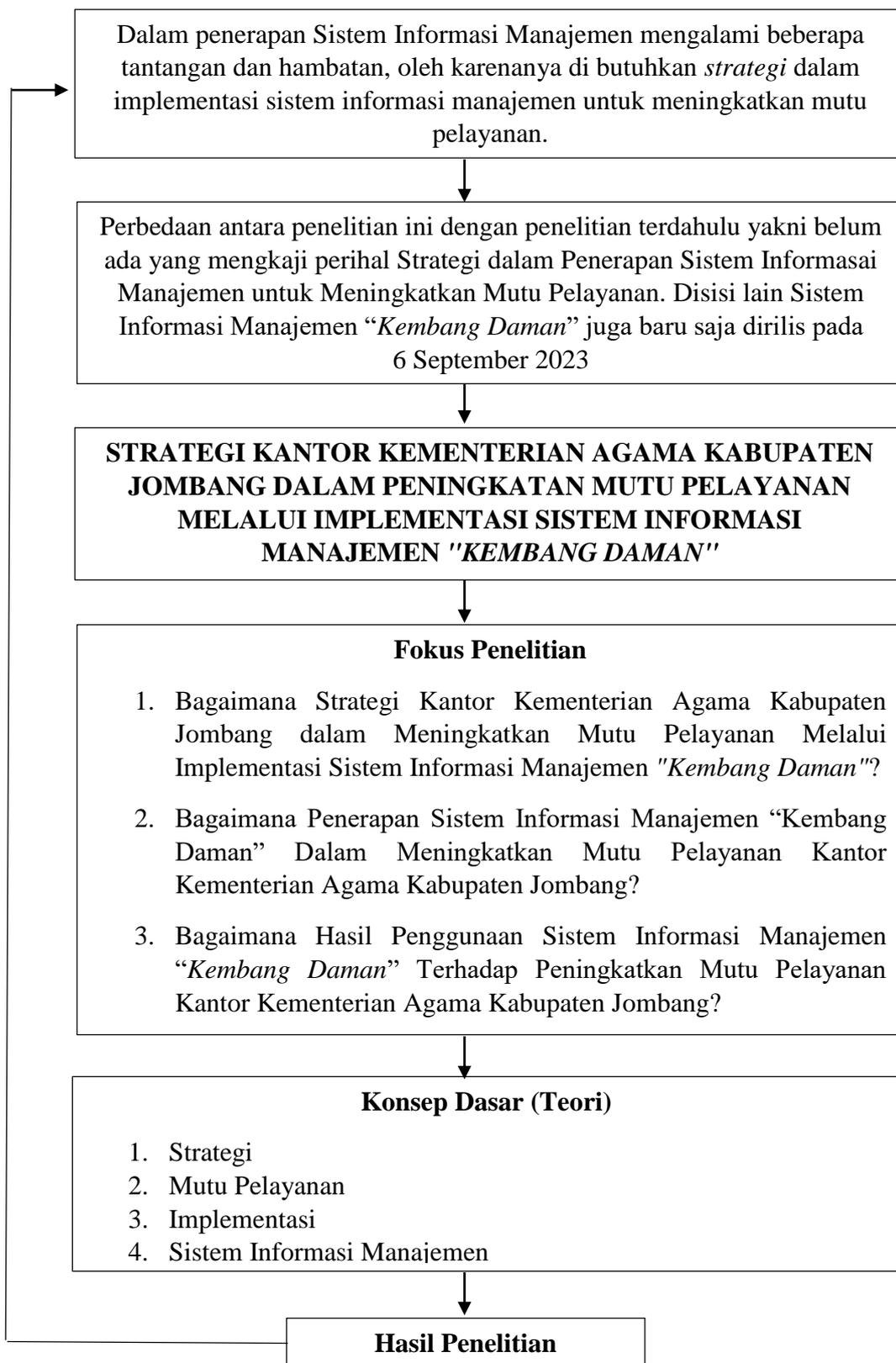
- a. Keterpaduan, sistem informasi manajemen harus terintegrasi dengan sistem lain dalam organisasi untuk memastikan konsistensi dan akurasi data.
- b. Keterjangkauan, sistem informasi manajemen harus mudah diakses oleh pengguna yang membutuhkan informasi.
- c. Keamanan, sistem informasi manajemen harus dilindungi dari akses yang tidak sah dan kerusakan data.
- d. Kepatuhan, sistem informasi manajemen harus mematuhi peraturan dan kebijakan organisasi serta peraturan pemerintah yang berlaku.
- e. Kemudahan penggunaan, sistem informasi manajemen harus mudah digunakan oleh pengguna dengan berbagai tingkat keahlian.
- f. Kepastian waktu, sistem informasi manajemen harus memberikan informasi yang tepat waktu untuk mendukung pengambilan keputusan.
- g. Kemampuan analisis, sistem informasi manajemen harus dapat menganalisis data untuk memberikan informasi yang lebih baik dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik.
- h. Kemampuan adaptasi, sistem informasi manajemen harus dapat beradaptasi dengan perubahan dalam organisasi dan lingkungan bisnis.

⁵⁰Scott, *Prinsip-prinsip sistem informasi manajemen*. Hal. 48-52.

E. Kerangka Berpikir

Penelitian ini berawal dari sebuah permasalahan yakni perkembangan sistem informasi manajemen di lembaga pemerintahan yang kurang merata disetiap daerah, selain itu di sisi lain dalam penerapan sistem informasi manajemen juga mengalami beberapa kendala seperti *cybercrime*, kebocoran data, dan kurangnya sumber daya yang memadai. Oleh karenanya yang membedakan penelitian ini dengan yang penelitian yang lain yakni pada penelitian ini berfokus terhadap strategi penerapan sistem informasi manajemen di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang yang baru saja merilis sistem informasi manajemen untuk pelayanan kepada masyarakat.

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini pada dasarnya bertujuan untuk memahami bagaimana strategi yang diterapkan dalam implementasi sistem informasi manajemen dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang. Dari sejumlah penelitian sebelumnya belum pernah ada yang mengkaji aspek strategi dalam konteks penerapan sistem informasi manajemen yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, peneliti memilih pendekatan penelitian kualitatif sebagai metode yang paling sesuai untuk menggali informasi dan memberikan deskripsi yang mendalam tentang strategi yang digunakan. Pendekatan ini dipilih karena peneliti ingin menyajikan deskripsi dan data deskriptif yang komprehensif mengenai subjek penelitian.

Paradigma tersebut sejalan dengan konsep metode penelitian kualitatif menurut Wahid Murni, Metode penelitian kualitatif menggunakan data yang dikumpulkan melalui wawancara, pengamatan, dan pengambilan dokumen untuk menjawab masalah penelitian. Ini diperlukan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang metode dan jenis penelitian. Selain itu, diperlukan kehadiran peneliti, lokasi penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, analisis data, dan pengujian validitas hasil penelitian dalam proposal dan laporan.⁵¹ Jenis penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini adalah studi

⁵¹Wahid Murni, "Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif," *Repository Universitas Maulana Malik Ibrahim Malang* 1 (2017): 1–17.

lapangan atau *field research* dengan mengumpulkan data secara langsung melalui pengamatan dan wawancara untuk mendapatkan data sesuai kejadian di lapangan.

B. Kehadiran Peneliti

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan memahami strategi yang terlibat dalam implementasi sistem informasi manajemen dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, peneliti perlu membangun hubungan personal dengan informan dan memperoleh kepercayaannya. Peneliti harus meyakinkan informan bahwa kehadirannya memiliki potensi untuk membantu mengatasi permasalahan yang terkait dengan implementasi sistem informasi manajemen yang dihadapi oleh informan tersebut. Sebelum melaksanakan kegiatan penelitian, peneliti telah mengenal informan dengan baik, dan hubungan awal terjalin saat peneliti melakukan program Magang. Hubungan ini memperkuat kedekatan antara peneliti dan informan, menciptakan landasan yang kuat untuk mendapatkan wawasan mendalam tentang strategi implementasi sistem informasi manajemen.

Dalam pelaksanaan program magang peneliti sudah terbiasa mengikuti informan dalam pembuatan sistem informasi manajemen, melakukan diskusi tentang masalah-masalah sistem informasi manajemen. Bahkan ide penelitian ini muncul selama program magang dilaksanakan, sehingga prosedur perizinan dapat dengan mudah diperoleh dengan mendapat dukungan dari kepala urusan bagian tata usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang.

Oleh karena penelitian ini berjenis penelitian lapangan atau *field reaserch*, maka dalam penelitian ini peneliti dan informan berperan aktif secara bersama-

sama dalam menyusun dan merancang sistem informasi manajemen pelayanan. Namun dalam pelaksanaan atau implementasi sistem informasi manajemen yang telah dibuat yakni “*Kembang Daman*”, peneliti belum sempat hadir ke tempat penelitian, sehingga peneliti harus datang kembali ke tempat penelitian guna mengumpulkan data secara langsung bagaimana strategi yang digunakan dalam implementasi “*Kembang Daman*” untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang kepada masyarakat Kabupaten Jombang.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih untuk penelitian adalah salah-satu lembaga pemerintahan di kabupaten Jombang yaitu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang yang beralamat Jl. Bupati R. Soedirman No.26, Jombatan, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61419. Peneliti memilih lokasi tersebut berdasarkan pertimbangan-pertimbangan, diantaranya:

1. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Kabupaten Jombang.
2. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang merupakan salah satu Kementerian Agama yang menaungi bidang pendidikan (301 RA; 279 MI; 141 MTs; 95 MA; 2851 TPQ; 216 Pondok Pesantren), bidang agama (21 KUA; 1286 Masjid; 5958 Mushola; 77 Gereja Protestan; 6 Gereja Katholik; 3 Pura) dan pada tahun 2020 ada 1.504 guru RA dan 15.279 murid RA; 3.839 guru MI dan 51.206 murid MI; 2.579 guru MTs dan 31.638 murid MTs; 1.874 guru MA dan 23.531 murid MA, dan 117 tenaga

edukatif negeri serta 992 tenaga edukatif swasta yang ada di bawah kewenangan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang.⁵² Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwasanya wilayah Kabupaten Jombang memiliki wilayah yang luas, dan disisi lain Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang juga banyak sekali menaungi bidang pendidikan, bidang keagamaan, dan tenaga-tenaga serta sumberdaya yang ada di dalamnya. Maka dalam praktek pelayanan kepada masyarakat yang diberikan, diperlukan strategi penerapan Sistem Informasi Manajemen untuk menjangkau keseluruhannya.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, peneliti menemukan bahwa objek dan narasumber sesuai satu sama lain, yang dapat digunakan sebagai referensi untuk mendapatkan data penelitian tentang Strategi Implementasi Sistem Informasi Manajemen “Kembang Daman” Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang.

D. Data dan Sumber Data

Dalam sebuah penelitian tentu memerlukan data dan sumber data, adapun data dan sumber data pada penelitian ini, yaitu:

1. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sekunder; karena penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan tidak berupa angka tetapi lebih dari kata-kata.
 - a. Data Primer data primer berasal dari observasi dan wawancara dengan ketua tim pembuatan sistem informasi manajemen pada bidang

⁵² Admin Web Kantor Kemenag Kabupaten Jombang, “PPID – Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang,” kemenagkabjombang.my.id, 2023.

pelayanan selaku pranata komputer di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang.

- b. Data Sekunder merupakan informasi yang umumnya terdokumentasi dalam bentuk dokumen. Pada penelitian ini, data sekunder tersebut diperoleh secara langsung dari sumber terkait, termasuk data dari instansi dan berbagai literatur yang memiliki relevansi dengan topik yang dibahas. Proses pengumpulan data sekunder dilakukan untuk memperkaya dan melengkapi informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, serta untuk mendukung analisis dan interpretasi hasil penelitian dengan sumber yang sah dan terverifikasi.
2. Sumber Data adalah tempat data dikumpulkan. Penelitian ini menggunakan sumber data dari berbagai sumber, termasuk:
 - a. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Pranata Komputer dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang. Informan kunci ini memberikan banyak data dan penting untuk penelitian ini.
 - b. Informan yaitu inti bagi peneliti dalam mengumpulkan data untuk mengetahui sesuatu yang menjadi fokus penelitian secara detail. Informan pada penelitian kali ini yaitu Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang bagian Humas, PTSP, dan Pranata Komputer.
 - c. Dokumen yaitu data yang berkaitan dengan sesuatu yang diteliti oleh peneliti yang bersifat tertulis. Pada penelitian kali ini dokumen yang diambil yaitu dokumen yang memiliki kaitan dengan penerapan sistem informasi manajemen "*Kembang Daman*"

- d. Foto yaitu hasil tangkapan kamera atau gambar yang berhubungan dengan tema yang diteliti. Foto yang dibutuhkan pada penelitian kali ini yaitu foto yang berkaitan dengan penerapan sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*”, seperti foto ruang pengelolaan dan peralatan pengelolaan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini mengumpulkan data melalui tahapan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Penelitian ini juga menggunakan data primer dan sekunder sebagai sumber rujukan. Berikut ini adalah cara penelitian ini mengumpulkan data:

1. Wawancara

Peneliti menggunakan wawancara sebagai metode pengumpulan data karena mereka ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang harus diteliti, serta ingin mengetahui lebih banyak tentang hal-hal dari responden yang lebih sedikit atau kecil. Pengetahuan dan keyakinan pribadi, atau setidaknya laporan tentang diri sendiri, adalah dasar dari teknik pengumpulan data ini. Baik terstruktur maupun tidak terstruktur, wawancara dapat dilakukan secara tatap muka maupun melalui telepon.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan narasumber yang telah ditentukan yang terdiri dari Pranata Komputer, bagian humas dan bagian PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang serta Masyarakat Kabupaten Jombang. Peneliti mewawancarai Pranata Komputer untuk mendapatkan data proses penerapan dalam menyusun dan mengelola sistem informasi manajemen. Sedangkan peneliti

mewawancarai bagian humas guna mengetahui proses sosialisai atau pemasaran sistem informasi “*Kembang Daman*”. Disisi lain peneliti juga berencana mewawancarai bagian PTSP guna mengetahui proses integrasi pelayanan yang sudah ada dengan sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” yang baru saja muncul. Sedangkan peneliti mewawancarai masyarakat kabupaten jombang untuk mendapatkan hasil dari implementasi sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*”. Untuk lebih memudahkan pembaca peneliti membuatkan tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1 Instrumen Wawancara

No.	Informan	Tema Wawancara
1.	Pranata Komputer	<ul style="list-style-type: none"> a. Latar Belakang Pembuatan Sistem informasi manajemen “<i>Kembang Daman</i>” b. Strategi dan Penerapan sistem informasi manajemen “<i>Kembang Daman</i>” c. Proses integrasi sitem informasi pelayanan yang sudah ada dengan sistem informasi manajemen “<i>Kembang Daman</i>” d. Proses penilaian dan evaluasi penerapan sistem informasi manajemen “<i>Kembang Daman</i>”
2.	Bagian Humas	Proses sosialisai atau pemasaran sistem informasi “ <i>Kembang Daman</i> ”
3.	Bagian PTSP	<ul style="list-style-type: none"> a. Proses integrasi sitem informasi pelayanan yang sudah ada dengan sistem informasi manajemen “<i>Kembang Daman</i>” b. Proses pelaksanaan pelayanan sistem informasi manajemen “<i>Kembang Daman</i>”
4.	Masyarakat Kabupaten Jombang	Tanggapan masyarakat dalam perapan sistem informasi manajemen “ <i>Kembang Daman</i> ”

3. Observasi

Metode dan teknik pengumpulan data yang dikenal sebagai teknik observasi melibatkan pengamatan dan pencatatan gejala atau fenomena yang diamati oleh subjek penelitian. Dalam penelitian kualitatif, pengamatan, juga dikenal sebagai observasi, digunakan sepenuhnya.⁵³ Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang, teknik observasi digunakan secara menyeluruh dengan memberikan gambaran umum tentang situasi yang terjadi. Peneliti menggunakan observasi partisipan dalam penelitian ini agar datanya lebih akurat. Peneliti mengamati terhadap strategi dari penerapan sistem informasi manajemen di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang.

4. Studi Dokumen

Metode ini disebut penelitian dokumentasi, yang mengumpulkan informasi melalui berbagai dokumen dan arsip yang berkaitan dengan sejarah institusi, seperti laporan, surat kabar, majalah, jurnal, buku, agenda, notulen rapat, dan sebagainya.⁵⁴ Dalam penelitian ini peneliti akan mengumpulkan data berupa sejarah berdirinya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang, denah lokasi, struktur organisasi, dokumen-dokumen yang peneliti peroleh dari Pranata Komputer, bagian humas, bagian PTSP, dan Staff lainnya di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang. Serta

⁵³Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 1989). hal. 174.

⁵⁴Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Kerja*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013) hal. 274.

foto kegiatan penelitian yang peneliti ambil pada saat melakukan pengamatan.

F. Teknik Analisis Data

Bogan dan Biklen menyatakan bahwa analisis data kualitatif adalah suatu usaha yang melibatkan pemrosesan data, pengorganisasian, penyusunan menjadi unit-unit yang dapat dielola, sintesis data, pengidentifikasian pola-pola, menemukan aspek yang signifikan dan dapat dipelajari, serta menentukan narasi atau cerita yang dapat disampaikan kepada orang lain. Dalam konteks analisis data kualitatif, tindakan ini membantu peneliti untuk memahami dan mengeksplorasi makna dalam data yang dikumpulkan, serta menghasilkan temuan yang bermakna untuk ditindaklanjuti dalam penyajian hasil penelitian kepada pihak lain.

Peneliti memanfaatkan model analisis data interaktif yang diajukan oleh Miles dan Huberman. Model ini terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Menurut Miles dan Huberman, keberadaan ketiga tahapan ini sangat penting dalam analisis data kualitatif karena interaksi dan hubungan antara ketiganya perlu dikombinasikan untuk menentukan arah isi simpulan sebagai hasil akhir dari proses analisis. Model ini membantu peneliti dalam merinci, mengorganisir, dan menyajikan temuan kualitatif secara sistematis untuk memastikan validitas dan ketepatan interpretasi hasil penelitian.⁵⁵

⁵⁵Matthew B Milles dan Jhonny Saldana Huberman, A Michael, *Qualitative Data Analysis: A Methos Sourcebook*, SAGE Publications, 2014, <https://books.google.co.id/books?id=3CNrUbTu6CsC&lpg=PP1&pg=PR4#v=onepage&q&f=false>

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Mereduksi data melibatkan upaya untuk menyederhanakan, menyeleksi elemen-elemen kunci, memusatkan perhatian pada aspek yang paling vital, dan mengidentifikasi tema serta pola yang muncul. Proses ini bertujuan untuk menyajikan data yang lebih padat, memungkinkan penyajian yang lebih jelas, dan memberikan kemudahan bagi peneliti dalam mengumpulkan informasi tambahan atau menelusuri data sesuai kebutuhan. Dengan demikian, pemahaman terhadap data yang telah direduksi dapat meningkat, mendukung interpretasi yang lebih baik, dan mempermudah proses pengumpulan dan pencarian data yang lebih lanjut.

2. Penyajian data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan proses penyajian beberapa elemen informasi secara tersusun yang meningkatkan kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan kebijakan. Selain itu, ada berbagai alat yang dapat digunakan untuk menyajikan data, termasuk grafik, matrik, jejaring kerja (*network*), dan chart. Penelitian kali ini menyajikan data secara sederhana sehingga lebih mudah bagi pembaca untuk memahami dan melihat serta membuat kesimpulan.

3. Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Setelah data disajikan, langkah berikutnya adalah mengambil kesimpulan dan verifikasi. Setelah tahap pertama pengumpulan data selesai, kesimpulan awal dapat dianggap tidak permanen dan tidak dapat diubah. Jika tidak ada bukti yang kuat untuk mendukung kesimpulan ini, kesimpulan awal menjadi kredibel.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, akurasi data dianggap valid jika adanya kesesuaian antara data yang dikumpulkan oleh peneliti dengan realitas di lapangan. Oleh karena itu, peneliti memilih pendekatan triangulasi sebagai metode untuk menguji kebenaran data. Triangulasi merupakan strategi yang digunakan untuk mengevaluasi keabsahan atau validitas data dengan menggunakan pendekatan yang membandingkan dan mengecek validitas suatu data yang diperoleh. Pendekatan ini memastikan bahwa hasil penelitian dapat diandalkan dan dapat dipertanggungjawabkan.⁵⁶

1. Triangulasi sumber

Pada penelitian kualitatif, triangulasi sumber mencakup perbandingan sumber dan pengecekan balik tingkat kepercayaan informasi yang diperoleh dari berbagai alat dan waktu. Karena itu, hubungannya dengan penelitian ini adalah pemeriksaan kebenaran data yang diperoleh dari beberapa informan tentang cara manajemen sistem informasi digunakan dalam pelayanan informasi masyarakat. Peneliti akan mempertanyakan dan memeriksa data dari informan lain untuk memastikan bahwa data yang mereka peroleh dapat dianggap lengkap dan dapat dipercaya.

2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode mencakup penggunaan metode observasi untuk mengumpulkan dokumentasi penelitian. Dokumentasi ini diperiksa,

⁵⁶ Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. hal. 330-332.

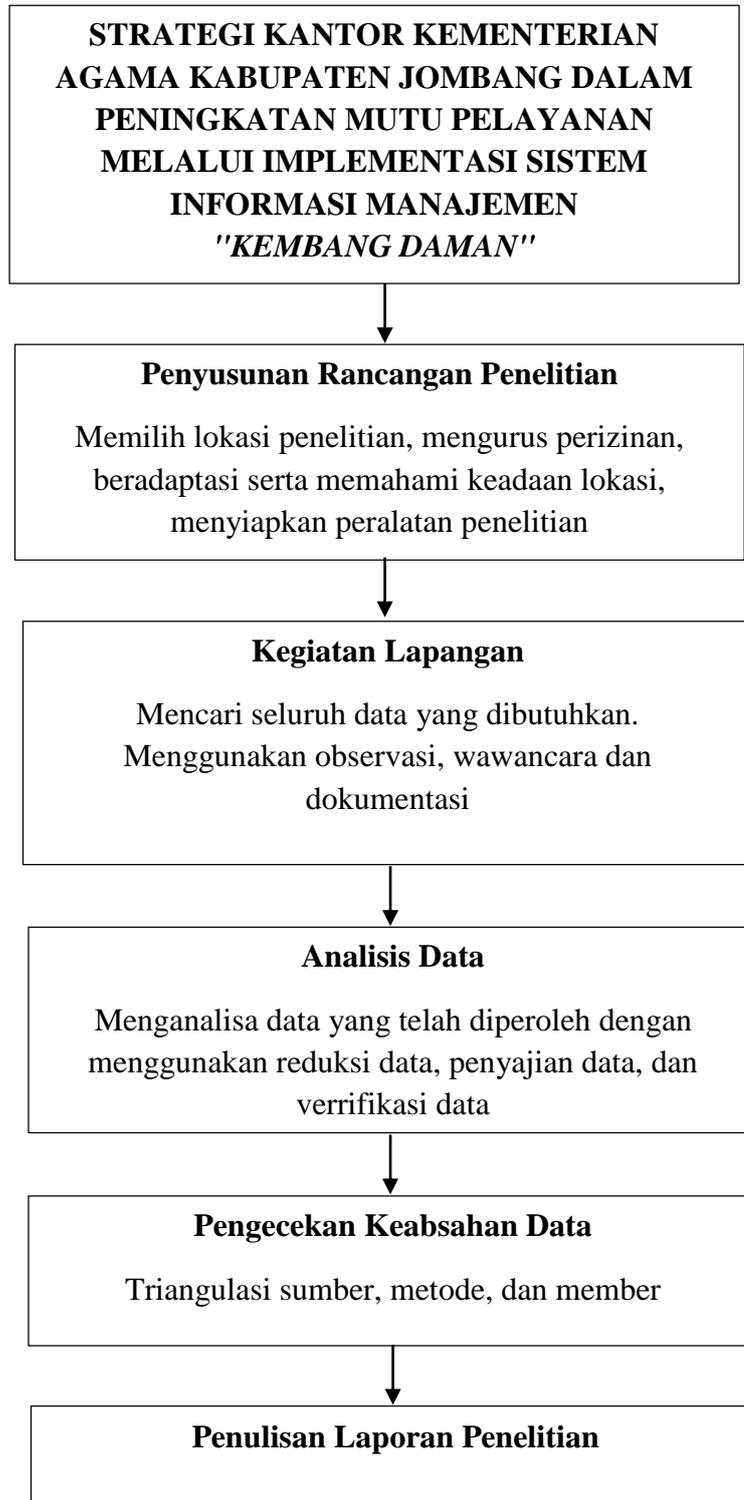
digabungkan, dan diuji dengan data yang diperoleh dari wawancara dengan informan.

3. Pengecekan anggota (*member check*)

Pemeriksaan data ini dapat dilakukan dengan mengunjungi setiap informan yang telah diwawancarai untuk melakukan koreksi atau pengecekan ulang informasi yang telah diolah oleh peneliti, baik dalam transkrip wawancara atau sumber lainnya, untuk memastikan keabsahannya.

H. Prosedur Penelitian

Proses pelaksanaan penelitian ini terdiri dari empat tahap. Tahap pertama berkaitan dengan penyusunan rancangan penelitian, memilih lokasi penelitian, mengurus perizinan, menyesuaikan dan memahami kondisi lokasi, dan menyiapkan peralatan penelitian. Tahap kedua adalah kegiatan di lapangan, di mana peneliti akan mencari semua data yang dibutuhkan. Tahap ketiga adalah analisis dan pengecekan validitas data yang telah diperoleh. Tahap terakhir adalah penulisan laporan penelitian dan kesimpulan.

Bagan 3.1 Kerangka Penelitian

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Latar Belakang Objek Penelitian

1. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang

- a. Nama : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang
- b. Alamat : Jl. Bupati R. Soedirman No.26, Jombatan, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur
- c. Kode Pos : 61419
- d. *E-mail* : kabjombang@kemenag.go.id
- e. Telepon : [\(0321\) 861321](tel:0321861321)
- f. Situs : <https://kemenagkabjombang.my.id/>

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang adalah salah satu instansi pemerintah yang bertugas mengurus berbagai urusan di bidang agama di tingkat kabupaten. Berlokasi di Jawa Timur, kantor ini melayani seluruh wilayah Kabupaten Jombang yang meliputi 21 kecamatan, 302 desa, 4 kelurahan, dan 1.258 dusun atau lingkungan.⁵⁷

Oleh karenanya, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang merupakan salah satu Kantor Kementerian Agama tingkat Kabupaten Kota yang menaungi urusan keagamaan yang sangat banyak, di antaranya: bidang pendidikan (301 RA; 279 MI; 141 MTs; 95 MA; 2851 TPQ; 216 Pondok Pesantren), bidang agama (21 KUA; 1286 Masjid; 5958 Mushola; 77 Gereja

⁵⁷Admin web Kantor Kemenag Kabupaten Jombang, “Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang – Jalan Bupati R. Soedirman 26 Telp. (0321) 861321 Faksimili (0321) 861321 Jombang 61419,” kemenagkabjombang.my.id, 2023.

Protestan; 6 Gereja Katholik; 3 Pura) dan pada tahun 2020 saja sudah ada 1.504 guru RA dan 15.279 murid RA; 3.839 guru MI dan 51.206 murid MI; 2.579 guru MTs dan 31.638 murid MTs; 1.874 guru MA dan 23.531 murid MA, dan 117 tenaga pengajar negeri serta 992 tenaga pengajar swasta yang ada di bawah kewenangan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang.⁵⁸

Berdasarkan keseluruhan hal tersebut, maka Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang memiliki tanggung jawab yang besar dalam pemerataan untuk memberikan pelayanan keagamaan maupun pendidikan yang berkualitas kepada masyarakat. Untuk saat ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang memiliki dua jenis layanan, yaitu layanan *offline* atau tatap muka yang dapat dilakukan secara langsung di bagian PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang. Yang selanjutnya yakni pelayanan *online*, yaitu sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*”.⁵⁹

Hal tersebut selaras dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2020, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang mengemban visi yakni sebagai “Kementerian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas, dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong”. Selaras dengan hal ini, maka Kantor

⁵⁸ *Ibid.*

⁵⁹“Observasi Sistem Informasi Manajemen ‘Kembang Daman’ pada website <https://kembangdaman.kemenagkabjombang.my.id/>, Tanggal 9-12 Mei 2024, Pukul 03.00-04.30 WIB.”

Kementerian Agama Kabupaten Jombang memiliki enam misi utama, yakni diantaranya:⁶⁰

- a. Meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama. Ini melibatkan berbagai program dan inisiatif yang bertujuan untuk memperdalam pemahaman dan pengamalan ajaran agama secara benar dan konsisten.
- b. Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama. Kementerian Agama berkomitmen untuk mendorong sikap moderat dalam beragama dan memfasilitasi kerukunan antarumat beragama di Indonesia, sehingga tercipta masyarakat yang harmonis dan damai.
- c. Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah, dan merata. Upaya ini mencakup penyediaan layanan keagamaan yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi, serta memastikan bahwa setiap individu mendapatkan hak-hak keagamaannya dengan baik.
- d. Meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu. Kementerian Agama bertujuan untuk memberikan akses pendidikan yang berkualitas bagi semua, baik di tingkat dasar, menengah, maupun tinggi, guna mencetak generasi yang cerdas dan unggul.
- e. Meningkatkan produktivitas dan daya saing pendidikan. Ini mencakup pengembangan kurikulum, peningkatan kompetensi tenaga pendidik, serta penyediaan sarana dan prasarana pendidikan yang memadai.

⁶⁰“Observasi pada website <https://kemenagkabjombang.my.id/>, Tanggal 9-12 Mei 2024, Pukul 05.30-08.00 WIB.”

- f. Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance). Kementerian Agama berusaha untuk menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik dalam semua aspek operasionalnya, termasuk transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik, untuk memastikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Sebagai penjabaran visi dan misi, serta tujuan pembangunan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang memiliki tujuan yang dibagi menjadi dua bidang, yakni bidang agama dan bidang pendidikan.⁶¹

a. Bidang Agama

- 1) Peningkatan kualitas pemahaman dan pengamalan ajaran agama dalam rangka meningkatkan kualitas kehidupan beragama.
- 2) Pengukuhan suasana kerukunan hidup umat beragama yang harmonis sebagai salah satu pilar kerukunan nasional.
- 3) Pemenuhan kebutuhan akan pelayanan kehidupan beragama yang berkualitas dan merata.
- 4) Peningkatan pemanfaatan dan perbaikan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan dalam meningkatkan kontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat dan percepatan pembangunan.
- 5) Peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang transparan dan akuntabel untuk pelayanan ibadah haji yang prima.

⁶¹*Ibid.*

- 6) Peningkatan kualitas tata kelola pembangunan bidang agama dalam menunjang penyelenggaraan pembangunan bidang agama yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel.

b. Bidang Pendidikan

- 1) Peningkatan akses pendidikan yang setara bagi masyarakat tidak mampu terhadap pendidikan dasar-menengah (wajib belajar 12 tahun).
- 2) Peningkatan akses pendidikan bagi seluruh lapisan masyarakat pada berbagai jenjang pendidikan.
- 3) Penurunan tingkat kegagalan masyarakat dalam menyelesaikan pendidikan pada jenjang pendidikan dasar-menengah (wajib belajar 12 tahun).
- 4) Peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan pada semua jenjang pendidikan.
- 5) Peningkatan kualitas pendidik dan tenaga kependidikan dalam melakukan proses mendidik yang profesional di seluruh satuan pendidikan.
- 6) Peningkatan akses masyarakat terhadap penyelenggaraan pendidikan agama pada satuan pendidikan umum yang berkualitas.
- 7) Peningkatan akses masyarakat terhadap pendidikan keagamaan yang berkualitas.

Pada saat ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dipimpin oleh bapak Muhajir sebagai Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang kemudian beliau dibantu oleh Bapak Arif Hidayat

selaku Kasubag, dan dibantu oleh setiap kepala seksi yang ada, untuk bentuk struktur organisasi yang ada di Kantor Kemeterian Agama Kabupaten Jombang saat ini sebagai berikut: ⁶²



Gambar 4.1 Struktur Organisasi⁶³

2. Profil Kembang Daman

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang merilis Sistem Informasi Manajemen di bidang pelayanan pada tanggal 23 September 2023. Sistem ini diberi nama "*Kemenag Jombang Dalam Genggaman*," yang lebih dikenal dengan sebutan "*Kembang Daman*." Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan yang diberikan kepada masyarakat, dengan memanfaatkan teknologi digital untuk mempermudah berbagai proses administratif dan pelayanan publik.

⁶²“Observasi pada website <https://kemenagkabjombang.my.id/>, Tanggal 9-12 Mei 2024, Pukul 05.30-08.00 WIB.”

⁶³*Ibid.*



Gambar 4.2 Berita rilis Kembang Daman

Pada berita yang dirilis oleh jatimpos.co, Kepala Kantor Kemenag Jombang, Dr. H. Muhajir, S.Pd., M.Ag., menyatakan bahwa inovasi Kembang Daman adalah sistem informasi yang memudahkan masyarakat mengakses layanan di Kemenag Jombang. "Masyarakat tidak perlu datang ke kantor, cukup menggunakan gadget atau smartphone untuk mengajukan permohonan. Unggah persyaratannya, lalu tim kami akan melakukan verifikasi. Setelah itu selesai, masyarakat bisa langsung mengunduh berkas yang sudah jadi".⁶⁴

Hal yang sama juga di sampaikan oleh Bapak Helmi Budi Harsono selaku Pranata Komputer di Kantor Kemenag Kabupaten Jombang, beliau mengatakan bahwa:

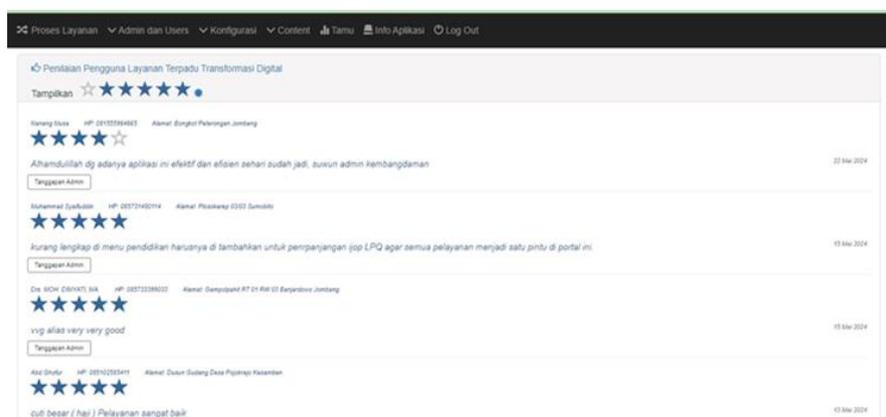
“Sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” ini merupakan sistem informasi yang dibuat oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dengan tujuan memberikan pelayanan yang lebih cepat, lebih baik, lebih edektif dan efisien. Selain itu di sisi lain sistem informasi “*Kembang Daman*” ini merupakan sebuah inovasi

⁶⁴“Inovasi Kemenag Jombang Hadirkan ‘Kembang Daman’, Memudahkan dan Percepat Pelayanan,” diakses 28 Mei 2024, <https://www.jatimpos.co/jatim/mataraman/12741-inovasi-kemenag-jombang-hadirkan-kembang-daman-memudahkan-dan-percepat-pelayanan>.

yang dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan baik eksternal kepada masyarakat maupun internal kepada pegawai.”⁶⁵

Beliau juga menambahkan beberapa hal yang melatar belakangi dibuatnya sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” “dulu itu bermula dari kondisi geografis kabupaten Jombang yang luas, sehingga masyarakat apabila ingin mengurus sesuatu dalam urusan keagamaan, pendidikan madrasah maupun pondok pesatren, dan lain sebagainya menjadi susah karena harus mendatangi kantor kemenag Jombang”.⁶⁶

Hasil dari wawancara kepada Bapak Helmi di perkuat dengan ulasan yang diberikan masyarakat pada “*Kembang Daman*”. Salah satunya yakni dari Bapak Nanang Musa selaku masyarakat dari yang melakukan layanan pada Sistem Informasi “*Kembang Daman*” pada Rabu, 22 Mei 2024. “Alhamdulillah dengan adanya sistem informasi ini menjadi lebih efektif dan efisien, bahkan satu hari sudah jadi”



Gambar 4.3 Ulasan Pada Kembang Daman⁶⁷

⁶⁵“Wawancara dengan Bapak Helmi Budi Harsono, S.Kom sebagai Pranata Komputer pada Senin 06 Mei 2024 pukul 08.00-09.22 WIB.”

⁶⁶*Ibid.*

⁶⁷“Observasi Sistem Informasi Manajemen ‘Kembang Daman’ pada website <https://kembangdaman.kemenagkabjombang.my.id/>, Tanggal 9-12 Mei 2024, Pukul 03.00-04.30 WIB.”

Berdasarkan hasil temuan data yang didapat oleh peneliti, peneliti memperoleh bahwa “*Kembang Daman*” merupakan Sistem Informasi pada bidang pelayanan. Sistem informasi ini sebuah terobosan inovatif yang dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan baik eksternal kepada masyarakat maupun internal kepada pegawai. Melalui *Kembang Daman*, permintaan layanan dari masyarakat dapat dikelola dengan lebih baik, efektif, cepat, dan tertata. Selain itu, sistem informasi ini juga memudahkan pendisposisian surat masuk sehingga perjalanan surat dapat terdeteksi dengan lebih mudah. Dengan demikian, *Kembang Daman* memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan Kementerian Agama Kabupaten Jombang dan membantu pegawai dalam meningkatkan kinerja serta efisiensi pekerjaan mereka.

Selanjutnya pada Sistem Informasi Manajemen “*Kembang Daman*”, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang mengelompokkan pelayanan menjadi tiga kategori pelayanan, diantaranya: layanan umum, layanan pendidikan, dan layanan keagamaan. Layanan Umum, meliputi bidang umum dan kepegawaian. Kemudian layanan pendidikan, meliputi pendidikan madrasah, pendidikan pondok pesantren, dan pendidikan agama Islam. Selanjutnya kategori yang terakhir yakni layanan keagamaan, meliputi pelayanan haji dan umroh, bimbingan masyarakat Islam, serta penyelenggara zakat dan wakaf.⁶⁸ Hal ini diperkuat dengan hasil observasi yang peneliti lakukan.

⁶⁸“Observasi Sistem Informasi Manajemen ‘Kembang Daman’ pada website <https://kembangdaman.kemenagkabjombang.my.id/>, Tanggal 9-12 Mei 2024, Pukul 03.00-04.30 WIB.”



Gambar 4.4 Layanan Pada Kembang Daman⁶⁹

B. Strategi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Melalui Implementasi Sistem Informasi Manajemen "*Kembang Daman*"

1. Strategi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Melalui Implementasi Sistem Informasi Manajemen "*Kembang Daman*"

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melaksanakan tiga tahapan strategi dalam sistem informasi manajemen "*Kembang Daman*". Adapun tiga tahapan strategi yang dilaksanakan yakni diawali dengan formulasi, kemudian implementasi, kemudian yang terakhir yakni evaluasi.

a. Tahap Formulasi

Dalam proses perancangan sistem informasi "*Kembang Daman*" berawal dari rencana strategis Kantor Kemenag Kabupaten Jombang tahun 2020-2024 kemudian berlanjut dengan pembuatan tim dan pembagian peran yang jelas, hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh

⁶⁹*Ibid.*

Bapak Helmi Budi Harsono selaku Pranata Komputer di Kantor Kemenag Kabupaten Jombang, beliau mengatakan bahwa “Sebenarnya *digitalisasi* pada bidang pelayanan sudah masuk ke dalam radar rencana strategi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang tahun 2020-2024”.⁷⁰



Gambar 4.5 Renstra Kantor Kemenag Jombang⁷¹

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti menemukan bahwa sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” telah di proyeksikan sebagai rencana strategis sejak tahun 2020 namun baru terealisasi dan dapat beroperasi pada tahun 2023.

Selanjutnya seperti yang sudah peneliti paparkan pada gambaran umum “*Kembang Daman*”, bahwa sistem informasi ini

⁷⁰“Wawancara dengan Bapak Helmi Budi Harsono, S.Kom sebagai Pranata Komputer pada Senin 06 Mei 2024 pukul 08.00-09.22 WIB.”

⁷¹“Rencana Strategi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang,” n.d., <https://kemenagkabjombang.my.id/informasi-2/>.

bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih cepat, lebih baik, lebih efektif dan efisien. Dengan adanya tujuan dari sistem informasi "*Kembang Daman*" ini maka diperlukan strategi atau langkah yang digunakan untuk mendukung tercapainya tujuan dari sebuah perencanaan tersebut

Sehubung dengan hal tersebut, maka proses awal pembuatan sistem informasi manajemen "*Kembang Daman*" ini, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang melakukan survey terhadap Kantor-Kantor Kemenag tingkat Kabupaten Kota yang sudah berhasil menerapkan *digitalisasi* pada bidang pelayanan. Oleh karenanya, sistem informasi manajemen "*Kembang Daman*" ini mengadopsi dari sistem informasi pelayanan *online* yang sudah dijalankan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Bapak Helmi Budi Harsono selaku Pranata Komputer yang membuat sistem informasi "*Kembang Daman*" ini:

"Sistem informasi manajemen "*Kembang Daman*" merupakan sebuah inovasi yang awalnya diadopsi dari Kantor Kemenag Kabupaten Malang. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi kerja di lingkungan Kantor Kemenag. Setelah melihat keberhasilan program tersebut di Malang, Kantor Kemenag Kabupaten Jombang memutuskan untuk mengadopsi dan mengembangkan "*Kembang Daman*" lebih lanjut sesuai dengan kebutuhan lokal. Pada awalnya dibentuk tim khusus dalam proses perencanaan sistem informasi "*Kembang Daman*", namun untuk pembuatan Sistem Informasi pimpinan Kantor Kemenag Jombang memberikan tanggung jawab ini kepada seorang Pranata Komputer (Prakom).

Dalam hal ini, kebetulan saya yang mengemban jabatan sebagai Prakom di Kantor Kemenag Jombang.”⁷²

Berdasarkan pernyataan Bapak Helmi selaku pembuat sistem informasi “*Kembang Daman*” memiliki kesinambungan dengan jawaban terkait survey dan observasi yang dilakukan oleh Kantor Kemenag Kabupaten Jombang yang di kemukakan oleh salah satu pegawai yang berada di bagian PTSP dan juga sebagai salah satu admin pelayanan “*Kembang Daman*” di bagian Front Office (FO), yakni Bapak Khoirul Anwar, S.E, beliau menyatakan bahwa, “pada proses awal pembuatan ‘*Kembang Daman*’ ini, bagian prakom berperan untuk mengumpulkan spesifikasi teknis dan kebutuhan desain website”.⁷³

Lebih lanjut beliau juga menambahkan pembagian peran pada saat proses awal pembuatan sistem informasi “*Kembang Daman*” ini, sebagaimana yang beliau katakan “sementara bagian PTSP mengumpulkan informasi tentang standar operasional layanan, dan bagian humas mengumpulkan data mengenai strategi komunikasi yang efektif untuk masyarakat”.⁷⁴

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Anwar, diperkuat lagi dengan pernyataan dari Ibu Dianne yang juga sebagai pegawai yang berada di bagian PTSP dan juga sebagai salah

⁷² “Wawancara dengan Bapak Helmi Budi Harsono, S.Kom sebagai Pranata Komputer pada Senin 06 Mei 2024 pukul 08.00-09.22 WIB.”

⁷³ “Wawancara dengan Bapak Khoirul Anwar, S.E sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘*Kembang Daman*’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 09.30-10.16 WIB.”

⁷⁴ *Ibid.*

satu admin pelayanan “*Kembang Daman*” di bagian Front Office (FO), beliau mengatakan bahwa:

“Kami membuat tim untuk merancang “*Kembang Daman*” ini, nah tim ini terdiri dari prakom, dan bagian PTSP serta humas, setelah tim terbentuk, kami melakukan analisis dan pembagian peran, di tahap awal ini prakom ini bertugas untuk mengkonsep bentuk website pelayanan *online* “*Kembang Daman*”, kemudian bagian PTSP, melakukan analisis perihal standart oprasional pelayanan karena mereka yang berbenturan langsung dengan masyarakat, kemudian bagian humas bertugas untuk mengenalkan sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” ini kepada masyarakat”.⁷⁵

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait strategi pada tahap formulasi, maka dapat dikatakan benar adanya bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang pada tahap ini mengawalinya dengan pembuatan rencana strategis yang mana didalamnya terdapat tujuan dan manfaat adanya sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*”. Kemudian dari bahan renstra tersebut, Kantor Kemenag Kabupaten Jombang melakukan survey dan observasi untuk memperoleh data yang lebih baru. Setelah data terbaru diperoleh, maka mereka membuat tim dan melakukan pembagian peran dan tanggung jawab untuk berhasil mewujudkan sistem informasi “*Kembang Daman*”.

Untuk menjamin bahwa seluruh formulasi yang akan dilakukan terjamin dan meminimalisir kesalahan pada tahap pelaksanaan, maka sebelum sistem informasi manajemen

⁷⁵“Wawancara dengan Ibu Dianne Putri Kumalasari sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 10.20-11.00 WIB.”

“*Kembang Daman*” dioperasikan, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang melakukan pelatihan dan uji coba secara internal terlebih dahulu. Hal ini sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Helmi selaku pranata komputer yang membuat sistem informasi “*Kembang Daman*”, beliau mengatakan bahwa:

“Selanjutnya, sebagai prakom saya memulai pengembangan prototipe website berdasarkan konsep awal yang mencakup desain antarmuka, fitur utama, dan fungsionalitas dasar. Prototipe ini kemudian diuji coba secara internal oleh tim untuk memastikan fungsionalitas dan mengidentifikasi bug atau kekurangan, dengan bagian PTSP memastikan kesesuaian prototipe dengan standar operasional yang telah dianalisis. Setelah uji coba internal, semua pegawai yang berperan dalam pengoprasian “*Kembang Daman*” memberikan masukan dan saran, yang digunakan untuk perbaikan dan penyesuaian lebih lanjut.”⁷⁶

Pernyataan Bapak dari Helmi diperkuat dengan pernyataan dari Bapak Anwar selaku pegawai bagian PTSP dan juga admin “*Kembang Daman*” di bagian Front Office (FO), beliau mengatakan “Seingat saya itu dulu dari prakom mengadakan sesi pelatihan untuk staf internal mengenai penggunaan sistem ‘*Kembang Daman*’ agar semua pegawai yang melaksanakan nantinya memahami cara kerja dan manfaatnya sebelum diluncurkan ke publik”.⁷⁷

⁷⁶“Wawancara dengan Bapak Helmi Budi Harsono, S.Kom sebagai Pranata Komputer pada Senin 06 Mei 2024 pukul 08.00-09.22 WIB.”

⁷⁷“Wawancara dengan Bapak Khoirul Anwar, S.E sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘*Kembang Daman*’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 09.30-10.16 WIB.”



Gambar 4.6 Pelatihan Internal Kembang Daman

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti menemukan bahwa benar adanya dilakukan pelatihan secara internal yang bertujuan untuk menjamin bahwa seluruh formulasi yang akan dilakukan terjamin dan meminimalisir kesalahan pada tahap pelaksanaan.

b. Tahap Implementasi

Strategi pada tahap implementasi atau disebut sebagai tahap pelaksanaan ini menjadi tahapan paling kompleks berkaitan dengan seluruh proses strategi. Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang sendiri, ada beberapa strategi dalam tahapan implementasi yaitu integrasi “*Kembang Daman*” dengan sistem pelayanan yang sudah ada, pengelolaan perubahan, fitur yang disediakan, pengenalan kepada masyarakat, dan penjaminan mutu.

1) Integrasi “*Kembang Daman*” dengan sistem pelayanan yang ada

Strategi dalam implementasi sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” yang pertama yaitu mengintegrasikan sistem pelayanan “*Kembang Daman*” dengan sistem pelayanan yang sudah ada. Bapak Khoirul Anwar mengatakan bahwa:

“Sebenarnya, mekanisme dalam sistem pelayanan sebelumnya hampir sama dengan yang ada di Kembang Daman. Pada sistem pelayanan sebelumnya, pegawai yang ditugaskan di PTSP harus mendatangi ruangan yang menerima permohonan layanan. Namun, dengan adanya Kembang Daman, seluruh layanan bisa dikontrol lewat komputer-komputer di meja PTSP, namun itulah yang menjadi hambatan dalam integrasi sistem pelayanan ini yakni memposisikan SDM yang menguasai IT di bagian PTSP.”⁷⁸



Gambar 4.7 Bagian PTSP setelah ada Kembang Daman

Lebih lanjut beliau juga membahakan bahwa ada beberapa cara yang sudah dilakukan oleh pihak Kantor Kemenag Kabupaten Jombang:

“Dilakukan penataan ulang posisi pegawai di bagian PTSP untuk memastikan mereka memiliki keterampilan yang dibutuhkan. Selain itu, ada pembagian tugas yang jelas pada sistem pelayanan Kembang Daman. Setiap pegawai bertanggung jawab atas satu bidang layanan. Sistem Kembang Daman membagi jenis layanan menjadi tiga kategori utama: umum, pendidikan, dan keagamaan. Namun, dalam praktiknya, pelayanan di lapangan dibagi menjadi empat bagian: umum, pendidikan, keagamaan, dan haji umroh. Pembagian ini dilakukan untuk memastikan setiap layanan dikelola dengan lebih spesifik dan efisien. Dengan penataan

⁷⁸“Wawancara dengan Bapak Khoirul Anwar, S.E sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 09.30-10.16 WIB.”

ulang dan pembagian tugas yang jelas ini, diharapkan sistem pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.”⁷⁹

Hal yang serupa juga dipaparkan oleh Ibu Diane, beliau mengatakan:

“Jadi *mas* dulu itu, saat mengintegrasikan Sistem Informasi “*Kembang Daman*” ke dalam sistem pelayanan yang sudah ada melalui beberapa langkah penting. Pertama, dilakukan penataan ulang posisi pegawai di bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk memastikan pegawai yang memiliki keterampilan di bidang teknologi informasi ditempatkan di posisi strategis. Pegawai juga diberikan pelatihan khusus untuk mengoperasikan sistem ini. Selain itu, pembagian tugas diatur dengan jelas, di mana setiap pegawai bertanggung jawab atas satu bidang layanan tertentu yakni umum, pendidikan, keagamaan, atau haji umroh.”⁸⁰

Hal tersebut diperkuat dengan yang dikatakan oleh Bapak Helmi Budi Harsono mengatakan bahwa:

“Terkait integrasi pelayanan *online* “*Kembang Daman*” dengan sistem pelayanan yang sudah ada, kami mengintegrasikannya dengan melakukan pembagian tugas pelayanan di bagian ptsp, atau kami sebut dengan Front Office (FO) dalam pelayanan ini kami bagi menjadi empat kelompok *mas* yakni bidang Umum, bidang pendidikan, bidang keagamaan serta bidang haji dan umroh.”⁸¹

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan, peneliti menemukan bahwa dalam proses integrasi sistem pelayanan yang sudah ada dengan sistem pelayanan “*Kembang Daman*” dilakukan dengan me dilakukan penataan ulang posisi

⁷⁹“Wawancara dengan Bapak Khoirul Anwar, S.E sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 09.30-10.16 WIB.”

⁸⁰“Wawancara dengan Ibu Dianne Putri Kumalasari sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 10.20-11.00 WIB.”

⁸¹“Wawancara dengan Bapak Helmi Budi Harsono, S.Kom sebagai Pranata Komputer pada Senin 06 Mei 2024 pukul 08.00-09.22 WIB.”

pegawai di bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk memastikan pegawai yang memiliki keterampilan di bidang teknologi informasi dan juga mengelompokkan pelayanan menjadi empat kelompok, yakni pelayanan umum, pendidikan, keagamaan, dan haji umroh. Pengelompokan tersebut bertujuan untuk memudahkan dalam integrasi sistem pelayanan.

2) Pengelolaan Perubahan

Strategi dalam implementasi sistem informasi “*Kembang Daman*” yang kedua yaitu pengelolaan perubahan. Ada beberapa strategi dalam mengelola perubahan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang, diantaranya komunikasi terbuka yang jelas dan transparan, melibatkan para pegawai dalam proses perubahan mulai dari awal hingga akhir, melakukan pelatihan dan pengembangan secara internal, pembagian tugas yang jelas, melakukan pendekatan secara bertahap, memberikan penghargaan dan pengakuan kepada pegawai. Sesuai yang dikatakan oleh Bapak Helmi, beliau menyampaikan bahwa pada tahap awal ini:

“Dari pimpinan melakukan komunikasi terbuka yang jelas dan transparan. Yakni menyampaikan apa tujuan dari perubahan pelayanan yang sebelumnya offline menjadi pelayanan *online* dan alasan kenapa kami harus melakukan perubahan tersebut.”⁸²

Lebih lanjut beliau juga menambahkan bahwa “Keseluruhan proses, melibatkan para pegawai, mulai proses perubahan mulai dari

⁸²“Wawancara dengan Bapak Helmi Budi Harsono, S.Kom sebagai Pranata Komputer pada Senin 06 Mei 2024 pukul 08.00-09.22 WIB.”

awal yakni perencanaan kemudain pelaksanaanya, dan pada proses monitoring dan evaluasi”.⁸³

Hal yang selaras juga disampaikan oleh Bapak Anwar, beliau mengatakan bahwa “Pendekatan partisipatif, di mana setiap pegawai diundang untuk berpartisipasi dalam proses perubahan. Melalui forum-forum diskusi dan rapat-rapat”.⁸⁴ Ibu Dianne juga mengutarakan hal yang sama, bahwa “Kami diundang untuk ikut serta dalam proses perubahan melalui diskusi dan rapat”.⁸⁵

Selanjutnya pada strategi yang ketiga, Kantor Kemenag Kabupaten Jombang melakukan pelatihan dan pendampingan kepada para pegawai hal ini bertujuan untuk memudahkan para pegawai untuk beradaptasi pada perubahan sistem pelayan. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Helmi, beliau menyampaikan bahwa “Melakukan pelatihan dan pengembangan secara internal, jadi kami melakukan pendampingan bagaimana SOP yang harus dijalankan, bagaimana cara pengoprasian sistem informasi manajemen ‘Kembang Daman’ ini, jika ada kendala harus bagaimana, dan lain sebagainya”.⁸⁶

Berdasarkan dengan yang disampaikan oleh Bapak Helmi, ternyata memiliki kesamaan dengan apa yang dikatakan oleh Bapak

⁸³*Ibid.*

⁸⁴“Wawancara dengan Bapak Khoirul Anwar, S.E sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 09.30-10.16 WIB.”

⁸⁵“Wawancara dengan Ibu Dianne Putri Kumalasari sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 10.20-11.00 WIB.”

⁸⁶“Wawancara dengan Bapak Helmi Budi Harsono, S.Kom sebagai Pranata Komputer pada Senin 06 Mei 2024 pukul 08.00-09.22 WIB.”

Anwar dan Ibu Dianne, Bapak Anwar mengatakan bahwa “Kami juga mendapatkan pelatihan dan dukungan yang memadai sebagai bentuk persiapan untuk menghadapi perubahan sistem pelayanan.”⁸⁷ Kemudian Ibu Dianne juga menambahkan “Kami juga mendapatkan pelatihan untuk mempersiapkan perubahan sistem pelayanan”.⁸⁸

Pada strategi yang keempat, Kantor Kemenag Kabupaten Jombang melakukan pembagian tugas yang jelas. Bapak Helmi mengatakan bahwa:

“Pembagian tugas yang jelas, mulai dari Front Office (FO) sebagai penerima surat masuk dan verifikasi permintaan layanan serta dan mengarahkan surat masuk kepada back office di masing-masing seksi, kemudian Back Office sebagai penerima surat masuk dari FO untuk diverifikasi sesuai persyaratan layanan dan ditindak lanjuti untuk pembuatan suratnya, dan dilelanjutkan ke kepala seksi untuk dimintakan paraf. Kemudian Kepala seksi, menerima produksi surat dari BO untuk diverifikasi lebih lanjut selanjutnya di beri tanda tangan.”⁸⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Helmi, peneliti menemukan kesamaan dengan perkataan dari Bapak Anwar, beliau mengatakan bahwa “Kami juga sangat diikutsertakan dalam proses pembagian tugas yang baru. Melalui diskusi terbuka dan transparan, tugas dan tanggung jawab kami didistribusikan secara adil

⁸⁷“Wawancara dengan Bapak Khoirul Anwar, S.E sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 09.30-10.16 WIB.”

⁸⁸“Wawancara dengan Ibu Dianne Putri Kumalasari sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 10.20-11.00 WIB.”

⁸⁹“Wawancara dengan Bapak Helmi Budi Harsono, S.Kom sebagai Pranata Komputer pada Senin 06 Mei 2024 pukul 08.00-09.22 WIB.”

berdasarkan keahlian dan kapasitas masing-masing”.⁹⁰ Hal tersebut diperkuat dengan perkataan Ibu Dianne, beliau mengatakan “Pembagian tugas baru dilakukan secara adil melalui diskusi terbuka, memastikan setiap orang merasa dihargai dan memiliki peran yang jelas”.⁹¹

Pada strategi yang kelima, Kantor Kemenag Kabupaten Jombang melakukan pembagian tugas yang jelas. Bapak Helmi mengatakan bahwa “Pimpinan sering memberikan penghargaan dan pengakuan kepada pegawai yang beradaptasi dengan baik terhadap perubahan, walau hanya sekedar terimakasih dan pujian-pujian kecil”.⁹²

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Dianne, beliau menyampaikan bahwa:

“Kami yang ada di front office merasa senang dan enjoy-enjoy saja dalam menjalankan perubahan sistem pelayanan ini, karena dari pimpinan tidak segan memberikan pujian dan suport, bahkan sesekali dari mereka membelikan kami yang berada dibagian front office, jajan seperti gorengan, brownis dsb, ya walau itu tidak seberapa ya mas, tapi kami merasa dihargai.”⁹³

Strategi yang terakhir dalam mengelola perubahan, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang melakukan pendekatan

⁹⁰“Wawancara dengan Bapak Khoirul Anwar, S.E sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 09.30-10.16 WIB.”

⁹¹“Wawancara dengan Ibu Dianne Putri Kumalasari sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 10.20-11.00 WIB.”

⁹²“Wawancara dengan Bapak Helmi Budi Harsono, S.Kom sebagai Pranata Komputer pada Senin 06 Mei 2024 pukul 08.00-09.22 WIB.”

⁹³“Wawancara dengan Ibu Dianne Putri Kumalasari sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 10.20-11.00 WIB.”

secara bertahap dengan melakukan uji coba terlebih dahulu. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Helmi selaku pembuat sistem informasi “*Kembang Daman*” beliau menyampaikan bahwa:

“Kami melakukan pendekatan secara bertahap, pada awal penerapan kami hanya menyediakan beberapa layanan saja sebagai uji coba dan alhamdulillah berhasil meskipun terkadang ada beberapa kendala seperti salah penempatan surat.”⁹⁴

Hasil wawancara menunjukkan bahwa memang benar dalam implementasi sistem informasi “*Kembang Daman*” di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang menggunakan enam strategi untuk mengelola perubahan sistem pelayanan yang ada sebelumnya menuju sistem pelayanan “*Kembang Daman*”, diantaranya, komunikasi terbuka yang jelas dan transparan, melibatkan para pegawai dalam proses perubahan mulai dari awal hingga akhir, melakukan pelatihan dan pengembangan secara internal, pembagian tugas yang jelas, melakukan pendekatan secara bertahap, memberikan penghargaan dan pengakuan kepada pegawai.

3) Fitur Yang Disediakan

Dalam proses implementasi sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*”, Kantor Kemenag Kabupaten Jombang telah mengimplementasikan beberapa fitur utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berikut adalah paparan data

⁹⁴“Wawancara dengan Bapak Helmi Budi Harsono, S.Kom sebagai Pranata Komputer pada Senin 06 Mei 2024 pukul 08.00-09.22 WIB.”

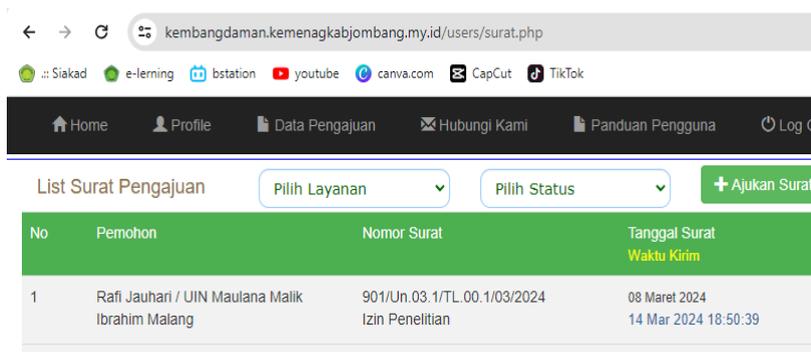
terkait fitur-fitur yang terdapat dalam sistem “Kembang Daman” sebagai berikut:

a) Pelayanan *Online* 24 Jam

Fitur sistem informasi manajemen “Kembang Daman” yang pertama yakni fitur pelayanan *online* yang bisa diakses sepanjang waktu, hal ini seperti yang dikatakan oleh Bapak Helmi selaku pembuat sistem informasi “Kembang Daman”, beliau mengaktakan bahwa:

“Sistem informasi kembang daman ini menyediakan layanan *online* 24 jam, yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan layanan kapan saja, namun untuk proses pengerjaan permohonan tetap sesuai jam kerja kantor. Hal ini mempermudah aksesibilitas layanan dan mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan oleh masyarakat.”⁹⁵

Hal tersebut diperkuat dengan hasil observasi yang peneliti lakukan bahwa dapat mengajukan permohonan diluar jam kerja kantor



Gambar 4.8 Pengajuan Permohonan Layanan di Luar Jam Kerja Kantor⁹⁶

⁹⁵“Wawancara dengan Bapak Helmi Budi Harsono, S.Kom sebagai Pranata Komputer pada Senin 06 Mei 2024 pukul 08.00-09.22 WIB.”

⁹⁶“Observasi Sistem Informasi Manajemen ‘Kembang Daman’ pada website <https://kembangdaman.kemenagkabjombang.my.id/>, Tanggal 9-12 Mei 2024, Pukul 03.00-04.30 WIB.”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti menemukan bahwasanya sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” memang menyediakan fitur layanan yang dapat diakses kapan saja namun memang untuk pengerjaan permohonan layanan yang diajukan tetap sesuai jam kerja Kantor Kemenag Kabupaten Jombang. Dengan adanya fitur ini, aksesibilitas layanan menjadi lebih mudah dan efisien, mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan oleh masyarakat.

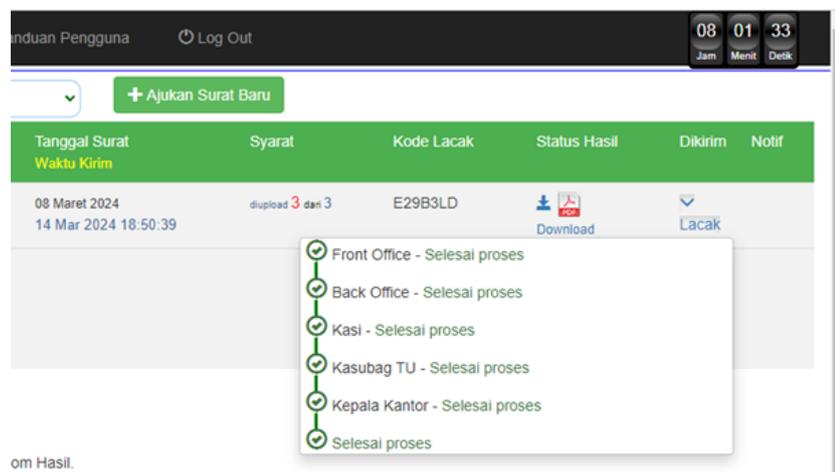
b) Monitoring Status Permohonan

Fitur sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” yang kedua yakni monitoring status permohonan. Masyarakat yang mengajukan permohonan dapat melacak status permohonan secara *real-time*. Sistem ini menyediakan informasi mengenai proses pengolahan permohonan dan memberi tahu kapan permohonan tersebut selesai diproses. Hal tersebut sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Helmi selaku Pembuat sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*”, beliau mengatakan:

“Jadi *mas* dalam sistem informasi “*Kembang Daman*” kami membuat fitur pelacakan permohonan, melalui fitur ini, masyarakat dapat melacak status permohonan mereka dan mengetahui kapan permohonan telah diselesaikan.”⁹⁷

⁹⁷“Wawancara dengan Bapak Helmi Budi Harsono, S.Kom sebagai Pranata Komputer pada Senin 06 Mei 2024 pukul 08.00-09.22 WIB.”

Hal ini diperkuat dengan hasil observasi bahwa memang terdapat fitur pelacakan permohonan pada sistem informasi “*Kembang Daman*”



Gambar 4.9 Fitur Pelacakan Permohonan⁹⁸

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti menemukan bahwa sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” memang menyediakan fitur pelacakan untuk permohonan layanan. Dengan adanya fitur ini meningkatkan transparansi dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap proses pelayanan.

c) Notifikasi

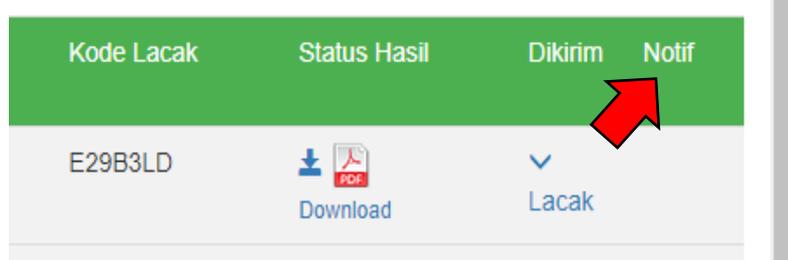
Fitur sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” yang ketiga yakni notifikasi. Sistem “*Kembang Daman*” mengirimkan pengingat atau notifikasi kepada masyarakat

⁹⁸“Observasi Sistem Informasi Manajemen ‘Kembang Daman’ pada website <https://kembangdaman.kemenagkabjombang.my.id/>, Tanggal 9-12 Mei 2024, Pukul 03.00-04.30 WIB.”

terkait tenggat waktu permohonan atau proses pelayanan yang sedang berlangsung. Di sisi lain, fitur notifikasi ini juga yang menghubungkan antara admin “*Kembang Daman*” dengan pengguna layanan, seperti apabila layanan belum memenuhi syarat atau permohonan gagal untuk diproses maka admin akan ada tanda di kolom notifikasi. Hal tersebut sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Helmi selaku Pembuat sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*”, beliau mengatakan:

“Jadi mas, pada sistem “*Kembang Daman*” kami membuat fitur untuk mengirimkan notifikasi kepada masyarakat mengenai tenggat waktu permohonan atau proses pelayanan yang sedang berjalan. Selain itu, fitur notifikasi ini juga berfungsi sebagai penghubung antara admin “*Kembang Daman*” dan pengguna layanan. Misalnya, jika suatu layanan belum memenuhi syarat atau permohonan tidak dapat diproses, admin akan menerima tanda di kolom notifikasi.”⁹⁹

Hal ini diperkuat dengan hasil observasi bahwa memang terdapat fitur pelacakan permohonan pada sistem informasi “*Kembang Daman*”



Gambar 4.10 Fitur Notifikasi¹⁰⁰

⁹⁹“Wawancara dengan Bapak Helmi Budi Harsono, S.Kom sebagai Pranata Komputer pada Senin 06 Mei 2024 pukul 08.00-09.22 WIB.”

¹⁰⁰“Observasi Sistem Informasi Manajemen ‘Kembang Daman’ pada website <https://kembangdaman.kemenagkabjombang.my.id/>, Tanggal 9-12 Mei 2024, Pukul 03.00-04.30 WIB.”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti menemukan bahwa sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” memang menyediakan fitur notifikasi, Fitur notifikasi membantu masyarakat tetap terinformasi tentang status permohonan mereka dan tenggat waktu yang harus dipenuhi. Hal ini mengurangi risiko terlewatnya batas waktu penting dan meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap prosedur layanan. Disisi lain fitur ini juga memudahkan masyarakat apabila permohonan mereka gagal diproses maka mereka juga dapat mengetahui alasan dari ditolaknya permohonan mereka.

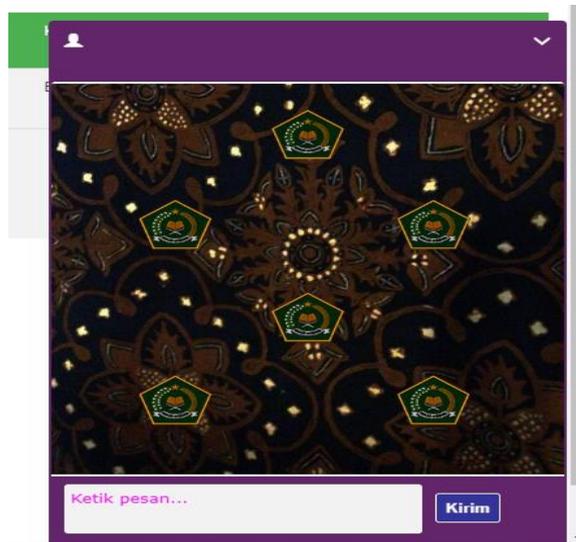
d) Customer Servis

Fitur sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” yang keempat yakni customer servis, adanya fitur ini bertujuan untuk memastikan kenyamanan pengguna apabila terjadi kendala atau permasalahan pada saat proses pengajuan permohonan. Hal tersebut sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Helmi selaku Pembuat sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*”, beliau mengatakan:

“Fitur customer service pada sistem “*Kembang Daman*” saat hanya tersedia live chat untuk komunikasi langsung dengan petugas secara langsung. Hal ini diharapkan dapat membantu pengguna bila terjadi kendala atau permasalahan.”¹⁰¹

¹⁰¹“Wawancara dengan Bapak Helmi Budi Harsono, S.Kom sebagai Pranata Komputer pada Senin 06 Mei 2024 pukul 08.00-09.22 WIB.”

Hal ini diperkuat dengan hasil observasi bahwa memang terdapat fitur customer servis pada sistem informasi “*Kembang Daman*”



Gambar 4.11 Fitur Customer Servis¹⁰²

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti menemukan bahwa sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” memang menyediakan fitur Customer Servis, fitur ini sangat membantu dan memberikan kenyamanan pengguna apabila terjadi kendala atau permasalahan pada saat proses pengajuan permohonan. Namun di sisi lain, untuk saat ini fitur customer servis hanya tersedia live chat untuk komunikasi langsung dengan admin yang bertugas.

e) Panduan Pengguna

¹⁰²“Observasi Sistem Informasi Manajemen ‘Kembang Daman’ pada website <https://kembangdaman.kemenagkabjombang.my.id/>, Tanggal 9-12 Mei 2024, Pukul 03.00-04.30 WIB.”

Fitur sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” yang kelima yakni panduan pengguna, fitur ini memastikan bahwa semua pengguna, termasuk yang kurang familiar dengan teknologi, dapat dengan mudah memanfaatkan layanan yang tersedia. Selain itu, panduan ini membantu mengurangi kesalahan dalam penggunaan, meningkatkan efisiensi, dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik secara keseluruhan.. Hal tersebut sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Helmi selaku Pembuat sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*”, beliau mengatakan:

“Ada juga fitur panduan pengguna mas, nahh, fitur ini itu memastikan bahwa semua pengguna, termasuk mereka yang mungkin kurang terbiasa dengan teknologi, dapat memanfaatkan layanan yang tersedia dengan mudah. Panduan ini membantu mengurangi kesalahan dalam penggunaan, meningkatkan efisiensi, dan memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik secara keseluruhan.”¹⁰³

Hal ini diperkuat dengan hasil observasi bahwa memang terdapat fitur panduan pengguna pada sistem informasi “*Kembang Daman*”

¹⁰³“Wawancara dengan Bapak Helmi Budi Harsono, S.Kom sebagai Pranata Komputer pada Senin 06 Mei 2024 pukul 08.00-09.22 WIB.”



Gambar 4.12 Fitur Panduan Layanan¹⁰⁴

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti menemukan bahwa sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” memang menyediakan fitur panduan pengguna. fitur ini itu memastikan bahwa semua pengguna, termasuk mereka yang mungkin kurang terbiasa dengan teknologi, namun untuk panduan pengguna yang disediakan hanya berbentuk gambar kemudian di letakan pada file pdf.

f) Ulasan Pengguna

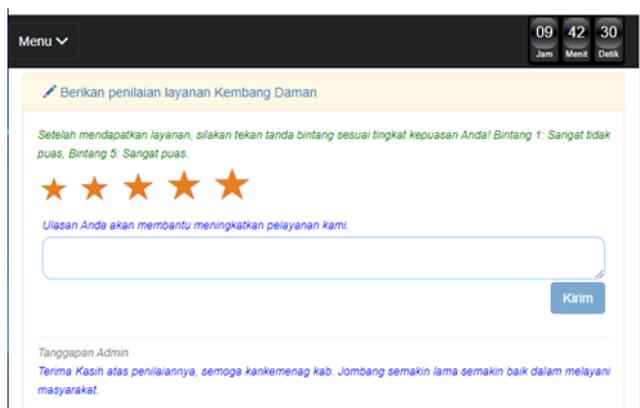
Fitur sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” yang kelima yakni ulasan pengguna, fitur ini memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan pendapat, saran, atau keluhan terkait layanan yang diterima. Selain itu, fitur ini juga membantu kantor Kementerian Agama dalam terus memperbaiki dan

¹⁰⁴“Observasi Sistem Informasi Manajemen ‘Kembang Daman’ pada website <https://kembangdaman.kemenagkabjombang.my.id/>, Tanggal 9-12 Mei 2024, Pukul 03.00-04.30 WIB.”

meningkatkan kualitas pelayanan mereka berdasarkan umpan balik langsung dari masyarakat. Hal tersebut sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Helmi selaku Pembuat sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*”, beliau mengatakan:

“Memungkinkan masyarakat untuk memberikan pendapat, saran, atau keluhan tentang layanan yang diberikan. Disisi lain juga membantu kantor Kementerian Agama untuk terus memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan mereka berdasarkan masukan langsung dari masyarakat.”¹⁰⁵

Hal ini diperkuat dengan hasil observasi bahwa memang terdapat fitur ulasan pengguna pada sistem informasi “*Kembang Daman*”.



Gambar 4.13 Fitur Ulasan Pengguna¹⁰⁶

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti menemukan bahwa sistem informasi manajemen “*Kembang*

¹⁰⁵“Wawancara dengan Bapak Helmi Budi Harsono, S.Kom sebagai Pranata Komputer pada Senin 06 Mei 2024 pukul 08.00-09.22 WIB.”

¹⁰⁶“Observasi Sistem Informasi Manajemen ‘Kembang Daman’ pada website <https://kembangdaman.kemenagkabjombang.my.id/>, Tanggal 9-12 Mei 2024, Pukul 03.00-04.30 WIB.”

Daman” memang menyediakan fitur ulasan pengguna. Fitur ini sebagai tempat masyarakat untuk memberikan pendapat, saran, atau keluhan tentang layanan dengan cara memberikan *rating* dan juga komentar. Di sisi lain, fitur ini juga membantu kantor Kementerian Agama dalam terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka berdasarkan umpan balik langsung dari masyarakat.

4) Pengenalan Kepada Masyarakat

Strategi dalam implementasi sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” yang keempat yaitu strategi pengenalan kepada masyarakat atau bisa disebut dengan strategi pemasaran. Dalam proses pengenalan sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” kepada masyarakat, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang melakukan beberapa cara atau pola strategi. Pada proses awal pengenalan, Kantor Kemenag Jombang melakukan sosialisasi secara *online* dan *offline*. Oleh karena itu, hal ini diserahkan kepada bagian humas. Hal yang serupa disampaikan oleh Bapak Helmi, beliau mengatakan bahwa “Untuk proses pemasaran kembang daman, saya kurang tahu menahu, karena untuk proses ini diserahkan kepada pihak humas Kantor Kemenag Kabupaten Jombang”¹⁰⁷

¹⁰⁷ “Wawancara dengan Bapak Helmi Budi Harsono, S.Kom sebagai Pranata Komputer pada Senin 06 Mei 2024 pukul 08.00-09.22 WIB.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan pihak humas, yakni Ibu Desi Umiati Kulsum, S.AP. sebagai pranata humas ahli muda, beliau mengatakan bahwa:

“Kami memulai dengan kampanye sosialisasi yang luas untuk memperkenalkan sistem “*Kembang Daman*” kepada masyarakat. Melalui media *online* dan *offline*, seperti media sosial, website resmi, dan sistem informasi sendiri, kami menjelaskan cara penggunaan sistem, fitur-fitur yang tersedia, dan manfaatnya. Kami juga menyediakan materi cetak seperti brosur dan pamflet, serta video tutorial di YouTube, untuk panduan lebih lanjut. Pusat bantuan dan layanan pelanggan kami siap membantu masyarakat dalam mengatasi masalah atau pertanyaan teknis.”¹⁰⁸

Lebih lanjut beliau juga menambahkan bahwa dalam proses pemasaran “*Kembang Daman*” ini belum ada program khusus yang dilakukan untuk memberikan pelatihan atau sosialisasi kepada masyarakat tentang penggunaan sistem informasi “*Kembang Daman*”, beliau mengatakan bahwa:

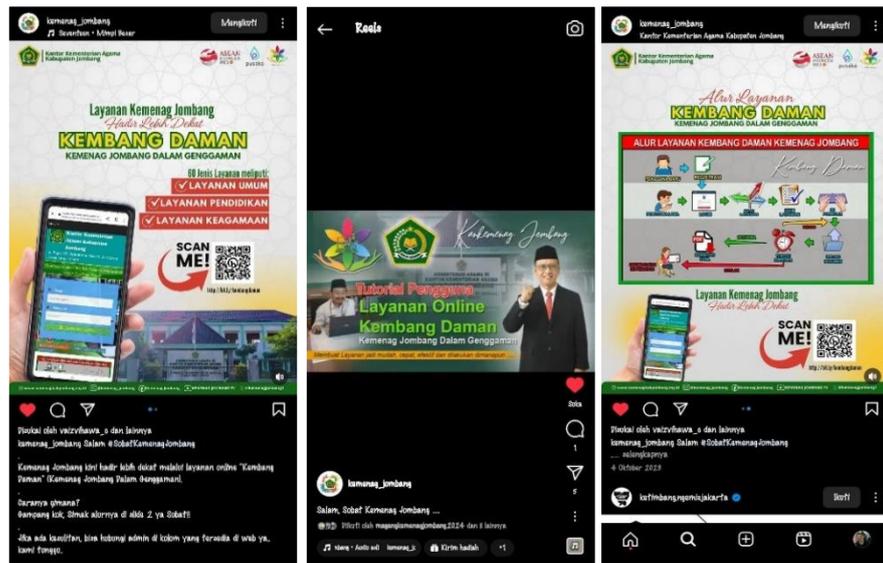
“Untuk saat ini masih belum ada dan hanya sebatas kami kenalkan lewat sosiasal media dan juga tutorial langsung pada masyarakat saat mereka melakukan pelayanan *offline* di Kantor Kemenag Jombang, namun untuk kedepannya kami memiliki rencana untuk lebih mengembangkan pola pengenalan kembang daman kepada masyarakat.”¹⁰⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Desi diperkuat dengan hasil observasi yang peneliti lakukan, bahwa untuk pemasaran “*Kembang Daman*” masih sebatas lewat media sosial.

¹⁰⁸ “Wawancara dengan Ibu Desi Umiati Kulsum, S.AP. sebagai Pranata Humas Ahli Muda pada Senin 06 Mei 2024 pukul 15.25-16.10 WIB.”

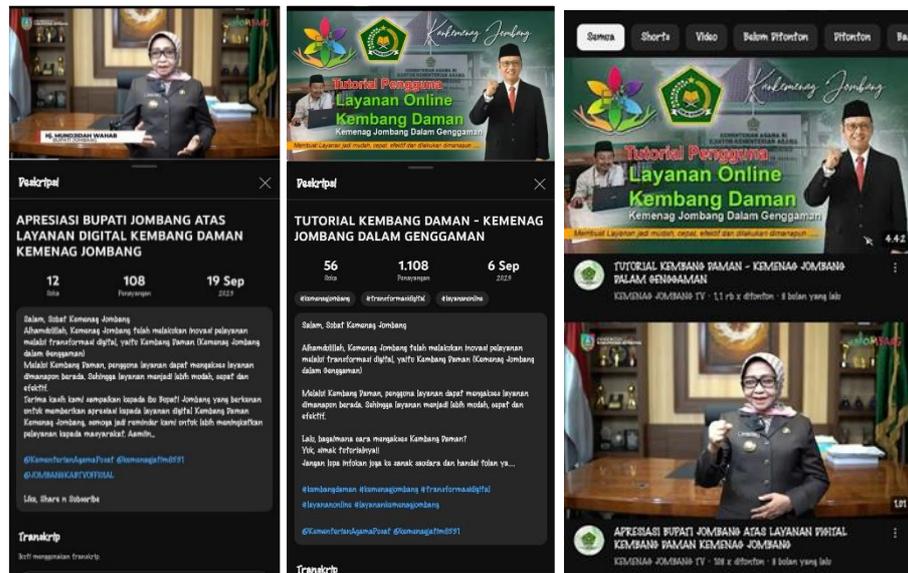
¹⁰⁹*Ibid.*

a) Pemasaran Dengan Media Sosial Instagram



Gambar 4.14 Konten Pemasaran di Instagram¹¹⁰

b) Pemasaran Dengan Sosial Media YouTube



Gambar 4.15 Konten Pemasaran di YouTube¹¹¹

¹¹⁰“Observasi Pemasaran Dengan Media Sosial Instagram, <https://www.instagram.com/p/Cx-AbuIPpJ7/?igsh=bHk1dm5yOTBsMGdi> , Tanggal 9 Mei 2024, Pukul 03.00-04.30 WIB.”

¹¹¹“Observasi Pemasaran Dengan Media Sosial Youtube, <https://youtu.be/WktiBPPQpsk?si=4u5oyvx0gzZCvZvm>, Tanggal 9 Mei 2024, Pukul 03.00-04.30 WIB.”

c) Pemasaran Dengan Media Sosial Facebook

Gambar 4.15 Konten Pemasaran di Facebook¹¹²

d) Pemasaran Dengan Media Sosial Media X

Gambar 5.16 Konten Pemasaran di X¹¹³

¹¹²“Observasi Pemasaran Dengan Media Sosial Facebook, <https://www.facebook.com/share/v/T3RUfMmE3deWcuJ6/?mibextid=w8EBqM> , Tanggal 9 Mei 2024, Pukul 03.00-04.30 WIB.”

¹¹³“Observasi Pemasaran Dengan Media Sosial X, https://x.com/kemenagjombang1/status/1699310908600893861?t=tdd6hIzxJ_QsokXpJgIKvA&s=19 , Tanggal 9 Mei 2024, Pukul 03.00-04.30 WIB.”

5) Menjamin Kualitas Pelayanan

Strategi dalam implementasi sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” yang kelima yaitu menjamin kualitas layanan. Dalam menjamin kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang mengeluarkan maklumat pada 23 Januari 2024, sebagai berikut:



Gambar 4.17 Maklumat Pelayanan¹¹⁴

Berdasarkan hasil observasi dan observasi yang peneliti lakukan, peneliti menemukan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini dibuktikan dengan dikeluarkannya maklumat pelayanan. Disisi lain, hasil wawancara dan observasi sebelumnya juga membuktikan bahwa nyaman dan kepuasan masyarakat sangat diperhatikan.

Di sisilain Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dalam menilai dan menjaga kepuasan masyarakat melakukan beberapa cara, Bapak Helmi mengatakan bahwa:

¹¹⁴“Observasi Penjaminan Mutu Pelayanan pada Sosial Media Instagram, <https://www.instagram.com/p/C2bU4SKxO8V/?igsh=OHh4dWVlazV5dnoy> , Tanggal 9 Mei 2024, Pukul 03.00-04.30 WIB.”

“Sebenarnya untuk menilai kepuasan ini beragam, selain dari komentar atau ulasan di sistem informasi, juga melalui survey dengan barcode untuk kepuasan masyarakat yang ada di meja ptsp, atau dengan google form yang di edarkan per triwulan.”¹¹⁵

Lebih lanjut beliau juga menjelaskan tentang strategi dalam menjaga kepuasan yang dilakukan:

“Sedangkan untuk menjaga kepuasan masyarakat, kami melakukan survei kepuasan masyarakat secara rutin. Survei ini dilakukan langsung setelah masyarakat atau pengguna melakukan selesai dengan pelayanan kami, hal ini mencakup berbagai aspek seperti kemudahan akses, kualitas pelayanan, responsivitas petugas, dan kepuasan akhir pengguna terhadap layanan kami. Selain itu, Kami juga aktif menerima umpan balik langsung dari masyarakat melalui “*Kembang Damai*”.”¹¹⁶

Lebih lanjut beliau juga menjelaskan bahwa:

“Kami terus-menerus memantau kinerja layanan kami, termasuk waktu respon, tingkat keberhasilan penyelesaian permohonan, dan kualitas informasi yang disediakan. Dengan memantau secara rutin, kami dapat mengidentifikasi area-area yang perlu perbaikan dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan pelayanan.”¹¹⁷

Selanjutnya beliau juga menambahkan bahwa:

“Seperti yang saya katakan tadi, kami memberikan pelatihan kepada pegawai terkait tentang pentingnya pelayanan yang berkualitas dan bagaimana cara memberikan pelayanan yang ramah, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Peningkatan kualitas ini dilakukan secara terus-menerus untuk memastikan setiap interaksi dengan masyarakat memberikan pengalaman yang positif.”¹¹⁸

¹¹⁵“Wawancara dengan Bapak Helmi Budi Harsono, S.Kom sebagai Pranata Komputer pada Senin 06 Mei 2024 pukul 08.00-09.22 WIB.”

¹¹⁶*Ibid.*

¹¹⁷*Ibid.*

¹¹⁸*Ibid.*

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Helmi, hal yang selaras juga disampaikan oleh Bapak Anwar beliau mengatakan bahwa:

“Kalau untuk menilai kepuasan kami biasanya menyebarkan survey kepuasan, disisi lain testimoni pelayannya yang ada di kembang daman juga kami gunakan untuk menilai kepuasan masyarakat, kemudian untuk tetap menjaga kepuasan msyarakat kami berusaha untuk selalu konsisiten dalam memberikan pelyanan kepada mereka.”¹¹⁹

Hasil wawancara tersebut juga deprkuat oleh Ibu Dianne bahwa:

“Untuk menilai tingkat kepuasan, kami melakukan pendekatan ganda. Pertama, kami menyebarkan survei kepuasan kepada masyarakat untuk mendapatkan umpan balik langsung terkait layanan yang diberikan. Selain itu, kami juga memanfaatkan testimoni dari pengguna layanan yang tersedia di platform “*Kembang Daman*” sebagai sumber informasi tambahan.”¹²⁰

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang menilai dan menjaga kepuasan masyarakat melalui beberapa metode. Mereka menggunakan komentar atau ulasan di sistem informasi, serta melakukan survei dengan barcode di meja PTSP dan Google Form yang disebarakan setiap triwulan. Survei ini mencakup berbagai aspek seperti kemudahan akses, kualitas pelayanan, responsivitas petugas, dan kepuasan akhir pengguna. Selain itu, mereka menerima umpan balik langsung melalui sistem “*Kembang Daman*”. Kinerja layanan dipantau secara rutin untuk mengidentifikasi area yang

¹¹⁹“Wawancara dengan Bapak Khoirul Anwar, S.E sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 09.30-10.16 WIB.”

¹²⁰“Wawancara dengan Ibu Dianne Putri Kumalasari sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 10.20-11.00 WIB.”

perlu perbaikan dan meningkatkan pelayanan. Pelatihan bagi pegawai tentang pentingnya pelayanan yang berkualitas dan cara memberikan pelayanan yang ramah, efisien, dan responsif juga dilakukan secara berkelanjutan. Strategi ini didukung oleh hasil wawancara dengan Bapak Helmi, Bapak Anwar, dan Ibu Dianne, yang menekankan pentingnya survei kepuasan dan testimoni dari pengguna layanan sebagai alat untuk menilai dan menjaga kepuasan masyarakat.

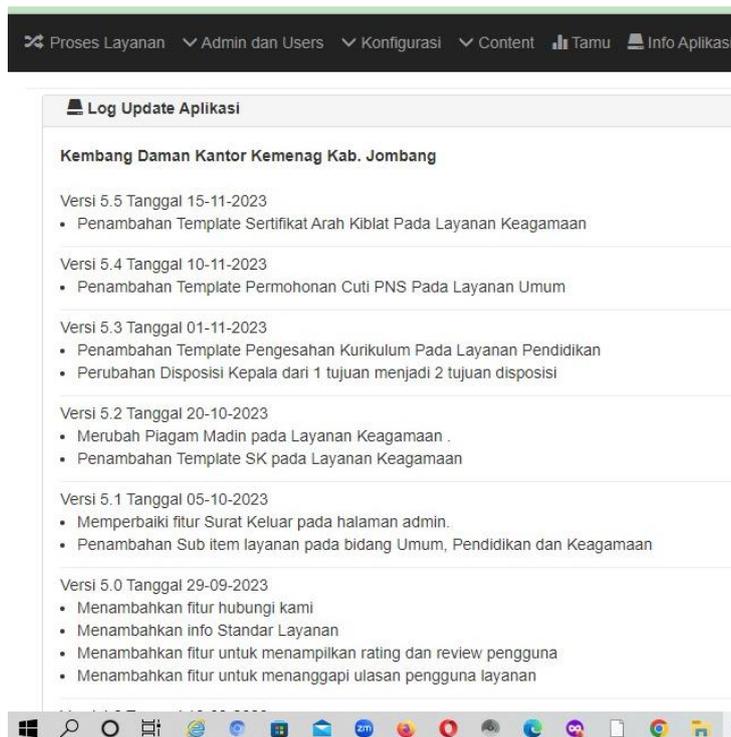
c. Tahap Pengendalian

Tahapan pengendalian merupakan komponen penting dalam memastikan efektivitas dan efisiensi suatu sistem atau program. Dalam tahap ini meliputi proses monitoring dan evaluasi ini, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang menyesuaikan dengan aturan dan kebijakan yang berlaku. Bapak Helmi Budi Harsono selaku pembuat sistem informasi "*Kembang Daman*" mengatakan bahwa:

“Sebelumnya layanan pendaftaran TPQ (Taman Pendidikan Al-Quran) tersedia di Kembangdaman. Namun, sejak diluncurkannya sistem informasi SIPDAR *Online* oleh pusat, yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan ini secara langsung, layanan pendaftaran TPQ di Kembang daman telah dinonaktifkan untuk menghindari duplikasi dan memastikan efisiensi pelayanan.”¹²¹

Hal ini diperkuat hasil observasi yang peneliti lakukan, peneliti menemukan bahwa:

¹²¹“Wawancara dengan Bapak Helmi Budi Harsono, S.Kom sebagai Pranata Komputer pada Senin 06 Mei 2024 pukul 08.00-09.22 WIB.”



Gambar 4.18 Log Update Sistem¹²²

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan bahwa pada pola monitoring dan evaluasi pada sistem informasi “*Kembang Daman*” ini menyesuaikan aturan dan kebijakan yg berlaku.

Disisi lain, dalam pola monitoring dan evaluasi pada pelayanan “*Kembang Daman*”, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang ada tahap yang dilakukan seperti yang dikatakan oleh Bapak Anwar selaku pegawai bagian PTSP dan juga salah satu admin “*Kembang Daman*”, bahwa:

“Jadi *mas* pada tahap awal yaitu sebelum sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” ini diluncurkan, kami melakukan tahap persiapan dan perencanaan. Jadi pada saat itu

¹²²“Observasi Sistem Informasi Manajemen ‘Kembang Daman’ pada website <https://kembangdaman.kemenagkabjombang.my.id/>, Tanggal 9-12 Mei 2024, Pukul 03.00-04.30 WIB.”

kita melakukan rapat dengan mereka untuk merembukan dan menetapkan indikator kinerja yang jelas dan terukur. Indikator ini mencakup berbagai aspek seperti waktu respon, kepuasan pengguna, dan jumlah pelayanan yang berhasil diproses.”¹²³

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Anwar, ternyata Ibu Dianne juga mengatakan hal sama, bahwa “Tahap awal melibatkan persiapan dan perencanaan, termasuk menetapkan indikator kinerja seperti waktu respon, kepuasan masyarakat, dan jumlah layanan yang diproses”.¹²⁴

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, peneliti menemukan bahwa pada tahap awal pola monitoring dan evaluasi pelayanan “*Kembang Daman*” yang dilakukan oleh Kantor Kemenag Kabupaten Jombang ini, yaitu menetapkan standart operasional pelayanan yang terdiri dari estimasi proses layanan, kepuasan masyarakat dan target jumlah layanan yang berhasil diproses.

Setelah tahap awal selesai, sistem informasi “*Kembang Daman*” mulai dioprrasikan, Bapak Anwar mengatakan bahwa:

“Kami melakukan uji coba terlebih dahulu dalam waktu satu minggu diawal, hal ini kami lakukan dengan tujuan untuk memantau apakah ada permasalahan dalam sistem informasi “*Kembang Daman*” ini, mulai dari adaptasi pegawai kami dalam mengoprasikan sistem informasi pelayanan ini, kemudian apakah terjadi bug dalam pelaksanaan, dan juga di sisi lain kami juga memantau bagaimana respon dari masyarakat.”¹²⁵

Selanjutnya Bapak Anwar juga menambahkan, bahwa:

¹²³“Wawancara dengan Bapak Khoirul Anwar, S.E sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 09.30-10.16 WIB.”

¹²⁴“Wawancara dengan Ibu Dianne Putri Kumalasari sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 10.20-11.00 WIB.”

¹²⁵“Wawancara dengan Bapak Khoirul Anwar, S.E sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 09.30-10.16 WIB.”

“Jadi dulu itu pada saat tahap percobaan “*Kembang Daman*” dilakukan apabila terjadi problem teknis kami langsung memperbaikinya, namun disisi lain problem-problem tersebut kami catat sebagai bahan evaluasi yang akan kami laksanakan di akhir bulan nantinya.”¹²⁶

Dari hasil wawancara dengan bapak anwar, ternyata sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Ibu Dianne, beliau mengatakan bahwa “Kami melakukan uji coba selama satu minggu sebelum peluncuran resmi untuk memastikan adaptasi pegawai, mengidentifikasi bug, dan memonitor respon masyarakat. Setiap masalah teknis segera kami perbaiki”.¹²⁷

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa setelah selesai tahap perencanaan, maka dilakukan percobaan sistem pelayanan “*Kembang Daman*” selama satu minggu. Dari percobaan tersebut apabila terjadi problem teknis kami langsung memperbaikinya, namun disisi lain problem-problem tersebut kami catat sebagai bahan evaluasi yang akan dilaksanakan di akhir bulan. Pada tahap ini juga diukur adaptasi pegawai dalam mengoprasikan sistem informasi pelayanan baru ini, kemudian apakah terjadi bug dalam pelaksanaan, dan juga di sisi lain juga memantau bagaimana respon dari masyarakat.

Selanjutnya, setelah tahap percobaan ini selasai Kantor Kemenag Kabupaten Jombang melakukan monitoring secara berkala, Bapak Anwar sebagai pegawai PTSP dan juga salah satu admin “*Kembang Daman*” menuturkan bahwa:

¹²⁶ *Ibid*

¹²⁷“Wawancara dengan Ibu Dianne Putri Kumalasari sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 10.20-11.00 WIB.”

“Setelah uji coba yang kami lakukan di minggu pertama tersebut, setelahnya kami juga melakukan monitoring dengan mengumpulkan beberapa data secara berkala di setiap minggunya. diantaranya mencatat jumlah pengguna aktif, jenis layanan yang paling sering digunakan, dan masalah teknis yang muncul.”¹²⁸

Sejalan dengan hal tersebut beliau juga menambahkan bahwa:

Pada bulan pertama sistem informasi “*Kembang Daman*” di oprasikan, kami berfokus pada problem-problem dan kekurangan yang terjadi, serta langsung kami tindak lanjuti dengan perbaikan dan penambahan fitur-fitur baru, memperbaiki bug, dan meningkatkan keamanan serta kinerja sistem informasi secara keseluruhan.¹²⁹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Anwar, peneliti menemukan beberapa kesaaam dengan yang dikatakan oleh Ibu Dianne, beliau mengatakan:

“Dalam pelaksanaan selanjutnya, kami terus memantau aktivitas pengguna, layanan yang digunakan, dan masalah teknis secara mingguan. Dengan pendekatan monitoring dan evaluasi yang berkelanjutan, kami berharap “*Kembang Daman*” tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga terus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan kami dari waktu ke waktu.”¹³⁰

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara yang peneliti lakukan, peneliti menukan bahwa benar adanya Kantor Kemenag Kabupaten Jombang melakukan pola monitoring dengan membaginya menjadi tiga tahapan yakni tahap awal yaitu pembuatan indikator kinerja seperti waktu respon, kepuasan masyarakat, dan jumlah layanan yang diproses. Kemudian dilanjut dengan percobaan, pada tahap ini bertujuan

¹²⁸“Wawancara dengan Bapak Khoirul Anwar, S.E sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 09.30-10.16 WIB.”

¹²⁹*Ibid,*

¹³⁰“Wawancara dengan Ibu Dianne Putri Kumalasari sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 10.20-11.00 WIB.”

untuk mengukur adaptasi pegawai dalam mengoperasikan sistem informasi pelayanan baru ini, dan juga problem teknis yang terjadi seperti bug pada sistem “*Kembang Daman*”. Kemudian dilanjut monitoring secara berkala pada setiap minggunya dengan memantau dan mencatat jumlah pengguna aktif, jenis layanan yang paling sering digunakan, dan masalah teknis yang muncul.

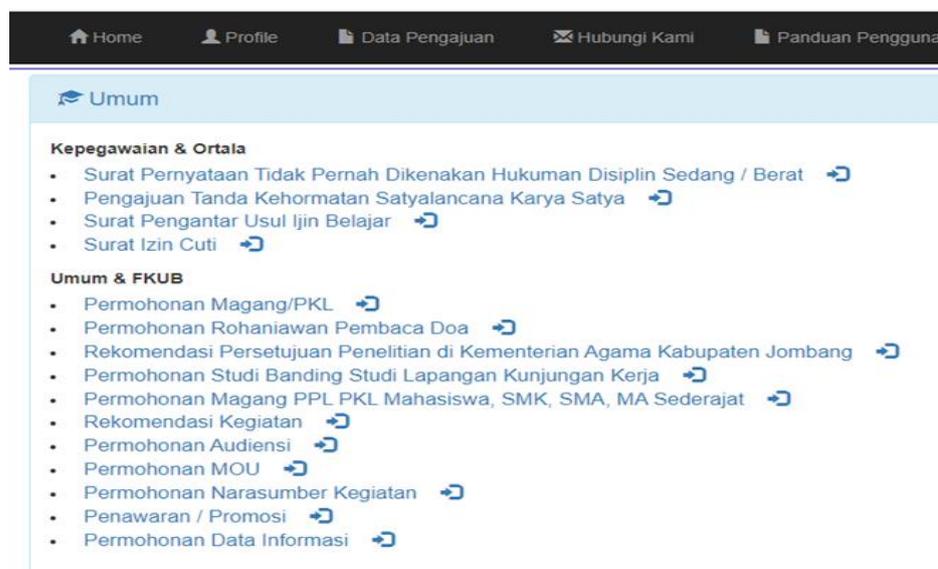
2. Penerapan Sistem Informasi Manajemen “*Kembang Daman*” Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kantor Kemenag Kabupaten Jombang

Implementasi merupakan fase yang paling kompleks dalam sebuah proyek. Pada tahap ini, semua rencana yang telah disusun diuji, dan hasil akhirnya sangat bergantung pada bagaimana proses ini dijalankan. Tantangan utama dalam implementasi adalah menerjemahkan konsep dan strategi yang telah dirumuskan ke dalam tindakan konkret dan efisien. Keberhasilan atau kegagalan di tahap ini tidak hanya bergantung pada perencanaan yang baik, tetapi juga pada eksekusi yang tepat, koordinasi yang efektif, serta kemampuan untuk mengatasi masalah yang muncul secara cepat dan tepat.

Oleh karenanya, pada implementasi sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” memaparkan hasil temuan yang berkaitan dengan teknis pelaksanaan, seperti jenis pelayanan yang tersedia, SOP yang digunakan, pembagian peran dan tanggung jawab, dan alur kerja sistem.

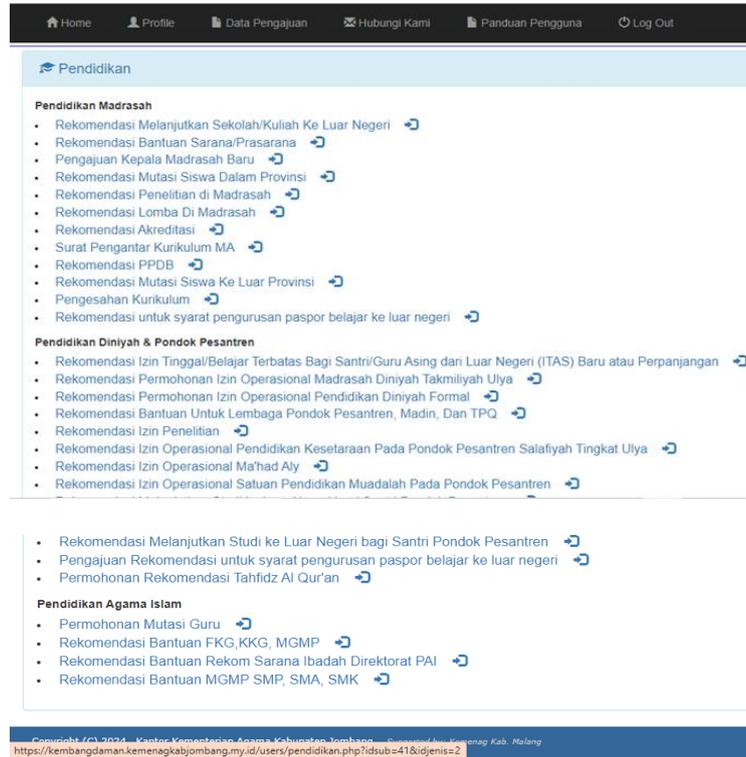
a. Jenis Layanan

Pada Sistem Informasi Manajemen “*Kembang Daman*”, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang mengelompokkan pelayanan menjadi tiga kategori pelayanan, diantaranya: layanan umum, layanan pendidikan, dan layanan keagamaan. Layanan Umum, meliputi bidang umum dan kepegawaian. Kemudian layanan pendidikan, meliputi pendidikan madrasah, pendidikan pondok pesantren, dan pendidikan agama Islam. Selanjutnya kategori yang terakhir yakni layanan keagamaan, meliputi pelayanan haji dan umroh, bimbingan masyarakat Islam, serta penyelenggara zakat dan wakaf.

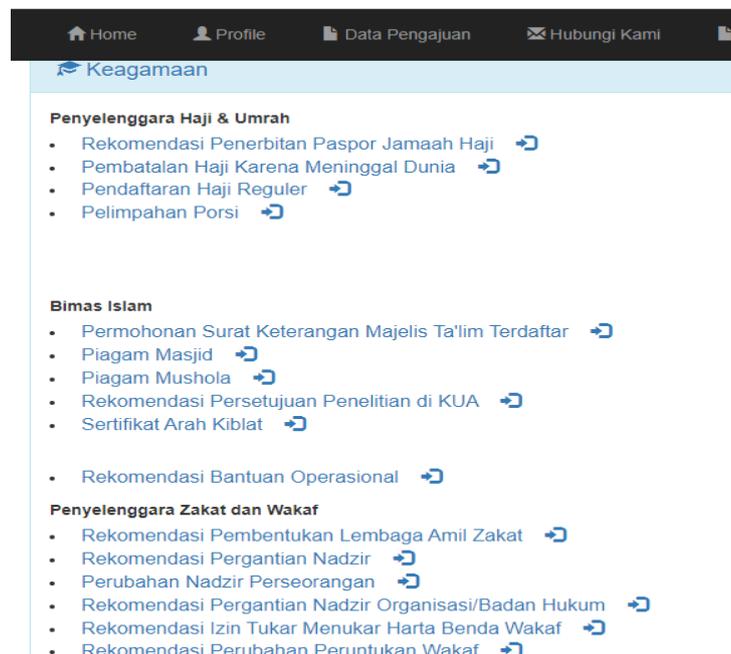


Gambar 4.19 Jenis Layanan Umum¹³¹

¹³¹“Observasi Sistem Informasi Manajemen ‘Kembang Daman’ pada website <https://kembangdaman.kemenagkabjombang.my.id/>, Tanggal 9-12 Mei 2024, Pukul 03.00-04.30 WIB.”



Gambar4.20 Jenis Layanan Pendidikan¹³²



Gambar 4.21 Jenis Layanan Keagamaan¹³³

¹³² *Ibid.*

¹³³ *Ibid.*

Gambar tersebut dapat dilihat bahwa pada sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” jenis layanan dikategorikan menjadi tiga kelompok yang memiliki fokus pelayanan tersendiri.

b. Standart Oprasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang mendokumentasikan langkah-langkah rutin atau berulang dalam suatu organisasi untuk memastikan tugas-tugas dilakukan dengan cara yang konsisten, efisien, dan sesuai dengan standar kualitas serta peraturan yang berlaku. SOP membantu meningkatkan kualitas dan efisiensi kerja, memastikan konsistensi hasil, memberikan panduan bagi karyawan baru, dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan kebijakan organisasi.

Pada sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” sendiri memiliki standar oprasional prosedur yang berbeda-beda pada setiap permohonan layanan yang diajukan, hal ini sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Anwar selaku pegawai pelayanan “*Kembang Daman*” mengatakan bahwa:

“Kami sudah membuat SOP diawal proses formulasi kembang daman, seiring berjalannya waktu kami terus memperbaikinya, sehingga setiap permintaan layanan itu ada SOP nya, jadi persyaratan dan estimasi waktunya berbeda-beda.”¹³⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Anwar, peneliti menemukan beberapa kesamaan dengan yang dikatakan oleh Ibu Dianne, beliau mengatakan:

¹³⁴“Wawancara dengan Bapak Khoirul Anwar, S.E sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 09.30-10.16 WIB.”

“Kami telah merancang Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk setiap jenis permintaan layanan. Dengan adanya SOP ini, setiap permohonan layanan memiliki prosedur yang jelas dan terstruktur, memastikan bahwa persyaratan dan estimasi waktu penyelesaian dapat disesuaikan dengan jenis layanan yang diminta. Hal ini memungkinkan kami untuk memberikan layanan yang konsisten dan efisien kepada masyarakat, serta memudahkan proses pengelolaan dan penyelesaian setiap permintaan dengan tepat waktu.”¹³⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Anwar dan Ibu Dianne, peneliti menemukan beberapa dokumen yang memperkuat hal yang disampaikan, untuk hasilnya sebagai berikut:

	KANKEMENAG KAB. JOMBANG	Kode	: Umum/Umum/009
	PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR (POS)	Tanggal	:
		BIDANG	: UMUM
Aplikasi Layanan Online KEMBANG DAMAN Kemnag Jombang Dalam Genggaman		Nama SOP	: Penerimaan Layanan Masyarakat untuk Rekomendasi Persetujuan Penelitian di Kementerian Agama
KUALIFIKASI PELAKSANAAN			
Tujuan Prosedur adalah : Memastikan pelayanan Rekomendasi Persetujuan Penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Jombang untuk masyarakat			
Ruang Lingkup SOP ini meliputi:			
1. FO (Front Office) Bidang Umum Menerima Layanan Ajuan dari Masyarakat/Instansi dan memverifikasi persyaratan			
2. BO (Back Office) Seksi Umum Menerima ajuan dari FO, verifikasi syarat, dan memproduksi Surat			
3. Kepala Seksi Umum Mempelajari, Memverifikasi, Paraf dan Meneruskan ke Kasubag Tata Usaha			
4. Kasubag Tata Usaha Memverifikasi, Paraf dan Meneruskan ke Kepala			
5. Kepala Kantor Tanda Tangan			
6. Arsiparis Memberi Stempel, Penomoran Surat dan Mengirimkan ke Masyarakat/Instansi/User			
Persyaratan SOP:			
◆ Scan Surat Permohonan Penelitian dari Universitas			
◆ Scan Proposal Sederhana Maksud Penelitian			
◆ Surat Pernyataan Keaslian Dokumen			
KETERKAITAN		PERALATAN/PERLENGKAPAN	
		Aplikasi Kembang Daman (Online)	
WAKTU : 45 Menit		BIAYA : Rp 0,-	

Gambar 4.22 SOP Pelayanan Umum

¹³⁵“Wawancara dengan Ibu Dianne Putri Kumalasari sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 10.20-11.00 WIB.”

	KANKEMENAG KAB. JOMBANG	Kode	:	Pendidikan/Pendma/017
	PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR (POS)	Tanggal	:	
		BIDANG	:	PENDIDIKAN
Aplikasi Layanan Online KEMBANG DAMAN Kemenag Jombang Dalam Genggaman		Nama SOP	:	Penerimaan Layanan Masyarakat untuk Rekomendasi Melanjutkan Sekolah/Kuliah Ke Luar Negeri
KUALIFIKASI PELAKSANAAN				
<p>Tujuan Prosedur adalah : Memastikan pelayanan Rekomendasi Melanjutkan Sekolah/Kuliah Ke Luar Negeri untuk masyarakat</p> <p>Ruang Lingkup SOP ini meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. FO (Front Office) Bidang Pendidikan Menerima Layanan Ajuan dari Masyarakat/Instansi dan memverifikasi persyaratan 2. BO (Back Office) Seksi Pendma Menerima ajuan dari FO, verifikasi syarat, dan memproduksi Surat 3. Kepala Seksi Pendma Mempelajari, Memverifikasi, Paraf dan Meneruskan ke Kasubag Tata Usaha 4. Kasubag Tata Usaha Memverifikasi, Paraf dan Meneruskan ke Kepala 5. Kepala Kantor Tanda Tangan 6. Arsiparis Memberi Stempel, Penomoran Surat dan Mengirimkan ke Masyarakat/Instansi/User <p>Persyaratan SOP:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Scan Surat Permohonan dari Kepala Madrasah ✦ Scan rapor/Ijazah ✦ Scan SKCK dari Polres ✦ Scan paspor yang masih berlaku ✦ Surat Pernyataan Keaslian Dokumen 				
KETERKAITAN		PERALATAN/PERLENGKAPAN Aplikasi Kembang Daman (Online)		
WAKTU : 0		BIAYA : Rp 0,-		

Gambar 4.23 SOP Pelayanan Pendidikan Madrasah

	KANKEMENAG KAB. JOMBANG	Kode	: Pendidikan/Pontren/026
	PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR (POS)	Tanggal	:
		BIDANG	: PENDIDIKAN
Aplikasi Layanan Online KEMBANG DAMAN Kemenag Jombang Dalam Genggaman	Nama SOP	:	Penerimaan Layanan Masyarakat untuk Rekomendasi Izin Tinggal Belajar Terbatas Bagi Santri/Guru Asing dari Luar Negeri (ITAS) Baru atau Perpanjangan
KUALIFIKASI PELAKSANAAN			
Tujuan Prosedur adalah: Memastikan pelayanan Rekomendasi Izin Tinggal/Belajar Terbatas Bagi Santri/Guru Asing dari Luar Negeri (ITAS) Baru atau Perpanjangan untuk masyarakat			
Ruang Lingkup SOP ini meliputi:			
1. FO (Front Office) Bidang Pendidikan Menerima Layanan Ajuan dari Masyarakat/Instansi dan memverifikasi persyaratan			
2. BO (Back Office) Seksi Pontren Menerima ajuan dari FO, verifikasi syarat, dan memproduksi Surat			
3. Kepala Seksi Pontren Mempelajari, Memverifikasi, Paraf dan Meneruskan ke Kasubag Tata Usaha			
4. Kasubag Tata Usaha Memverifikasi, Paraf dan Meneruskan ke Kepala			
5. Kepala Kantor Tanda Tangan			
6. Arsiparis Memberi Stempel, Penomoran Surat dan Mengirimkan ke Masyarakat/Instansi/User			
Persyaratan SOP:			
<ul style="list-style-type: none"> • Scan Surat Permohonan Rekomendasi ITAS dari Pimpinan/Pengasuh pondok pesantren (Asli) • Scan Foto Copy Paspor Santri/Guru Asing yang diajukan Rekomendasi ITAS yang masa aktifnya masih berlaku (Yang Ada Identitas Santri/Guru Asing) • Scan Foto Copy VISA Santri/Guru Asing yang diajukan Rekomendasi ITAS yang masa aktifnya masih berlaku (Yang Ada Identitas Santri/Guru Asing) • Scan Surat Pernyataan bermaterai 6000 sebagai Penjamin dari Pimpinan Pondok Pesantren (Asli) • Scan Foto Copy KTP pimpinan pondok pesantren • Scan Fotokopi Piagam Izin Operasional Pondok Pesantren yang telah terdaftar dan aktif • Scan Surat keterangan sehat/bebas covid 19 dari instansi terkait (Rumah Sakit / Puskesmas) • Surat Pernyataan Keaslian Dokumen 			
KETERKAITAN		PERALATAN/PERLENGKAPAN Aplikasi Kembang Daman (Online)	
WAKTU : 20 Menit		BIAYA : Rp 0,-	

Gambar 4.24 SOP Pelayanan Pendidikan Pondok Pesantren

	KANKEMENAG KAB. JOMBANG	Kode	: Pendidikan/PAIS/037
	PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR (POS)	Tanggal	:
		BIDANG	: PENDIDIKAN
Aplikasi Layanan Online KEMBANG DAMAN Kemenag Jombang Dalam Genggaman	Nama SOP	:	Penerimaan Layanan Masyarakat untuk Permohonan Mutasi Guru
KUALIFIKASI PELAKSANAAN			
Tujuan Prosedur adalah : Memastikan pelayanan Permohonan Mutasi Guru untuk masyarakat			
Ruang Lingkup SOP ini meliputi:			
1. FO (Front Office) Bidang Pendidikan Menerima Layanan Ajuan dari Masyarakat/Instansi dan memverifikasi persyaratan			
2. BO (Back Office) Seksi PAIS Menerima ajuan dari FO, verifikasi syarat, dan memproduksi Surat			
3. Kepala Seksi PAIS Mempelajari, Memverifikasi, Paraf dan Meneruskan ke Kasubag Tata Usaha			
4. Kasubag Tata Usaha Memverifikasi, Paraf dan Meneruskan ke Kepala			
5. Kepala Kantor Tanda Tangan			
6. Arsiparis Memberi Stempel, Penomoran Surat dan Mengirimkan ke Masyarakat/Instansi/User			
Persyaratan SOP:			
<ul style="list-style-type: none"> • Scan surat permohonan kepada Kepala Kemenag • Scan SK Pertama Pengangkatan • Scan SK Penempatan Terakhir • Scan SK Surat Keterangan Pelepasan dari Sekolah Asal • Scan SK Surat Keterangan Penerimaan dari Sekolah yang dituju • Scan SK Sertifikat Pendidik • Scan SK KGB / KP Terakhir • Surat Pernyataan Keaslian Dokumen 			
KETERKAITAN		PERALATAN /PERLENGKAPAN	
		Aplikasi Kembang Daman (Online)	
WAKTU : 15 Menit		BIAYA : Rp 0,-	

Gambar 4.25 SOP Pelayanan Pendidikan Agama Islam

	KANKEMENAG KAB. JOMBANG	Kode	: Agama/Haji/040'
	PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR (POS)	Tanggal	:
		BIDANG	: KEAGAMAAN
Aplikasi Layanan Online KEMBANG DAMAN Kemenag Jombang Dalam Genggaman	Nama SOP	:	Penerimaan Layanan Masyarakat untuk Rekomendasi Penerbitan Paspor Jamaah Haji
KUALIFIKASI PELAKSANAAN			
Tujuan Prosedur adalah : Memastikan pelayanan Rekomendasi Penerbitan Paspor Jamaah Haji untuk masyarakat			
Ruang Lingkup SOP ini meliputi:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. FO (Front Office) Bidang Keagamaan Menerima Layanan Ajuan dari Masyarakat/Instansi dan memverifikasi persyaratan 2. BO (Back Office) Seksi Haji Menerima ajuan dari FO, verifikasi syarat, dan memproduksi Surat 3. Kepala Seksi Haji Mempelajari, Memverifikasi, Paraf dan Meneruskan ke Kasubag Tata Usaha 4. Kasubag Tata Usaha Memverifikasi, Paraf dan Meneruskan ke Kepala 5. Kepala Kantor Tanda Tangan 6. Arsiparis Memberi Stempel, Penomoran Surat dan Mengirimkan ke Masyarakat/Instansi/User 			
Persyaratan SOP: <ul style="list-style-type: none"> • Scan Surat Permohonan Pembuatan Surat Rekomendasi Penerbitan Paspor Haji • Scan KTP • Scan KK • Scan Akta kelahiran, Akta/Buku Nikah, Ijazah* (pilih salah satu yang data nama dan tanggal lahirnya sesuai dengan KTP/KK) • Scan PASPOR lama bagi yang telah memiliki • Scan BPIH/Bipih • Scan SPPH • Surat Pernyataan Keaslian Dokumen 			
KETERKAITAN		PERALATAN /PERLENGKAPAN Aplikasi Kembang Daman (Online)	
WAKTU : 15 Menit		BIAYA : Rp 0,-	

Gambar 4.26 SOP Pelayanan Haji

	KANKEMENAG KAB. JOMBANG	Kode	: Agama BIMAS ISLAM/046
	PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR (POS)	Tanggal	:
		BIDANG	: KEAGAMAAN
Aplikasi Layanan Online KEMBANG DAMAN Kemenag Jombang Dalam Genggaman	Nama SOP	:	Penerimaan Layanan Masyarakat untuk Permohonan Surat Keterangan Majelis Ta'lim Terdaftar
KUALIFIKASI PELAKSANAAN			
<p>Tujuan Prosedur adalah: Memastikan pelayanan Permohonan Surat Keterangan Majelis Ta'lim Terdaftar untuk masyarakat</p> <p>Ruang Lingkup SOP ini meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. FO (Front Office) Bidang Keagamaan Menerima Layanan Ajuan dari Masyarakat/Instansi dan memverifikasi persyaratan 2. BO (Back Office) Seksi BIMAS ISLAM Menerima ajuan dari FO, verifikasi syarat, dan memproduksi Surat 3. Kepala Seksi BIMAS ISLAM Mempelajari, Memverifikasi, Paraf dan Meneruskan ke Kasubag Tata Usaha 4. Kasubag Tata Usaha Memverifikasi, Paraf dan Meneruskan ke Kepala 5. Kepala Kantor Tanda Tangan 6. Arsiparis Memberi Stempel, Penomoran Surat dan Mengirimkan ke Masyarakat/Instansi/User <p>Persyaratan SOP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat Permohonan di sahkan KUA • Scan Sejarah Singkat Majelis Ta'lim • Scan Form Data Majelis Ta'lim • Scan Susunan Pengurus & KTP (ttid Kepala Desa/Ketua Yayasan/ yang berwenang selain pengurus • Scan Surat Keterangan Domisili dari Desa/Kelurahan • Scan Berita acara verifikasi dan validasi KUA Kecamatan • Scan KTP Jama'ah minimal 15 orang • Foto kegiatan Majelis Ta'lim • Surat Pernyataan Keaslian Dokumen 			
KETERKAITAN		PERALATAN /PERLENGKAPAN Aplikasi Kembang Daman (Online)	
WAKTU : 25 Menit		BIAYA : Rp 0,-	

Gambar 4.27 SOP Pelayanan Bimbingan Masyarakat Islam

	KANKEMENAG KAB. JOMBANG	Kode : Agama/PENSYAR&ZAWA /050
	PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR (POS)	Tanggal : BIDANG : KEAGAMAAN
Aplikasi Layanan Online KEMBANG DAMAN Kemmenag Jombang Dalam Genggaman		Nama SOP : Penerimaan Layanan Masyarakat untuk Rekomendasi Pembentukan Lembaga Amil Zakat
KUALIFIKASI PELAKSANAAN		
Tujuan Prosedur adalah : Memastikan pelayanan Rekomendasi Pembentukan Lembaga Amil Zakat untuk masyarakat		
Ruang Lingkup SOP ini meliputi:		
1. FO (Front Office) Bidang Keagamaan Menerima Layanan Ajuan dari Masyarakat/Instansi dan memverifikasi persyaratan		
2. BO (Back Office) Seksi PENSYAR&ZAWA Menerima ajuan dari FO, verifikasi syarat, dan memproduksi Surat		
3. Kepala Seksi PENSYAR&ZAWA Mempelajari, Memverifikasi, Paraf dan Meneruskan ke Kasubag Tata Usaha		
4. Kasubag Tata Usaha Memverifikasi, Paraf dan Meneruskan ke Kepala		
5. Kepala Kantor Tanda Tangan		
6. Arsiparis Memberi Stempel, Penomoran Surat dan Mengirimkan ke Masyarakat/Instansi/User		
Persyaratan SOP:		
<ul style="list-style-type: none"> • Mengajukan permohonan tertulis • Melampirkan anggaran dasar organisasi • Surat keterangan terdaftar sebagai organisasi kemasyarakatan dari kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang dalam negeri • Surat keputusan pengesahan sebagai badan hukum dari kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum dan hak asasi manusia • Surat rekomendasi dari BAZNAS • Susunan dan pernyataan kesediaan sebagai pengawas syariat • Surat pernyataan bersedia diaudit syariat dan keuangan secara berkala • Program pendayagunaan zakat bagi kesejahteraan umat 		
KETERKAITAN	PERALATAN /PERLENGKAPAN Aplikasi Kembang Daman (Online)	
WAKTU : 2 Hari	BIAYA : Rp 0,-	

Gambar 4.28 SOP Pelayanan Penyelenggara Zakat dan Wakaf

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi yang peneliti lakukan, peneliti menemukan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk setiap jenis permintaan layanan berbeda-beda. Hal ini bertujuan untuk memberikan layanan yang konsisten dan efisien kepada masyarakat, serta memudahkan proses pengelolaan dan penyelesaian setiap permintaan dengan tepat waktu.

c. Pembagian Peran dan Tanggung Jawab

Dalam penerapan sistem informasi manajemen "Kembang Daman," pembagian peran dan tanggung jawab menjadi faktor kunci untuk memastikan operasional yang efektif dan efisien. Setiap pegawai, front office (FO), Back Office (BO), Kasubag, Kepala Kantor, dan juga Arsiparis, memiliki peran spesifik yang harus dijalankan dengan baik. Bapak Anwar selaku salah satu bagian front office (FO) di "*Kembang Daman*" mengatakan "Pelayanan pada sistem informasi kembang daman ini ada dua jenis kegiatan layanan, yaitu surat masuk dan surat keluar"¹³⁶

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Dianne, beliau mengatakan "Jadi *mas* sebelum membahas pembagian tugas dan tanggung jawab perlu sampean ketahui, bahwa pelayanan pada sistem informasi "*Kembang Daman*", terdapat dua jenis kegiatan layanan, yaitu surat masuk dan surat keluar".¹³⁷

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa dalam pelayanan "*Kembang Daman*" di bagi menjadi dua bagian yakni layanan surat masuk dan layanan surat keluar. Pada kedua proses ini memiliki perbedaan peran dan tanggung jawab. Bapak Anwar mengatakan:

"Kegiatan layanan surat masuk pertama, yaitu Front Office (FO) bertugas untuk Menerima Surat Masuk, menginput di form kembang daman secara detail serta meneruskan ke Bapak

¹³⁶Wawancara dengan Bapak Khoirul Anwar, S.E sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin 'Kembang Daman' sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 09.30-10.16 WIB."

¹³⁷Wawancara dengan Ibu Dianne Putri Kumalasari sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin 'Kembang Daman' sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 10.20-11.00 WIB."

Kepala Kantor, selanjutnya yang kedua, Bapak Kepala Kantor Menerima surat dari FO untuk dipelajari lebih lanjut selanjutnya di disposisikan ke Kasubag Tata Usaha, lanjut ke yang ketiga, Bapak Kasubag Tata Usaha menerima disposisi surat masuk dari Kepala Kantor untuk melanjutkan disposisi ke kepala seksi atau dilaksanakan sendiri oleh Kasubag, kemudian yang keempat, Kepala Seksi, Menerima disposisi surat masuk dari Kasubag Tata Usaha dan melanjutkan disposisi ke Pegawai Pelaksana (back office pada setiap seksi) atau dilaksanakan sendiri oleh Kepala Seksi. Yang kelima, BO (Back Office) / Pelaksana menerima disposisi surat masuk dari Kasi Melaksanakan disposisi atas perintah Kepala Seksi dan juga mengarsipkannya.”¹³⁸

Lebih lanjut beliau juga menjelaskan tentang peran dan tanggung jawab pada proses surat keluar, beliau mengatakan:

“Pertama kali Front Office (FO) menerima Surat Masuk, verifikator permintaan layanan *online* dan mengarahkan surat masuk kepada BO di masing-masing seksi, selanjutnya, Back Office (BO) menerima surat masuk dari FO untuk diverifikasi sesuai persyaratan layanan dan ditindak lanjuti untuk produksi output suratnya dan melanjutkan produksi surat output ke kepala seksi untuk dimintakan paraf. Kemudian Kepala Seksi atau Koordinator, Umum atau Kepegawaian, Menerima produksi surat dari BO untuk diverifikasi lebih lanjut selanjutnya di beri paraf. Bila ada kekurangan maka berhak mengirim kembali ke BO untuk diperbaiki dan melanjutkan surat tersebut ke Kasubag Tata Usaha untuk dimintakan paraf. Selanjutnya, Bapak Kasubag Tata Usaha Menerima surat dari Kepala Seksi untuk diverifikasi lebih lanjut selanjutnya di beri paraf. Bila ada kekurangan maka berhak mengirim kembali ke Kepala Seksi untuk diperbaiki dan melanjutkan surat tersebut ke Kepala Kantor untuk dimintakan Tanda Tangan. Kemudian Bapak Kepala Kantor Menerima surat dari Kepala Sub Bagian Tata Usaha untuk diverifikasi lebih lanjut selanjutnya di beri Tanda Tangan dan melanjutkan ke Arsiparis agar surat diberikan stempel dan nomor surat. Yang terakhir, Arsiparis Menerima surat dari Kepala dan memberikan stempel dan nomor surat dan meluncurkan surat ke masyarakat melalui sistem dan mengarsipkannya.”¹³⁹

¹³⁸“Wawancara dengan Bapak Khoirul Anwar, S.E sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 09.30-10.16 WIB.”

¹³⁹*Ibid.*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Anwar, peneliti menemukan kesamaan dengan yang dikatakan oleh Ibu Dianne:

“Untuk layanan surat masuk, Front Office (FO) bertugas menerima surat masuk, menginput detailnya di form “*Kembang Daman*”, dan meneruskannya ke Kepala Kantor. Selanjutnya, Kepala Kantor mempelajari surat tersebut dan mengirimkan ke Kasubag Tata Usaha untuk disposisi. Setelah itu, Kasubag Tata Usaha melanjutkan disposisi ke Kepala Seksi atau melaksanakannya sendiri. Kemudian, Kepala Seksi menerima disposisi dan melanjutkannya ke Back Office (BO) atau melaksanakannya sendiri. Terakhir, BO menerima disposisi, melaksanakan perintah, dan mengarsipkan surat tersebut.”¹⁴⁰

Lebih lanjut beliau juga menjelaskan tentang peran dan tanggung jawab pada proses surat keluar, beliau mengatakan:

“Untuk layanan surat keluar, FO menerima surat masuk, verifikasi permintaan layanan *online*, dan mengarahkannya ke BO di masing-masing seksi. Selanjutnya, BO menerima surat masuk, melakukan verifikasi, dan memproduksi output suratnya, kemudian mengirimkannya ke kepala seksi untuk paraf. Selanjutnya, kepala seksi menerima produksi surat, memverifikasinya, dan memberi paraf. Bila diperlukan perbaikan, surat dikirim kembali ke BO untuk diperbaiki, kemudian ke Kasubag Tata Usaha untuk paraf. Selanjutnya, Kasubag Tata Usaha memverifikasi surat dan memberi paraf. Bila perlu, surat dikirim kembali ke Kepala Seksi untuk perbaikan sebelum akhirnya ditandatangani oleh Kepala Kantor. Terakhir, surat diberi stempel dan nomor surat oleh Arsiparis sebelum diluncurkan kepada masyarakat dan diarsipkan.”¹⁴¹

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan, peneliti menemukan bahwa dalam pembagian tugas dan tanggung jawab dibagi dengan detail, hal ini bertujuan untuk memastikan operasional yang efektif dan efisien.

¹⁴⁰“Wawancara dengan Ibu Dianne Putri Kumalasari sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 10.20-11.00 WIB.”

¹⁴¹ *Ibid.*

d. Alur Kerja

Alur kerja dalam penerapan sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” mencakup beberapa proses penting yang melibatkan berbagai peran dan fungsi untuk memastikan kelancaran operasional dan kepuasan pengguna. Bapak Anwar selaku pegawai yang bertanggung jawab pada bagian front office mengatakan:

Ketika ada permintaan layanan dari masyarakat atau instansi, pertama-tama kami di Front Office (FO) akan menerima dan memverifikasi ajuan tersebut. Kami memeriksa dokumen dan informasi yang disertakan untuk memastikan semuanya lengkap dan sesuai dengan persyaratan. Jika ada yang kurang atau tidak sesuai, kami mengembalikan ajuan tersebut kepada pengaju untuk diperbaiki.¹⁴²

Setelah ajuan diverifikasi dan dianggap lengkap, kami meneruskan permintaan tersebut ke Back Office (BO) yang sesuai dengan jenis layanan yang diminta. Rekan-rekan di BO akan melakukan pemeriksaan lebih lanjut. Jika mereka menemukan bahwa dokumen masih belum lengkap atau ada kesalahan, mereka akan mengembalikannya kepada kami di FO untuk ditindaklanjuti.¹⁴³

Begitu dokumen dianggap lengkap dan sesuai, BO akan menerbitkan surat yang diperlukan dan melanjutkannya ke kepala seksi atau koordinator untuk diparaf. Kepala seksi atau koordinator kemudian memeriksa surat tersebut. Jika ada masalah, mereka akan mengembalikannya ke BO untuk diperbaiki. Jika semuanya beres, mereka akan meneruskan surat tersebut ke Kasubag Tata Usaha (TU) untuk mendapatkan paraf berikutnya.”¹⁴⁴

Kasubag TU akan memeriksa surat yang telah diparaf oleh kepala seksi atau koordinator. Jika ada kekurangan, mereka akan mengembalikannya untuk diperbaiki. Jika sudah sesuai,

¹⁴²“Wawancara dengan Bapak Khoirul Anwar, S.E sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 09.30-10.16 WIB.”

¹⁴³*Ibid.*

¹⁴⁴*Ibid.*

surat tersebut akan diteruskan ke kepala kantor untuk ditandatangani.¹⁴⁵

Kepala kantor kemudian menerima surat dari Kasubag TU, memeriksanya sekali lagi, dan memberikan tanda tangannya jika semuanya sudah benar. Setelah surat ditandatangani, langkah selanjutnya adalah menyerahkan surat tersebut kepada arsiparis untuk diberi nomor surat dan stempel resmi.¹⁴⁶

Setelah mendapatkan nomor surat dan stempel, arsiparis akan mengarsipkan salinan surat tersebut dan mengirimkan surat asli kepada masyarakat atau instansi yang mengajukan permintaan. Dengan demikian, proses permintaan layanan selesai.¹⁴⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Anwar, peneliti menemukan kesamaan dengan yang dikatakan oleh Ibu Dianne:

Pertama, permintaan layanan dari masyarakat atau instansi diterima dan diverifikasi oleh Front Office (FO). Kami memeriksa dokumen dan informasi yang disertakan untuk memastikan kelengkapannya. Jika ada yang kurang atau tidak sesuai, kami mengembalikan permintaan tersebut untuk diperbaiki.¹⁴⁸

Setelah diverifikasi dan dianggap lengkap, permintaan diteruskan ke Back Office (BO) sesuai jenis layanan yang diminta. BO melakukan pemeriksaan lebih lanjut. Jika masih ada kekurangan, mereka mengembalikannya kepada FO untuk ditindaklanjuti.¹⁴⁹

Setelah dokumen dianggap lengkap, BO menerbitkan surat yang diperlukan dan meneruskannya ke kepala seksi atau koordinator untuk diparaf. Jika ada masalah, surat dikembalikan ke BO untuk diperbaiki.¹⁵⁰

Kepala seksi atau koordinator memeriksa surat tersebut. Jika ada yang perlu diperbaiki, surat dikirim kembali ke BO. Jika

¹⁴⁵*Ibid.*

¹⁴⁶*Ibid.*

¹⁴⁷*Ibid.*

¹⁴⁸“Wawancara dengan Ibu Dianne Putri Kumalasari sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 10.20-11.00 WIB.”

¹⁴⁹*Ibid.*

¹⁵⁰*Ibid.*

tidak ada masalah, surat diteruskan ke Kasubag Tata Usaha (TU) untuk mendapatkan paraf berikutnya.¹⁵¹

Kasubag TU memeriksa surat yang telah diparaf oleh kepala seksi atau koordinator. Jika ada kekurangan, surat dikembalikan untuk diperbaiki. Jika sudah sesuai, surat diteruskan ke kepala kantor untuk ditandatangani.¹⁵²

Kepala kantor memeriksa surat sekali lagi dan memberikan tanda tangannya jika semuanya benar. Setelah ditandatangani, surat diserahkan kepada arsiparis untuk diberi nomor surat dan stempel resmi.¹⁵³

Arsiparis mengarsipkan salinan surat dan mengirimkan surat asli kepada pihak yang mengajukan permintaan. Dengan demikian, proses permintaan layanan selesai.¹⁵⁴

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan, peneliti menemukan bahwa dalam Alur kerja dalam penerapan sistem informasi manajemen "*Kembang Daman*" mencakup beberapa tahapan penting yang melibatkan berbagai peran dan fungsi yang jelas untuk memastikan kelancaran operasional dan kepuasan pengguna.

3. Hasil Penggunaan Sistem Informasi Manajemen "*Kembang Daman*" Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kantor Kemenag Kabupaten Jombang

Untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang telah menggunakan Sistem Informasi Manajemen "*Kembang Daman*". Pada poin ini peneliti akan memaparkan

¹⁵¹*Ibid.*

¹⁵²*Ibid.*

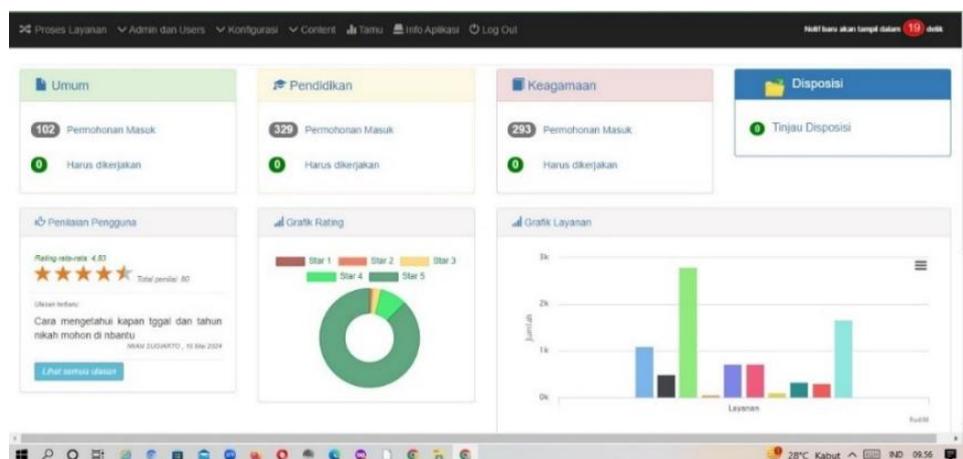
¹⁵³*Ibid.*

¹⁵⁴*Ibid.*

data dan meninjau dari hasil penggunaan sistem tersebut, termasuk efektivitas, efisiensi operasional, dan kepuasan pengguna.

Untuk memahami hasil penggunaan dari implementasi Sistem Informasi Manajemen “*Kembang Daman*” dalam meningkatkan mutu pelayanan, penting untuk memaparkan data penggunaan sistem ini. Bagian ini akan menyajikan statistik mengenai frekuensi dan pola penggunaan oleh masyarakat serta petugas, termasuk jumlah pengguna terdaftar, jumlah transaksi yang dilakukan, dan tingkat akses harian. Data ini akan memberikan gambaran konkret tentang seberapa luas dan efektif sistem ini digunakan, serta bagaimana kontribusinya dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan peneliti menemukan beberapa data dari hasil penggunaan sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*”

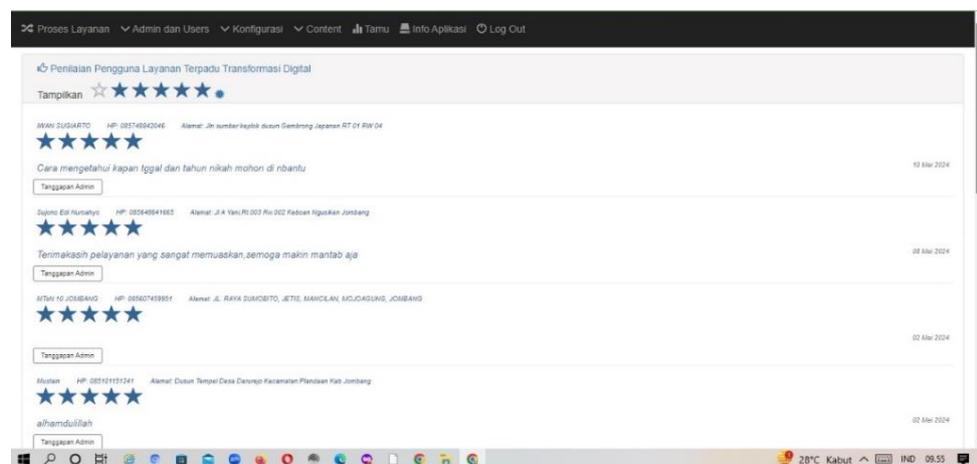


Gambar 4.29 Grafik Layanan¹⁵⁵

¹⁵⁵“Observasi Sistem Informasi Manajemen ‘Kembang Daman’ pada website <https://kembangdaman.kemenagkabjombang.my.id/>, Tanggal 9-12 Mei 2024, Pukul 03.00-04.30 WIB.”

Berdasarkan gambar di atas peneliti menemukan bahwa data dari penggunaan sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” telah dikelompokkan menjadi beberapa bagian, diantaranya data layanan umum, data layanan pendidikan, data layanan keagamaan, data disposisi surat, data penilaian pengguna yang kemudian diterjemahkan menjadi grafik *rating*, dan grafik layanan.

Dalam meningkatkan mutu pelayanan, Kantor Kemenag Kabupaten Jombang mengacu dengan indikator kepuasan masyarakat dengan memberikan fitur ulasan pada sistem, dari fitur ulasan tersebut masyarakat atau pengguna dapat memberikan *rating* dalam bentuk bintang, antara bintang satu sampai lima. Di sisi lain, masyarakat juga dapat memberikan masukan dan komentar melalui fitur ulasan tersebut.



Gambar 4.30 Testimoni Pengguna¹⁵⁶

Dalam waktu kurang lebih enam bulan setelah *rilis*, sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” telah mencapai data statistik layanan seperti berikut:

¹⁵⁶*Ibid.*



Uraian	Jumlah
Registran Pengguna	1096
Pengguna mengajukan layanan	499
Total input ajuan layanan	2788
Pengajuan retur	57
Pengajuan lengkap/dikirim	724
Pengajuan selesai	722
Layanan umum	102
Layanan pendidikan	329
Layanan keagamaan	293
Surat disposisi	1671

Gambar 4.31 Statistik Layanan¹⁵⁷

Dalam proses implementasi dan penggunaan Sistem Informasi Manajemen “*Kembang Daman*” tidak selalu berjalan mulus, terdapat berbagai tantangan dan hambatan telah diidentifikasi. Bagian ini akan menguraikan kendala-kendala yang dihadapi. Dengan memaparkan data dan contoh kasus yang relevan, kita dapat memahami faktor-faktor yang menghambat optimalisasi sistem dan mencari solusi yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut guna memastikan keberlanjutan peningkatan mutu pelayanan. Bapak Anwar selaku bagian front office menyatakan bahwa:

“Sebenarnya untuk tantangan dan hambatan pada sistem kembang daman ini tidak begitu banyak mungkin diantaranya seperti yang saya katakan diawal tadi, yakni proses adaptasi, kemudian bapak kepala atau bapak kasi sedang ada kegiatan yang menjadikan estimasi pelayanan tidak sesuai SOP, kemudian akses masih terbatas karena tidak seluruh masyarakat memahami teknologi, dan terkadang juga terjadi kendala teknis.”¹⁵⁸

¹⁵⁷*Ibid.*

¹⁵⁸“Wawancara dengan Bapak Khoirul Anwar, S.E sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 09.30-10.16 WIB.”

Hal yang serupa juga dinyatakan oleh Ibu Dianne:

“Salah satu tantangan besar yang kami hadapi adalah menghadapi hambatan terhadap perubahan, terutama dari pegawai yang terbiasa dengan cara kerja manual. Untuk mengatasinya, kami mengadakan pelatihan dan sosialisasi tentang sistem “*Kembang Daman*” secara bertahap, serta mengundang pegawai yang sudah mahir menggunakan sistem ini untuk berbagi pengalaman.”¹⁵⁹

Disisi lain Bapak Helmi selaku pembuat sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” juga menyampaikan beberapa dampak yang terjadi setelah adanya “*Kembang Daman*”, beliau menyampaikan bahwa:

“Jadi mas “*Kembang Daman*” ini memungkinkan penyelesaian urusan administratif keagamaan agama secara *online* dengan cepat dan mudah, mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan masyarakat, sehingga mereka tidak perlu lagi jauh-jauh datang ke Kantor Kemenag Kabupaten Jombang. Selain itu, sistem informasi manajemen ini meningkatkan aksesibilitas layanan keagamaan terutama bagi masyarakat di daerah terpencil, memungkinkan mereka mengakses layanan tanpa perjalanan jauh dan melacak status permohonan secara real-time, tanpa disadari hal ini juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.”¹⁶⁰

Lebih lanjut beliau juga menambahkan bahwa:

“Namun kita juga tidak bisa tutup mata mas, pelayanan *online* yang disediakan “*Kembang Daman*” ini masih memiliki beberapa kekurangan seperti yang saya katakan di awal tadi sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” ini masih sebatas website, harapannya kedepan bisa menjadi sebuah aplikasi pelayanan yang ada di handphone. Kemudian yang kedua keterbatasan masyarakat, karena kurangnya pemahaman terhadap teknologi, terlebih untuk masyarakat yang berada pada usia lanjut.”¹⁶¹

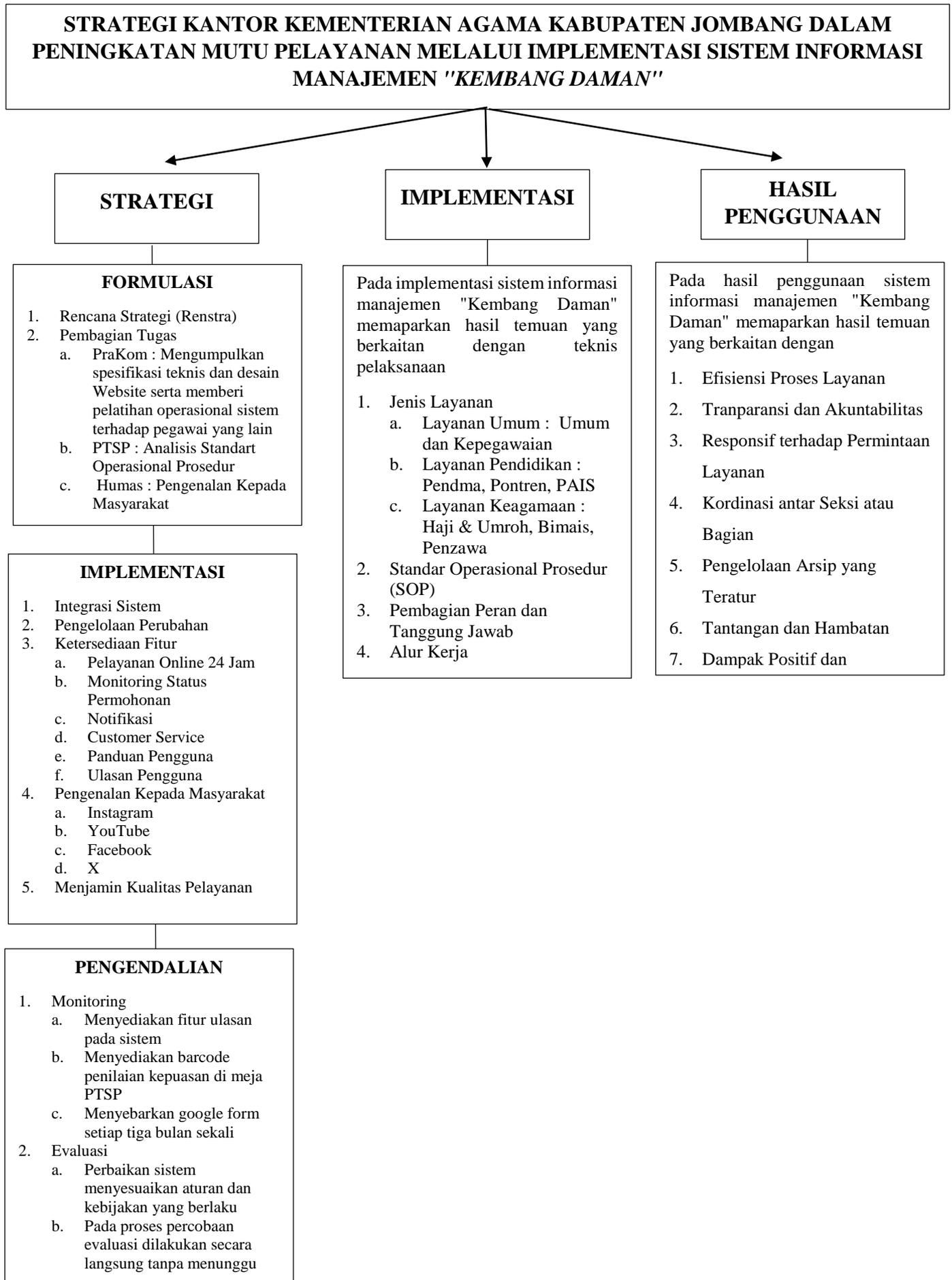
¹⁵⁹“Wawancara dengan Ibu Dianne Putri Kumalasari sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘*Kembang Daman*’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 10.20-11.00 WIB.”

¹⁶⁰“Wawancara dengan Bapak Helmi Budi Harsono, S.Kom sebagai Pranata Komputer pada Senin 06 Mei 2024 pukul 08.00-09.22 WIB.”

¹⁶¹*Ibid.*

Dalam implementasi dan penggunaan Sistem Informasi Manajemen “*Kembang Daman*”, sejumlah tantangan dan hambatan telah diidentifikasi. Tantangan utama termasuk proses adaptasi, kendala pada estimasi pelayanan karena kesibukan pejabat, keterbatasan akses karena minimnya pemahaman teknologi di kalangan masyarakat, dan kendala teknis yang mungkin terjadi. Upaya untuk mengatasi perubahan besar-besaran, terutama bagi pegawai yang terbiasa dengan cara kerja manual, dilakukan melalui pelatihan dan sosialisasi bertahap tentang sistem. Meskipun demikian, dampak positif dari “*Kembang Daman*” juga terlihat, seperti peningkatan aksesibilitas layanan keagamaan, penyelesaian administrasi secara cepat dan mudah, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas. Namun, masih ada kekurangan, seperti keterbatasan dalam pemahaman teknologi di kalangan masyarakat, yang berpotensi menjadi hambatan dalam optimalisasi pelayanan.

C. Bagan Hasil Temuan Penelitian



BAB V

PEMBAHASAN

Dalam wilayah Provinsi Jawa Timur hanya ada beberapa Kantor Kementerian Agama tingkat Kabupaten/Kota yang telah berhasil melaksanakan *digitilisasi* pada bidang pelayanan. Dapat dilihat pada bab sebelumnya bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang telah berhasil menerapkan *digitalisasi* pada bidang pelayanan yang diberi nama "*Kembang Daman*". Oleh karenanya, pada bab ini akan mengulas secara mendalam strategi implementasi Sistem Informasi Manajemen "*Kembang Daman*" dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang. Penelitian ini akan di kombinasikan dengan teori yang ada untuk mengetahui tiga fokus utama pembahasan ini yakni strategi, implementasi, dan hasil penggunaan dari sistem informasi manajemen "*Kembang Daman*" dalam meningkatkan mutu pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang.

A. Strategi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Melalui Implementasi Sistem Informasi Manajemen "*Kembang Daman*"

Keberhasilan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dalam menerapkan *digitalisasi* pada bidang pelayanan tidak luput dari strategi yang digunakan, dalam implementasi sistem informasi manajemen "*Kembang Daman*" mereka menerapkan tiga tahapan strategi yakni formulasi, implementasi, dan juga pengendalian. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Jhon A. Pearce dan Richard B. Robinson dalam buku Manajemen Strategi (Formulasi, Implementasi, Pengendalian) yang di tulis oleh

Krista menjelaskan bahwa strategi dibagi menjadi tiga tahapan yaitu formulasi, implementasi, dan pengendalian.¹⁶²

1. Tahap Formulasi

Pada tahap formulasi, pembuatan sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” telah masuk ke dalam radar rencana strategis Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang tahun 2020-2024 yang mana salah satu fokusnya adalah *transformasi digital*. Dalam penyusunan renstra, Kantor Kemenag Kabupaten Jombang melakukan analisis peluang, ancaman, kekuatan dan kelemahan yang dimiliki. Untuk mewujudkan rencana strategis tersebut maka dibuatlah tim yang bertujuan untuk menyusun berbagai opsi strategi, dan akhirnya memilih strategi khusus yang akan diimplementasikan

Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Jhon A. Pearce dan Richard B. Robinson, bahwasannya pada tahap ini melibatkan proses analisis mengenali peluang serta ancaman dari lingkungan eksternal organisasi, menilai kekuatan dan kelemahan internal, merumuskan tujuan jangka panjang, menyusun berbagai opsi strategi, dan akhirnya memilih strategi khusus yang akan diimplementasikan.¹⁶³

Sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” ini sendiri dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan baik eksternal kepada masyarakat maupun internal kepada pegawai. Melalui “*Kembang Daman*”, diharapkan permintaan layanan dari masyarakat dapat dikelola dengan lebih

¹⁶²Pearce dan Robinson, *Manajemen Strategi-Formulasi, Implementasi, Pengendalian*.

¹⁶³*Ibid.*

baik, efektif, cepat, dan tertata. Selain itu, sistem informasi ini juga bertujuan untuk memudahkan pendisposisian surat masuk sehingga perjalanan surat dapat terdeteksi dengan lebih mudah.

Disisi lain, menurut J. Salsu, strategi merupakan keahlian dalam mengaplikasikan kapabilitas dan sumber daya suatu organisasi guna mencapai tujuan melalui interaksi yang efisien dengan lingkungannya dalam situasi yang paling menguntungkan.¹⁶⁴ Teori tersebut sesuai dengan data yang ada dilapangan, bahwa dalam proses awal pembuatan dan juga masa percobaan sistem informasi “*Kembang Daman*” Kantor Kemenag Kabupaten Jombang melakukan rapat terlebih dahulu untuk meninjau kesiapan.

Di sisi lain, pada tahap awal pembuatan juga dilakukan pembentukan tim dan pembagian peran serta tanggung jawab yang terdiri dari bagian pranata komputer, bagian humas dan bagian PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu). Bagian pranata komputer yang diemban oleh Bapak Helmi Budi Harsono, bertanggung jawab atas speksifikasi teknis dan kebutuhan model desain pada sistem. Oleh karenanya pada tahap ini Bapak Helmi melakukan survey terhadap Kantor-Kantor Kemenag tingkat Kabupaten Kota yang sudah berhasil menerapkan *digitalisasi* pada bidang pelayanan. Di sisi lain, bagian PTSP atau pada sistem informasi manajemen masuk dalam bagian front office (FO) bertugas untuk menganalisis dan membuat standart

¹⁶⁴Salsu, *Pengambilan keputusan stratejik: untuk organisasi publik dan organisasi nonprofit*. hal. 77.

operasional prosedur. Kemudian bagian humas bertugas untuk mengenalkan sistem informasi manajemen "*Kembang Daman*" kepada masyarakat.

Selanjutnya untuk menjamin bahwa seluruh formulasi yang akan dilakukan terjamin dan meminimalisir kesalahan pada tahap pelaksanaan, maka sebelum sistem informasi manajemen "*Kembang Daman*" dioperasikan, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang melakukan pelatihan dan uji coba secara internal terlebih dahulu. Hal ini untuk memastikan fungsionalitas dan mengidentifikasi bug atau kekurangan yang terjadi pada sistem, dengan bagian PTSP memastikan kesesuaian prototipe dengan standar operasional yang telah dianalisis. Setelah uji coba internal, semua pegawai yang berperan dalam pengoperasian "*Kembang Daman*" memberikan masukan dan saran, yang digunakan untuk perbaikan dan penyesuaian lebih lanjut.

2. Tahap Implementasi

Dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen "*Kembang Daman*" di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang terdapat upaya strategis untuk meningkatkan mutu pelayanan publik. Strategi ini mencakup berbagai langkah penting yang dirancang untuk memastikan bahwa sistem baru ini tidak hanya berhasil terintegrasi dengan baik ke dalam proses yang ada, tetapi juga mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Dalam untuk menciptakan pelayanan yang lebih responsif dan berkualitas tinggi, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang berfokus pada penataan ulang posisi pegawai, pengelolaan perubahan,

penyediaan fitur-fitur inovatif, serta pengenalan dan pelatihan kepada pegawai.

Hal tersebut sesuai dengan teori yang di kemukakan oleh Jhon A. Pearce dan Richard B. Robinson, pada tahap ini organisasi atau lembaga diharuskan mampu menetapkan tujuan perperiode, merumuskan kebijakan, menginspirasi karyawan, dan mengalokasikan sumber daya agar strategi yang telah diatur dapat diimplementasikan.¹⁶⁵

a. Integrasi “*Kembang Daman*” Dengan Sistem Pelayanan Yang Sudah Ada

Keberhasilan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dalam menerapkan sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” tidak terlepas pada keberhasilan proses integrasi sistem pelayanan “*Kembang Daman*” dengan sistem pelayanan yang sudah ada sebelumnya.

Dalam penelitian sebelumnya berjudul “*Upaya Peningkatan Mutu Layanan Publik Melalui Digitalisasi*” yang di tulis oleh Ani Yunaningsih, Diani Indah, dan Fajar Eryanto menjelaskan bahwa salah satu faktor penentu dari keberhasilan dalam meningkatkan mutu pelayanan melalui *digitalisasi* adalah pada proses integrasi sistem pelayanan digital dengan sistem pelayanan yang sudah ada sebelumnya.¹⁶⁶

¹⁶⁵Pearce dan Robinson, *Manajemen Strategi-Formulasi, Implementasi, Pengendalian*.

¹⁶⁶Yunaningsih, Indah, dan Eryanto Septiawan, “Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi.”

Jika mengacu pada teori strategi yang kemukakan oleh Jhon dan Robinson salah satu poinnya adalah penepatan sumber daya yang merinci pada tujuan. Maka dalam proses integrasi yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang sudah sesuai dengan teori yang ada. Kerena dalam proses ini Kantor Kemenag Kabupaten Jombang melakukan penataan ulang posisi pegawai, dengan meletakan pegawai yang memilik keterampilan dalam teknologi informasi di bagian PTSP atau Front Office. Dengan adanya penataan ulang ini bertujuan meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam proses pelaksanaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan diawal.

Di sisi lain, pada proses ini juga Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang juga melakukan pengelompokan pada jenis layanan yang disediakan. Pengelompokan jenis pelayanan dibagi menjadi empat kelompok, yakni pelayanan umum, pendidikan, keagamaan, dan haji umroh. Pengelompokan tersebut bertujuan untuk memudahkan dalam integrasi sistem pelayanan. Selain dapat memudahkan pimpinan dalam memantau, hal ini juga dapat memudahkan para pegawai dalam proses adaptasi, karena setiap pegawai berfokus pada satu.

b. Pengelolaan Perubahan

Dalam proses perubahan sistem pelayanan, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang memiliki beberapa taktik untuk mengelola peubahan. Taktik ini bertujuan untuk meminimalisir kesalahan selama proses perubahan dan juga untuk mengontrol perubahan yang terjadi

agar tujuan dari penerapan sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” dapat tercapai.

Dalam sebuah penelitian yang dilakukan oleh Asri Rizal dan kawan-kawan dari program studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen IMMI, DKI Jakarta, dengan judul penelitian “*Manajemen Perubahan Di Era Digital: Tantangan Dan Peluang Bagi Adaptasi Organisasi*”, menjelaskan bahwa untuk mencapai keberhasilan suatu program perubahan maka setiap orang dalam oraganisasi harus siap dan mampu merubah perilakunya. Hal ini sangat bergantung pada apa yang mempengaruhi perilaku dan apa saja yang mendorong seseorang untuk berubah. Faktor-faktor internal yang diduga mempengaruhi perilaku meliputi: keyakinan, lingkungan dan visi organisasi.¹⁶⁷

Ada beberapa strategi dalam mengelola perubahan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang, diantaranya komunikasi terbuka yang jelas dan transparan, dari pimpinan Kantor Kemenag Kabupaten Jombang melakukan komunikasi terbuka yang jelas dan transparan. Yakni menyampaikan apa tujuan dari perubahan pelayanan yang sebelumnya offline menjadi pelayanan *online* dan alasan kenapa harus melakukan perubahan tersebut. Hal ini dapat mendorong para pegawai untuk menerima dan bersedia untuk melakukan perubahan.

¹⁶⁷Asril Rizal et al., “Manajemen Perubahan Di Era Digital: Tantangan Dan Peluang Bagi Adaptasi Organisasi,” *BULLET : Jurnal Multidisiplin Ilmu* 2, no. 4 (2023): 933–41.

Selain itu, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang juga melibatkan para pegawai dalam proses perubahan dari awal hingga akhir. Dengan melibatkan pegawai secara aktif, mereka merasa menjadi bagian dari perubahan dan lebih termotivasi untuk berpartisipasi. Pelatihan dan pengembangan internal juga dilakukan untuk memastikan pegawai memiliki keterampilan yang diperlukan untuk beradaptasi dengan perubahan.

Pembagian tugas yang jelas merupakan strategi lain yang digunakan untuk memastikan setiap orang tahu peran dan tanggung jawab mereka dalam proses perubahan. Hal ini mencegah kebingungan dan meningkatkan efisiensi kerja. Pendekatan perubahan yang dilakukan secara bertahap membantu pegawai menyesuaikan diri dengan perubahan tanpa merasa terbebani, sehingga transisi dapat berjalan lebih mulus.

Penghargaan dan pengakuan kepada pegawai yang berkontribusi positif dalam proses perubahan juga diberikan. Memberikan penghargaan ini dapat meningkatkan motivasi dan kepatuhan pegawai, mendorong mereka untuk terus mendukung dan beradaptasi dengan perubahan yang ada.

Secara keseluruhan, data yang diperoleh selaras dengan penelitian sebelumnya bahwa perubahan perilaku individu adalah kunci untuk keberhasilan program perubahan. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang telah menerapkan berbagai strategi yang efektif untuk mengelola perubahan, menciptakan lingkungan yang mendukung,

dan meningkatkan kesiapan pegawai untuk beradaptasi, sehingga memaksimalkan keberhasilan implementasi perubahan tersebut.

c. Ketersediaan Fitur

Dalam proses implementasi sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*”, Kantor Kemenag Kabupaten Jombang memiliki strategi tersendiri yakni dengan menyediakan fitur-fitur pada sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Ketersediaan fitur menjadi peran penting dalam sistem informasi manajemen, fitur yang ada juga dapat mencerminkan kualitas dari sistem informasi manajemennya. Semakin banyak fitur yang dapat memudahkan pengguna maka semakin baik pula sistem informasi manajemen yang dibuat.

Stoner menggambarkan sistem informasi manajemen yang baik merupakan serangkaian sistem informasi yang saling berinteraksi, bertujuan untuk menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu kepada manajemen. Informasi ini sangat penting untuk mendukung proses pengambilan keputusan dan memfasilitasi pelaksanaan tugas-tugas manajemen, termasuk perencanaan, pengendalian, dan operasional organisasi, dengan cara yang efektif.¹⁶⁸

Stoner menggambarkan Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang baik sebagai serangkaian sistem informasi yang berinteraksi untuk menyediakan informasi akurat dan tepat waktu kepada manajemen.

¹⁶⁸Eti, Rahayuningsih, dan Yanti, *Sistem informasi manajemen pendidikan*.

Informasi ini sangat penting untuk mendukung proses pengambilan keputusan dan memfasilitasi pelaksanaan tugas-tugas manajemen, termasuk perencanaan, pengendalian, dan operasional organisasi dengan cara yang efektif. Berdasarkan teori yang dipaparkan oleh Stoner, untuk mewujudkan SIM yang berkualitas, penyediaan fitur harus didasarkan pada tujuan untuk menyediakan informasi yang akurat dan relevan. Hal tersebut sesuai dengan penerapan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang.

Sistem Informasi Manajemen "*Kembang Daman*" di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang menyediakan berbagai fitur layanan yang dapat diakses kapan saja, meskipun pengerjaan permohonan layanan tetap dilakukan sesuai jam kerja kantor. Fitur ini meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan, mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan oleh masyarakat. Dengan adanya akses layanan yang mudah dan efisien, masyarakat dapat lebih mudah mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan tanpa harus terkendala waktu dan jarak.

Fitur lain yang disediakan adalah monitoring status permohonan, yang memungkinkan masyarakat melacak status permohonan secara real-time. Sistem ini memberikan informasi mengenai proses pengolahan permohonan dan memberi tahu kapan permohonan selesai diproses. Fitur ini meningkatkan transparansi dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap proses pelayanan, karena mereka dapat melihat langsung perkembangan permohonan mereka tanpa perlu

menunggu informasi dari petugas. Selain itu, fitur notifikasi pada “*Kembang Daman*” mengirimkan pengingat atau notifikasi kepada masyarakat terkait tenggat waktu permohonan atau proses pelayanan yang sedang berlangsung. Notifikasi ini juga berfungsi sebagai penghubung antara admin dan pengguna layanan, membantu masyarakat tetap terinformasi tentang status permohonan mereka dan tenggat waktu yang harus dipenuhi. Hal ini mengurangi risiko terlewatnya batas waktu penting dan meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap prosedur layanan.

Fitur customer service yang disediakan melalui live chat memungkinkan pengguna berkomunikasi langsung dengan admin jika terjadi kendala atau permasalahan selama proses pengajuan permohonan. Fitur ini memastikan kenyamanan pengguna dan memberikan solusi cepat terhadap masalah yang dihadapi. Meski saat ini fitur customer service hanya tersedia melalui live chat, kehadirannya sudah sangat membantu dalam memberikan dukungan kepada pengguna.

Fitur panduan pengguna memastikan bahwa semua pengguna, termasuk mereka yang kurang familiar dengan teknologi, dapat dengan mudah memanfaatkan layanan yang tersedia. Panduan ini, meskipun hanya berbentuk gambar dalam file PDF, membantu mengurangi kesalahan dalam penggunaan, meningkatkan efisiensi, dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik secara keseluruhan.

Fitur ulasan pengguna memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan pendapat, saran, atau keluhan terkait layanan yang diterima. Dengan memberikan rating dan komentar, masyarakat dapat berkontribusi dalam perbaikan dan peningkatan kualitas layanan. Kantor Kementerian Agama menggunakan umpan balik ini untuk terus memperbaiki pelayanan mereka berdasarkan pengalaman langsung dari masyarakat.

Secara keseluruhan, Sistem Informasi Manajemen “*Kembang Daman*” di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang mencerminkan prinsip-prinsip SIM yang baik menurut Stoner. Sistem ini dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas, transparansi, efisiensi, dan kualitas pelayanan. Dengan berbagai fitur yang mendukung keterbukaan informasi dan umpan balik dari pengguna, “*Kembang Daman*” berhasil menerapkan strategi manajemen informasi yang efektif, membantu kantor ini mencapai tujuan pelayanan publik yang lebih baik dan memuaskan masyarakat.

d. Pengenalan Kepada Masyarakat

Menurut Tjiptono, pengertian strategi pemasaran adalah alat fundamental yang dirancang untuk mencapai tujuan perusahaan dengan mengembangkan keunggulan daya saing yang berkesinambungan melewati pasar yang dimasuki, dan program pemasaran yang digunakan untuk melayani pasar target tersebut.¹⁶⁹

¹⁶⁹Marissa Grace Haque-fawzi et al., *STRATEGI PEMASARAN Konsep, Teori dan Implementasi*, Pascal Books, 2022, <http://repository.ibs.ac.id/id/eprint/4973>.

Teori tersebut selaras dengan data yang ada di lapangan, bahwasanya di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang telah menerapkan beberapa strategi untuk memperkenalkan sistem informasi manajemen "*Kembang Daman*" kepada masyarakat, selain bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas, di sisi lain juga bertujuan untuk meningkatkan keunggulan dari kantor kementerian agama tingkat kabupaten kota yang ada di Jawa timur. Salah satu strategi utama yang dilakukan Kantor Kemenag Kabupaten Jombang adalah sosialisasi yang dilakukan baik secara online maupun offline. Media online yang digunakan meliputi media sosial, website resmi, dan sistem informasi internal. Melalui platform ini, masyarakat dapat mempelajari cara penggunaan sistem, fitur-fitur yang tersedia, dan manfaatnya. Selain itu, materi tambahan seperti brosur, pamflet, dan video tutorial di YouTube disediakan untuk panduan lebih lanjut, sehingga masyarakat memiliki berbagai sumber informasi yang bisa diakses kapan saja.

Di sisi lain, sosialisasi offline dilakukan oleh petugas di PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) yang memberikan panduan langsung kepada masyarakat saat mereka mengurus surat permohonan. Pendekatan ini memastikan bahwa masyarakat yang mungkin kurang familiar dengan teknologi tetap mendapatkan pemahaman yang jelas mengenai penggunaan sistem "*Kembang Daman*". Bagian humas bertanggung jawab atas pelaksanaan sosialisasi ini, memastikan bahwa informasi mengenai sistem mencapai audiens target dengan efektif dan efisien.

Digital marketing memainkan peran penting dalam strategi pengenalan dan promosi sistem “*Kembang Daman*”. Aktivitas digital marketing melibatkan berbagai media berbasis internet untuk mencapai target pasar yang lebih luas dan spesifik. Blog digunakan untuk membagikan konten berkualitas dan relevan yang dapat menarik perhatian audiens. Website berfungsi sebagai pusat dari segala aktivitas digital marketing, menyediakan informasi dan interaksi langsung dengan pelanggan. Melalui email marketing, Kantor Kementerian Agama dapat mengirimkan pesan yang dipersonalisasi, meningkatkan keterlibatan dan konversi.

Jejaring sosial seperti Facebook, Instagram, Twitter atau X memungkinkan interaksi langsung dengan audiens, membangun komunitas, dan menciptakan konten yang menarik untuk meningkatkan brand awareness. Penggunaan media sosial juga memungkinkan kantor Kementerian Agama untuk memantau umpan balik dari masyarakat dan berinteraksi secara real-time.

Salah satu keunggulan utama dari digital marketing adalah kemampuannya untuk mengukur dan menganalisis efektivitas kampanye secara real-time. Data yang diperoleh dari berbagai platform digital memungkinkan Kantor Kementerian Agama untuk mengoptimalkan strategi pemasaran mereka. Analisis ini membantu dalam menilai keberhasilan kampanye, memahami perilaku audiens, dan melakukan penyesuaian yang diperlukan untuk mencapai hasil yang lebih baik. Dengan demikian, digital marketing tidak hanya

meningkatkan visibilitas dan penjualan tetapi juga membantu dalam membangun hubungan yang lebih kuat dan lebih personal dengan pelanggan.¹⁷⁰

Secara keseluruhan data lapangan sesuai dan selaras dengan teori maupun hasil penelitian terdahulu, hal ini diperkuat dengan kombinasi antara strategi sosialisasi langsung dan digital marketing yang diterapkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang telah berhasil memperkenalkan sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” kepada masyarakat dengan efektif. Melalui berbagai media dan pendekatan, masyarakat dapat memahami dan memanfaatkan sistem ini dengan lebih baik. Digital marketing memungkinkan jangkauan yang lebih luas dan interaksi yang lebih mendalam dengan audiens, sementara sosialisasi langsung memastikan bahwa semua lapisan masyarakat mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Dengan pendekatan ini, Kantor Kementerian Agama berhasil meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem “*Kembang Daman*”.

e. Menjaga Kualitas Pelayanan

Salah satu elemen mutu yang dikemukakan oleh Edward Sallis adalah *quality assurance* atau penjaminan mutu, hal ini sangat penting untuk memastikan konsistensi dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.¹⁷¹

¹⁷⁰Haque-fawzi et al.

¹⁷¹Sallis, *Total Quality Management in Education*.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang mengeluarkan maklumat pada 23 Januari 2024, sebagai bagian dari strategi untuk menjamin kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan bahwa kantor ini sangat memperhatikan kualitas pelayanan, yang dibuktikan dengan penerbitan maklumat pelayanan. Kenyamanan dan kepuasan masyarakat menjadi prioritas utama, terbukti dari berbagai metode yang digunakan untuk menilai dan menjaga kepuasan masyarakat.

Untuk menilai dan menjaga kepuasan masyarakat, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang menggunakan beberapa metode. Mereka memanfaatkan komentar atau ulasan di sistem informasi dan melakukan survei dengan barcode di meja PTSP serta Google Form yang disebarakan setiap triwulan. Survei ini mencakup aspek-aspek seperti kemudahan akses, kualitas pelayanan, responsivitas petugas, dan kepuasan akhir pengguna. Selain itu, umpan balik langsung juga diterima melalui sistem "*Kembang Daman*".

Kinerja layanan dipantau secara rutin untuk mengidentifikasi area yang perlu perbaikan dan untuk meningkatkan pelayanan. Pelatihan bagi pegawai tentang pentingnya pelayanan yang berkualitas dan cara memberikan pelayanan yang ramah, efisien, dan responsif dilakukan secara berkelanjutan. Hal ini bertujuan agar setiap interaksi dengan masyarakat memberikan pengalaman yang positif dan memuaskan.

Hal di atas telah sesuai dengan teori upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk meraih peningkatan kualitas layanan ini,

manajemen perlu menerapkan teknik-teknik yang berfokus pada kebutuhan pelanggan, mengadopsi pendekatan *Citizen's Charter* (Maklumat Pelayanan). Pendekatan ini menempatkan pengguna layanan sebagai fokus utama, mempertimbangkan kebutuhan dan kepentingan mereka dalam seluruh proses penyelenggaraan pelayanan publik.¹⁷²

Dengan demikian, strategi ini tidak hanya memastikan layanan berkualitas tetapi juga membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang.

3. Tahap Pengendalian

Tahap pengendalian strategi, tahap yang terakhir ini adalah tahapan dimana dapat diketahui apakah strategi yang telah ditetapkan berjalan sesuai dengan yang diharapkan secara tidak langsung proses monitoring dan evaluasi dijalankan pada tahap ini. Pengendalian strategi adalah alat utama untuk mengetahui informasi tersebut. Strategi dapat dimodifikasi karena faktor internal dan eksternal secara konstan berubah.¹⁷³

Tahapan pengendalian menjadi esensial dalam memastikan keberhasilan suatu sistem atau program. Dalam hal ini, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang mengadopsi proses monitoring dan evaluasi yang disesuaikan dengan aturan dan kebijakan yang berlaku. Menurut Bapak Helmi Budi Harsono, pembuat sistem informasi "*Kembang*

¹⁷²N K Riani, "Strategi peningkatan pelayanan publik," *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2021, <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/489>.

¹⁷³Nawawi, *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan dengan Ilustrasi di Bidang Pendidikan*.

Daman”, sebelumnya layanan pendaftaran TPQ (Taman Pendidikan Al-Quran) telah tersedia di Kembang Daman. Namun, dengan diluncurkannya sistem informasi SIPDAR Online oleh pusat, yang memungkinkan akses langsung masyarakat terhadap layanan ini, maka layanan pendaftaran TPQ di Kembang Daman dinonaktifkan. Langkah ini diambil untuk mencegah duplikasi dan memastikan efisiensi dalam pelayanan.

Dalam proses monitoring dan evaluasi pelayanan “*Kembang Daman*”, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang mengikuti serangkaian tahapan yang telah ditetapkan. Bapak Anwar, salah satu admin “*Kembang Daman*”, menjelaskan bahwa tahap awal melibatkan persiapan dan perencanaan, termasuk penetapan indikator kinerja seperti waktu respon, kepuasan masyarakat, dan jumlah layanan yang diproses. Setelah itu, dilakukan uji coba selama satu minggu sebelum peluncuran resmi, dengan fokus pada adaptasi pegawai, identifikasi bug, dan pemantauan respons masyarakat. Setiap masalah teknis yang muncul langsung diperbaiki, sementara masalah tersebut dicatat sebagai bahan evaluasi untuk diakses di akhir bulan.

Pada bulan pertama setelah peluncuran, fokus utama adalah memperbaiki masalah dan kekurangan yang teridentifikasi, serta menindaklanjuti dengan perbaikan, penambahan fitur, dan peningkatan keamanan sistem. Monitoring secara berkala dilakukan setiap minggu dengan mencatat jumlah pengguna aktif, jenis layanan yang sering digunakan, dan masalah teknis yang muncul. Pendekatan monitoring dan

evaluasi yang berkelanjutan diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan “*Kembang Daman*” dari waktu ke waktu.

Data tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Jhon A. Pearce dan Richard Robinson berpendapat bahwa pada tahap pengendalian strategi, merupakan tahapan yang terakhir dimana dapat diketahui apakah strategi yang telah ditetapkan berjalan sesuai dengan yang diharapkan secara tidak langsung proses monitoring dan evaluasi dijalankan pada tahap ini. Pengendalian strategi adalah alat utama untuk mengetahui informasi tersebut. Strategi dapat dimodifikasi karena faktor internal dan eksternal secara konstan berubah.¹⁷⁴

B. Penerapan Sistem Informasi Manajemen “*Kembang Daman*” Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kantor Kemenag Kabupaten Jombang

Penerapan merupakan fase paling kompleks dalam sebuah proyek, di mana semua rencana yang telah disusun diuji dan hasil akhirnya sangat bergantung pada bagaimana proses ini dijalankan. Tantangan utama dalam implementasi adalah menerjemahkan konsep dan strategi yang telah dirumuskan menjadi tindakan konkret dan efisien. Keberhasilan atau kegagalan pada tahap ini tidak hanya bergantung pada perencanaan yang baik, tetapi juga pada eksekusi yang tepat, koordinasi yang efektif, serta kemampuan untuk mengatasi masalah yang muncul dengan cepat dan tepat.¹⁷⁵

¹⁷⁴Pearce dan Robinson, *Manajemen Strategi-Formulasi, Implementasi, Pengendalian*.

¹⁷⁵L I Mindarti, C Saleh, dan A P Galih, “Penerapan Inovasi Sistem Informasi Manajemen Guna Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik,” *JMM (Jurnal Masyarakat ...)*, 2022, <https://journal.ummat.ac.id/index.php/jmm/article/view/6336>.

Model implementasi yang dibuat oleh Van Meter dan Van Horn pada tahun 1975 menyoroti enam aspek kunci yang perlu diperhatikan dalam implementasi kebijakan. Aspek-aspek ini mencakup kejelasan standar dan tujuan kebijakan, dukungan sumber daya yang memadai, efektivitas komunikasi antar organisasi, dukungan dari kelompok pelaksana, pertimbangan terhadap kondisi sosial dan ekonomi, serta disposisi implementator. Van Meter dan Van Horn mendefinisikan implementasi sebagai tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok, baik dari pemerintah maupun swasta, yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam kebijakan.¹⁷⁶

Teori tersebut sesuai dengan data yang peneliti peroleh di lapangan, bahwa dalam konteks penerapan sistem informasi manajemen "*Kembang Daman*", yang menjadi fokus utama adalah pada aspek teknis pelaksanaan. Ini mencakup jenis pelayanan yang tersedia, standar operasional prosedur (SOP) yang digunakan, pembagian peran dan tanggung jawab, serta alur kerja sistem. Setiap elemen ini memainkan peran krusial dalam memastikan bahwa sistem berjalan lancar dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Penekanan pada detail teknis dan operasional selama fase implementasi sangat penting untuk mencapai hasil yang diharapkan. Dengan memastikan setiap aspek teknis dan prosedural diurus dengan baik, sistem informasi manajemen "*Kembang Daman*" dapat mencapai keberhasilan jangka panjang. Hal ini tidak hanya memastikan bahwa sistem berfungsi dengan baik sejak awal, tetapi juga memberikan dasar yang kuat untuk perbaikan dan pengembangan di masa mendatang.

¹⁷⁶Pramono, *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*.

1. Jenis Layanan

Pada Sistem Informasi Manajemen “*Kembang Daman*”, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang mengelompokkan pelayanan menjadi tiga kategori pelayanan, diantaranya: layanan umum, layanan pendidikan, dan layanan keagamaan. Layanan Umum, meliputi bidang umum dan kepegawaian. Kemudian layanan pendidikan, meliputi pendidikan madrasah, pendidikan pondok pesantren, dan pendidikan agama Islam. Selanjutnya kategori yang terakhir yakni layanan keagamaan, meliputi pelayanan haji dan umroh, bimbingan masyarakat Islam, serta penyelenggara zakat dan wakaf.

2. *Standart Operasional Prosedur (SOP)*

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang mendokumentasikan langkah-langkah rutin atau berulang dalam suatu organisasi untuk memastikan tugas-tugas dilakukan dengan cara yang konsisten, efisien, dan sesuai dengan standar kualitas serta peraturan yang berlaku. SOP membantu meningkatkan kualitas dan efisiensi kerja, memastikan konsistensi hasil, memberikan panduan bagi karyawan baru, dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan kebijakan organisasi.

Pada sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” sendiri memiliki standar oprasional prosedur yang berbeda-beda pada setiap permohonan layanan yang diajukan. Pada SOP “*Kembang Daman*”

mencakup kualifikasi pelayanan, tujuan, ruang lingkup, persyaratan, waktu, dan juga biaya.

3. Pembagian Peran dan Tanggung Jawab

Dalam penerapan sistem informasi manajemen "*Kembang Daman*", pembagian peran dan tanggung jawab menjadi faktor kunci untuk memastikan operasional yang efektif dan efisien. Setiap pegawai, termasuk front office (FO), back office (BO), Kasubag, Kepala Kantor, dan Arsiparis, memiliki peran spesifik yang harus dijalankan dengan baik. Bapak Anwar, bagian dari front office, menjelaskan bahwa ada dua jenis layanan dalam sistem ini, yaitu surat masuk dan surat keluar. Hal ini juga ditegaskan oleh Ibu Dianne, yang menekankan pentingnya memahami dua jenis layanan tersebut sebelum membahas pembagian tugas.

Pelayanan surat masuk melibatkan beberapa tahapan. Pertama, FO menerima surat masuk, menginput detailnya di form "*Kembang Daman*", dan meneruskannya ke Kepala Kantor. Kepala Kantor kemudian mempelajari surat tersebut dan mendisposisikannya ke Kasubag Tata Usaha. Kasubag Tata Usaha melanjutkan disposisi ke Kepala Seksi atau melaksanakannya sendiri. Kepala Seksi kemudian menerima disposisi dan melanjutkannya ke BO atau melaksanakannya sendiri. Akhirnya, BO menerima disposisi, melaksanakan perintah, dan mengarsipkan surat tersebut.

Untuk pelayanan surat keluar, prosesnya dimulai dengan FO yang menerima surat masuk, memverifikasi permintaan layanan online, dan mengarahkannya ke BO di masing-masing seksi. BO kemudian menerima

surat masuk, melakukan verifikasi, dan memproduksi output suratnya, kemudian mengirimkannya ke Kepala Seksi untuk paraf. Kepala Seksi memverifikasi surat dan memberi paraf, mengirimkannya kembali ke BO jika diperlukan perbaikan. Setelah itu, surat dikirim ke Kasubag Tata Usaha untuk paraf. Kasubag Tata Usaha memverifikasi surat, memberi paraf, dan mengirimnya ke Kepala Kantor untuk tanda tangan. Terakhir, Arsiparis memberi stempel dan nomor surat sebelum diluncurkan kepada masyarakat dan diarsipkan.

Pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas ini bertujuan untuk memastikan operasional sistem “*Kembang Daman*” berjalan efektif dan efisien. Dengan peran yang terdefinisi dengan baik, setiap pegawai dapat menjalankan tugasnya dengan optimal, memastikan bahwa proses surat masuk dan surat keluar berjalan lancar dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Untuk memudahkan para pembaca maka peneliti membuat tabel sebagai berikut:

Tabel 5.1 Peran dan Tanggung Jawab Layanan untuk Surat Keluar Kembang Daman

No	Personil	Tanggung Jawab
1	User/Masyarakat/Instansi Luar	Membuat Akun pada pendaftaran akun. Melakukan login dan memilih layanan dan memenuhi segala persyaratannya untuk di upload. Memberikan Pelilaian Bintang 1-5 dan memberi komentar
2	Front Office (FO)	Menerima Surat Masuk, verifikator permintaan layanan online dan mengarahkan surat masuk kepada BO di masing-masing seksi

3	Back Office (BO)	<p>Menerima surat masuk dari FO (dari permintaan layanan oleh masyarakat) untuk diverifikasi sesuai persyaratan layanan dan ditindak lanjuti untuk produksi output suratnya.</p> <p>Melanjutkan produksi surat output ke kepala seksi untuk dimintakan paraf.</p>
4	Kepala Seksi/Koordinator Umum/Kepegawaian,	<p>Menerima produksi surat dari BO (untuk layanan oleh masyarakat) untuk diverifikasi lebih lanjut selanjutnya di beri paraf.</p> <p>Bila ada kekurangan maka berhak mengirim kembali ke BO untuk diperbaiki.</p> <p>Melanjutkan surat tersebut ke Kasubag Tata Usaha untuk dimintakan paraf.</p>
5	Kasubag Tata Usaha	<p>Menerima surat dari Kepala Seksi untuk diverifikasi lebih lanjut selanjutnya di beri paraf.</p> <p>Bila ada kekurangan maka berhak mengirim kembali ke Kepala Seksi untuk diperbaiki.</p> <p>Melanjutkan surat tersebut ke Kepala Kantor untuk dimintakan Tanda Tangan.</p>
6	Kepala Kantor	<p>Menerima surat dari Kepala Sub Bagian Tata Usaha untuk diverifikasi lebih lanjut selanjutnya di beri kan Tanda Tangan.</p> <p>Melanjutkan ke Arsiparis agar surat diberikan stempel dan nomor surat.</p>
7	Arsiparis	<p>Menerima surat dari Kepala dan memberikan stempel dan nomor surat.</p> <p>Meluncurkan surat ke masyarakat melalui aplikasi dan mengarsipkannya</p>

Tabel 5.2 Peran dan Tanggung Jawab Layanan untuk Surat Masuk Kembang Daman

No	Personil	Tanggung Jawab
1	Front Office (FO)	Menerima Surat Masuk, menginput di form kembang daman secara detail serta meneruskan ke Kepala Kantor
2	Kepala Kantor	Menerima surat dari FO untuk dipelajari lebih lanjut selanjutnya di disposisikan ke Kasubag Tata Usaha
3	Kasubag Tata Usaha	Menerima disposisi surat masuk dari Kepala Kantor untuk melanjutkan disposisi ke kepala seksi atau dilaksanakan sendiri oleh Kasubag. Meneruskan ke Koordinator Umum untuk mengarsipkannya
4	Kepala Seksi	Menerima disposisi surat masuk dari Kasubag Tata Usaha dan melanjutkan disposisi ke Staf Pelaksana atau dilaksanakan sendiri oleh Kepala Seksi. Meneruskan ke BO untuk mengarsipkannya
5	BO (Back Office) / Pelaksana	Menerima disposisi surat masuk dari Kasi Melaksanakan disposisi atas perintah Kepala Seksi. Mengarsipkannya

4. Alur Kerja

Alur kerja dalam penerapan sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” mencakup beberapa proses penting yang melibatkan berbagai peran dan fungsi untuk memastikan kelancaran operasional dan kepuasan pengguna. Bapak Anwar, pegawai yang bertanggung jawab pada bagian front office (FO), menjelaskan bahwa ketika ada permintaan layanan dari

masyarakat atau instansi, langkah pertama adalah menerima dan memverifikasi ajuan tersebut. FO memeriksa dokumen dan informasi yang disertakan untuk memastikan kelengkapannya. Jika ada yang kurang atau tidak sesuai, ajuan tersebut dikembalikan kepada pengaju untuk diperbaiki.

Setelah ajuan diverifikasi dan dianggap lengkap, permintaan diteruskan ke back office (BO) sesuai dengan jenis layanan yang diminta. BO akan melakukan pemeriksaan lebih lanjut. Jika mereka menemukan bahwa dokumen masih belum lengkap atau ada kesalahan, mereka akan mengembalikannya kepada FO untuk ditindaklanjuti. Setelah dokumen dianggap lengkap dan sesuai, BO akan menerbitkan surat yang diperlukan dan melanjutkannya ke kepala seksi atau koordinator untuk diparaf. Kepala seksi atau koordinator kemudian memeriksa surat tersebut. Jika ada masalah, surat tersebut akan dikembalikan ke BO untuk diperbaiki. Jika semuanya beres, surat tersebut akan diteruskan ke Kasubag Tata Usaha (TU) untuk mendapatkan paraf berikutnya.

Kasubag TU memeriksa surat yang telah diparaf oleh kepala seksi atau koordinator. Jika ada kekurangan, surat tersebut dikembalikan untuk diperbaiki. Jika sudah sesuai, surat tersebut diteruskan ke kepala kantor untuk ditandatangani. Kepala kantor kemudian menerima surat dari Kasubag TU, memeriksanya sekali lagi, dan memberikan tanda tangannya jika semuanya sudah benar. Setelah surat ditandatangani, langkah selanjutnya adalah menyerahkan surat tersebut kepada arsiparis untuk diberi nomor surat dan stempel resmi. Setelah mendapatkan nomor surat dan stempel, arsiparis akan mengarsipkan salinan surat tersebut dan

mengirimkan surat asli kepada masyarakat atau instansi yang mengajukan permintaan.

Dengan demikian, alur kerja dalam penerapan sistem informasi manajemen "*Kembang Daman*" mencakup beberapa tahapan penting yang melibatkan berbagai peran dan fungsi yang jelas untuk memastikan kelancaran operasional dan kepuasan pengguna. Pembagian tugas yang jelas ini bertujuan untuk memastikan setiap permintaan layanan diproses dengan efisien dan akurat. Untuk memudahkan para pembaca maka peneliti membuatkan tabel sebagai berikut:

Tabel 5.1 Alur Surat Keluar Untuk Layanan Kembang Daman

No	Tugas	Pelaksana						
		Masyarakat /Instansi	FO	BO	Kasi/ Koord	Kasubag TU	Kepala	Arsiparis
1	Mengajukan Permintaan Layanan							
2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menerima Ajuan Masyarakat / Instansi & verifikasi dan ▪ Meneruskan ke BO sesuai permintaan mengembalikan ke masyarakat jika tidak sesuai 							
3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menerima Ajuan dari FO ▪ Mengembalikan ke FO jika tidak sesuai syarat ▪ Menerbitkan Surat ▪ Melanjutkan ke Kasi/Koord untuk paraf 							
4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menerima surat dari BO dan cek ▪ Mengembalikan ke BO jika tidak sesuai ▪ Melanjutkan ke Kasubag TU untuk paraf 							
5	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menerima surat dari Kasi/Koordinator dan cek ▪ Mengembalikan ke Kasi/Koordinator jika tidak sesuai ▪ Melanjutkan ke Kepala untuk Tanda Tangan 							
6	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menerima surat dari Kasubag TU ▪ Menandatangani Surat ▪ Melanjutkan ke Arsiparis untuk Stempel dan Penomoran 							
7	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menerima surat dari Kepala ▪ Memberi Nomor Surat ▪ Memberi Stempel ▪ Mengarsipkan ▪ Mengirim ke Masyarakat/Instansi 							
8	Selesai							

Tabel 5.2 Alur Surat Masuk Untuk Layanan Kembang Daman

No	Aktifitas	Pelaksana				
		FO	Kepala	Kasubag TU	Kasi/Ko ord	BO / Staf
1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menerima Surat Masuk dari Instansi / Pihak Eksternal ▪ Menginput Data Surat Masuk ▪ Mengirimkan ke Kepala 	○				
2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menerima Surat Masuk dari FO ▪ Mempelajari dan mendisposisi ke Kasubag TU 		□			
3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menerima Disposisi dari Kepala ▪ Menjalankan Disposisi untuk dirinya ▪ Mendisposisi Surat ke Kasi / Koordinator 			□		
4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menerima surat disposisi dari Kasubag TU ▪ Menjalankan Disposisi untuk dirinya ▪ Mendisposisi Surat ke BO / Staf 				□	
5	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menerima surat dari Kasi/Koordinator ▪ Menjalankan Disposisi untuk dirinya ▪ Mengarsipkan Surat 					□
8	Selesai					○

C. Hasil Penggunaan Sistem Informasi Manajemen “*Kembang Daman*” Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kantor Kemenag Kabupaten Jombang

Mengacu pada prinsip-prinsip sistem informasi manajemen adalah seperangkat aturan dan pedoman yang digunakan untuk merancang, mengembangkan, mengimplementasikan, dan memelihara sistem informasi yang efektif dan efisien dalam organisasi.¹⁷⁷

Dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang telah mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen “*Kembang Daman*”. Sistem ini dirancang untuk mempercepat, menyederhanakan, dan meningkatkan akurasi proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual. Dalam analisis ini, penulis akan mengevaluasi hasil penggunaan sistem “*Kembang Daman*” dalam berbagai aspek, termasuk efektivitas, efisiensi operasional, dan tingkat kepuasan pengguna. Melalui tinjauan data dan wawancara dengan para pemangku kepentingan serta kesesuaian dengan teori maupun indikator, penulis akan mengidentifikasi dampak positif, tantangan, serta kendala yang dihadapi selama implementasi. Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang kontribusi sistem “*Kembang Daman*” dalam meningkatkan kualitas layanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang.

¹⁷⁷Scott, *Prinsip-prinsip sistem informasi manajemen*.

1. Efisiensi Proses Layanan

Penggunaan Sistem Informasi Manajemen "*Kembang Daman*" telah memberikan dampak signifikan pada efisiensi proses layanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang. Proses administrasi yang sebelumnya manual, memakan waktu, dan rentan terhadap kesalahan, kini dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat. Otomatisasi proses penerimaan, verifikasi, dan pengolahan surat masuk dan keluar menjadi lebih terstruktur, mengurangi waktu tunggu, dan mempercepat alur kerja. Sistem ini membantu meminimalisir kesalahan yang sering terjadi dalam pengelolaan surat secara manual karena otomatis memeriksa kelengkapan dan validitas dokumen.

2. Transparansi dan Akuntabilitas

Sistem "*Kembang Daman*" memastikan setiap langkah dalam proses pelayanan terdokumentasi dengan baik, memungkinkan audit yang lebih mudah dan memastikan transparansi dalam pelayanan. Setiap interaksi dan transaksi dicatat dalam sistem, sehingga mudah dilacak dan diaudit jika diperlukan. Selain itu, pimpinan dapat memantau proses pelayanan secara real-time, memastikan setiap langkah sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan.

3. Responsivitas Terhadap Permintaan Layanan

Responsivitas terhadap permintaan layanan masyarakat meningkat karena sistem memungkinkan pemantauan dan penanganan permintaan secara lebih efisien. Layanan online memungkinkan masyarakat mengajukan permintaan layanan secara langsung, mengurangi kebutuhan

untuk datang ke kantor dan mempercepat proses pengajuan. Sistem juga memungkinkan pemberian umpan balik secara cepat kepada masyarakat mengenai status permintaan mereka, meningkatkan kepuasan pengguna.

4. Koordinasi Antar Seksi atau Bagian

Pembagian peran yang jelas dan alur kerja yang terstruktur dalam “*Kembang Daman*” meningkatkan koordinasi antar departemen di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang. Setiap pegawai memiliki peran dan tanggung jawab yang spesifik, mengurangi kebingungan dan meningkatkan efisiensi kerja. Sistem mendukung kolaborasi yang lebih baik antara front office, back office, kepala seksi, Kasubag Tata Usaha, kepala kantor, dan arsiparis.

5. Pengelolaan Arsip yang Teratur

Dengan sistem manajemen informasi yang terpusat, pengelolaan arsip menjadi lebih teratur dan mudah diakses. Surat-surat dan dokumen lain diarsipkan secara digital, memudahkan pencarian dan penyimpanan. Sistem juga memastikan bahwa data dan dokumen tersimpan dengan aman, mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan dokumen fisik.

6. Tantangan dan Hambatan

Dalam proses implementasi dan penggunaan Sistem Informasi Manajemen “*Kembang Daman*” tidak selalu berjalan mulus, terdapat berbagai tantangan dan hambatan yang dihadapi. Tantangan utama termasuk proses adaptasi pegawai terhadap teknologi baru, keterbatasan akses bagi masyarakat yang kurang paham teknologi, dan kendala teknis. Upaya untuk mengatasi hambatan ini termasuk pelatihan dan sosialisasi

bertahap kepada pegawai, serta pengenalan sistem secara bertahap kepada masyarakat.

7. Dampak Positif dan Kekurangan

Meskipun ada kendala, dampak positif dari “*Kembang Daman*” termasuk peningkatan aksesibilitas layanan, pengurangan biaya dan waktu untuk masyarakat, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas. Sistem ini memungkinkan penyelesaian urusan administratif keagamaan secara cepat dan mudah, terutama bagi masyarakat di daerah terpencil. Namun, ada beberapa kekurangan, seperti keterbatasan pemahaman teknologi di kalangan masyarakat dan sistem yang masih berupa website, yang diharapkan bisa dikembangkan menjadi aplikasi mobile di masa depan.

Secara keseluruhan, penggunaan Sistem Informasi Manajemen “*Kembang Daman*” di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang telah membawa peningkatan mutu pelayanan yang signifikan. Peningkatan efisiensi, akurasi, transparansi, dan responsivitas, serta pengelolaan arsip yang lebih baik, berkontribusi pada meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Sistem ini mendukung pegawai dalam menjalankan tugas mereka dengan lebih efektif dan efisien, meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan.

Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 mengenai Standar pelayanan pada Kementerian Agama menyatakan bahwa dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar

pelayanan harus dengan memperhatikan beberapa prinsip yakni sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparan, dan keadilan.¹⁷⁸

Di sisi lain, hasil penggunaan sistem informasi manajemen “*Kembang Daman*” menunjukkan hasil signifikan dalam peningkatan mutu pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang karena telah memenuhi beberapa indikator mutu pelayanan yang digunakan oleh instansi pemerintahan meliputi teknis kompetensi, akses ke layanan, interaksi manusia, keamanan, kenyamanan, kontinuitas layanan, efisiensi, dan efektivitas.¹⁷⁹

¹⁷⁸Keputusan Menteri Agama RI Nomor 109, “Standar pelayanan pada Kementerian Agama.”

¹⁷⁹Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI, 2012, *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012*, Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI, Hal. 20.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Strategi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dalam meningkatkan mutu pelayanan melalui implementasi sistem informasi manajemen "*Kembang Daman*" melaksanakan tiga tahapan strategi yakni formulasi, implementasi, dan juga pengendalian. Pada tahapan formulasi pembuatan sistem informasi manajemen "*Kembang Daman*" ke dalam Rencana Strategis (Renstra) tahun 2020-2024, dengan fokus pada transformasi digital untuk meningkatkan kualitas layanan baik kepada masyarakat maupun internal kepada pegawai. Tugas-tugas dalam implementasi sistem ini dibagi kepada beberapa bagian yakni PraKom mengumpulkan spesifikasi teknis, desain website, dan memberikan pelatihan operasional sistem, PTSP fokus pada analisis *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dan memastikan uji coba internal berjalan lancar, dan humas bertugas mengenalkan sistem kepada masyarakat melalui sosialisasi online dan offline, menggunakan berbagai media untuk mencapai audiens target secara efektif. Pada tahapan implementasi, strategi yang digunakan mencakup integrasi dengan sistem pelayanan sebelumnya, pengelolaan perubahan melalui komunikasi terbuka dan pelatihan pegawai, serta penyediaan fitur-fitur inovatif seperti pelayanan online 24 jam, monitoring status permohonan, notifikasi, customer service, panduan pengguna, dan ulasan pengguna. Sistem ini juga diperkenalkan kepada masyarakat melalui media sosial seperti *Instagram*, *YouTube*, *Facebook*,

dan X. Untuk menjaga kualitas pelayanan, kantor melakukan survei rutin, menerima umpan balik, mengadakan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai, dan menerbitkan maklumat pelayanan. Selanjutnya pada tahap pengendalian, strategi yang digunakan mencakup monitoring dan evaluasi yang ketat. Monitoring dilakukan dengan menyediakan fitur ulasan pada sistem, *barcode* penilaian kepuasan di meja PTSP, dan menyebarkan *Google Form* setiap tiga bulan sekali. Evaluasi dilakukan dengan memperbaiki sistem sesuai aturan dan kebijakan yang berlaku, serta melakukan evaluasi langsung selama proses percobaan tanpa menunggu.

2. Dalam implementasi sistem informasi manajemen "*Kembang Daman*", fokus utama adalah pada aspek teknis pelaksanaan, termasuk jenis layanan yang tersedia, *Standar Operasional Prosedur* (SOP), pembagian peran dan tanggung jawab, serta alur kerja sistem. Pembagian peran dan tanggung jawab yang jelas memastikan operasional yang efektif dan efisien, sementara SOP memastikan konsistensi dan kualitas layanan. Alur kerja yang terstruktur memastikan bahwa setiap permintaan layanan diproses dengan efisien dan akurat. Meskipun tantangan seperti proses adaptasi pegawai, keterbatasan akses masyarakat terhadap teknologi, dan kendala teknis terjadi, upaya untuk mengatasi hambatan tersebut melalui pelatihan dan sosialisasi bertahap telah dilakukan. Dengan demikian, implementasi sistem "*Kembang Daman*" memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi, akurasi, transparansi, dan responsivitas dalam pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang.

3. Implementasi Sistem Informasi Manajemen "Kembang Daman" di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang telah meningkatkan pelayanan mutu secara signifikan dengan mempercepat dan mengaktifkan proses administrasi yang manual sebelumnya. Sistem ini meningkatkan efisiensi, akurasi, transparansi, dan tanggung jawab dalam layanan, serta mempermudah pengelolaan arsip. Meskipun menghadapi tantangan dalam adaptasi teknologi dan keterbatasan akses, dampak positifnya meliputi peningkatan aksesibilitas, pengurangan biaya, dan peningkatan kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi peningkatan kualitas pelayanan yang diperkuat dengan terpenuhinya indikator mutu pelayanan dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, meliputi teknis kompetensi, akses ke layanan, interaksi manusia, keamanan, kenyamanan, kontinuitas layanan, efisiensi, dan efektivitas.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan:

1. Bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang Perlu adanya sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat guna meningkatkan aksesibilitas dan pemahaman mereka tentang manfaat serta cara penggunaan sistem ini, sehingga semua lapisan masyarakat dapat merasakan kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya. Perlu dilakukan penelitian kuantitatif untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat tentang seberapa efektif penerapan sistem informasi manajemen "Kembang Daman".

DAFTAR PUSTAKA

- Adabiyah, Diah Ayu Robiatul. “Strategi Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan SMA Negeri 1 Ngadiluwih.” Intitut Agama Islam Negeri Kediri, 2023. <http://etheses.iainkediri.ac.id/8909/>.
- Admin CNN Indonesia. “Database Kejaksaan RI Diretas, Hacker Sebut Jokowi dan UU ITE.” [indonesia.com](https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20210217152812-185-607441/database-kejaksaan-ri-diretas-hacker-sebut-jokowi-dan-uu-ite), 2021. <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20210217152812-185-607441/database-kejaksaan-ri-diretas-hacker-sebut-jokowi-dan-uu-ite>.
- . “Pakar Ulas Peretasan Situs DPR Jadi ‘Dewan Penghianat Rakyat.’” [cnnindonesia.com](https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20201008202241-185-556230/pakar-ulas-peretasan-situs-dpr-jadi-dewan-penghianat-rakyat), 2020. <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20201008202241-185-556230/pakar-ulas-peretasan-situs-dpr-jadi-dewan-penghianat-rakyat>.
- Admin IGID. “Laman Resmi Republik Indonesia • Portal Informasi Indonesia.” [indonesia.go.id](https://www.indonesia.go.id/mediapublik/detail/2093), 2023. <https://www.indonesia.go.id/mediapublik/detail/2093>.
- Admin web Kantor Kemenag Kabupaten Jombang. “Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang – Jalan Bupati R. Soedirman 26 Telp. (0321) 861321 Faksimili (0321) 861321 Jombang 61419.” kemenagkabjombang.my.id, 2023. <https://kemenagkabjombang.my.id/>.
- Admin Web Kantor Kemenag Kabupaten Jombang. “PPID – Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang.” [kemenagkabjombang.my.id](https://kemenagkabjombang.my.id/ppid/), 2023. <https://kemenagkabjombang.my.id/ppid/>.
- Admin Web Portal Kabupaten Jombang. “Profil Kabupaten | Portal Jombang.” <https://website.jombangkab.go.id/>, 2023. <https://website.jombangkab.go.id/profil/kabupaten/geografis>.
- Ayni, Nisa Nur. *Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di MAN 2 Ponorogo*. [etheses.iainponorogo.ac.id](http://etheses.iainponorogo.ac.id/19619/), 2022. <http://etheses.iainponorogo.ac.id/19619/>.
- Bryson, Jhon M. *Perencanaan Strategi bagi Organisasi Sosial*. Diedit oleh M. Miftahudin. 7 ed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Budio, Sesra. “Strategi Manajemen Sekolah.” *Jurnal MENATA* 2, no. 2 (2019): 56–72.
- Danung, Arifin. “Presiden Tetapkan COVID-19 Sebagai Bencana Nasional - BNPB.” [bnpb.go.id](https://bnpb.go.id/berita/presiden-tetapkan-covid19-sebagai-bencana-nasional), 2020. <https://bnpb.go.id/berita/presiden-tetapkan-covid19-sebagai-bencana-nasional>.
- Eti, Rocheaty, Pontjorini Rahayuningsih, dan Prima Gusti Yanti. *Sistem informasi manajemen pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Ghufron, M.A. “Revolusi Industri 4.0: Tantangan, Peluang, Dan Solusi Bagi Dunia Pendidikan.” *Seminar Nasional dan Diskusi Panel Multidisiplin Hasil Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat 2018* 1, no. 1 (2018): 332–37. <https://www.proceeding.unindra.ac.id/index.php/dispanas2018/article/viewFi>

le/73/45.

- Hanum, Farida. “Analisis Kuntansi dan Transparansi Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Administrasi Akademik di Universitas Dharma Wangsa Medan).” Universitas Medan Area, 2013.
- Haque-fawzi, Marissa Grace, ahmad syarief Iskandar, Heri Erlangga, Nurjaya, Denok Sumarsi, dan I. *STRATEGI PEMASARAN Konsep, Teori dan Implementasi*. Pascal Books, 2022. <http://repository.ibs.ac.id/id/eprint/4973>.
- Hess, Thomas, Alexander Benlian, Christian Matt, dan Florian Wiesböck. “How German Media Companies Defined Their Digital Transformation Strategies.” *MIS Quarterly Executive* 15, no. 2 (2016): 103–19.
- Ilham, Muhammad. “Implementation of Management Information Systems to Enhance Educational Quality (Case Study at SMP Negeri 11 Lhokseumawe).” *Idarah* 6, no. 1 (2022): 15–26. <https://doi.org/10.47766/idarrah.v6i1>.
- Indraswari, Debora Laksmi. “Ironi Dugaan Kasus Korupsi Menara BTS dan Kesenjangan Digital Indonesia,” 31 Mei 2023. <https://www.kompas.id/baca/riset/2023/05/31/ironi-dugaan-kasus-korupsi-menara-bts-dan-kesenjangan-digital-indonesia>.
- “Inovasi Kemenag Jombang Hadirkan ‘Kembang Daman’, Memudahkan dan Percepat Pelayanan.” Diakses 28 Mei 2024. <https://www.jatimpos.co/jatim/mataraman/12741-inovasi-kemenag-jombang-hadirkan-kembang-daman-memudahkan-dan-percepat-pelayanan>.
- Jumriani. “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Akademik Dalam Meningkatkan Mutu Layanan di M MAN Pinrang.” *Edium Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2023): 11–20.
- “Kembang Daman Jombang.” Diakses 30 Mei 2024. <https://kembangdaman.kemenagkabjombang.my.id/users/index.php#!>
- Keputusan Menteri Agama RI Nomor 109. “Standar pelayanan pada Kementerian Agama,” 2017.
- “Khutbah Jumat: Mari Mudahkan Urusan Orang Lain.” Diakses 13 Juni 2024. <https://kemenag.go.id/islam/khutbah-jumat-mari-mudahkan-urusan-orang-lain-dqzQ6>.
- Kurniadi, Andri. “Optimalisasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Layanan Pendidikan di Kementerian Agama Kabupaten Bantul.” *Institutional Repository UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017. <http://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/24991/>.
- Lestari, Puji. “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan Di Smk Negeri Karangpucung Kabupaten Cilacap.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pascasarjana Administrasi Pendidikan* 5, no. 1 (2017): 1–8.
- Loryana, Dita. “Implementasi SIM dalam Meningkatkan Layanan.” *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan* 9, no. 5 (2021).
- Milles, Matthew B, dan Jhonny Saldana Huberman, A Michael. *Qualitative Data*

- Analysis: A Methos Sourcebook*. SAGE Publications, 2014. <https://books.google.co.id/books?id=3CNrUbTu6CsC&lpg=PP1&pg=PR4#v=onepage&q&f=false>.
- Mindarti, L I, C Saleh, dan A P Galih. “Penerapan Inovasi Sistem Informasi Manajemen Guna Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik.” *JMM (Jurnal Masyarakat ...)*, 2022. <https://journal.ummat.ac.id/index.php/jmm/article/view/6336>.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 1989.
- Murni, Wahid. “Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif.” *Repository Universitas Maulana Malik Ibrahim Malang 1* (2017): 1–17. <http://repository.uin-malang.ac.id/1984/>.
- Nawawi, Hadari. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan dengan Ilustrasi di Bidang Pendidikan*. Diedit oleh Siti. 5 ed. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017.
- Nur Fitriatus Shalihah, “28.000 Data Polri Disebut Bocor, Ini Analisis Pengamat Halaman all - Kompas.com.” Diakses 25 Juni 2024. <https://www.kompas.com/tren/read/2021/11/19/174500965/28.000-data-polri-disebut-bocor-ini-analisis-pengamat?page=all>.
- “Observasi pada website <https://kemenagkabjombang.my.id/>, Tanggal 9-12 Mei 2024, Pukul 05.30-08.00 WIB.” n.d.
- “Observasi Sistem Informasi Manajemen ‘Kembang Daman’ pada website <https://kembangdaman.kemenagkabjombang.my.id/>, Tanggal 9-12 Mei 2024, Pukul 03.00-04.30 WIB.” n.d.
- Pearce, Jhon A., dan Richard B. Robinson. *Manajemen Strategi-Formulasi, Implementasi, Pengendalian*. Diedit oleh Krista. 10 ed. Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Pertiwi, Wahyunanda Kusuma. “BPJS Kesehatan Akui Ada Kemungkinan Peretasan Data 279 Juta Warga RI.” *kompas.com*, 2021. <https://tekno.kompas.com/read/2021/05/25/13304797/bpjs-kesehatan-akui-ada-kemungkinan-peretasan-data-279-juta-warga-ri>.
- Plate, Johny G. “Indonesia terkoneksi.” *Laporan Tahunan Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia*, 2020.
- Pramono, Joko. *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Surakarta: UNISRI Press, 2020.
- Pratama, I Putu Agus Eka. *Sistem Informasi dan Implementasinya: Teori & Konsep Sistem Informasi Disertasi Berbagai Contoh Praktiknya Menggunakan Perangkat Lunak Open Source*. 1 ed. Bandung: Informatika, 2014.
- Rachman, Arrijal. “Digitalisasi Makan Korban, 36 Juta Orang Kehilangan Pekerjaan.” *cncindonesia.com*, 2023. <https://www.cncindonesia.com/news/20230508130457-4-435415/digitalisasi-makan-korban-36-juta-orang-kehilangan-pekerjaan>.

- “Rencana Strategi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang,” n.d. <https://kemenagkabjombang.my.id/informasi-2/>.
- Riani, N K. “Strategi peningkatan pelayanan publik.” *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2021. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/489>.
- Riani, Ni Ketut. “Strategi Peningkatan Pelayanan Publik.” *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, no. 11 (2021): 2443–52. <https://doi.org/https://doi.org/10.47492/jip.v1i11.489>.
- Rizal, Asril, Sayyid Nur Kahfi, Abdurrahman, Wulandono, dan Tono. “Manajemen Perubahan Di Era Digital: Tantangan Dan Peluang Bagi Adaptasi Organisasi.” *BULLET : Jurnal Multidisiplin Ilmu* 2, no. 4 (2023): 933–41.
- Rizkinaswara, Leski. “Data Pelanggan PLN Bocor, Kominfo: Sudah Dipanggil dan Terus Dipantau – Ditjen Aptika.” aptika.kominfo.go.id, 2022. <https://aptika.kominfo.go.id/2022/08/data-pelanggan-pln-bocor-kominfo-sudah-dipanggil-dan-terus-dipantau/>.
- Sallis, Edward. *Total Quality Management in Education*. Diedit oleh Yusuf Anas. 16 ed. Yogyakarta: IRCiSoD, 2012.
- Salsu, J. *Pengambilan keputusan stratejik : untuk organisasi publik dan organisasi nonprofit*. Diedit oleh A. Ariobimo Nusantara. Jakarta: PT. Gramedia Widya Sarana Indonesia, 2003.
- Scott, George M. *Prinsip-prinsip sistem informasi manajemen*. Diedit oleh Akhmad Nashir Budiman. 2 ed. Jakarta: Raja Graffindo Persada, 1996.
- Siagian, Sondang P. *Sistem Informasi Manajemen*. 6 ed. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Sitepu, Jepri. “Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Berastagi Cottage Kec. Merdeka Berastagi Kabupaten Karo.” Universitas Quality, 2019.
- Sudiantini, D, M P Ayu, MCAS Aswan, dan ... “Transformasi Digital: Dampak, Tantangan, Dan Peluang Untuk Pertumbuhan Ekonomi Digital.” ... *dan Ekonomi* 1, no. 3 (2023). <https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/Trending/article/view/1115%0Ahttps://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/Trending/article/download/1115/952>.
- Suhartoyo, Suhartoyo. “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).” *Administrative Law and Governance Journal* 2, no. 1 (2019): 143–54. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>.
- Sukirman, Iwan Suroso, dan Umar Chadhiq. “Pemberdayaan Berbasis Mutu Produk Dan Layanan PKL Makanan Di Bantaran Sungai Tlogosari Raya Kota Semarang.” *Jurnal Sosial dan budaya* 6, no. 1 (2013): 1–6. <https://jurnal.umk.ac.id/index.php/sosbud/article/view/266/265>.
- Suprpto, Hery. “Analisis Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan Antar Jasa Penginapan Di Kota Lamongan (Studi Pada Hotel Mahkota Lamongan).” *Jurnal Manajemen* 4, no. 3 (2019): 1049. <https://doi.org/10.30736/jpim.v4i3.271>.

Taichan. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Aipi, 2006.

Usmara, A. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. 1 ed. Yogyakarta: Amara Books, 2003.

“Wawancara dengan Bapak Helmi Budi Harsono, S.Kom sebagai Pranata Komputer pada Senin 06 Mei 2024 pukul 08.00-09.22 WIB.” n.d.

“Wawancara dengan Bapak Khoirul Anwar, S.E sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 09.30-10.16 WIB.” n.d.

“Wawancara dengan Ibu Desi Umiati Kulsum, S.AP. sebagai Pranata Humas Ahli Muda pada Senin 06 Mei 2024 pukul 15.25-16.10 WIB.” n.d.

“Wawancara dengan Ibu Dianne Putri Kumalasari sebagai Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office pada Senin 06 Mei 2024 pukul 10.20-11.00 WIB.” n.d.

Yunaningsih, Ani, Diani Indah, dan Fajar Eryanto Septiawan. “Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi.” *Altasia : Jurnal Pariwisata Indonesia* 3, no. 1 (2021): 9–16. <https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4336>.

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://ftk.uin-malang.ac.id> email : ftk@uin_malang.ac.id

Nomor : 901/Un.03.1/TL.00.1/03/2024 8 Maret 2024
 Sifat : Penting
 Lampiran : -
 Hal : **Izin Penelitian**

Kepada

Yth. Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang
di
Jombang

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	: Rafi Jauhari
NIM	: 200106110045
Jurusan	: Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Semester - Tahun Akademik	: Genap - 2023/2024
Judul Skripsi	: Strategi Implementasi Sistem Informasi Manajemen "Kembang Daman" dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang
Lama Penelitian	: Maret 20224 sampai dengan Mei 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.



An Dekan,
 Wakil Dekan Bidang Akaddeмик
 M. Hammad Walid, MA
 19730823 200003 1 002

Tembusan :

1. Yth. Ketua Program Studi MPI
2. Arsip

Lampiran 2

Surat Konfirmasi Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JOMBANG

Jalan Bupati R. Soedirman No. 26 Jombang 61419

Telpon (0321)861321

Email: kabjombang@kemenag.go.id Website: <http://kemenagkabjombang.my.id>

Nomor : B-554/KK.13.12.01/HM.01/03/2024

15 Maret 2024

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Hal : Konfirmasi Izin Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Jln. Gajayana 50 Malang

Menindaklanjuti Surat dari Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang nomor 901/ Un.03.1/TL.00.1/03/2024 tanggal 8 Maret 2024 hal Izin Penelitian, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang menerima untuk melakukan penelitian dengan kurun waktu Maret 2024 s/d Mei 2024 (3 bulan), Mahasiswa atas nama :

Nama : Rafi Jauhari
NIM : 200106110045
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Semester : Genap - 2023 / 2024
Judul Skripsi : Strategi Implementasi Sistem Informasi Manajemen " Kembang Daman" dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang

Demikian atas Perhatian Saudara di sampaikan terimakasih.



Kepala Kantor,

Muhajir

Lampiran 3

Surat Keterangan Selesai Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JOMBANG
Jalan Bupati R. Soedirman 26 Jombang Kode Pos 61419
Telepon (0321) 861321;
Website: www.kemenagkabjombang.my.id, email: kabjombang@kemenag.go.id

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 2756 /Kk.13.12.01/HM.01/06/2024

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Dr. Muhajir, S.Pd. M.Ag.
NIP : 197304131999031003
Jabatan : Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang

Menerangkan bahwa:

Nama : Rafi Jauhari
NIM : 200106110045
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Institusi : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Telah selesai melaksanakan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang tanggal 01 maret – 31 Mei 20224 , dengan Judul Strategi Implementasi Sistem Informasi Manajemen " Kembang Daman" dalam meningkatkan mutu pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang.

Demikian surat keterangan ini untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jombang, 3 Juni 2024
Kepala Kantor,



Muhajir



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.
Token : bG04ma

Lampiran 4

Instrumen Wawancara

Narasumber 1

Nama : Helmi Budi Harsono, S.Kom

Posisi : Pranata Komputer (PraKom) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang

Hari, Tanggal: Senin, 6 Mei 2024

Pukul : 08.00-09.22

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang?	-
2.	Apa yang melatarbelakangi adanya sistem informasi manajemen “Kembang Daman” ini?	Adanya sistem informasi manajemen “ <i>Kembang Daman</i> ” ini bermula dari kondisi geografis kabupaten Jombang yang luas, sehingga masyarakat apabila ingin mengurus sesuatu dalam urusan keagamaan, pendidikan madrasah maupun pondok pesantren, dan lain sebagainya menjadi susah karena harus mendatangi kantor kemenag Jombang, iya kalau tempat posisi mereka dekat dengan sini, jika jauh di daerah gunung seperti Wonosalam sana, bukankah mereka akan kesusahan baik itu waktu maupun biayanya. Di sisi lain juga apabila masyarakat ingin mengurus surat rekomendasi melanjutkan sekolah atau kuliah ke luar negeri misalnya, itu memerlukan tanda tangan dari kepala seksi pendidikan madrasah, iya kalau pak kasi pendma-nya ada itu akan cepat jadi, apabila beliau sedang melakukan monitoring dan evaluasi madrasah, itu akan memakan banyak waktu sampai beberapa hari. Maka dari kegelisahan itulah yang menjadi alasan kami mengadakan sistem informasi manajemen “ <i>Kembang Daman</i> ” ini.
3.	Apa tujuan dengan adanya Sistem Informasi manajemen “Kembang Daman” ini?	Jadi mas, “ <i>Kembang Daman</i> ” ini merupakan sistem informasi yang dibuat oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dengan tujuan memberikan pelayanan yang lebih cepat, lebih baik, lebih edektif dan efisien. Selain itu di sisi lain sistem informasi “ <i>Kembang Daman</i> ” ini merupakan sebuah inovasi yang dirancang untuk meningkatkan kualitas

		layanan baik eksternal kepada masyarakat maupun internal kepada pegawai.
4.	Bagaimana proses dalam pembuatan sistem informasi manajemen “ <i>Kembang Daman</i> ” ini?	<p>“<i>Kembang Daman</i>” adalah sebuah inisiatif yang awalnya diadopsi dari Kantor Kementerian Agama (Kantor Kemenag) Kabupaten Malang. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi kerja di lingkungan Kantor Kemenag. Setelah melihat keberhasilan program tersebut di Malang, Kantor Kemenag Kabupaten Jombang memutuskan untuk mengadopsi dan mengembangkan “<i>Kembang Daman</i>” lebih lanjut sesuai dengan kebutuhan lokal. Pada awalnya dibentuk tim khusus dalam proses perencanaan sistem informasi “<i>Kembang Daman</i>”, namun untuk pembuatan Sistem Informasi pimpinan Kantor Kemenag Jombang memberikan tanggung jawab ini kepada seorang Pranata Komputer (Prakom). Dalam hal ini, kebetulan saya yang mengemban jabatan sebagai Prakom di Kantor Kemenag Jombang. Selanjutnya, sebagai prakom saya memulai pengembangan prototipe website berdasarkan konsep awal yang mencakup desain antarmuka, fitur utama, dan fungsionalitas dasar. Prototipe ini kemudian diuji coba secara internal oleh tim untuk memastikan fungsionalitas dan mengidentifikasi bug atau kekurangan, dengan bagian PTSP memastikan kesesuaian prototipe dengan standar operasional yang telah dianalisis. Setelah uji coba internal, semua anggota tim memberikan masukan dan saran, yang digunakan untuk perbaikan dan penyesuaian lebih lanjut.</p>
5.	Bagaimana Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang mengintegrasikan Sistem Informasi “ <i>Kembang Daman</i> ” ini ke dalam sistem pelayanan yang sudah ada?	<p>Terkait integrasi pelayanan <i>online</i> “<i>Kembang Daman</i>” dengan sistem pelayanan yang sudah ada, kami mengintegrasikannya dengan melakukan pembagian tugas pelayanan di bagian ptsp, atau kami sebut dengan Front Office (FO) dalam pelayanan ini kami bagi menjadi 4 kelompok <i>mas</i> yakni bidang Umum, bidang pendidikan, bidang keagamaan serta bidang haji dan umroh, namun tidak seluruh pelayanan kami masukan kedalam aplikasi pelayanan “<i>Kembang Daman</i>”, karena ada beberapa pelayanan yang memerlukan, tanda tangan basah atau dokumen yang benar-benar valid dari masyarakat yang ingin mendaftar, sebenarnya kevalidan dokumen ini berlaku untuk semua jenis pelayanan yang ada di “<i>Kembang Daman</i>” <i>mas</i>, jadi kalo di “<i>Kembang Daman</i>” itu kami menggunakan surat keterangan keaslian dokumen yang harus</p>

		ditanda tangani dengan materai oleh masyarakat atau pengguna lah, surat keterangan keaslian dokumen itulah yang menjadi landasan hukum kami. sedangkan di sisilain, apabila masyarakat datang langsung ke sini kami juga lebih mudah untuk membantu dan mengarahkan dalam menyelesaikan problem yang mereka alami.
6.	Bagaimana kantor kemenag Jombang mengelola perubahan dan memastikan penerimaan perubahan oleh pegawai termasuk pembagian tugas?	Jadi <i>mas</i> dalam mengelola perubahan di kantor kemenag Jombang kami melakukan serangkaian strategi yang bertujuan untuk memastikan bahwa perubahan ini dapat diterima dan dilaksanakan dengan baik oleh para pegawai. Jadi seperti yang saya katakan di awal tadi, yang <i>pertama</i> dari pimpinan melakukan komunikasi terbuka yang jelas dan transparan. Yakni menyampaikan apa tujuan dari perubahan pelyanan yang sebelumnya offline menjadi pelayanan <i>online</i> dan alasan kenapa kami harus melakukan perubahan tersebut, Setelah melakukan komunikasi di awal selanjutnya, yang <i>kedua</i> sama seperti yang saya katakan diawal tadi, dalam keseluruhan proses melibatkan para pegawai, mulai proses perubahan mulai dari awal yakni perencanaan kemudian pelaksanaanya, dan pada proses monitoring dan evaluasi, apa kira-kira yang harus diperbaiki selanjutnya. Selanjutnya yang <i>ketiga</i> , kami melakukan pelatihan dan pengembangan secara internal, jadi kami melakukan pendampingan bagaimana SOP yang harus dijalankan, bagaimana cara pengoprasian sistem informasi manajemen “ <i>Kembang Daman</i> ” ini, jika ada kendala harus bagaimana, dan lain sebagainya. Kemudian yang <i>keempat</i> tidak kalah penting, yakni pembagian tugas yang jelas, mulai dari Front Office (FO) sebagai penerima surat masuk dan verivikator permintaan layanan serta dan mengarahkan surat masuk kepada back office di masing-masing seksi, kemudian Back Office sebagai penerima surat masuk dari FO untuk diverifikasi sesuai persyaratan layanan dan ditindak lanjuti untuk pembuatan suratnya, dan dilelanjtkan ke kepala seksi untuk dimintakan paraf. Kemudian Kepala seksi, menerima produksi surat dari BO untuk diverifikasi lebih lanjut selanjutnya di beri tanda tangan, kembali lagi pada proses pendekatan tadi <i>mas</i> yang <i>kelima</i> kami melakukan pendekatan secara bertahap, pada awal penerapan kami hanya menyediakan beberapa layanan saja sebagai uji coba dan alhamdulillah berhasil meskipun terkadang ada beberapa kendala seperti salah penempatan surat,

		yang seharusnya di berikan kepada seksi PAIS malah di berikan ke seksi kepegawaian, kemudian yang tidak kalah penting, yang <i>keenam</i> , yakni memberikan, penghargaan dan pengakuan kepada pegawai yang beradaptasi dengan baik terhadap perubahan, walau hanya sekedar terimakasih dan pujian-pujian kecil, hal ini sangat penting mas, jadi bila nanti sampean jadi pimpinan hal ini jangan sampai terlewatkan ya.
7.	Bagaimana Kantor Kemenag Kabupaten Jombang mengenalkan sistem informasi manajemen “Kembang Daman” kepada masyarakat?	Seperti yang saya katakan diawal tadi perihal bagaimana pengenalan sistem informasi manajemen “Kembang Daman” ini, kami serahkan kepada bagian humas, bagaimana pola pemasaran yang digunakan, itu kami serahkan kepada mereka, kami membebaskan mereka berkreatifitas, namun di sisi lain kami juga melakukan pemantauan, jadi sebelum mereka mempromosikan kepada masyarakat, mereka harus melakukan laporan terlebih dahulu kepada saya ataupun bapak kepala, jadi dari situ kami bisa menilai apakah hal ini bagus atau baik untuk disampaikan kepada masyarakat, bagaimana dampak yang nanti ditimbulkan dan lain sebagainya, di sisi lain kami juga dan menetapkan target kepada mereka, seperti itu mas. Kemudian untuk sementara ini media yang kami gunakan untuk mengenalkan pada masyarakat yakni lewat media sosial seperti instagram.
8.	Bagaimanakah pola monitoring dan evaluasi yang dilakukan dalam Penerapan sistem informasi manajemen “Kembang Daman” ini,?	Pola monitoring dan evaluasi pada sistem informasi pelayanan <i>online</i> Kembangdaman disesuaikan dengan aturan dan kebijakan yang berlaku. Sebagai contoh, sebelumnya layanan pendaftaran TPQ (Taman Pendidikan Al-Quran) tersedia di Kembangdaman. Namun, sejak diluncurkannya sistem informasi Sipdar <i>Online</i> oleh pusat, yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan ini secara langsung, layanan pendaftaran TPQ di Kembangdaman telah dinonaktifkan untuk menghindari duplikasi dan memastikan efisiensi pelayanan. Untuk evaluasi dari masyarakat, kami mengandalkan umpan balik yang diberikan melalui komentar dan penilaian bintang yang disertakan dalam sistem informasi. Umpan balik ini sangat penting untuk memahami kepuasan pengguna dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Sedangkan untuk evaluasi internal, perkembangan sistem informasi dipantau melalui log perkembangan yang tersedia di info admin. Log ini mencatat setiap pembaruan, perubahan, dan masalah teknis yang terjadi, sehingga tim dapat dengan cepat merespons

		dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Melalui kombinasi evaluasi eksternal dari pengguna dan evaluasi internal dari log perkembangan, kami dapat memastikan bahwa sistem informasi Kembangdaman terus berkembang dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.
9.	Apakah terdapat rencana untuk meningkatkan atau memperluas Sistem Informasi “Kembang Daman” di masa depan?	Tentu saja, kami memiliki rencana yang jelas untuk mengembangkan sistem informasi pelayanan <i>online</i> “Kembang Daman” agar tidak hanya terbatas pada website, tetapi juga dapat diakses dalam bentuk sistem informasi di handphone. Langkah ini diambil untuk mempermudah akses bagi masyarakat yang memerlukan layanan kami, serta bagi saya sendiri sebagai kepala urusan bagian yang juga berperan sebagai salah satu verifikator. Dengan adanya sistem informasi mobile, masyarakat akan memiliki kemudahan untuk mengakses berbagai layanan Kembang Daman kapan saja dan di mana saja. Ini akan menghilangkan keterbatasan yang ada pada akses melalui website, memberikan fleksibilitas lebih bagi pengguna, dan meningkatkan kenyamanan mereka dalam berinteraksi dengan layanan kami. Selain itu, sistem informasi mobile akan memungkinkan notifikasi instan dan real-time, sehingga masyarakat dapat dengan cepat mengetahui status permohonan atau informasi penting lainnya. Bagi saya sebagai kepala urusan bagian, sistem informasi ini juga akan memberikan manfaat yang signifikan. Dengan fitur-fitur mobile, saya dapat melakukan pemantauan dan verifikasi proses permohonan secara lebih efisien, bahkan ketika sedang tidak berada di kantor. Akses cepat dan mudah ke data serta alat verifikasi yang diperlukan akan meningkatkan produktivitas dan responsivitas dalam menangani berbagai tugas administratif. Pengembangan sistem informasi mobile Kembang Daman ini merupakan bagian dari komitmen kami untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Kami yakin bahwa dengan memanfaatkan teknologi mobile, kami dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
10.	Bagaimana dampak yang terjadi setelah adanya sistem informasi manajemen	Jadi <i>mas</i> “Kembang Daman” ini memungkinkan penyelesaian urusan administratif keagamaan agama secara <i>online</i> dengan cepat dan mudah, mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan masyarakat, sehingga mereka dapat fokus pada kegiatan ekonomi lainnya dan meningkatkan produktivitas. Selain itu,

	<p>“Kembang Daman” ini?</p>	<p>sistem informasi ini meningkatkan aksesibilitas layanan keagamaan terutama bagi masyarakat di daerah terpencil, memungkinkan mereka mengakses layanan tanpa perjalanan jauh dan melacak status permohonan secara real-time, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Penggunaan “Kembang Daman” membuat pelayanan publik lebih efisien, mengurangi antrian di kantor dan penggunaan kendaraan bermotor, yang juga berdampak positif pada lingkungan. Masyarakat Jombang juga mendapat manfaat dalam literasi digital, memperkuat kualitas hidup dan mendorong pemerintah untuk mengembangkan infrastruktur teknologi. Sistem informasi ini juga memperbaiki kehidupan keagamaan masyarakat dengan memberikan akses mudah dan cepat ke layanan keagamaan dan informasi tentang kegiatan keagamaan, sehingga memperkuat kehidupan spiritual mereka. Secara keseluruhan, “Kembang Daman” membawa dampak positif yang signifikan bagi masyarakat Kabupaten Jombang. Namun kita juga tidak bisa tutup mata mas, pelayanan <i>online</i> “Kembang Daman” kita ini masih memiliki beberapa kekurangan seperti yang saya katakan di awal tadi sistem informasi “Kembang Daman” ini masih sebatas website, harapannya kedepan bisa menjadi sebuah sistem informasi pelayanan yang ada di handphone. Kemudian yang <i>kedua</i> keterbatasan masyarakat, karena kurangnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi, terlebih untuk masyarakat yang berada pada usia lanjut, sehingga hal tersebut berdampak pada keterbatasan akses dan terjadi miskomunikasi dalam pelayanan.</p>
<p>11.</p>	<p>Bagaimana kantor kemenag Kabupaten Jombang memastikan kualitas sistem informasi “Kembang Daman” yang disediakan?</p>	<p>Kami memastikan kualitas pelayanan <i>online</i> “Kembang Daman” dengan serangkaian langkah strategis. Sebelum peluncuran resmi, tim yang kami bentuk tadi, melakukan pengembangan intensif dan uji coba sistem informasi tersebut. Kami memastikan bahwa fitur-fitur yang disediakan berfungsi dengan baik, interaksi dengan pengguna, dan keamanan data terjamin.</p> <p>Untuk memastikan hal tersebut mas, ada beberapa cara yang kami lakukan, <i>pertama</i>, kami mempersiapkan Sumber Daya Manusia yang memumpuni dalam mengoperasikan mengelola sistem informasi pelayanan “Kembang Daman” ini, dengan cara Kami memberikan pelatihan kepada pegawai terkait tentang penggunaan dan penanganan sistem</p>

		<p>informasi “<i>Kembang Daman</i>”. Pegawai diberikan pemahaman mendalam tentang berbagai fitur sistem informasi, prosedur operasional, serta cara mengatasi masalah yang mungkin timbul. Kemudian yang <i>kedua</i>, Setelah peluncuran, tim “<i>Kembang Daman</i>” terus memantau kinerja sistem informasi “<i>Kembang Daman</i>”. Kami juga melakukan evaluasi rutin terhadap penggunaan sistem informasi, merespons umpan balik dari pengguna, dan memperbaiki bug atau masalah teknis yang muncul dengan cepat. Berdasarkan evaluasi dan umpan balik dari pengguna, kami terus melakukan pembaruan dan peningkatan pada fitur dan layanan yang disediakan oleh sistem informasi. Selanjutnya yang <i>ketiga</i>, Kami mengimplementasikan kebijakan dan standar yang ketat terkait dengan pengelolaan dan penggunaan sistem informasi “<i>Kembang Daman</i>”. Ini mencakup perlindungan data pribadi pengguna, keamanan informasi, dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Kami juga secara aktif melakukan kegiatan edukasi dan promosi kepada masyarakat tentang keberadaan dan manfaat dari sistem informasi “<i>Kembang Daman</i>”. Kemudian yang <i>keempat</i> tidak kalah penting, yakni kami memastikan masyarakat dapat menggunakan sistem informasi dengan benar. Kami menyampaikan informasi tentang cara mengakses dan menggunakan sistem informasi dengan benar kepada masyarakat, serta menjelaskan manfaatnya bagi kemudahan akses layanan keagamaan dan administratif. Dengan pendekatan ini, kami memastikan bahwa kualitas pelayanan melalui sistem informasi “<i>Kembang Daman</i>” tetap terjaga, memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat setempat.</p>
12.	<p>Apa saja fitur yang disediakan oleh sistem informasi “<i>Kembang Daman</i>” yang dapat membantu dalam meningkatkan mutu pelayanan?</p>	<p>Pada sistem informasi manajemen kembang daman kami memiliki beberapa fitur, Pertama, yakni fitur pelayanan <i>online</i>, sistem informasi kembang daman ini menyediakan layanan <i>online</i> 24 jam, yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan layanan kapan saja, namun untuk proses pengerjaan permohonan tetap sesuai jam kerja kantor. Hal ini mempermudah aksesibilitas layanan dan mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan oleh masyarakat. Kemudian yang Kedua, monitoring status permohonan, jadi <i>mas</i> dalam sistem informasi “<i>Kembang Daman</i>” kami membuat fitur pelacakan permohonan, melalui fitur ini, masyarakat dapat melacak status permohonan mereka dan mengetahui</p>

		<p> kapan permohonan telah diselesaikan. Ini meningkatkan transparansi dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap proses pelayanan. Yang ketiga, ada juga <i>mas</i> fitur notifikasi, pada sistem sistem informasi kembang daman ini dapat mengirimkan pengingat dan notifikasi kepada masyarakat tentang tenggat waktu permohonan atau proses pelayanan yang sedang berlangsung. Hal ini membantu masyarakat untuk tetap terinformasi dan memastikan bahwa mereka tidak melewatkan batas waktu yang penting. Keempat, yaitu fitur panduan pengguna ini, sistem informasi “<i>Kembang Daman</i>” memastikan bahwa semua pengguna, termasuk mereka yang mungkin kurang terbiasa dengan teknologi, dapat memanfaatkan layanan yang tersedia dengan mudah. Panduan ini membantu mengurangi kesalahan dalam penggunaan, meningkatkan efisiensi, dan memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik secara keseluruhan. Selanjutnya yang kelima, fitur ulasan pengguna, hal ini memungkinkan masyarakat untuk memberikan pendapat, saran, atau keluhan tentang layanan yang diberikan. Disisi lain juga membantu kantor Kementerian Agama untuk terus memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan mereka berdasarkan masukan langsung dari masyarakat. Yang keenam, tidak kalah penting yaitu untuk saat ini fitur customer service pada sistem “<i>Kembang Daman</i>” saat hanya tersedia live chat untuk komunikasi langsung dengan petugas secara langsung. Hal ini diharapkan dapat membantu pengguna bila terjadi kendala atau permasalahan. Fitur-fitur ini memastikan pengguna mendapatkan dukungan yang mereka butuhkan, meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan. Dengan fitur-fitur utama ini, sistem informasi “<i>Kembang Daman</i>” dapat membantu dalam meningkatkan mutu pelayanan dengan memudahkan akses, meningkatkan transparansi, memberikan notifikasi yang tepat waktu, menyediakan informasi yang relevan, menggali umpan balik pengguna, dan melindungi keamanan data.</p>
13.	<p>Bagaimana kemenag Jombang menilai dan menjaga kepuasan masyarakat</p>	<p>sebenarnya untuk menilai kepuasan ini beragam, selain dari komentar atau ulasan di sistem informasi, juga melalui survey dengan barcode untuk kepuasan masyarakat yang ada di meja ptsp, atau dengan google form yang di edarkan per triwulan. Sedangkan untuk menjaga kepuasan masyarakat <i>pertama</i>, kami</p>

	terhadap pelayanan yang di berikan?	melakukan survei kepuasan masyarakat secara rutin. Survei ini dilakukan langsung setelah masyarakat atau pengguna melakukan selesai dengan pelayanan kami, hal ini mencakup berbagai aspek seperti kemudahan akses, kualitas pelayanan, responsivitas petugas, dan kepuasan akhir pengguna terhadap layanan kami. Selain itu, Kami juga aktif menerima umpan balik langsung dari masyarakat melalui berbagai saluran, seperti telepon, email, atau media sosial. Setiap komentar, keluhan, atau saran dari masyarakat kami tanggapi dengan serius dan ditindaklanjuti dengan tepat waktu. <i>Kedua</i> , kami terus-menerus memantau kinerja layanan kami, termasuk waktu respon, tingkat keberhasilan penyelesaian permohonan, dan kualitas informasi yang disediakan. Dengan memantau secara rutin, kami dapat mengidentifikasi area-area yang perlu perbaikan dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan pelayanan. <i>Ketiga</i> , seperti yang saya katakan tadi, kami memberikan pelatihan kepada pegawai terkait tentang pentingnya pelayanan yang berkualitas dan bagaimana cara memberikan pelayanan yang ramah, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Peningkatan kualitas ini dilakukan secara terus-menerus untuk memastikan setiap interaksi dengan masyarakat memberikan pengalaman yang positif.
--	-------------------------------------	--

Narasumber 2

Nama : Bapak Khoirul Anwar, S.E.

Posisi : Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office (FO)

Hari, Tanggal: Senin, 6 Mei 2024

Pukul : 09.30-10.16

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana proses dalam pembuatan sistem informasi manajemen “Kembang Daman” ini?	Jadi mas, pada proses awal pembuatan “Kembang Daman” ini, bagian prakom berperan untuk mengumpulkan spesifikasi teknis dan kebutuhan desain website, sementara bagian PTSP mengumpulkan informasi tentang standar operasional layanan, dan bagian humas

		<p>mengumpulkan data mengenai strategi komunikasi yang efektif untuk masyarakat.</p> <p>Seingat saya itu dulu dari prakom mengadakan sesi pelatihan untuk pegawai internal mengenai penggunaan sistem “<i>Kembang Daman</i>” agar semua pegawai yang melaksanakan nantinya memahami cara kerja dan manfaatnya sebelum diluncurkan ke publik.</p>
2.	<p>Bagaimana Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang mengintegrasikan Sistem Informasi “<i>Kembang Daman</i>” ini ke dalam sistem pelayanan yang sudah ada?</p>	<p>Sebenarnya, mekanisme dalam sistem pelayanan sebelumnya hampir sama dengan yang ada di <i>Kembang Daman</i>. Pada sistem pelayanan sebelumnya, pegawai yang ditugaskan di PTSP harus mendatangi ruangan yang menerima permohonan layanan. Namun, dengan adanya <i>Kembang Daman</i>, seluruh layanan bisa dikontrol lewat komputer-komputer di meja PTSP. Perubahan ini mempermudah pengawasan dan pengelolaan layanan, namun juga menimbulkan tantangan baru dalam integrasi sistem, terutama dalam menempatkan SDM yang menguasai IT di bagian PTSP. Oleh karena itu, dilakukan penataan ulang posisi pegawai di bagian PTSP untuk memastikan mereka memiliki keterampilan yang dibutuhkan.</p> <p>Selain itu, ada pembagian tugas yang jelas di <i>Kembang Daman</i>. Setiap pegawai bertanggung jawab atas satu bidang layanan. Sistem <i>Kembang Daman</i> membagi jenis layanan menjadi tiga kategori utama: umum, pendidikan, dan keagamaan. Namun, dalam praktiknya, pelayanan di lapangan dibagi menjadi empat bagian: umum, pendidikan, keagamaan, dan haji umroh. Pembagian ini dilakukan untuk memastikan setiap layanan dikelola dengan lebih spesifik dan efisien. Dengan penataan ulang dan pembagian tugas yang jelas ini, diharapkan sistem pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.</p>
3.	<p>Bagaimana kantor kemenag Jombang mengelola perubahan dan memastikan penerimaan perubahan oleh pegawai termasuk pembagian tugas?</p>	<p>Jadi dalam mengelola perubahan sistem pelayanan menjadi perhatian yang serius karena hal ini kami maksudkan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kami kepada masyarakat. Salah satu langkah yang kami terapkan adalah pendekatan partisipatif, di mana setiap pegawai diundang untuk berpartisipasi dalam proses perubahan. Melalui forum-forum diskusi dan rapat-rapat, kami semua memiliki kesempatan untuk memberikan masukan dan pendapat kami tentang langkah-langkah perubahan yang akan diambil. Selain itu, kami juga mendapatkan pelatihan dan dukungan yang memadai</p>

		<p>untuk mempersiapkan kami menghadapi perubahan. Pelatihan ini sangat membantu meningkatkan keterampilan dan pengetahuan kami, sehingga kami merasa lebih siap menghadapi perubahan yang akan terjadi. Tidak hanya itu, kami juga sangat diikutsertakan dalam proses pembagian tugas yang baru. Melalui diskusi terbuka dan transparan, tugas dan tanggung jawab kami didistribusikan secara adil berdasarkan keahlian dan kapasitas masing-masing. Hal ini membuat kami merasa dihargai dan memiliki peran yang jelas dalam menjalankan perubahan. Dan yang paling penting, kami membangun budaya kerja yang mendukung inovasi dan kolaborasi. Kami didorong untuk berbagi ide dan pengalaman kami dalam menghadapi perubahan, sehingga tercipta solusi-solusi kreatif dan efektif.</p> <p>Secara keseluruhan, pengalaman ini mengajarkan saya bahwa manajemen perubahan yang inklusif dan berorientasi pada keterlibatan mampu menciptakan lingkungan kerja yang responsif dan adaptif terhadap perubahan. Dan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang, kami terus berkomitmen untuk menciptakan perubahan positif yang akan memberikan dampak yang lebih besar bagi masyarakat.</p>
4.	<p>Bagaimanakah pola monitoring dan evaluasi yang dilakukan dalam Penerapan sistem informasi manajemen “<i>Kembang Daman</i>” ini,?</p>	<p>Di Kemenag Jombang ini mas, penerapan sistem informasi manajemen “<i>Kembang Daman</i>” menjadi proyek penting bagi kami oleh karenanya kami betul-betul memperhatikan, karena ini berhubungan langsung dengan pelayanan kami kepada masyarakat. Sehingga untuk memastikan sistem informasi ini berjalan sesuai dengan tujuan dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat, tim yang diawal tadi kami bentuk untuk merancang sistem informasi manajemen “<i>Kembang Daman</i>” ini akan terus ikut andil sampai pada tahap monitoring dan evaluasi serta pengembangan yang terstruktur dan menyeluruh nantinya. Jadi <i>mas</i> pada tahap awal yaitu sebelum sistem informasi manajemen “<i>Kembang Daman</i>” ini diluncurkan, tim yang kami bentuk ini melakukan tahap persiapan dan perencanaan. Jadi pada saat itu kita melakukan rapat dengan mereka untuk merembukan dan menetapkan indikator kinerja yang jelas dan terukur. Indikator ini mencakup berbagai aspek seperti waktu respon, kepuasan pengguna, dan jumlah pelayanan yang berhasil diproses. Saat itu juga, kami membuat rencana monitoring dan evaluasi yang mendetail, mencakup</p>

		<p>jadwal dan jangka waktu perbaikan, hal ini dimaksudkan untuk memastikan semua aspek sistem informasi dipantau dengan baik. Kemudian pada saat sistem informasi “<i>Kembang Daman</i>” mulai di oprasikan, kami melakukan uji coba terlebih dahulu dalam waktu satu minggu diawal, hal ini kami lakukan dengan tujuan untuk memantau apakah ada permasalahan dalam sistem informasi “<i>Kembang Daman</i>” ini, mulai dari adaptasi pegawai kami dalam mengoprasikan sistem informasi pelayanan ini, kemudian apakah terjadi bug dalam pelaksanaan, dan juga di sisi lain kami juga memantau bagaimana respon dari masyarakat, pada saat awal ini apabila terjadi problem teknis kami langsung memperbaikinya, namun disisi lain problem-problem tersebut kami catat sebagai bahan evaluasi yang akan kami laksanakan di akhir bulan nantinya. Selanjutnya masih dalam tahap pelaksanaan, setelah uji coba yang kami lakukan di minggu pertama tersebut, setelahnya kami juga melakukan monitoring dengan mengumpulkan beberapa data secara berkala di setiap minggunya. diantaranya mencatat jumlah pengguna aktif, jenis layanan yang paling sering digunakan, dan masalah teknis yang muncul. Pada bulan pertama sistem informasi “<i>Kembang Daman</i>” di oprasikan, kami berfokus pada problem-problem dan kekurangan yang terjadi, serta langsung kami tindak lanjuti dengan perbaikan dan penambahan fitur-fitur baru, memperbaiki bug, dan meningkatkan keamanan serta kinerja sistem informasi secara keseluruhan. Dengan pola monitoring dan evaluasi ini, kami berharap sistem informasi “<i>Kembang Daman</i>” ini tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga terus diperbaiki dan ditingkatkan, sehingga kualitas layanan Kemenag Jombang semakin baik dari waktu ke waktu.</p>
5.	<p>Apakah terdapat rencana untuk meningkatkan atau memperluas Sistem Informasi “<i>Kembang Daman</i>” di masa depan?</p>	<p>Tentu saja mas, kami memiliki rencana yang jelas untuk mengembangkan sistem informasi pelayanan <i>online</i> “<i>Kembang Daman</i>” agar tidak hanya terbatas pada website, tetapi juga hadir dalam bentuk sistem informasi mobile. Dengan langkah ini, kami berharap dapat mempermudah akses bagi masyarakat yang memerlukan layanan kami, serta bagi kami sebagai penyedia pelayanan. Dengan adanya sistem informasi mobile, masyarakat akan lebih mudah mengakses berbagai layanan <i>Kembang Daman</i> kapan saja dan di mana saja. Hal ini akan memberikan fleksibilitas yang lebih besar, memungkinkan</p>

		<p>pengguna untuk berinteraksi dengan layanan kami secara lebih nyaman dan efisien. Fitur-fitur mobile seperti notifikasi instan dan pembaruan real-time akan memastikan bahwa masyarakat selalu mendapatkan informasi terkini mengenai status permohonan mereka atau pemberitahuan penting lainnya. Bagi kami sebagai penyedia layanan, sistem informasi mobile akan memberikan sejumlah keuntungan signifikan. Proses pemantauan dan pengelolaan permohonan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien, bahkan saat kami tidak berada di kantor. Akses yang lebih mudah dan cepat ke data serta alat-alat yang diperlukan akan meningkatkan produktivitas dan responsivitas dalam menangani berbagai tugas administratif. Pengembangan sistem informasi mobile Kembang Daman ini merupakan bagian dari upaya kami untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Kami yakin bahwa dengan memanfaatkan teknologi mobile, kami dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Inisiatif ini menunjukkan komitmen kami dalam menyediakan layanan publik yang lebih efektif dan efisien, sejalan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat modern.</p>
6.	<p>Bagaimana pembagian peran dan tanggung jawab dalam pelaksanaan sistem pelayanan “Kembang Daman”?</p>	<p>Jadi pada pengelolaan sistem informasi kembang daman ini ada dua jenis kegiatan layanan, yaitu surat masuk dan surat keluar, untuk kegiatan layanan surat masuk pertama, yaitu Front Office (FO) bertugas untuk Menerima Surat Masuk, menginput di form kembang daman secara detail serta meneruskan ke Bapak Kepala Kantor, selanjutnya yang kedua, Bapak Kepala Kantor Menerima surat dari FO untuk dipelajari lebih lanjut selanjutnya di disposisikan ke Kasubag Tata Usaha, lanjut ke yang ketiga, Bapak Kasubag Tata Usaha menerima disposisi surat masuk dari Kepala Kantor untuk melanjutkan disposisi ke kepala seksi atau dilaksanakan sendiri oleh Kasubag, kemudian yang keempat, Kepala Seksi, Menerima disposisi surat masuk dari Kasubag Tata Usaha dan melanjutkan disposisi ke Pegawai Pelaksana (back office pada setiap seksi) atau dilaksanakan sendiri oleh Kepala Seksi. Yang kelima, BO (Back Office) / Pelaksana menerima disposisi surat masuk dari Kasi Melaksanakan disposisi atas perintah Kepala Seksi dan juga mengarsipkannya.</p> <p>Selanjutnya untuk jenis kegiatan layanan surat keluar, yang pertama, Front Office (FO) menerima</p>

		<p>Surat Masuk, verifikator permintaan layanan <i>online</i> dan mengarahkan surat masuk kepada BO di masing-masing seksi, kedua, Back Office (BO) menerima surat masuk dari FO (dari permintaan layanan oleh masyarakat) untuk diverifikasi sesuai persyaratan layanan dan ditindak lanjuti untuk produksi output suratnya dan melanjutkan produksi surat output ke kepala seksi untuk dimintakan paraf. Ketiga, Kepala Seksi/Koordinator Umum/Kepegawaian, Menerima produksi surat dari BO (untuk layanan oleh masyarakat) untuk diverifikasi lebih lanjut selanjutnya di beri paraf. Bila ada kekurangan maka berhak mengirim kembali ke BO untuk diperbaiki dan melanjutkan surat tersebut ke Kasubag Tata Usaha untuk dimintakan paraf. Keempat, Bapak Kasubag Tata Usaha Menerima surat dari Kepala Seksi untuk diverifikasi lebih lanjut selanjutnya di beri paraf.</p> <p>Bila ada kekurangan maka berhak mengirim kembali ke Kepala Seksi untuk diperbaiki dan melanjutkan surat tersebut ke Kepala Kantor untuk dimintakan Tanda Tangan. Kelima, Bapak Kepala Kantor Menerima surat dari Kepala Sub Bagian Tata Usaha untuk diverifikasi lebih lanjut selanjutnya di beri kan Tanda Tangan dan melanjutkan ke Arsiparis agar surat diberikan stempel dan nomor surat, keenam, Arsiparis Menerima surat dari Kepala dan memberikan stempel dan nomor surat dan meluncurkan surat ke masyarakat melalui sistem informasi dan mengarsipkannya</p>
7.	<p>Bagaimana alur kerja dalam proses permintaan layanan pada sistem informasi “Kembang Daman”?</p>	<p>Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang, kami selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. tentang bagaimana proses pengajuan permintaan layanan berjalan di kantor kemenag jombang ini.</p> <p>Ketika ada permintaan layanan dari masyarakat atau instansi, pertama-tama kami di Front Office (FO) akan menerima dan memverifikasi ajuan tersebut. Kami memeriksa dokumen dan informasi yang disertakan untuk memastikan semuanya lengkap dan sesuai dengan persyaratan. Jika ada yang kurang atau tidak sesuai, kami mengembalikan ajuan tersebut kepada pengaju untuk diperbaiki.</p> <p>Setelah ajuan diverifikasi dan dianggap lengkap, kami meneruskan permintaan tersebut ke Back Office (BO) yang sesuai dengan jenis layanan yang diminta. Rekan-rekan di BO akan melakukan pemeriksaan lebih lanjut. Jika mereka menemukan</p>

		<p>bahwa dokumen masih belum lengkap atau ada kesalahan, mereka akan mengembalikannya kepada kami di FO untuk ditindaklanjuti.</p> <p>Begitu dokumen dianggap lengkap dan sesuai, BO akan menerbitkan surat yang diperlukan dan melanjutkannya ke kepala seksi atau koordinator untuk diparaf. Kepala seksi atau koordinator kemudian memeriksa surat tersebut. Jika ada masalah, mereka akan mengembalikannya ke BO untuk diperbaiki. Jika semuanya beres, mereka akan meneruskan surat tersebut ke Kasubag Tata Usaha (TU) untuk mendapatkan paraf berikutnya.</p> <p>Kasubag TU akan memeriksa surat yang telah diparaf oleh kepala seksi atau koordinator. Jika ada kekurangan, mereka akan mengembalikannya untuk diperbaiki. Jika sudah sesuai, surat tersebut akan diteruskan ke kepala kantor untuk ditandatangani.</p> <p>Kepala kantor kemudian menerima surat dari Kasubag TU, memeriksanya sekali lagi, dan memberikan tanda tangannya jika semuanya sudah benar. Setelah surat ditandatangani, langkah selanjutnya adalah menyerahkan surat tersebut kepada arsiparis untuk diberi nomor surat dan stempel resmi.</p> <p>Setelah mendapatkan nomor surat dan stempel, arsiparis akan mengarsipkan salinan surat tersebut dan mengirimkan surat asli kepada masyarakat atau instansi yang mengajukan permintaan. Dengan demikian, proses permintaan layanan selesai.</p> <p>Proses ini mungkin terdengar panjang dan rumit, tetapi setiap langkahnya penting untuk memastikan bahwa layanan yang kami berikan benar-benar akurat, sah, dan mematuhi semua peraturan yang berlaku. Dengan sistem yang terstruktur seperti ini, kami dapat memastikan bahwa setiap permintaan layanan diproses dengan cermat dan profesional.</p>
8.	<p>Apakah terdapat tantangan atau hambatan yang dihadapi dalam proses implementasi sistem informasi “Kembang Daman” dan bagaimana cara mengatasinya?</p>	<p>Sebenarnya untuk tantangan dan hambatan pada sistem kembang daman ini tidak begitu banyak mungkin diantaranya seperti yang saya katakan diawal tadi, yakni proses adaptasi, kemudian bapak kepala atau bapak kasi sedang ada kegiatan yang menjadikan estimasi pelayanan tidak sesuai SOP, kemudian akses masih terbatas karena tidak seluruh masyarakat memahami teknologi, dan terkadang juga terjadi kendala teknis</p>

9.	Bagaimana standart mutu pelayanan “Kembang Daman” diukur di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang?	Kami sudah membuat SOP diawal proses formulasi kembang daman, namun seiring berjalannya waktu kami terus memperbaikinya, sehingga setiap permintaan layanan itu ada SOP nya, jadi persyaratan dan estimasi waktunya berbeda-beda
10.	Bagaimana kemenag Jombang menilai dan menjaga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan?	Kalau untuk menilai kepuasan kami biasanya menyebarkan survey kepuasan, disisi lain testimoni pelayannya yang ada di kembang daman juga kami gunakan untuk menilai kepuasan masyarakat, kemudian untuk tetap menjaga kepuasan msyarakat kami berusaha untuk selalu konsisiten dalam memberikan pelyanan kepada mereka.

Narasumber 3

Nama : Ibu Diane

Jabatan : Pegawai di bagian PTSP dan Admin ‘Kembang Daman’ sebagai Front Office (FO)

Hari, Tanggal: Senin, 6 April 2024

Pukul : 10.20-11.00

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana proses dalam pembuatan sistem informasi manajemen “Kembang Daman” ini?	Dalam proses membuat sistem informasi Kembang Daman kami dulu itu membuat tim untuk merancang “Kembang Daman” ini, nah tim ini terdiri dari prakom, dan bagian PTSP serta humas, setelah tim terbentuk, kami melakukan analisis dan pembagian peran, di tahap awal ini prakom ini bertugas untuk mengkonsep bentuk website pelayanan <i>online</i> “Kembang Daman”, kemudian bagian PTSP, melakukan analisis perihal strandart oprasional pelayanan karena mereka yang berbenturan langsung dengan masyarakat, kemudian bagian humas bertugas untuk mengenalkan sistem informasi manajemen “Kembang Daman” ini kepada masyarakat. Namun dalam proses ini kami melakukannya secara terbuka jadi seluruh anggota dalam tim bisa saling memberikan masukan.

2.	Bagaimana Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang mengintegrasikan Sistem Informasi “ <i>Kembang Daman</i> ” ini ke dalam sistem pelayanan yang sudah ada?	Jadi <i>mas</i> dulu itu, saat mengintegrasikan Sistem Informasi “ <i>Kembang Daman</i> ” ke dalam sistem pelayanan yang sudah ada melalui beberapa langkah penting. Pertama, dilakukan penataan ulang posisi pegawai di bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk memastikan pegawai yang memiliki keterampilan di bidang teknologi informasi ditempatkan di posisi strategis. Pegawai juga diberikan pelatihan khusus untuk mengoperasikan sistem ini. Selain itu, pembagian tugas diatur dengan jelas, di mana setiap pegawai bertanggung jawab atas satu bidang layanan tertentu: umum, pendidikan, keagamaan, atau haji umroh.
3.	Bagaimana kantor kemenag Jombang mengelola perubahan dan memastikan penerimaan perubahan oleh pegawai termasuk pembagian tugas?	Di Kantor Kemenag Jombang, kami serius dalam mengelola perubahan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Kami menggunakan pendekatan partisipatif, kami diundang untuk ikut serta dalam proses perubahan melalui diskusi dan rapat. Pegawai diberi kesempatan memberikan masukan dan pendapat, serta kami juga mendapatkan pelatihan untuk mempersiapkan diri menghadapi perubahan. Pembagian tugas baru dilakukan secara adil melalui diskusi terbuka, memastikan setiap orang merasa dihargai dan memiliki peran yang jelas. Kami juga membangun budaya kerja yang mendukung inovasi dan kolaborasi, mendorong pegawai untuk berbagi ide dan pengalaman. Selain itu, kami yang ada di front office merasa senang dan enjoy-enjoy saja dalam menjalankan perubahan sistem pelayanan ini, karena dari pimpinan tidak segan memberikan pujian dan suport, bahkan sesekali dari mereka membelikan kami yang berada dibagian PTSP, jajan seperti gorengan, brownis dsb, ya walau itu tidak seberapa ya mas, tapi kami merasa dihargai.
4.	Bagaimanakah pola monitoring dan evaluasi yang dilakukan dalam Penerapan sistem informasi manajemen “ <i>Kembang Daman</i> ” ini,?	Di Kemenag Jombang, implementasi sistem informasi manajemen “ <i>Kembang Daman</i> ” adalah proyek kunci yang kami perhatikan dengan serius karena berkaitan langsung dengan layanan kepada masyarakat. Tahap awal melibatkan persiapan dan perencanaan, termasuk menetapkan indikator kinerja seperti waktu respon, kepuasan pengguna, dan jumlah layanan yang diproses. Selanjutnya, kami melakukan uji coba selama satu minggu sebelum peluncuran resmi untuk memastikan adaptasi pegawai, mengidentifikasi bug, dan memonitor respon masyarakat. Setiap masalah teknis segera kami perbaiki, sementara

		<p>catatan masalah menjadi bahan evaluasi di akhir bulan. Selama bulan pertama operasional, kami fokus pada pemecahan masalah, perbaikan, dan penambahan fitur baru berdasarkan data yang terkumpul.</p> <p>Dalam pelaksanaan selanjutnya, kami terus memantau aktivitas pengguna, layanan yang digunakan, dan masalah teknis secara mingguan. Dengan pendekatan monitoring dan evaluasi yang berkelanjutan, kami berharap “<i>Kembang Daman</i>” tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga terus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan kami dari waktu ke waktu.</p>
5.	<p>Apakah terdapat rencana untuk meningkatkan atau memperluas Sistem Informasi “<i>Kembang Daman</i>” di masa depan?</p>	<p>Tentu, kami memiliki rencana yang jelas untuk mengembangkan sistem informasi pelayanan <i>online</i> “<i>Kembang Daman</i>” agar tidak hanya terbatas pada website, tetapi juga hadir dalam bentuk sistem informasi mobile. Langkah ini diambil untuk mempermudah akses bagi masyarakat yang memerlukan layanan kami, serta bagi kami sebagai penyedia pelayanan. Dengan adanya sistem informasi mobile, masyarakat akan lebih mudah mengakses layanan <i>Kembang Daman</i> kapan saja dan di mana saja, memberikan fleksibilitas yang lebih besar.</p> <p>Fitur-fitur mobile seperti notifikasi instan dan pembaruan real-time akan memastikan bahwa masyarakat selalu mendapatkan informasi terkini mengenai status permohonan mereka atau pemberitahuan penting lainnya. Bagi kami sebagai penyedia layanan, sistem informasi mobile akan memberikan keuntungan signifikan dalam pemantauan dan pengelolaan permohonan dengan lebih cepat dan efisien, bahkan saat tidak berada di kantor. Akses yang lebih mudah dan cepat ke data serta alat-alat yang diperlukan akan meningkatkan produktivitas dan responsivitas kami dalam menangani berbagai tugas administratif.</p> <p>Pengembangan sistem informasi mobile <i>Kembang Daman</i> merupakan bagian dari upaya kami untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Kami yakin bahwa dengan memanfaatkan teknologi mobile, kami dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Inisiatif ini menunjukkan komitmen kami dalam menyediakan layanan publik yang lebih</p>

		efektif dan efisien, sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat modern.
6.	Bagaimana pembagian peran dan tanggung jawab dalam pelaksanaan sistem pelayanan “Kembang Daman”?	<p>Jadi <i>mas</i> sebelum membahas pembagian tugas dan tanggung jawab perlu sampean ketahui, bahwa pelayanan pada sistem informasi “<i>Kembang Daman</i>”, terdapat dua jenis kegiatan layanan, yaitu surat masuk dan surat keluar. Untuk layanan surat masuk, Front Office (FO) bertugas menerima surat masuk, menginput detailnya di form “<i>Kembang Daman</i>”, dan meneruskannya ke Kepala Kantor. Selanjutnya, Kepala Kantor mempelajari surat tersebut dan mengirimkan ke Kasubag Tata Usaha untuk disposisi. Setelah itu, Kasubag Tata Usaha melanjutkan disposisi ke Kepala Seksi atau melaksanakannya sendiri. Kemudian, Kepala Seksi menerima disposisi dan melanjutkannya ke Back Office (BO) atau melaksanakannya sendiri. Terakhir, BO menerima disposisi, melaksanakan perintah, dan mengarsipkan surat tersebut.</p> <p>Untuk layanan surat keluar, FO menerima surat masuk, verifikasi permintaan layanan <i>online</i>, dan mengarahkannya ke BO di masing-masing seksi. Selanjutnya, BO menerima surat masuk, melakukan verifikasi, dan memproduksi output suratnya, kemudian mengirimkannya ke kepala seksi untuk paraf. Selanjutnya, kepala seksi menerima produksi surat, memverifikasinya, dan memberi paraf. Bila diperlukan perbaikan, surat dikirim kembali ke BO untuk diperbaiki, kemudian ke Kasubag Tata Usaha untuk paraf. Selanjutnya, Kasubag Tata Usaha memverifikasi surat dan memberi paraf. Bila perlu, surat dikirim kembali ke Kepala Seksi untuk perbaikan sebelum akhirnya ditandatangani oleh Kepala Kantor. Terakhir, surat diberi stempel dan nomor surat oleh Arsiparis sebelum diluncurkan kepada masyarakat dan diarsipkan.</p>
7.	Bagaimana alur kerja dalam proses permintaan layanan pada sistem informasi “Kembang Daman”?	<p>Pertama, permintaan layanan dari masyarakat atau instansi diterima dan diverifikasi oleh Front Office (FO). Kami memeriksa dokumen dan informasi yang disertakan untuk memastikan kelengkapannya. Jika ada yang kurang atau tidak sesuai, kami mengembalikan permintaan tersebut untuk diperbaiki.</p> <p>Setelah diverifikasi dan dianggap lengkap, permintaan diteruskan ke Back Office (BO) sesuai jenis layanan yang diminta. BO melakukan pemeriksaan lebih lanjut. Jika masih ada</p>

		<p>kekurangan, mereka mengembalikannya kepada FO untuk ditindaklanjuti.</p> <p>Setelah dokumen dianggap lengkap, BO menerbitkan surat yang diperlukan dan meneruskannya ke kepala seksi atau koordinator untuk diparaf. Jika ada masalah, surat dikembalikan ke BO untuk diperbaiki.</p> <p>Kepala seksi atau koordinator memeriksa surat tersebut. Jika ada yang perlu diperbaiki, surat dikirim kembali ke BO. Jika tidak ada masalah, surat diteruskan ke Kasubag Tata Usaha (TU) untuk mendapatkan paraf berikutnya.</p> <p>Kasubag TU memeriksa surat yang telah diparaf oleh kepala seksi atau koordinator. Jika ada kekurangan, surat dikembalikan untuk diperbaiki. Jika sudah sesuai, surat diteruskan ke kepala kantor untuk ditandatangani.</p> <p>Kepala kantor memeriksa surat sekali lagi dan memberikan tanda tangannya jika semuanya benar. Setelah ditandatangani, surat diserahkan kepada arsiparis untuk diberi nomor surat dan stempel resmi.</p> <p>Arsiparis mengarsipkan salinan surat dan mengirimkan surat asli kepada pihak yang mengajukan permintaan. Dengan demikian, proses permintaan layanan selesai.</p>
8.	<p>Apakah terdapat tantangan atau hambatan yang dihadapi dalam proses implementasi sistem informasi “Kembang Daman” dan bagaimana cara mengatasinya?</p>	<p>Salah satu tantangan besar yang kami hadapi adalah menghadapi hambatan terhadap perubahan, terutama dari pegawai yang terbiasa dengan cara kerja manual. Untuk mengatasinya, kami rutin mengadakan pelatihan dan sosialisasi tentang sistem “Kembang Daman”, serta mengundang pegawai yang sudah mahir menggunakan sistem ini untuk berbagi pengalaman.</p> <p>Migrasi data dari sistem lama ke sistem baru juga merupakan tantangan besar. Kami melakukannya secara bertahap dan memverifikasi setiap tahap untuk memastikan integritas data. Integrasi sistem baru dengan proses bisnis yang sudah ada juga memerlukan penyesuaian. Kami melakukan workshop dan diskusi dengan departemen terkait serta mengembangkan modul khusus dalam sistem.</p> <p>Manajemen perubahan yang efektif juga diperlukan dalam mengelola perubahan skala besar ini. Kami membentuk tim khusus yang mengelola semua aspek perubahan, mulai dari pelatihan hingga penyelesaian masalah, serta menjadi penghubung antara manajemen dan pegawai. Meskipun</p>

		tantangan-tantangan ini tidak mudah, kami berhasil mengatasinya dengan komitmen dan kerja sama dari semua pihak. Implementasi sistem “ <i>Kembang Daman</i> ” berjalan lancar dan membawa perubahan positif dalam mutu layanan kami kepada masyarakat.
9.	Bagaimana standart mutu pelayanan “ <i>Kembang Daman</i> ” diukur di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang?	Kami telah merancang Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk setiap jenis permintaan layanan. Dengan adanya SOP ini, setiap permohonan layanan memiliki prosedur yang jelas dan terstruktur, memastikan bahwa persyaratan dan estimasi waktu penyelesaian dapat disesuaikan dengan jenis layanan yang diminta. Hal ini memungkinkan kami untuk memberikan layanan yang konsisten dan efisien kepada masyarakat, serta memudahkan proses pengelolaan dan penyelesaian setiap permintaan dengan tepat waktu.
10.	Bagaimana kemenag Jombang menilai dan menjaga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan?	Untuk menilai tingkat kepuasan, kami melakukan pendekatan ganda. Pertama, kami menyebarkan survei kepuasan kepada masyarakat untuk mendapatkan umpan balik langsung terkait layanan yang diberikan. Selain itu, kami juga memanfaatkan testimoni dari pengguna layanan yang tersedia di platform “ <i>Kembang Daman</i> ” sebagai sumber informasi tambahan. Dengan demikian, kami dapat memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap layanan kami. Selanjutnya, kami berusaha untuk menjaga konsistensi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan responsif sesuai dengan umpan balik yang kami terima, sehingga dapat terus meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Narasumber 4

Nama : Desi Umiati Kulsum, S.AP

Jabatan : Pranata Humas Ahli Muda

Hari, Tanggal: Senin, 6 Mei 2024

Pukul : 15.25-16.10

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana proses pengenalan awal terhadap sistem informasi manajemen “Kembang Daman” kepada masyarakat dilakukan?	Kami memulai dengan kampanye sosialisasi yang luas untuk memperkenalkan sistem “ <i>Kembang Daman</i> ” kepada masyarakat. Melalui media <i>online</i> dan <i>offline</i> , seperti media sosial, website resmi, dan sistem informasi sendiri, kami menjelaskan cara penggunaan sistem, fitur-fitur yang tersedia, dan manfaatnya. Kami juga menyediakan materi cetak seperti brosur dan pamflet, serta video tutorial di YouTube, untuk panduan lebih lanjut. Pusat bantuan dan layanan pelanggan kami siap membantu masyarakat dalam mengatasi masalah atau pertanyaan teknis. Kami juga berkolaborasi dengan lembaga pendidikan dan organisasi non-pemerintah untuk menyebarkan informasi dan mengadakan pelatihan tambahan. Dengan pendekatan inklusif ini, kami berharap sistem “ <i>Kembang Daman</i> ” dapat dimanfaatkan secara optimal oleh semua lapisan masyarakat untuk meningkatkan mutu pelayanan.
2.	Apakah ada program atau kegiatan khusus yang dilakukan untuk memberikan pelatihan atau sosialisasi kepada masyarakat tentang penggunaan sistem informasi “Kembang Daman”?	Untuk saat ini masih belum ada dan hanya sebatas kami kenalkan lewat sosial media dan juga tutorial langsung pada masyarakat saat mereka melakukan pelayanan <i>offline</i> di Kantor Kemenag Jombang, namun untuk kedepannya kami memiliki rencana untuk lebih mengembangkan pola pengenalan kembang daman kepada masyarakat.
3.	Bagaimana respon masyarakat terhadap pengenalan sistem informasi “Kembang Daman”? Apakah	Respon masyarakat terhadap pengenalan sistem informasi “ <i>Kembang Daman</i> ” beragam, namun secara keseluruhan cukup positif. Banyak yang menyambut baik langkah ini karena melihatnya sebagai upaya positif dalam meningkatkan layanan dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten

	terdapat tantangan atau hambatan yang dihadapi dalam memperkenalkan sistem ini kepada mereka?	<p>Jombang. Namun, kami menghadapi beberapa tantangan dalam memperkenalkannya. Salah satu tantangan utama adalah tingkat literasi digital yang berbeda di masyarakat. Beberapa masih kurang terbiasa dengan teknologi baru, sehingga perlu pelatihan dan dukungan teknis tambahan. Aksesibilitas juga menjadi masalah di daerah dengan koneksi internet terbatas, sehingga kami meningkatkan infrastruktur internet dan menyediakan panduan cetak sebagai alternatif. Selain itu, perubahan budaya dan kebiasaan juga menjadi tantangan. Beberapa mungkin lebih memilih cara lama, sehingga butuh waktu untuk meyakinkan mereka tentang manfaat sistem baru ini. Kami terus berupaya mengatasi tantangan ini dengan meningkatkan program pelatihan, memperluas aksesibilitas sistem, dan terus berkomunikasi dengan masyarakat. Dengan kerjasama semua pihak, kami yakin dapat menjadikan "<i>Kembang Daman</i>" sebagai solusi yang efektif dan berkelanjutan untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat.</p>
--	---	--

Lampiran 5

Lembar Observasi

Tanggal : 9 Sampai 12 Mei 2024

Pukul : 03.00-08.00 WIB

Aspek Pengamatan	Indikator	Hasil
Website Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang	Profil	Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang mulai dari Alamat, Email, Kode pos dsb, serta visi, misi, tujuan dan struktur organisasi
	Rencana Strategik	Tranformasi Digital masuk kedalam rencana strategik Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang tahun 2020-2024
	Data Publik	Jumlah madrasah, ponpes, tenaga pendidik, rumah ibadah dan lain sebagainya
Website Sistem Informasi Manajemen Kembang Daman	Tampilan, Fitur, Cara Kerja Sistem	Bentuk dan cara kerja sistem informasi manajemen Kembang Daman
Sosial Media Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang	Akun Instagram, Youtube, Facebook, dan X	Konten Pemasaran sistem informasi manajemen Kembang Daman
Observasi Lokasi Penelitian	Tempat proses aktivitas pelayanan	Terdapat empat kelompok pelayanan di PTSP dan ada Back Office pada setiap ruang seksi Terdapat pelatihan pengoprasian kembang daman oleh prakom

Lampiran 6

Dokumentasi



Wawancara dengan Bapak Helmi



Wawancara dengan Ibu Dianne



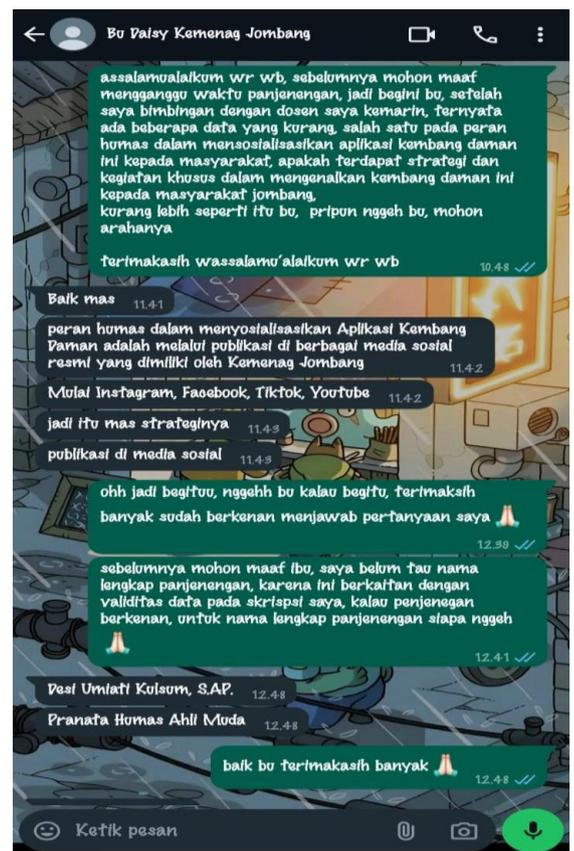
Wawancara dengan Bapak Anwar



Pengarahan dari Bunda Nurul



Kondisi PTSP saat ini



Chat dengan Ibu Desi



Tampilan Layar Depan Kembang Daman



Alur Layanan Kembang Daman



Menu Login Kembang Daman

The screenshot shows a registration form with the following fields and sections:

- Email Aktif:** A text input field for an active email address.
- Password:** A text input field with a note 'Password minimal 5 karakter'.
- Ulangi Password:** A text input field for re-entering the password.
- Nama Lengkap:** A text input field for the full name.
- Nomor Handphone:** A text input field for the phone number, with a note 'Nomor aktif dengan WA'.
- Alamat Lengkap:** A text input field for the full address.
- Spam Filter:** A checkbox labeled 'Saya bukan robot' with a CAPTCHA image.
- Kirim Registrasi:** A blue button to submit the registration.

Navigation menu at the top: Home, Hubungi, Jenis Layanan, Registrasi Layanan, Lacak Pengajuan, Panduan Pengguna, Admin.

Formulir Registrasi Akun Pengguna

The screenshot displays a service selection menu with the following elements:

- Umum:** Represented by a green pentagon icon with a book and a star.
- Pendidikan:** Represented by a black graduation cap icon.
- Keagamaan:** Represented by an icon showing various religious buildings.
- Arsip Pengajuan:** Represented by an icon of four colorful folders.
- Feedback Section:** A yellow box titled 'Berikan penilaian layanan PTSP Transformasi Digital' containing a star rating system (5 stars) and a 'Kirim' button.
- Informasi:** A blue box containing text about service requests and a 'Kirim' button.

Navigation menu at the top: Home, Profile, Data Pengajuan, Hubungi Kami, Panduan Pengguna, Log Out.

Menu Jenis Layanan

The screenshot shows a form for student transfer recommendations with the following fields and instructions:

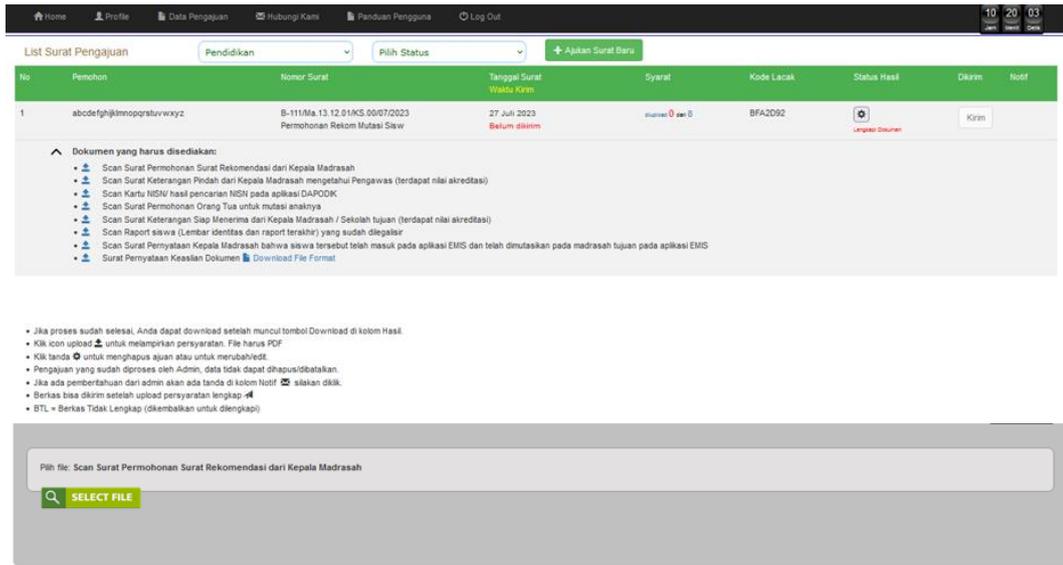
- Nama Pemohon:** Text input for the applicant's name.
- Nomor Surat:** Text input for the letter number.
- Hal:** Text input for the subject of the letter.
- Tanggal Surat:** Text input for the date, with an example 'contoh: 2020-10-17'.
- LANJUTKAN:** A blue button to proceed.

Langkah selanjutnya upload file PDF hasil scan:

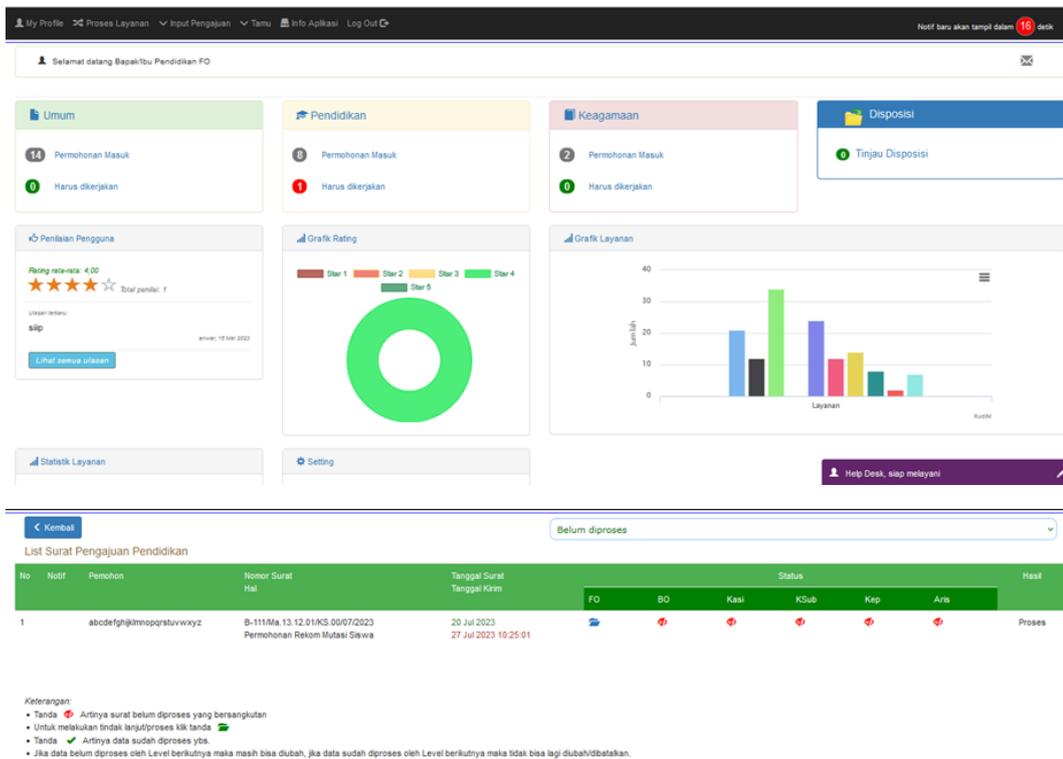
1. Scan Surat Permohonan Surat Rekomendasi dari Kepala Madrasah
2. Scan Surat Keterangan Pindah dari Kepala Madrasah mengetahui Pengawas (terdapat nilai akreditasi)
3. Scan Kartu NISN hasil pencarian NISN pada aplikasi DAPODIK
4. Scan Surat Permohonan Orang Tua untuk mutasi anaknya
5. Scan Surat Keterangan Siap Menerima dari Kepala Madrasah / Sekolah tujuan (terdapat nilai akreditasi)
6. Scan Report siswa (Lembar identitas dan raport terakhir) yang sudah dilegalisir
7. Scan Surat Pernyataan Kepala Madrasah bahwa siswa tersebut telah masuk pada aplikasi EMIS dan telah dimutasi pada madrasah tujuan pada aplikasi EMIS
8. Surat Pernyataan Keseluruhan Dokumen [Download File Format](#)

Navigation menu at the top: Home, Profile, Data Pengajuan, Hubungi Kami, Panduan Pengguna, Log Out.

Formulir dan Persyaratan Permohonan Layanan



Tampilan Pengajuan Permohonan Layanan pada Akun Pengguna



Bentuk Tampilan Menu Pada Bagian Front Office (FO)

Proses Rekomendasi Mutasi Siswa Dalam Provinsi

Pemohon	Nomor Surat	Tanggal Surat	Tanggal Masuk	WA
abodefghijkmnopqrstuvwxy	B-111/Ma.13.12.01/KS.00/07/2023	20 Juli 2023	2023-07-27 10:25:01	

File Persyaratan:

- Scan Surat Permohonan Surat Rekomendasi dari Kepala Madrasah
- Scan Surat Keterangan Pindah dari Kepala Madrasah mengetahui Pengawas (terdapat nilai akreditasi)
- Scan Kartu NISN hasil pencarian NISN pada aplikasi DAPODIK
- Scan Surat Permohonan Orang Tua untuk mutasi anaknya
- Scan Surat Keterangan Sap Menerima dari Kepala Madrasah / Sekolah tujuan (terdapat nilai akreditasi)
- Scan Laporan siswa (Lembar identitas dan report terakhir) yang sudah dilegalisir

Download Scan Surat Pernyataan Kepala Madrasah bahwa siswa tersebut telah masuk pada aplikasi EMS dan telah dimutaskan pada madrasah tujuan pada aplikasi EMS

• Scan Surat Pernyataan Keaslian Dokumen

Diproses oleh Ruang

Penda

KIRIM KE RUANG **Batal**

- Jika ada berkas wajib yang belum lengkap, maka jangan dilanjutkan dulu, silakan dikirim notifikasi kepada pemohon.
- Notifikasi bisa dua macam, lewat aplikasi dan lewat WA jika pemohon memasukkan nomor WA pada saat registrasi.
- Untuk notifikasi lewat WA, pada komputer admin harus terinstal aplikasi WA versi desktop.
- Klik Tombol **Kembalikan Berkas** supaya Pemohon bisa memperbaiki berkas.

[Help Desk, siap melayani](#)

Mengirim Surat Ke Bagian Back Office (BO)

Proses Rekomendasi Mutasi Siswa Dalam Provinsi

Pemohon	Nomor Surat	Tanggal Surat	Tanggal Masuk	Hubungi	WA
abodefghijkmnopqrstuvwxy	B-111/Ma.13.12.01/KS.00/07/2023	20 Juli 2023	2023-07-27 10:25:01	+628888888888 trialerror@gmail.com	

File Persyaratan:

- Scan Surat Permohonan Surat Rekomendasi dari Kepala Madrasah
- Scan Surat Keterangan Pindah dari Kepala Madrasah mengetahui Pengawas (terdapat nilai akreditasi)
- Scan Kartu NISN hasil pencarian NISN pada aplikasi DAPODIK
- Scan Surat Permohonan Orang Tua untuk mutasi anaknya
- Scan Surat Keterangan Sap Menerima dari Kepala Madrasah / Sekolah tujuan (terdapat nilai akreditasi)
- Scan Laporan siswa (Lembar identitas dan report terakhir) yang sudah dilegalisir
- Scan Surat Pernyataan Kepala Madrasah bahwa siswa tersebut telah masuk pada aplikasi EMS dan telah dimutaskan pada madrasah tujuan pada aplikasi EMS
- Scan Surat Pernyataan Keaslian Dokumen

- Jika ada berkas wajib yang belum lengkap, maka jangan dilanjutkan dulu, silakan dikirim notifikasi kepada pemohon. Lalu klik **Kembalikan Ke Pemohon**
- Notifikasi bisa dua macam, lewat aplikasi dan lewat WA jika pemohon memasukkan nomor WA pada saat registrasi.
- Untuk notifikasi lewat WA, pada komputer admin harus terinstal aplikasi WA versi desktop.
- Klik Tombol **Kembalikan Ke Pemohon** supaya Pemohon bisa memperbaiki berkas.
- Klik Tombol **Kembalikan Ke FO** jika salah ruang.

[Kembali](#) Silakan lanjutkan dengan menerbitkan file surat

No	Jenis Surat	Jenis Layanan	Sub Layanan, Pemohon, No. Surat Masuk	Tracking ID	Diterbitkan
1	Korespondensi 1 Kepala	Pendidikan	Rekomendasi Mutasi Siswa Dalam Provinsi abodefghijkmnopqrstuvwxy B-111/Ma.13.12.01/KS.00/07/2023	AJ3E66H	Belum
2	Korespondensi 1 Kepala	Pendidikan	Rekomendasi PPDB abode 123	S33A3MA	
3	Korespondensi 1 Kepala	Pendidikan	Permohonan Mutasi Guru igwtfjdsf bfsbx	GA3G3F3	
4	Korespondensi 1 Kepala	Pendidikan	Rekomendasi PPDB MAN 2 98750379-2u6236	E2CAKIH	
5	Korespondensi 1 Kepala	Pendidikan	Surat Pengantar Kurikulum MA MAN 1 Jombang B-123/Ma.13.12.01/PP.00/05/2023	SKBHKJ	
6	Korespondensi 1 Kepala	Pendidikan	Rekomendasi Melanjutkan Sekolah/Kuliah Ke Luar Negeri Madrasah 1 12121212	JM9GFBE	
7	Korespondensi 1 Kepala	Pendidikan	Rekomendasi Lomba Di Madrasah anwar 123	KCN3CBD	
8	Korespondensi 1 Kepala	Pendidikan	Pengesahan EDM, RKM dan RKM MAN 4 JOMBANG B-1692/KK.13.2.2/PP.00/06/2022	GQEELF8	

Proses Permohonan di Bagian Back Office (BO)

My Profile Proses Layanan Surat Keluar MailBox Info Aplikasi Log Out

Memilih Format Surat Korespondensi 1 (Kepala)

Layanan Rekomendasi Mutasi Siswa Dalam Provinsi

Template Format Surat 1

Template Format Surat 2

My Profile Proses Layanan Surat Keluar MailBox Info Aplikasi Log Out

Template Surat Korespondensi 1 (Kepala)

Layanan Rekomendasi Mutasi Siswa Dalam Provinsi

Nomor Surat

Tanggal Surat

Sifat Surat

Lampiran

Hai

Kepada baris 1

Kepada baris 2

Di

Body Surat 1 (Paragraf Pembuka)

Body Surat 1 (Paragraf Pembuka)

Path: p Words: 1

Body Surat 2

Contoh: Nama

Contoh: Rudi Muryanta

+ Tambah isian

Body Surat 3 (Paragraf Penutup / atau paragraf lain, gunakan alt+enter untuk ganti baris tanpa spasi)

Proses Pembuatan Surat di Bagian Back Office (BO)

My Profile Proses Layanan Anap Tamu Info Aplikasi Log Out

[Kembali](#) Proses Rekomendasi Mutasi Siswa Dalam Provinsi

Dari Ruang	Nomor Surat	Tanggal Surat	Proses BO	Cek Surat	Paraf	Notif	Retur
Penda			2023-07-27 10:33:18				

Dokumen pendukung:

- Scan Surat Permohonan Surat Rekomendasi dari Kepala Madrasah
- Scan Surat Keterangan Pindah dari Kepala Madrasah mengetahui Pengawas (terdapat nilai akreditasi)
- Scan Kartu NISN hasil pencarian NISN pada aplikasi DAPODIK
- Scan Surat Permohonan Orang Tua untuk mutasi anaknya
- Scan Surat Keterangan Sap Menerima dari Kepala Madrasah / Sekolah tujuan (terdapat nilai akreditasi)
- Scan Laporan siswa (Lembar identitas dan raport terakhir) yang sudah dilegalisir
- Scan Surat Pernyataan Kepala Madrasah bahwa siswa tersebut telah masuk pada aplikasi EMIS dan telah dimutaskan pada madrasah tujuan pada aplikasi EMIS
- Surat Pernyataan Keaslian Dokumen

- Untuk setuju dan paraf klik tanda pencil
- Untuk BATALKAN paraf klik tanda centang. Jika ada perbaikan dan tertanjar diparaf, maka paraf harus **DEBATALKAN** dulu
- Untuk revisi surat oleh BO, stakan klik kolom Retur untuk dikembalikan ke BO, jika ada notif, sebelum direrut stakan ketikkan notif dulu.
- Untuk Kirim notifikasi ke Kasir/BO/FO klik tanda amplop

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JOMBANG
Jalan Bupati R. Soedirman No. 26 Jombang 61419
Telpon (0321)861321
Email: kabjombang@kemenag.go.id Website: http://kemenagkabjombang.my.id

Nomor : B-1234/Kd.13.12.02/PP.00/07/2023 27 Juli 2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Rekomendasi Mutasi Siswa

Yth. Kepala Madrasah Aliyah A
Jombang
Tempat

Kepada jgigwkcbsac kjhcnsc /lknksvds

yohads ahnsonasv iksakvasv

Pengecekan Surat dan Pemberian Paraf Oleh Bapak Kasi/Kasubag/Kepala Kantor

My Profile Proses Layanan Anap Tamu Info Aplikasi Log Out

[Kembali](#) Proses Rekomendasi Mutasi Siswa Dalam Provinsi

Dari Ruang	Nomor Surat	Tanggal Surat	Proses BO	Cek Surat	Paraf	Notif	Retur
Penda			2023-07-27 10:33:18				

Dokumen pendukung:

- Scan Surat Permohonan Surat Rekomendasi dari Kepala Madrasah
- Scan Surat Keterangan Pindah dari Kepala Madrasah mengetahui Pengawas (terdapat nilai akreditasi)
- Scan Kartu NISN hasil pencarian NISN pada aplikasi DAPODIK
- Scan Surat Permohonan Orang Tua untuk mutasi anaknya
- Scan Surat Keterangan Sap Menerima dari Kepala Madrasah / Sekolah tujuan (terdapat nilai akreditasi)
- Scan Laporan siswa (Lembar identitas dan raport terakhir) yang sudah dilegalisir
- Scan Surat Pernyataan Kepala Madrasah bahwa siswa tersebut telah masuk pada aplikasi EMIS dan telah dimutaskan pada madrasah tujuan pada aplikasi EMIS
- Surat Pernyataan Keaslian Dokumen

- Untuk setuju dan paraf klik tanda pencil
- Untuk BATALKAN paraf klik tanda centang. Jika ada perbaikan dan tertanjar diparaf, maka paraf harus **DEBATALKAN** dulu
- Untuk revisi surat oleh BO, stakan klik kolom Retur untuk dikembalikan ke BO, jika ada notif, sebelum direrut stakan ketikkan notif dulu.
- Untuk Kirim notifikasi ke Kasir/BO/FO klik tanda amplop

Good job!
Surat berhasil diparaf

OK

Menu Verifikasi Permohonan Oleh Bapak Kasi/Kasubag/Kepala Kantor

My Profile | Proses Layanan | Nomor Agenda | Pengguna Layanan | MailBox | Info Aplikasi | Log Out

[Kembali](#) Filter Status -

List Surat Pengajuan Pendidikan

No	Notif	Pemohon	Nomor Surat Hal	Tanggal Surat Tanggal Kirim	Status							Hasil	
					Stamp	FO	BO	Kasi	KSub	Kep	Aris		
1		abcdefghijklmopqrstuvwxyz	B-111/Ma.13.12.01/KS.00/07/2023 Permohonan Rekom Mutasi Siswa	20 Jul 2023 27 Jul 2023 10:25:01		<input checked="" type="checkbox"/>							
2		abcde	123 asdfedqsdg	01 Jun 2023 01 Jun 2023 10:28:14		<input checked="" type="checkbox"/>							
3		MAN 2	98750379-2u8236 assudyti	24 Mei 2023 24 Mei 2023 08:52:00		<input checked="" type="checkbox"/>							
4		MAN 1 Jombang	B-123/Ma.13.12.01/PP.00/05/2023 Pengantar Kurikulum merdeka	19 Mei 2023 21 Mei 2023 19:00:58		<input checked="" type="checkbox"/>							
5		igwfydsf	b5b0x h9qjdf	19 Mei 2023 19 Mei 2023 20:33:37		<input checked="" type="checkbox"/>							
6		Madrasah 1	12121212 Pengajuan	19 Mei 2023 19 Mei 2023 09:15:22		<input checked="" type="checkbox"/>							
7		anwar	123 lomba	18 Mei 2023 18 Mei 2023 19:17:37		<input checked="" type="checkbox"/>							
8		MAN 4 JOMBANG	B-1682/Ko.13.2.2/PP.00/06/2022 Pengesahan EDM,RKM dan RKTM	18 Mei 2023 18 Mei 2023 18:14:51		<input checked="" type="checkbox"/>							

https://kembangdaman.kemenaqkabjombang.mv.id/admin/proses_aris.php?edit=37&page=1&jenis=2&mystatus=

Tampilan Menu Arsip Permohonan

Lampiran 7

Jurnal Bimbingan Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
Jalan Seberana Nomor 91, Dikson 6514591594, Fax. 084 9 572338
Website: <http://www.uin-malang.ac.id> Email: info@uin-malang.ac.id

JURNAL BIMBINGAN SKRIPSI/TEKS/PISERFAKSI

IDENTITAS MAHASISWA

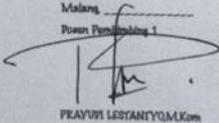
NIM : 2070610045
 Nama : RAFI JAUSAKI
 Fakultas : ILMU TARIKHIAH DAN KEHUSULAN
 Jurusan : MANAJEMEN PEMERINTAH ISLAM
 Dosen Pembimbing 1 : PRAYUWI LESTIANYOUMKOM
 Dosen Pembimbing 2 :
 Judul Skripsi/Tesis/Piserfaksi : PERENCANAAN STRATEGIS DALAM PROSES TRANSFORMASI PERALIHAN PELAYANAN TERPADU KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JOHOREBAR

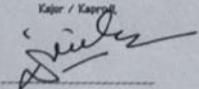
IDENTITAS BIMBINGAN

No	Tanggal Bimbingan	Nama Pembimbing	Partisipasi Proses Bimbingan	Tahun Akademik	Status
1	18 September 2023	PRAYUWI LESTIANYOUMKOM	Pertemuan Judul Skripsi, dibahas mengenai (Strategi Implementasi Sistem Informasi Manajemen "Kembang Paman" Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kantor Kemenag Kabupaten Jombang), dan menyusun latar belakang penelitian	Genap 2023/2024	Sudah Pikeraksi
2	29 September 2023	PRAYUWI LESTIANYOUMKOM	1. Menyebutkan hasil perbaikan Latar Belakang, dan susunan BAB 1; 2. Menambahkan Orisinalitas penelitian terdahulu; 3. Memperbaiki Foto penelitian.	Genap 2023/2024	Sudah Pikeraksi
3	09 Oktober 2023	PRAYUWI LESTIANYOUMKOM	1. Menyebutkan hasil perbaikan BAB I (Latar Belakang, orisinalitas dan foto penelitian); 2. Menyusun Rancangan Landasan Teori dan Kerangka Berfikir.	Genap 2023/2024	Sudah Pikeraksi
4	18 Oktober 2023	PRAYUWI LESTIANYOUMKOM	1. Menyebutkan hasil perbaikan BAB II; 2. Menyusun rancangan metode penelitian dan kerangka prosedur penelitian.	Genap 2023/2024	Sudah Pikeraksi
5	23 Oktober 2023	PRAYUWI LESTIANYOUMKOM	1. Menyebutkan landasan teori dan kerangka berfikir; 2. Memperbaiki dan menambahkan pembahasan pada kajian teori; 3. Meneliti indikator pelayanan dan prinsip sistem informasi manajemen.	Genap 2023/2024	Sudah Pikeraksi
6	20 November 2023	PRAYUWI LESTIANYOUMKOM	1. Menyebutkan metode penelitian 2. Perbedaan teknik pengumpulan dan teknik analisis data 3. Menyusun gambaran kerangka penelitian	Genap 2023/2024	Sudah Pikeraksi
7	27 November 2023	PRAYUWI LESTIANYOUMKOM	1. Menyebutkan hasil Perbaikan BAB III; 2. Perbaikan Penelitian pada masalah proposal 3. Penemuan Pustaka 4. Menyajikan bentuk persetujuan Ujian	Genap 2023/2024	Sudah Pikeraksi
8	04 Desember 2023	PRAYUWI LESTIANYOUMKOM	ADD Dosen Pembimbing	Genap 2023/2024	Sudah Pikeraksi
9	28 Februari 2024	PRAYUWI LESTIANYOUMKOM	Konfirmasi Revisi Sembar Proposal	Genap 2023/2024	Sudah Pikeraksi
10	11 Maret 2024	PRAYUWI LESTIANYOUMKOM	Bimbingan Peralihan Pengabdian Para Doftrman Wawancara dan Observasi Penelitian	Genap 2023/2024	Sudah Pikeraksi
11	08 Mei 2024	PRAYUWI LESTIANYOUMKOM	Bimbingan hasil temuan penelitian dan rancangan penelitian BAB 4	Genap 2023/2024	Sudah Pikeraksi
12	04 Juni 2024	PRAYUWI LESTIANYOUMKOM	Bimbingan BAB 4, 5, 6	Genap 2023/2024	Sudah Pikeraksi
13	05 Juni 2024	PRAYUWI LESTIANYOUMKOM	Revisi dan ADD ISIRAH SKRIPSI	Genap 2023/2024	Sudah Pikeraksi

Telah disetujui
Untuk mengajukan ujian Skripsi/Tesis/Piserfaksi

Posen Pembimbing 2 _____

Malang _____
Posen Pembimbing 1

PRAYUWI LESTIANYOUMKOM

Kajar / Kaprodi


Lampiran 8

Sertifikat Bebas Plagiasi



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

Sertifikat Bebas Plagiasi

Nomor: 1178/Un.03.1/PP.00.9/06/2024

diberikan kepada:

Nama	: Rafi Jauhari
NIM	: 200106110045
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Judul Karya Tulis	: STRATEGI IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN "KEMBANG DAMAN" DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JOMBANG

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





Kepala,
 Benny Alwadi

Malang, 06 Juni 2024

*Lampiran 9***Biodata Mahasiswa**

Nama : Rafi Jauhari

NIM : 200106110045

TTL : Kediri, 3 April 2002

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Tahun Masuk : 2020

Alamat : Gondang 01/02, Purworejo, Kandat, Kabupaten Kediri, Jawa Timur

Email : raf.jauhar342@gmail.com

Pendidikan : - TK Aisyiyah Bustanul Athfal Ngadiluwih

- SD Muhammadiyah 1 Ngadiluwih

- SMP Insan Cendekia Mandiri BS Sidoarjo

- MA YTP Kertosono

- Program Sarjana MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang