

**IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM INFORMASI LAYANAN
UNGGULAN MASYARAKAT (SENYUM) DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KEMENTERIAN AGAMA
KOTA MALANG**

SKRIPSI

**OLEH
ANASTARI SEPTI DIAH PALUPI
NIM. 200106110035**



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

**IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM INFORMASI LAYANAN
UNGGULAN MASYARAKAT (SENYUM) DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KEMENTERIAN AGAMA
KOTA MALANG**

SKRIPSI

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

Oleh :

Anastari Septi Diah Palupi
NIM. 200106110035

Dosen Pembimbing:

Prayudi Lestantyo, M.Kom.



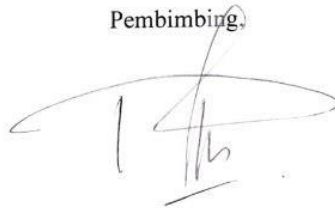
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Kementerian Agama Kota Malang” yang ditulis oleh **Anastari Septi Diah Palupi** ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan ke sidang ujian tanggal 13 November 2024.

Pembimbing,



Prayudi Lestantyo, M.Kom.

NIP. 198612282020121002

Mengetahui

Ketua Program Studi,



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

NIP. 197811192006041001

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Kementerian Agama Kota Malang” oleh Anastari Septi Diah Palupi (200106110035) ini telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan LULUS pada tanggal 18 Desember 2024.

Dewan Penguji

Ketua (Penguji Utama):

Dr. Sutrisno, M.Pd

NIP. 19650403 199503 1 002

Sekretaris Sidang:

Prayudi Lestantyo, M.Kom

NIP. 19861228 202012 1 002

Dosen Pembimbing:

Prayudi Lestantyo, M.Kom

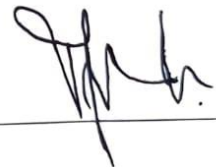
NIP. 19861228 202012 1 002

Penguji II:

Dr. Devi Pramitha, M.Pd.I

NIP. 19901221 201903 2 012

Tanda Tangan



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



Prof. Dr. H. Nur Ali, M. Pd
NIP. 196504031009031002

NOTA DINAS PEMBIMBING

Prayudi Lestantyo

Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi Anastari Septi Diah Palupi

Malang, 13 November 2024

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 : Anastari Septi Diah Palupi

NIM : 200106110035

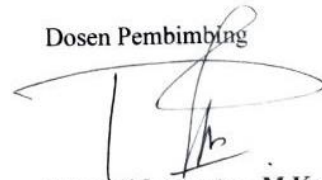
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Implementasi Aplikasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Kementerian Agama Kota Malang

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing



Prayudi Lestantyo, M.Kom.

NIP. 198612282020121002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anastari Septi Diah Palupi

NIM : 200106110035

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat

(SENYUM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di

Kementerian Agama Kota Malang.

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

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya unsur-unsur plagiasi di skripsi ini, maka saya bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

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

Malang, 29 November 2024

Hormat saya,



Anastari Septi Diah Palupi

NIM. 200106110035

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk keluarga penulis, Bapak Siswanto, Ibu Yuyun Eko Rini, dan Adik Cendekia Firman Raja yang tak henti-hentinya memberikan doa dan dukungan dari awal hingga akhir penyusunan skripsi. Kepada keluarga Besar penulis yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis selama menuntut ilmu hingga sekarang. Kepada Dicky Kurniawan Saputra yang telah membantu mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis selama menyusun skripsi dari awal sampai akhir. Dan tak lupa kepada Segenap teman-teman UKM Jhepret Club terutama Nailah, Ayu, Hani dan Hafizhah yang bersedia meluangkan waktu untuk mendengarkan keluh kesah penulis serta memotivasi penulis.

MOTTO

وَاطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَلَا تَنَازَعُوا فَتَفْشَلُوا وَتَذْهَبَ رِيحُكُمْ وَاصْبِرُوا إِنَّ اللَّهَ مَعَ

الصَّابِرِينَ ﴿٤٦﴾

" Taatilah Allah dan Rasul-Nya, janganlah kamu berbantah-bantahan yang menyebabkan kamu menjadi gentar dan kekuatanmu hilang, serta bersabarlah. Sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar." (Q.S Al-Anfal: 46)¹

¹ Q.S Al-Anfal Ayat 46, diakses melalui (<https://quran.nu.or.id/al-anfal/46>) diakses pada tanggal 30 November 2024

KATA PENGANTAR

Puji Syukur senantiasa kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT Yang Maha Esa, Yang Maha Pengasih lagi Penyayang karena atas Rahmat, Taufiq, dan hidayah-Nya dan atas izin Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul **“Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kementerian Agama Kota Malang”** sebagai kewajiban akhir (Strata- 1) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Sholawat dan salam tidak lupa selalu kita hantarkan dan limpahkan pada junjungan umat manusia Baginda Rasul Muhammad SAW dan segenap keluarga serta sahabatnya yang telah membawa umat manusia pada jalan yang penuh cahaya keilmuan yaitu agama islam.

Ucapan terima kasih kami sampaikan yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Zainuddin, MA selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I, M.Pd selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

4. Ibu Dr. Devi Pramitha, M.Pd.I selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
5. Bapak Prayudi Lestantyo, M.Kom. selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan dan membimbing mulai dari pembuatan proposal hingga laporan akhir.
6. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah berjasa dan Ikhlas dalam mendidik serta menyalurkan ilmu pengetahuan selama ini.
7. Bapak Achmad Shampton selaku kepala kantor berserta seluruh jajaran staff Kementerian Agama Kota Malang yang telah memberikan kesempatan dan membantu peneliti dalam melakukan penelitian.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini; Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan untuk menyempurnakannya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat.

Malang , 22 November 2024

Anastari Septi Diah Palupi

NIM. 200106110035

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB

Penelitian transliterasi Arab- Latin pada skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi bersumber pada ketetapan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI no.158 tahun 1987 dan no. 0543 b/U/1987 yang dengan cara garis besar dapat dijabarkan sebagai berikut:

A. Huruf

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

B. Vokal Panjang

Vokal (a) panjang = â

Vokal (i) panjang = î

Vokal (u) panjang= û

C. Vokal Diftong

او = aw

أي = ay

او = û

أي = î

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
مستخلص البحث.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian	9
1. Bagi lembaga, baik almamater maupun objek penelitian, ...	9

E. Orisinalitas Penelitian	10
F. Definisi Istilah.....	16
G. Sistematika Pembahasan	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA	19
A. Sistem Informasi Manajemen	19
B. Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM).....	24
C. Kualitas Pelayanan Administrasi	29
D. Kerangka Berpikir.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	41
B. Kehadiran Peneliti.....	44
C. Lokasi Penelitian.....	44
D. Data dan Sumber Data	45
F. Analisis Data	52
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	54
H. Prosedur Penelitian.....	56
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN	57
A. Paparan Data	57
B. Hasil Penelitian	60
1. Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) di Kementerian Agama Kota Malang.....	61
2. Dampak Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Kementerian Agama Kota Malang.....	64
BAB V PEMBAHASAN	78
A. Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) di Kementerian Agama Kota Malang	78

1. Perencanaan dan Pemilihan Sistem	86
2. Analisis Sistem	87
3. Desain Sistem	87
4. Pengembangan dan Pengujian	87
5. Implementasi dan Pemeliharaan	88
B. Dampak Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Kementerian Agama Kota Malang	88
1. Peningkatan Kecepatan dan Akurasi	90
2. Kemudahan Akses	91
3. Efisiensi	93
BAB VI PENUTUP	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	cxii
LAMPIRAN	cxv

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian	12
Tabel 3.1 Informan Penelitian	45
Tabel 4.1 Estimasi Waktu Layanan Surat Masuk.....	62
Tabel 4.2 Temuan Penelitian	69

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir.....	37
Bagan 3.1 Siklus Penelitian Kualitatif	49
Bagan 4.1 Struktur Organisasi di KEMENAG Kota Malang	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pelayanan Menggunakan SENYUM.....	23
Gambar 2.2 Portal Layanan SENYUM.....	23
Gambar 2.3 Halaman Sekjen.....	24
Gambar 4.1 Layanan Bersifat Semi-digital.....	56
Gambar 4.2 Data Rekap Surat Menggunakan SENYUM.....	61
Gambar 4.3 Tampilan Alur setiap Layanan yang tersedia di SENYUM	63
Gambar 4.4 Notifikasi dari SENYUM secara Otomatis	63
Gambar 4.5 Kompensasi Pelayanan.....	64
Gambar 4.6 Pelayanan menggunakan SENYUM	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pra Penelitian	1
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	2
Lampiran 3 Struktur Organisasi	3
Lampiran 4 Indeks Survei Persepsi Kualitas Pelayanan	4
Lampiran 5 Instrumen Penelitian	5
Lampiran 6 Dokumentasi	7
Lampiran 7 Jurnal Bimbingan Skripsi	12
Lampiran 8 Sertifikat Bebas Plagiasi	13
Lampiran 9 Biodata Mahasiswa	14

ABSTRAK

Palupi, Anastari Septi Diah, 2024, *Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Kementerian Agama Kota Malang*. 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 : Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat, Pelayanan Administrasi

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat dan bersifat dinamis atau terus bergerak sesuai perkembangan zaman. Maka dari itu, kemampuan setiap perusahaan untuk memanfaatkan kemajuan teknologi, khususnya di bidang pelayanan administrasi, menjadi suatu tugas dan ujian. Masyarakat menginginkan layanan yang sederhana, cepat, dan terjangkau. SENYUM dikembangkan oleh kementerian agama kota Malang yang memiliki sifat terpusat dan berbasis aplikasi yang mana dapat diakses oleh seluruh masyarakat dimanapun dan kapanpun. Oleh karena itu, peneliti ingin mengkaji bagaimana penggunaan Sistem Informasi Manajemen SENYUM sehingga mampu meningkatkan layanan administrasi di Kantor Kementerian Agama Kota Malang.

Tujuan penelitian ini *pertama*, mendeskripsikan implementasi aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) di Kementerian Agama Kota Malang. *Kedua*, mendeskripsikan dampak setelah menggunakan aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) di Kementerian Agama Kota Malang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena peneliti ingin memberikan deskripsi lebih rinci, mendalam, dan jelas tentang keadaan lapangan yang akan dipelajari, yang terdiri dari tiga tahap utama. Tahapan tersebut meliputi pengumpulan data di lapangan, analisis data yang telah diperoleh, dan uji keabsahan data untuk memastikan kebenaran hasil yang didapatkan. Ketiga tahap tersebut adalah pengumpulan data, analisis data, dan uji keabsahan data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) sebelum adanya aplikasi SENYUM, pelayanan bersifat semi-digital, Rentan Risiko Kehilangan Surat, Pencarian Arsip yang Lambat, Keterbatasan Akses maka diperlukan implementasi Aplikasi SENYUM untuk mengatasi hal tersebut dengan melalui tahapan implementasi, yaitu perencanaan dan pemilihan sistem, analisis sistem, desain sistem, pengembangan dan implementasi; (2) Dampak penggunaan aplikasi SENYUM, pelayanan lebih efisien, mudah diakses, informasi yang lebih akurat, karena implementasi SENYUM dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi karena Aplikasi SENYUM memungkinkan pengguna untuk menerima, membalas, dan menerbitkan surat izin, seperti izin operasional dan surat keterangan lainnya, dengan lebih mudah. Kebutuhan administrasi dapat teratasi dengan baik.

ABSTRACT

Palupi, Anastari Septi Diah, 2024, *Implementation of the Community Superior Service Information System Application (SENYUM) in Improving the Quality of Administrative Services at the Ministry of Religion of Malang City*. Thesis. Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang. Thesis Supervisor: Prayudi Lestantyo, M.Kom.

Keywords: Community Superior Service Information System, Administrative Services

The development of information technology is very rapid and dynamic or continues to move according to the times. Therefore, the ability of every company to take advantage of technological advances, especially in the field of administrative services, becomes a task and a test. People want simple, fast, and affordable services. The Community Excellence Service System was developed by the Ministry of Religion of Malang City which has a centralized and application-based nature which can be accessed by all people anywhere and anytime. Therefore, the researcher wants to examine how to use the Community Superior Service Information System so that it can improve administrative services at the Office of the Ministry of Religion of Malang City.

The purpose of this study *is first*, to describe the implementation of the Community Superior Service Information System application at the Ministry of Religion of Malang City. *Second*, describe the impact after using the Community Superior Service Information System application at the Ministry of Religion of Malang City.

This study uses a qualitative approach because the researcher wants to provide a more detailed, in-depth, and clear description of the field conditions to be studied, which consists of three main stages. These stages include data collection in the field, analysis of data that has been obtained, and testing the validity of data to ensure the correctness of the results obtained. The three stages are data collection, data analysis, and data validity test.

The results of this study show that: (1) before the application of the Community Superior Service System, services are semi-digital, Vulnerable to the Risk of Losing Letters, Slow Archive Search, Limited Access, so the implementation of the Community Superior Service System Application is needed to overcome this by going through the implementation stages, namely system planning and selection, system analysis, system design, development and implementation; (2) The impact of using the Community Superior Service System application, services are more efficient, easily accessible, and more accurate information, because the implementation of the Community Superior Service System can improve the quality of administrative services because the Community Superior Service System Application allows users to receive, reply, and issue permits, such as operational permits and other certificates, more easily. Administrative needs can be well addressed.

مستخلص البحث

بالوبي ، أنستاري سبتي دياه ، 2024 ، تنفيذ تطبيق نظام معلومات الخدمة العليا المجتمعية في تحسين جودة الخدمات الإدارية في وزارة الدين في مدينة مالانغ. اطروحة. برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية ، كلية التربية وتدريب المعلمين ، مولانا مالك إبراهيم جامعة الدولة الإسلامية مالانغ. المشرف: براودي ليستانتنيو ، ماجستير في علوم الكمبيوتر

الكلمات المفتاحية: نظام معلومات الخدمة العليا المجتمعية, الخدمات الإدارية

إن تطور تكنولوجيا المعلومات سريع جدا وديناميكي أو يستمر في التحرك وفقا للعصر. لذلك فإن قدرة كل شركة على الاستفادة من التقدم التكنولوجي وخاصة في مجال الخدمات الإدارية تصبح مهمة واختبارا. يريد الناس خدمات بسيطة وسريعة وبأسعار معقولة. تم تطوير نظام خدمة التميز المجتمعي من قبل وزارة الأديان في مدينة مالانغ والذي يتميز بطبيعة مركزية وقائمة على التطبيق يمكن لجميع الأشخاص الوصول إليها في أي مكان وزمان. لذلك ، يريد الباحث دراسة كيفية استخدام نظام معلومات الخدمة العليا المجتمعية حتى يتمكن من تحسين الخدمات الإدارية في مكتب وزارة الدين في مدينة مالانغ.

الغرض من هذه الدراسة هو/أولا ، وصف تطبيق نظام معلومات الخدمة العليا المجتمعية في وزارة الدين في مدينة مالانغ. ثانيا ، وصف التأثير بعد استخدام تطبيق نظام معلومات الخدمة العليا المجتمعية في وزارة الدين في مدينة مالانغ.

تستخدم هذه الدراسة نهجا نوعيا لأن الباحث يريد تقديم وصف أكثر تفصيلا وعمقا ووضوحا للظروف الميدانية المراد دراستها ، والذي يتكون من ثلاث مراحل رئيسية. وتشمل هذه المراحل جمع البيانات في الميدان، وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها، واختبار صحة البيانات للتأكد من صحة النتائج التي تم الحصول عليها. المراحل الثلاث هي جمع البيانات وتحليل البيانات واختبار صحة البيانات.

تظهر نتائج هذه الدراسة أن: (1) قبل تطبيق نظام الخدمة المجتمعية الفائقة ، كانت الخدمات شبه رقمية ، معرضة لخطر فقدان الرسائل ، والبحث البطيء في الأرشفة ، والوصول المحدود ، لذلك هناك حاجة إلى تنفيذ تطبيق نظام الخدمة المجتمعية المتفوقة للتغلب على ذلك من خلال المرور بمراحل التنفيذ ، وهي تخطيط النظام واختياره ، وتحليل النظام ، وتصميم النظام ، والتطوير والتنفيذ. (2) تأثير استخدام تطبيق نظام الخدمة الفائقة المجتمعية، تكون الخدمات أكثر كفاءة وسهولة الوصول إليها وأكثر دقة من المعلومات، لأن تنفيذ نظام الخدمة الفائقة للمجتمع يمكن أن يحسن جودة الخدمات الإدارية لأن تطبيق نظام الخدمة الفائقة للمجتمع يسمح للمستخدمين بتلقي التصاريح والرد عليها وإصدارها، مثل التصاريح التشغيلية والشهادات الأخرى، بسهولة أكبر. يمكن تلبية الاحتياجات الإدارية بشكل جيد.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Dewasa ini di seluruh dunia sedang berada dalam era globalisasi, saat ini Globalisasi menjadi sebuah sumber daya terpenting dan sangat dibutuhkan karena telah mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan. Globalisasi merupakan era dimana informasi dapat menyebar dengan sangat cepat dan luas, dengan berkembangnya zaman di era globalisasi ini menuntut untuk selalu siap dengan perubahan yang ada karena perubahan tersebut bersifat dinamis dan selalu bergerak mengikuti zaman. Maka dari itu, sebagian besar para ahli yang bersaing untuk memunculkan ilmu pengetahuan untuk mendukung kemudahan dalam melakukan apapun termasuk ilmu teknologi.²

Bidang teknologi digital berkembang pesat di zaman globalisasi ini. *Gadget* merupakan bagian dari hampir setiap lapisan masyarakat. Selain digunakan untuk bekerja dan berkomunikasi, komputer dan telepon seluler memiliki banyak kegunaan lain. Kita dapat menjelajahi dunia dan menemukan segala informasi cuma dengan satu klik jari saja sambil duduk di depan perangkat. Hal ini mencakup bidang pemerintahan. Kecenderungan digital ini juga semakin meluas. Menggunakan pemanfaatan teknologi informasi serta komunikasi yang modern dan terbaru, berbagai perusahaan bersaing memberi

² Sofi Fahmiani, Muhammad Tanwirul Qulub, and Arif Mansyuri, 'Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Dan Administrasi Guru Agama (Siaga) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif Di Seksi Pendidikan Agama Islam (PAIS) Kementerian Agama Kabupaten Lamongan', *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 2.1 (2020)

pelayanan publik dengan baik pada masyarakat. Tujuannya agar pelayanan pemerintah agar lebih transparan lagi dan masyarakat dimudahkan untuk menghubungi layanan yang disediakan pemerintah.³

Pemanfaatan Sistem informasi manajemen (SIM) adalah sebuah contoh penerapan *technology*. Tentu saja, sistem yang dipakai suatu lembaga untuk menangani datanya terlintas dalam pikiran ketika membahas sistem informasi manajemen. Ais Zakiyudin mendefinisikan Sistem informasi manajemen (SIM) sebagai sebuah sistem dengan di dalamnya mempunyai semua data atau informasi yang diperlukan untuk mendukung operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan, yang semuanya disimpan sedemikian rupa sehingga dapat diakses kapan saja.⁴

Kita telah mengetahui dan merasakan bahwa perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat telah menyadarkan masyarakat bahwa kemajuan dan perbaikan baru di bidang ini kemungkinan besar dinamis atau terus bergerak sesuai perkembangan zaman di masa depan. Maka dari itu, kemampuan setiap perusahaan untuk memanfaatkan kemajuan teknologi, khususnya di bidang pelayanan administrasi, menjadi suatu tugas dan ujian. Masyarakat menginginkan layanan yang sederhana, cepat, dan terjangkau. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memuat langkah-langkah yang memberikan kejelasan hukum terhadap

³ Ita Wijayanti, "Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Pelayanan Publik", *Ombudsman*, last modified November 04, 2020, accessed November 03, 2023, <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pemerintahan-berbasis-elektronik-dalam-pelayanan-publik>

⁴ Siti Hajar Loilatu, M. Rusdi, dan Musyawir, "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Dalam Proses Pembelajaran," *Jurnal Basicedu*, Vol 4, No. 2, 2020, 1410.

pelaksanaan pelayanan yang ada di publik, tindakan lain yang ditindak oleh pemerintah. Undang-undang tersebut memberikan penjelasan menyeluruh mengenai bagaimana pelayanan publik diselenggarakan. Memberi pelayanan kebutuhan perorangan atau individu maupun masyarakat yang berkepentingan terhadap suatu organisasi dengan cara memberikan pelayanan searah dengan pedoman dan protokol yang telah ditetapkan dikenal dengan istilah pelayanan publik.⁵

Sesuai Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), SPBE sangat diperlukan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, efektif, bersih, bermutu, dan terpercaya.⁶ Oleh karena itu, diperlukan beberapa unsur untuk mencapai tujuan SPBE. Tujuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan tujuan SPBE yang ditetapkan melalui Keputusan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, selaras. Masing-masing program perubahan diwakili oleh delapan wilayah perubahan yang berbeda. Salah satu komponen SPBE adalah Pengaturan Pengelolaan.⁷

⁵ Siti Amin Hastutik, 'Implementasi Pelayanan Prima Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kepuasan Customer Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta', *UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA SKRIPSI*, 1.1 (2019).

⁶ Kementerian Sekretariat Negara, 'Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik', *Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia*, 2018, 110.

⁷ Ita Wijayanti, "Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Pelayanan Publik", *Ombudsman*, last modified November 04, 2020, accessed November 03, 2023, <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pemerintahan-berbasis-elektronik-dalam-pelayanan-publik>

Pengaplikasian SPBE menjadi harapan agar dapat meningkatkan manfaat teknologi informasi pada tata cara penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penataan manajemen. Tidak hanya pada penyediaan pelayanan publik pada masyarakat luas, akan tetapi juga pada pengelolaan internal pemerintah. untuk meningkatkan kinerja pemerintah dan beroperasi secara efektif dan efisien. Misalnya saja penanganan data kepegawaian melalui penggunaan Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG). Pengumpulan data tentang karyawan, perencanaan dan pembentukan staf, pembayaran gaji, penilaian skor kredit, transfer, sistem pelaporan, dan pemantauan menjadi lebih sederhana dengan sistem ini.

Seperti halnya pada penelitian terdahulu oleh Ita Wijayanti (2018) yang membahas mengenai SIMPEG berjudul “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Sebagai Dasar Pengambilan Keputusan Bidang Sumber Daya Manusia (SDM) Di BKDiklatda Kota Salatiga” Hasil penelitian yang diperoleh dari SIMPEG ini telah digunakan oleh semua pihak dalam menjalankan fungsi BKDiklatda dan mengambil keputusan, mulai dari kepala badan hingga kepala staf di lapangan. Dengan kata lain, data SIMPEG menjadi ujung tombak pengelolaan kepegawaian yang dilakukan Balai Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan (BKDiklatda). Selain itu, pihak-pihak yang berkepentingan juga telah memanfaatkan hasilnya.⁸

⁸ Athin Pratiwi, “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) Sebagai Dasar Pengambilan Keputusan Bidang Sumber Daya Manusia (Sdm) Di Bkdiklatda Kota Salatiga”, Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN), Vol. 02 No. 02, Oktober 2018, hal 155.

Penelitian SIMPEG di atas menjelaskan bagaimana penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) menjadi landasan pengambilan keputusan di lingkungan BKDiklatda Kota Salatiga. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa SIMPEG dapat membantu BKDiklatda dalam mengelola data kepegawaian di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga secara tepat waktu, akurat, dan tepat. Karena data dalam SIMPEG sah, maka data tersebut dapat digunakan untuk memberikan masukan bagi pengambilan keputusan terkait personel. BKDiklatda memiliki berkas elektronik atau e-file untuk menjamin keabsahan data. Dalam hal *e file* berisi data kepegawaian yang telah dimasukkan ke dalam SIMPEG dengan cara scan.

Ada juga skripsi oleh Renika Mila Andriyanti (2022) terkait sistem informasi manajemen lainnya yaitu SIMPATIKA dengan judul “Implementasi Pelayanan Sertifikasi Guru Melalui Sistem Informasi Pendidik Dan Tenaga Kependidikan (SIMPATIKA) Di Seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo”. Menjelaskan sistem SIMPATIKA yang digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang sertifikasi guru. Pusat pendidikan, pemerintah daerah, kantor wilayah (kanwil), dan para pengajar madrasah semuanya telah melakukan reintegrasi SIMPATIKA. Pendaftaran madrasah baru, pendaftaran Guru dan Tenaga Kependidikan (GTK), penambahan grup admin, pengisian informasi madrasah, jadwal kelas mingguan, mutasi tugas tambahan, verifikasi GTK (biodata, jadwal mengajar, sertifikasi), verifikasi dan sertifikasi NRG (Nomor Registrasi Guru), verifikasi *inpassing*, bantuan data, AKG (Asesmen Kompetensi Guru), kurikulum, SKBK (Surat Keterangan Beban Kerja), SKMT (Surat Keterangan Melaksanakan Tugas), analisis

tunjangan, dan guru PNS merupakan beberapa data yang terdapat dalam SIMPATIKA. Masing-masing menu ini berkontribusi pada keberhasilan dan efisiensi digitalisasi madrasah.⁹

Kesimpulan dari dua penelitian terdahulu tersebut mempunyai kesamaan dalam hal sistem informasi manajemen yang digunakan untuk membantu mempermudah guru maupun madrasah yang dampaknya dapat mempermudah dalam pencarian data siswa, guru, sekolah, sarana dan prasarana, sampai gaji guru. Secara garis besar kedua aplikasi tersebut hanya berfokus pada guru, madrasah dan murid saja yang ada di dalamnya dan tidak berfokus keluar seperti dampak atau berhubungan langsung dengan masyarakat.

Berbagai indikator digunakan untuk mengukur pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 26 Tahun 2020. Apakah kementerian, lembaga, atau pemerintah telah melaksanakan pelayanan kepegawaian berbasis elektronik, pelayanan kearsipan berbasis elektronik, pelayanan publik berbasis elektronik, atau pengelolaan pelayanan SPBE adalah beberapa di antaranya. Karena mempunyai dampak yang signifikan terhadap pelaksanaan reformasi birokrasi di kementerian, lembaga, atau pemerintahan, maka seluruh indikator tersebut harus dipenuhi.¹⁰

⁹ Renika Mila Andriyanti, Implementasi Pelayanan Sertifikasi Guru Melalui Sistem Informasi Pendidik Dan Tenaga Kependidikan (SIMPATIKA) Di Seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo, Skripsi UIN Sunan Ampel, Hal 156.

¹⁰ Permenpan RB No 26, 'Permenpan RB Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (BAB II Point B. Kualitas Pelayanan Publik)', 2020, 50.

Pengaplikasian sistem informasi manajemen (SIM) yang diaplikasikan dalam bidang pelayanan administrasi antara lain ialah pengelolaan informasi atau data surat masuk, contohnya seperti surat undangan, surat rekomendasi dan surat permohonan. Data surat tersebut perlu diolah dengan baik karena kepuasan pemohon atau masyarakat terhadap pelayanan tersebut menjadi sebuah elemen pendukung peningkatan pelayanan pada administrasi di sebuah instansi dan menjadi bagian dari peningkatan kualitas pelayanan administrasi.

Kementerian Agama Kota Malang merupakan sebuah instansi yang sudah memakai manfaat dari sistem informasi manajemen (SIM) saat melakukan pelayanan administrasi. Maka dari itu, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian guna menganalisis penerapan sistem informasi manajemen (SIM) yang berbentuk aplikasi SENYUM dalam pengelolaan data surat masuk yang dikirim pemohon kepada kementerian agama kota malang. Pada aplikasi SENYUM, berharap dapat memberi kemudahan layanan administrasi untuk masyarakat atau pemohon dari awal pendataan, menyampaikan surat masuk pada masing-masing seksi yang dituju, di proses atau ditinjau oleh seksi terkait, sampai akhirnya keluar surat disposisi maupun persetujuan atas permohonan yang sudah diajukan sebelumnya.

Pada Kementerian Agama Kota Malang, fungsi administrasi akan dipermudah dengan tersedianya sistem informasi berupa Aplikasi SENYUM. Pelayanan administratif merupakan kegiatan yang dilakukan oleh individu, tim, atau organisasi untuk membantu mereka yang berkepentingan dengan organisasi dan membuat hidup mereka lebih mudah sekaligus mencapai tujuan

sesuai dengan pedoman dan protokol yang ditetapkan. Suatu organisasi dapat dikatakan telah melayani masyarakat secara memuaskan apabila mampu memenuhi tuntutan masyarakat sekaligus memberikan pelayanan yang optimal.

Penelitian ini berupaya untuk menganalisa Implementasi Sistem Informasi Manajemen SENYUM dalam meningkatkan pelayanan administrasi di PTSP Kementerian Agama Kota Malang. Masalah yang ingin dijawab adalah bagaimana penggunaan Sistem Informasi Manajemen SENYUM sehingga mampu meningkatkan layanan administrasi di Kantor Kementerian Agama Kota Malang.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan dari konteks penelitian diatas maka yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) di Kementerian Agama Kota Malang?
2. Bagaimana dampak penggunaan aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Kementerian Agama Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasar pada fokus penelitian yang sudah tertera, oleh karena itu penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1. Mendeskripsikan Implementasi aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) di Kementerian Agama Kota Malang.
2. Mendeskripsikan dampak penggunaan aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Kementerian Agama Kota Malang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Kemeterian Agama Kota Malang memiliki manfaat secara teoritis serta manfaat secara praktis dibawah ini:

1. Bagi lembaga, baik almamater maupun objek penelitian,

Kementerian Agama Kota Malang dapat menjadikan temuan penelitian sebagai sumber dalam memberikan pelayanan administrasi melalui penerapan Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM), khususnya pada kualitas layanan administrasi.

2. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan,

Dalam rangka penerapan Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM), temuan penelitian ini dimaksudkan untuk

menjelaskan unsur-unsur sistem informasi pelayanan administrasi dan manajemen.

3. Bagi peneliti yang lain,

Untuk membantu staf meja depan dan peneliti lain menciptakan dan memberikan layanan luar biasa yang selaras dengan kebutuhan masyarakat dan memberikan dampak positif terhadap layanan pemerintah, temuan studi ini disediakan bagi mereka sebagai alat penilaian.

4. Bagi penulis.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pada pelayanan yang disediakan oleh Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM), telah dilakukan penelitian yang dapat menambah pemahaman kita, bermanfaat, dan memberikan perspektif segar dalam bidang terkait. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi sumber bagi karya ilmiah masa depan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kita sebagai peneliti.

E. Orisinalitas Penelitian

Berdasarkan berbagai sumber tinjauan pustaka, peneliti telah mengevaluasi seberapa relevan judul pada peneliti tersebut dengan beberapa karya ilmiah yang dilakukan serta diterbitkan sebelumnya. Dibawah adalah beberapa temuan yang berkaitan dengan penelitian sebelumnya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Renika Mila Andriyanti pada tahun 2022 dengan judul “Implementasi Pelayanan Sertifikasi Guru Melalui Sistem Informasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan (SIMPATIKA) Pada Bagian Pendidikan Madrasah Kementerian Agama , Kabupaten

Sidoarjo”. Proses seleksi sertifikasi guru menjadi lebih mudah dengan SIMPATIKA, hal ini sesuai dengan hal-hal sebagai berikut: a) pendataan; b) verifikasi dan validasi data dari data Kementerian Agama kabupaten/kota dan Kanwil Provinsi, keakuratan jadwal pengajaran dan pencatatan kehadiran, serta dokumen administrasi seperti SKBK (Surat Keterangan Beban Kerja) dan SKMT (Surat Keterangan Melaksanakan Tugas). Setelah pemenuhan dan verifikasi seluruh data dilakukan oleh Bupati, c) Pendidik akan menerima undangan PPG (Pendidikan Profesi Guru) melalui SIMPATIKA di akun masing-masing guru, sesuai dengan keputusan Dirjen Pendidikan, d) setelah itu mengambil PPG selama waktu yang ditentukan; e) setelah menyelesaikan PPG, guru akan melalui proses kelulusan dan dianggap lulus dari program tersebut; f) dan terakhir, setelah lulus ujian sertifikasi guru, Kementerian Agama akhirnya akan membagikan tunjangan yang selanjutnya akan dibagikan berdasarkan kelas jabatan.

Sedangkan Renika Mila dan peneliti ini sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dalam mempelajari sistem informasi manajemen, objek kajiannya berbeda; Misalnya peneliti berbicara tentang SENYUM, Renika Mila berbicara tentang SIMPATIKA.

Penelitian Renika Mila berbeda dengan penelitian ini karena fokusnya pada layanan Sertifikasi Guru, namun penelitian ini tidak. Sementara itu, tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan standar pelayanan administrasi. lokasi penelitian yang berbeda: Renika Mila

melakukan penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo, sedangkan peneliti memilih Kementerian Agama Kota Malang.

2. Jurnal yang dibuat oleh Sofi Fahmiani, Muhammad Tanwirul Qulub, dan Arif Mansyuri pada tahun 2020 dengan judul “Implementasi Aplikasi Sistem Informasi dan Administrasi Guru Keagamaan (SIAGA) dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi pada Bagian Pendidikan Agama Islam (PAIS) Kementerian Agama Kabupaten Lamongan”. Menjelaskan bahwa kemampuan validasi dan autentikasi data pengawas dan guru PAI di seluruh Indonesia menjadi fitur pada aplikasi SIAGA. Aplikasi SIAGA, bersama dengan kemampuan berbagi dan menu, akan diimplementasikan untuk memastikan kelancaran layanan administrasi di departemen PAIS. Pelayanan administrasi yang diberikan oleh aplikasi SIAGA antara lain pendaftaran guru PAI dan pendataannya, pengangkatan guru untuk melakukan PPG, verifikasi informasi guru, dan pembayaran tunjangan profesi guru. Semuanya beroperasi secara otomatis menggunakan aplikasi SIAGA milik operator di Kementerian Agama Divisi PAIS Kabupaten Lamongan.

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dan yang dilakukan oleh Sofi Fahmiani dkk. sebanding karena keduanya menggunakan pendekatan kualitatif dalam mempelajari sistem informasi manajemen, namun fokus pada subjek yang berbeda; misalnya penelitian ini membahas tentang SENYUM, sedangkan Sofi Fahmiani dkk. Membahas mengenai SIAGA.

Perbedaan penelitian Sofi Fahmiani dkk dengan penelitian ini terletak pada fokus penelitiannya yaitu pada perluasan pelayanan administrasi di Sekolah Islam (PAIS). Di sisi lain, penelitian ini difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan administrasi. Lokasi penelitian berbeda: peneliti menggunakan kantor Agama Kota Malang, sedangkan Sofi Fahmiani dkk melakukan penelitian di kantor Agama Kabupaten Lamongan.

3. Artikel yang dibuat oleh Athin Pratiwi pada tahun 2018 dengan judul “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Sebagai Dasar Pengambilan Keputusan Bidang Sumber Daya Manusia (SDM) di BKDiklatda (Balai Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan) Kota Salatiga” menjelaskan bahwa implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) BKDiklatda Kota Salatiga terbilang baik dari segi teknologi yang digunakan dan kualitas datanya. BKDiklatda dapat mengelola data kepegawaian di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga dengan lebih cepat, tepat, dan akurat dengan menerapkan SIMPEG. Karena data dalam SIMPEG sah, maka data tersebut dapat digunakan untuk memberikan masukan bagi pengambilan keputusan terkait personel. BKDiklatda memiliki berkas elektronik atau e-file untuk menjamin keabsahan data. Dalam hal *e file* berisi data kepegawaian yang telah dimasukkan ke dalam SIMPEG dengan cara scan.

Sementara peneliti membahas SENYUM, Athin Pratiwi membahas SIMPEG. Terdapat kesamaan metodologi penelitian yang dipakai dalam penelitian ini dengan metodologi penelitian Athin Pratiwi, khususnya pendekatan dengan kualitatif dan kesamaan dalam meneliti Sistem Informasi Manajemen, namun objeknya berbeda.

Fokus penelitian penelitian ini berbeda dengan Athin Pratiwi yang berkonsentrasi pada Dasar-dasar Pengambilan Keputusan pada Industri Sumber Daya Manusia (SDM). Sementara itu, penelitian ini memiliki tujuan agar meningkatkan standar pada pelayanan administrasi. lokasi penelitian yang berbeda: Athin Pratiwi melakukan penelitian di BKDiklatda Kota Salatiga, sedangkan peneliti memilih Kementerian Agama di Kota Malang.

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian

No	Nama Peneliti, Judul Penelitian, Bentuk Penelitian Penerbit dan Tahun Terbit	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas
1	Renika Mila Andriyanti. <i>“Implementasi Pelayanan Sertifikasi Guru Melalui Sistem Informasi Pendidik Dan Tenaga Kependidikan</i>	1. Pendekatan kualitatif. 2. Fokus penelitian tentang Sistem Informasi Manajemen.	1. Lokasi penelitian 2. Sistem informasi yang digunakan adalah SIMPATIKA	Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) Dalam Meningkatkan

	<i>(SIMPATIKA) Di Seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo</i>”. Skripsi. Manajemen Pendidikan Islam- Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya 2022.			Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kemeterian Agama Kota Malang.
2	Sofi Fahmiani, Muhammad Tanwirul Qulub dan Arif Mansyuri. <i>“Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Dan Administrasi Guru Agama (SIAGA) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif Di Seksi Pendidikan Agama Islam (PAIS) Kementerian Agama Kabupaten Lamongan</i>”. Jurnal Administrasi Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Sunan	1. Pendekatan kualitatif. 2. Fokus penelitian tentang Sistem Informasi Manajemen.	1. Lokasi penelitian 2. Sistem informasi yang digunakan adalah SIAGA	

	Ampel Surabaya 2020.			
3	Athin Pratiwi <i>“Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Sebagai Dasar Pengambilan Keputusan Bidang Sumber Daya Manusia (SDM) Di BKDiklatda Kota Salatiga”</i> . Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara Universitas Tidar 2018.	1. Pendekatan kualitatif. 2. Fokus penelitian tentang Sistem Informasi Manajemen.	1. Lokasi penelitian 2. Sistem informasi yang digunakan adalah SIMPEG	

Maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini bebas dari plagiasi, karena dibandingkan dengan penelitian terdahulu tidak memiliki kesamaan yang sangat spesifik.

F. Definisi Istilah

Dalam penelitian yang bertajuk Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kementerian Agama Kota Malang, peneliti menawarkan definisi sebagai berikut guna membantu pemahaman penelitian lebih lanjut:

1. Implementasi

Implementasi adalah proses menerapkan atau menjalankan sesuatu yang telah direncanakan seperti program, kebijakan, atau strategi yang telah dirancang.

2. Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM)

SENYUM merupakan layanan dari Kementerian Agama (Kemenag) Kota Malang yang bertujuan untuk memberikan kepastian dan ketepatan layanan kepada masyarakat. Layanan ini menggunakan sistem otomatisasi untuk membantu pekerjaan pegawai Kemenag Kota Malang dan mempermudah masyarakat memenuhi kebutuhannya.

3. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk mendukung fungsi organisasi dengan cara mengelola informasi, komunikasi, dan tugas-tugas administratif. Ini mencakup berbagai proses yang diperlukan untuk memastikan operasi sehari-hari berjalan lancar dan efisien.

G. Sistematika Pembahasan

Penulisan ilmiah memerlukan penjelasan yang dapat dimengerti dan jelas, maka peneliti sekarang akan menguraikan secara sistematis bab yang telah disediakan. Berikut ini adalah beberapa sistematika penelitiannya:

Pada BAB I PENDAHULUAN, yang menguraikan latar konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan, dan manfaat penelitian. Selain itu, bab ini mencakup definisi kata, penelitian masa lalu, dan diskusi sistematis.

Pada BAB II KAJIAN PUSTAKA, Pada bagian ini penulis memberikan analisis teoritis mengenai topik-topik berikut: pengertian, tujuan, kebutuhan, pengelolaan, integrasi data dalam program, alur pengguna Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM), persyaratan administratif, dan proses pelayanan. Bagian ketiga mengkaji mengenai Implementasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM)..

Sedangkan BAB III METODE PENELITIAN, Penulis menjabarkan prosedur penelitian pada bab ini, seperti jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data dan informan, instrumen penelitian, metodologi keabsahan data, metode pengumpulan penelitian, serta pedoman penelitian.

Pada BAB IV HASIL PENELITIAN, Bab kajian ini akan mencakup deskripsi profil institusi, visualisasi data, dan analisis data terkait penggunaan aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) untuk meningkatkan pelayanan administrasi Kementerian Agama Kota Malang.

Yang terakhir BAB V PENUTUP, Penelitian diakhiri dengan pembahasan rekomendasi peneliti terhadap institusi pada bab ini. Setelah itu, tuliskan daftar pustaka serta beberapa lampiran yang berhubungan dengan penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Sistem Informasi Manajemen

1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen adalah suatu sistem perencanaan di dalam perusahaan yang melibatkan pengendalian internal seperti pemanfaatan sumber daya, dokumen, dan teknologi. Menurut James AF Stoner sistem informasi manajemen adalah metode formal yang memberikan pihak manajemen sebuah informasi yang tepat waktu, dapat dipercaya, dan dapat mendukung proses pengambilan keputusan bagi perencanaan, pengawasan, serta fungsi operasi sebuah organisasi yang lebih efektif.

Menurut Nash dan Robert, manajemen sistem informasi adalah kombinasi dari user/orang, teknologi, media, prosedur, dan juga pengendalian, yang memiliki tujuan tertentu. Tujuannya adalah untuk mendapatkan jalur komunikasi, memproses tipe transaksi, dan memberi sinyal kepada manajemen terhadap kejadian di internal suatu organisasi/perusahaan.

O'Brien mendefinisikan sistem informasi manajemen menjadi sistem logis yang menyediakan semua data yang diperlukan untuk mendukung tanggung jawab manajerial, operasional, dan pengambilan keputusan organisasi. Sistem informasi manajemen (SIM) merupakan sistem informasi yang dapat mewujudkan hasil keluaran (*output*) dengan

memakai masukan (*input*) dan beragam proses yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu urusan manajemen. Sederhananya, sistem informasi mengubah data menjadi informasi dengan mengolahnya terlebih dahulu.

“Kumpulan sumber daya manusia dan modal dalam suatu organisasi yang bertugas mengumpulkan dan mengelola data untuk menghasilkan informasi yang berguna bagi semua tingkatan manajemen dalam kegiatan perencanaan dan pengendalian” demikianlah Frederick H. Wu mendefinisikan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam Jogiyanto (2005) MIS. Sedangkan menurut Gordon B. Davis dalam Jogiyanto (2005), sistem informasi manajemen adalah suatu sistem yang menjalankan tugas untuk menyediakan semua informasi yang berdampak pada setiap operasi organisasi.¹¹

Jadi, dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen merupakan sistem yang direncanakan untuk mengumpulkan, menyimpan, dan menyebarluaskan data berupa informasi yang dibutuhkan untuk melaksanakan berbagai fungsi manajemen. Berdasar pada pendapat beberapa ahli yang telah dijabarkan, penulis bisa mengambil kesimpulan bahwasannya Sistem informasi manajemen (SIM) merupakan kumpulan kegiatan kerja pada sistem informasi yang bersatu menjadi suatu sistem tunggal yang terpadu dengan memiliki tujuan bersama yaitu mengumpulkan, menyimpan, mengolah, dan pada kemudian menjadi

¹¹ RIZAN MACHMUD, ‘Peranan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Lembaga Pemasyarakatan Narkotika (Lapastika) Bollangi Kabupaten Gowa’, *Jurnal Capacity STIE AMKOP Makassar*, 9.3 (2013), 409–21.

informasi atau data yang membantu. Semua anggota instansi, pemimpin dan staff dapat menciptakan keputusan yang lebih baik mengenai kepentingan dalam organisasi atau menetapkan kebijakan.

2. Komponen Utama Sistem Informasi Manajemen

Adapun komponen utama Sistem Informasi Manajemen menurut O'brien,¹² antara lain:

- a. *People*: Komponen ini mencakup semua individu yang berinteraksi dengan sistem informasi.
- b. *Hardware*: Perangkat fisik seperti server, komputer, perangkat penyimpanan, jaringan yang digunakan untuk mengakses dan menyimpan data.
- c. *Software*: Perangkat lunak yaitu program yang berjalan di perangkat keras untuk mengelola data dan informasi.
- d. *Communication network*: Jaringan komunikasi mencakup infrastruktur yang menghubungkan berbagai perangkat keras dan memungkinkan transfer data dan informasi.
- e. *Data resources*: Sumber daya data mencakup semua data yang dikumpulkan, disimpan, dan dikelola oleh sistem informasi

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen (SIM) merupakan perpaduan yang terstruktur antara *people, hardware, software, communication network* dan *data resources* (kelima unsur ini sering disebut sebagai komponen sistem informasi) yang

¹² Sri Rusbandi, Wahyu; Irwan, Muhammad; Suci, '9 PENDAPAT AHLI MENGENAI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN', 2.9 (2022), 3039–46.

mempertemukan, memperbarui dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi.

3. Fungsi Sistem Informasi Manajemen

Fungsi utama dari Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah mendukung berbagai aspek manajemen dalam organisasi. Berikut adalah beberapa fungsi Sistem Informasi Manajemen (SIM) menurut James A. O'Brien dan George M. Marakas,¹³ antara lain:

- a. Fungsi Analitik: Menyediakan alat analitik untuk menganalisis data dan membuat prediksi. Fungsi analitik sangat penting dalam SIM karena memungkinkan organisasi untuk mengubah data menjadi wawasan yang dapat ditindaklanjuti, yang pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi operasional, efektivitas strategi, dan daya saing.
- b. Fungsi Pelaporan: Menyediakan laporan yang membantu manajer dalam memonitor dan mengevaluasi kinerja.
- c. Fungsi Pengelolaan Pengetahuan: Membantu dalam manajemen pengetahuan dengan menyimpan dan mengorganisir informasi yang dapat digunakan kembali di masa depan.

Pernyataan diatas dapat disimpulkan, bahwa fungsi utama SIM adalah mendukung pengambilan keputusan, meningkatkan efisiensi operasional, dan memungkinkan pengelolaan informasi yang efektif di seluruh organisasi.

¹³ O'Brien, James A., dan George M. Marakas, Introduction to Information Systems (McGraw-Hill, 2010).

4. Manfaat dari implementasi sistem informasi manajemen

Sistem informasi manajemen mempunyai keunggulan, yaitu dapat menolong perusahaan untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperkenalkan inovasi dalam bisnis, dan membangun sumber-sumber informasi strategis. Manfaat sistem informasi antara lain sebagai berikut:¹⁴

- a. meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat dan akurat bagi para pemakai, tanpa harus adanya perantara sistem informasi;
- b. menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis;
- c. mengembangkan proses perencanaan yang efektif;
- d. mengidentifikasi kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi;
- e. menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi;
- f. Mengantisipasi dan memahami konsekuensi ekonomis dari sistem informasi dan teknologi baru;
- g. Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem.
- h. Mengolah transaksi, mengurangi biaya, dan menghasilkan pendapatan sebagai salah satu produk atau pelayanan.

Kesimpulan dari manfaat Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah bahwa SIM memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi operasional, menyediakan informasi yang tepat waktu dan akurat, serta

¹⁴ MM Rusdiana, 'Sistem Informasi Manajemen', *Sistem Informasi Manajemen*, 2014, 1–387.

mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik. Dengan demikian, SIM membantu organisasi untuk mengurangi biaya, meningkatkan produktivitas, memperbaiki komunikasi, mengelola risiko dengan lebih efektif, dan meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Secara keseluruhan, penerapan SIM yang baik dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi organisasi dalam lingkungan bisnis yang dinamis dan kompetitif.

B. Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM)

1. Pengertian Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM)

Sistem informasi adalah alat yang membantu pengambil keputusan dengan menyediakan informasi yang tepat waktu dan terkini setiap saat. John F. Nash mengatakan bahwa sistem informasi menjadi kemitraan antara *technology* dengan manusia, kontrol, dan media. Selain dipakai untuk pengelolaan internal dan eksternal serta digunakan sebagai landasan pengambilan kebijakan, sistem informasi juga digunakan untuk komunikasi guna memudahkan tertib penyelesaian proses transaksi.¹⁵ Institusi dapat memperoleh keuntungan dari penggunaan sistem informasi manajemen, asalkan penggunaannya tidak memberikan dampak negatif yang berlebihan pada institusi.¹⁶

¹⁵ Djahir and Pratita, *Sistem Informasi Manajemen*, 14.

¹⁶ Renika Mila Andriyanti, *Implementasi Pelayanan Sertifikasi Guru Melalui Sistem Informasi Pendidik Dan Tenaga Kependidikan (SIMPATIKA) Di Seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo*, 2022 <<https://digilib.uinsa.ac.id/54571/>>.

Salah satu bentuk Sistem Informasi Manajemen berbasis Aplikasi yaitu Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM). SENYUM digunakan oleh Pegawai atau *staff* di Kemenag Kota Malang. SENYUM ini dikelola oleh masing-masing bagian atau seksi yang ada di Kemenag Kota Malang. SENYUM merupakan sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh Kemenag Kota Malang, sistem tersebut dapat diakses langsung oleh masyarakat secara mandiri.

SENYUM dikembangkan oleh kementerian agama kota Malang yang memiliki sifat terpusat dan berbasis aplikasi yang mana dapat diakses oleh seluruh masyarakat dimanapun dan kapanpun. Melalui layanan yang dikembangkan dalam SENYUM, kementerian agama membuat beberapa program yang dibutuhkan oleh masyarakat, meliputi : Berita, Sekjen, Bimas Islam, Haji & Umrah, Pendma, Pais, PD Pontren, Zakat Wakaf, Layanan Kristen, Layanan Buddha, Layanan Katolik, Pengaduan, Unit Pengadaan, Kembang Zio, Lacak Layanan, dan Buku Tamu kependidikan. Pada setiap program layanan tersebut berisi sub bagian dari masing-masing layanan yang akan diakses.

2. Penggunaan Layanan SENYUM di Kantor Kementerian Agama Kota Malang

Gambar 2.1 Alur Pelayanan Menggunakan SENYUM



Sumber: <https://malangkota.kemenag.go.id/home/index#popup>

Pada alur diatas diperuntukkan untuk masyarakat yang menggunakan Aplikasi SENYUM secara mandiri maupun yang datang langsung ke Kantor Kemenag Kota Malang. Untuk masyarakat yang datang ke kantor Kemenag secara langsung, maka layanan yang dibutuhkan akan ditangani atau dibantu oleh petugas *front office* melalui layanan SENYUM, petugas tersebut akan bertanya mengenai nama ataupun nomor *whatsapp* pemohon yang aktif.

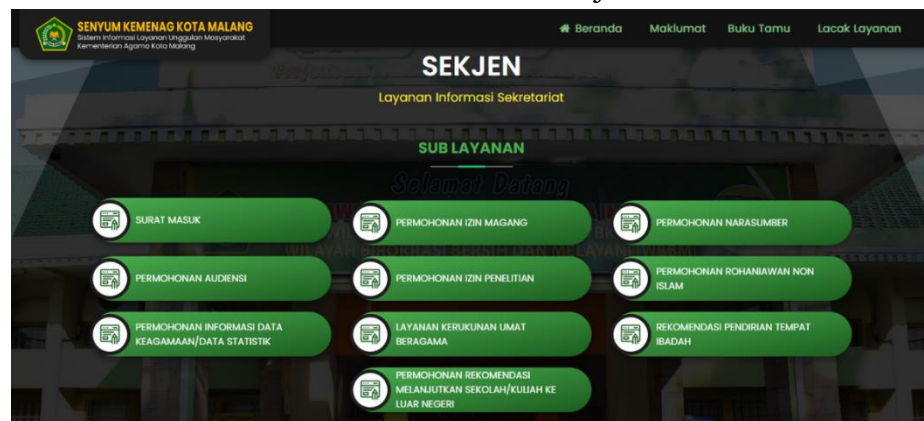
Gambar 2.2 Portal Layanan SENYUM



Sumber: <https://ptspmalangkota.kemenag.go.id/dita>

Pada portal tersebut, pemohon bisa memilih informasi apa yang dibutuhkan, layanan yang paling sering digunakan yaitu sekjen, hal tersebut karena banyak yang mengirim surat seperti, surat undangan, surat izin penelitian, surat permohonan narasumber dan surat-surat lainnya. Berikut merupakan penampakan layanan sekjen jika pemohon ingin mengirim surat.

Gambar 2.3 Halaman Sekjen



Sumber: <https://ptspmalangkota.kemenag.go.id/index.php/page/sekjen>

Pada layanan sekjen, masyarakat bebas memilih surat apa yang ingin dimasukkan, pilihannya sudah sangat lengkap, hal tersebut tentu mempermudah dalam penggunaan layanan. Setelah memilih satu dari beberapa pilihan diatas, maka akan muncul form pengisian. Berikut merupakan tahap pengisian form hingga nomor layanansampai ke ponsel pemohon:

- a. Mengisi form permohonan meliputi:
 - 1) nama panjang pemohon,
 - 2) nomor telepon maupun nomor WA pemohon,
 - 3) nomor surat, (jika tidak tersedia nomor surat maka cukup di kasih tanda —)

- 4) tanggal surat,
 - 5) Organisasi atau instansi pemohon (ketik sendiri suratnya jika bersifat pribadi),
 - 6) tujuan surat itu,
 - 7) perihal surat,
- b. Unggah lamaran atau surat yang telah diterima; jika ini tidak berhasil, periksa ukuran file karena mungkin terlalu besar.
 - c. Untuk mengirim data lamaran, klik tombol kirim.
 - d. Pemohon akan menerima nomor layanan melalui kotak dialog dan pesan WhatsApp jika data aplikasi berhasil diterima (jika nomor ponsel pemohon adalah nomor *WhatsApp*).
 - e. Ponsel Kepala Kantor secara otomatis akan mendapat surat masuk untuk ditindaklanjuti atau diproses lebih lanjut.
 - f. Dengan memasukkan nomor layanan dan nomor ponsel pemohon pada menu Pelacakan Layanan, Anda dapat memverifikasi status layanan dan memastikan surat masuk telah ditindaklanjuti.
 - g. Status layanan:
 - 1) Menunggu persetujuan, permohonan menunggu persetujuan kepala kantor/unit kerja terkait
 - 2) Masih dalam proses, permohonan masih dalam proses verifikasi kepala kantor/unit kerja terkait
 - 3) Selesai, permohonan sudah disetujui, bila surat membutuhkan jawaban.

Penginputan surat ke layanan ini hanya memerlukan dua langkah sederhana, yaitu memasukkan nomor Whatsapp aktif pemohon dan mengunggah file surat berukuran maksimal lima megabyte. Jika permohonan disetujui, kandidat akan menerima nomor layanan melalui pesan WhatsApp serta kotak dialog. Sekitar tiga puluh menit adalah nomor layanan paling lambat yang dapat dikirim.

C. Kualitas Pelayanan Administrasi

1. Kualitas Pelayanan

Untuk memenuhi harapan klien, Wycof dalam Tjiptono mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diinginkan dan kendali atas tingkat keunggulan tersebut. Sebaliknya, pelayanan pada dasarnya adalah pelaksanaan suatu tugas yang umumnya dilakukan dan dikaitkan dengan setiap individu, baik secara individu maupun kelompok.¹⁷

Arianto mendefinisikan kualitas layanan sebagai konsentrasi pada kepuasan permintaan dan spesifikasi serta pemenuhan tenggat waktu untuk memuaskan klien. Semua layanan yang diberikan oleh bisnis kepada klien saat mereka berada di sana tunduk pada kebijakan kualitas layanan perusahaan.¹⁸

¹⁷ Maulana Habil Hasyim, Hanny Purnamasari, and Evi Priyanti, 'Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu', *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8.2 (2021), 365–70 <<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/5602>>.

¹⁸ William and Tiurniari Purba, 'Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam', *Jurnal EMBA*, 8.1 (2020), 1987–96.

Kotler mendefinisikan kualitas layanan sebagai evaluasi pelanggan terhadap kualitas layanan yang mereka terima dibandingkan dengan apa yang mereka perkirakan. Apabila kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan, maka pelayanan tersebut memenuhi atau melampaui harapan. Kepuasan yang dihasilkan berpotensi memotivasi orang untuk melakukan pembelian tambahan dan mengantisipasi menjadi pelanggan setia.¹⁹

Rambat Lupiyoadi dari Indrasari mendefinisikan kualitas layanan sebagai sejauh mana harapan konsumen dan layanan aktual yang mereka terima berbeda. Pandangan pelanggan terhadap layanan yang sebenarnya mereka terima dan layanan yang mereka harapkan dapat dibandingkan untuk menentukan kualitas layanan. Perusahaan mengutamakan kualitas layanan di atas segalanya dan mencurahkan seluruh sumber dayanya untuk itu.²⁰

Perlu diperhatikan bahwa melayani masyarakat tentunya harus memberikan kualitas pelayanan terbaik, jangan sampai masyarakat merasa tidak dihiraukan atau bahkan kebingungan, hal tersebut tidak mencerminkan pelayanan yang berkualitas, berikut merupakan ayat yang menegaskan bahwa pelayanan yang baik dan berkualitas itu penting. Allah berfirman dalam Alqur'an Surah Al-Baqarah Ayat 267 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا
تَنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخَذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ ﴿٣٦٧﴾ الْحَقِيبُ مِنْهُ

¹⁹ Muhammad Ikhsan Harahap Ahmad Zikri, 'Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera', *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1.1 (2022), 129–38.

²⁰ Apriliana Apriliana and Sukaris Sukaris, 'Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara', *Jurnal Maneksi*, 11.2 (2022), 498–504 <<https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>>.

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

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, dimana pelayanan tersebut harus diberikan dengan baik, dan tidak secara buruk.

Singkatnya, kualitas layanan adalah sejauh mana suatu perusahaan atau individu dapat dilayani dengan baik berupa memberikan barang atau jasa yang sesuai atau melampaui harapan klien. Aspek kualitas pelayanan antara lain memperhatikan permintaan pelanggan, dapat diandalkan, cepat, mudah diajak bekerja sama, dan memiliki ikatan interpersonal yang baik.

2. Pengertian pelayanan administrasi

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan administrasi sebagai berikut: Pertama, usaha dan kegiatan yang menyangkut pengorganisasian pembangunan dan penetapan tujuan; Kedua, upaya dan aktivitas yang berkaitan dengan penerapan kebijakan dan pencapaian tujuan; ketiga, kegiatan administratif yang berkaitan dengan pemerintahan; Keempat, tugas administrasi dan perkantoran.²¹

Aspek pemerintahan yang paling terlihat adalah administrasi, yang mencakup administrasi eksekutif, operasional, pelaksanaan administrasi pemerintahan, dan tugas-tugas administratif yang telah dipelajari secara

²¹ Putri Lusy Riadina, ‘Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung Di Masa Pandemi Covid-19’, *Jurnal Registratie*, 4. April (2022).

menyeluruh dan metodis serta memerlukan modifikasi terhadap standar kebijakan yang telah ditetapkan. Wilson menyatakan dalam Ahmad Jamaluddin.²²

Menurut Ratminto dan Septi Winarsih Atik, pelayanan administrasi umum adalah segala jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhannya dan dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan tersebut dapat berupa barang publik atau pelayanan publik yang secara teori merupakan tanggung jawab dan pelaksanaan instansi pemerintah di tingkat nasional, daerah, dan daerah, serta di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah.²³

Istilah "layanan administrasi" mengacu pada serangkaian layanan yang terkait dengan tugas-tugas administratif, khususnya yang diberikan oleh organisasi atau lembaga administratif di ranah publik dan swasta. Untuk menjaga operasional organisasi atau bisnis berjalan lancar, layanan administratif mencakup tugas-tugas termasuk pengelolaan dokumen, pengarsipan, pemrosesan informasi, dan dukungan administratif. Instansi pemerintah termasuk di antara penyedia layanan administrasi; mereka adalah salah satu komponen terpenting dari sebuah agensi karena industri mereka selalu berada di garis depan dan bekerja langsung dengan masyarakat dan konsumen.

²² Hengki Perdana, 'Pelayanan Administrasi Di Desa Wanasari Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur', *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7.3 (2019), 1325–36.

²³ Nanda Adi Wicaksono, 'Standar Pelayanan Administrasi Umum Pada Kantor Pemerintahan Kecamatan Ngalik', 2019, 105–12 <<https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/14100>>.

Kegiatan suatu organisasi atau perusahaan sebagian besar didukung oleh pelayanan administrasi. Efektivitas dan produktivitas suatu organisasi, serta pengalaman klien dan stafnya, dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan administratifnya. Pelayanan administratif dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan tata pemerintahan yang baik dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah dalam konteks pelayanan publik.

3. Faktor Utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Banyak faktor yang dapat membantu sekaligus menghambat badan publik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dalam melaksanakan pelayanan publik. Menurut Utomo, struktur organisasi, sistem pelayanan, dan kemampuan aparatur merupakan tiga aspek utama dan berkaitan yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada organisasi publik.²⁴

a. Faktor Struktur Organisasi

Pelayanan publik pemerintah sangat ditentukan oleh unsur-unsur pembentuknya. sentralisasi, formalisasi, dan kompleksitas. Dalam sebuah organisasi, di sinilah protokol koordinasi formal dan pola hubungan diciptakan. Kompleksitas mengacu pada penerapan tingkat pembagian posisi dan tugas dalam struktur organisasi. Prosedur operasi standar dihubungkan dengan komponen formalisasi (SOP). Terakhir, kekuasaan mengambil keputusan berkaitan dengan sentralisasi.

²⁴ Poiman Salfin Halawa, 'Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya', *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 4.1 (2019), 41–52 <<https://doi.org/10.33701/jipisk.v4i1.560>>.

Keadaan ketiga elemen struktur organisasi ini mempengaruhi seberapa baik pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dilaksanakan. jika pemerintah membagi pekerjaan berdasarkan kebutuhan. menetapkan SOP yang tepat untuk setiap jenis layanan. dan penggunaan desentralisasi yang bertanggung jawab, yang memungkinkan pengambilan keputusan lebih cepat dan fleksibel. Hal ini tentu saja dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

b. Faktor sistem pelayanan

Diperlukan suatu sistem yang terstruktur untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Selain meningkatkan kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yang kuat dapat mengurangi korupsi dan pemerasan. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah dapat ditingkatkan dengan memberikan persyaratan pelayanan yang jelas, batasan waktu, metode, dan biaya pelayanan yang transparan.

Dalam upaya memberikan pelayanan yang unggul. Saat ini, satu pintu berfungsi sebagai pintu masuk ke berbagai layanan publik. Sistem pengelolaan perizinan terpadu sedang diterapkan di sejumlah kota di Indonesia untuk memfasilitasi pelayanan satu pintu. Teknologi informasi yang disebut juga dengan e-Government ini dapat memfasilitasi pemberian pelayanan secara lebih transparan, lugas, dan mudah.

Masyarakat merasa terbantu ketika pemerintah memberikan pelayanan publik yang berkualitas, namun tidak hanya masyarakat saja.

Namun kinerja pemerintah juga akan lebih efektif dan efisien. Umumnya proses yang rumit dan kuno menjadi lebih efektif. Data yang masuk didokumentasikan secara menyeluruh oleh pemerintah agar dapat menjadi acuan di kemudian hari. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui pemanfaatan teknologi.

c. Faktor kemampuan aparatur

Bertugas melaksanakan tugas dan prosedur resmi. Kualitas pelayanan publik pemerintah juga sangat dipengaruhi oleh kualifikasi pegawai pemerintah. Cara pemerintah menjalankan dan melengkapi perangkatnya menjadi sumber daya manusianya, yang memungkinkan pemerintah memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.

Pemerintah kini bisa mengelola sumber daya manusia dengan lebih mudah berkat kemajuan teknologi. Software untuk pengelolaan SDM bisa digunakan oleh pemerintah. Semua prosedur manajemen dapat dikelola dengan lebih sukses dan efisien, termasuk penggajian, mutasi, kehadiran karyawan, dan pengumpulan data karyawan.

Dalam penerapan pelayanan publik, penting untuk mempertimbangkan aspek-aspek variabel yang mempengaruhi sebagai sistem pendukung untuk memastikan bahwa layanan berfungsi dengan lancar dan tidak menjadi hambatan untuk meningkatkan standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

4. Indikator pada kualitas pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry, kita dapat menggunakan lima indikator untuk mengukur kualitas yang ada pada pelayanan, ialah antara lain:²⁵

a. Bukti fisik (*tangibles*)

Bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya

b. Reliabilitas (*reliability*)

Kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya Tanggap yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen

²⁵ Antonius Along, 'Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak', *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006.01 (2020), 94–99 <<https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>>.

menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam pelayanan. Dalam KemenPan Nomor 58 Tahun 2002 juga disebutkan bahwa kinerja pelayanan publik dapat dievaluasi berdasarkan ketepatan waktu penyampaian. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut, layanan yang ditawarkan dapat berfungsi secara efektif.

d. Jaminan (*assurance*)

Jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Fitur jaminan ini juga tercantum dalam KemenPan No. 63 Tahun 2003 yang menjelaskan standar pelayanan publik dan mencakup keamanan dan kemampuan lingkungan layanan yang sesuai oleh penyedia layanan publik. Faktor-faktor ini mempunyai dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

e. Empati (*emphaty*)

Dalam sebuah layanan, empati berarti memberikan perhatian lebih pada permintaan pelanggan dan memperlakukannya dengan serius. Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Margaretha menyatakan bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan, seseorang harus mampu: 1.

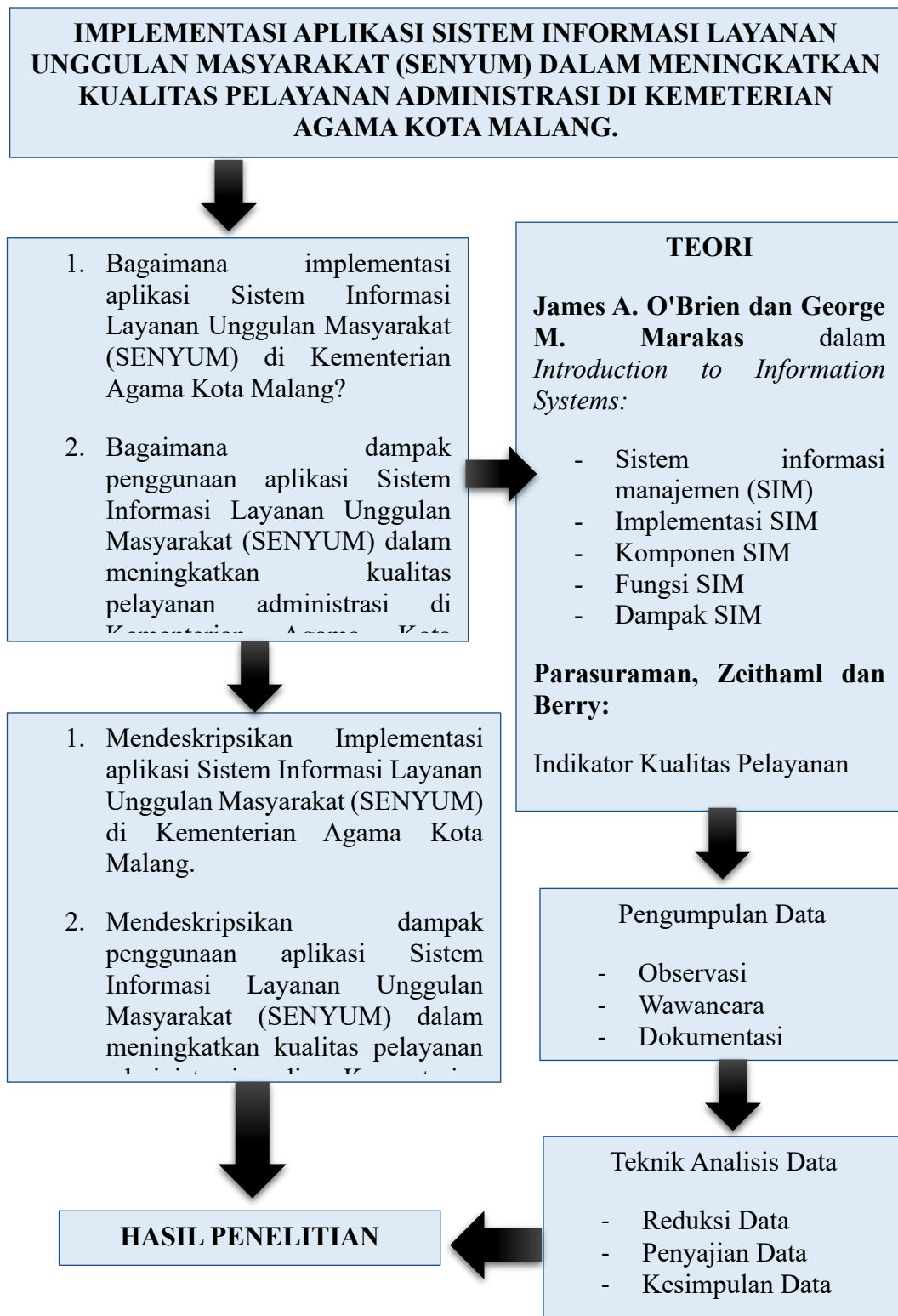
Memperhatikan berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, 2. Melakukan pekerjaan pelayanan dengan serius, sehingga memberikan kesan bahwa penyedia jasa tanggap terhadap pelayanan yang diinginkan; 3. Menunjukkan simpati terhadap pelayanan yang diberikan sehingga membuat masyarakat yang menerimanya merasa memiliki kendali terhadap pelayanan yang diberikan; 4. mampu menunjukkan pemahaman menyeluruh terhadap berbagai topik yang dibahas, meringankan bentuk-bentuk kesulitan pelayanan yang dihadapi oleh mereka yang dilayani; 5. mampu menunjukkan partisipasi mereka dalam menawarkan layanan untuk berbagai tugas yang diselesaikan, membantu mereka yang bertugas dalam mengatasi berbagai tantangan layanan.

D. Kerangka Berpikir

Perkembangan teknologi saat ini sangat pesat terutama pada bidang pelayanan di sebuah instansi yang dulunya bersifat manual dan prosesnya lama, sekarang sudah berubah menjadi lebih efektif dan efisien dengan melakukan digitalisasi pada pelayanan mereka. Upaya melakukan digitalisasi pelayanan yaitu dengan membuat aplikasi yang bisa mempermudah pelayanan agar menjadi lebih efektif serta efisien. Aplikasi SENYUM merupakan sebuah aplikasi yang dibuat oleh Kementerian agama kota malang untuk memudahkan pelayanan masyarakat dalam menyampaikan surat maupun keperluan apa yang sedang mereka butuhkan.

Penerapan aplikasi SENYUM ini membuat masyarakat bisa menjangkau aplikasi itu kapanpun dan dimanapun, hanya dengan menggunakan gadget maupun laptop maupun bisa datang langsung ke kantor. Hal tersebut dilakukan agar pelayanan pada masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien, karena masyarakat tidak akan menunggu lama. Berikut merupakan bentuk kerangka:

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian pada umumnya terbagi menjadi dua aliran utama yang dikenal sebagai penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian empiris yang datanya berupa angka-angka, sedangkan penelitian kualitatif adalah penelitian yang datanya tidak berupa angka-angka (Syahrums & Salim, 2014).²⁶ Sedangkan, pada penelitian yang berjudul Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Kementerian Agama Kota Malang menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Data yang dipakai pada penelitian ini diperoleh dari Kementerian Agama Kota Malang, setelah itu peneliti memberikan penjelasan dan gambaran kondisi nyata situs tersebut. Laporan tertulis digunakan untuk menggambarkan penelitian kualitatif. Penelitian yang mengutamakan pemahaman permasalahan lingkungan hidup berdasarkan keadaan sebenarnya dikenal dengan penelitian kualitatif. Karena perhitungan statistik tidak digunakan dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan telah dianalisis. Walidin, Saifullah, dan Tabrani mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai suatu metode pengumpulan sudut pandang tertentu dari sumber informan, dilakukan dalam suatu setting, dan menghasilkan gambaran yang komprehensif dan kompleks yang dapat

²⁶ Hasan Syahrizal and M. Syahrans Jailani, 'Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif', *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1.1 (2023), 13–23 <<https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.49>>.

diungkapkan secara verbal untuk memahami fenomena manusia atau masyarakat secara alami.²⁷

Penelitian ini berjudul Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Kementerian Agama Kota Malang menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif karena peneliti ingin memberikan deskripsi lebih rinci, mendalam, dan jelas tentang keadaan lapangan yang akan dipelajari. Penelitian ini menggambarkan fenomena atau situasi, sehingga data yang diperoleh dapat digambarkan dengan identifikasi keadaan PTSP, yang merupakan pusat layanan untuk semua seksi yang ada dan pusat untuk semua bantuan informasi yang diperlukan. Dengan menggunakan SENYUM di bagian depan kantor (*front office*) Kementerian Agama Kota Malang, peneliti dapat memahami kondisi yang berkaitan dengan administrasi pelayanan.

Pendekatan kualitatif deskriptif dan biasanya menggunakan analisis. sarana penelitian ini adalah seorang peneliti (*human instrument*). Sebagai informan, peneliti mengumpulkan dan menganalisis data untuk membuat kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data sangat penting karena kualitas dan kelengkapan data yang dikumpulkan sangat bergantung pada kualitas penelitian. Menurut Marshall dan Rossman, pertanyaan utama dalam pengumpulan data adalah apa, di mana, kapan, dan bagaimana data dikumpulkan. Penelitian kualitatif biasanya bertumpu pada triangulasi data, yang diperoleh melalui tiga metode: wawancara, pengamatan peserta, dan

²⁷ Muhammad Rijal Fadli, 'Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif', *Humanika*, 21.1 (2021), 33–54 <<https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>>.

analisis dokumen.²⁸ Karena sifat alaminya, penelitian kualitatif tidak boleh mengubah, memanipulasi, atau mengganti domainnya. Dari penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan data dari situasi nyata di lapangan, dan kemudian menggunakan pendekatan induktif untuk menganalisis semua data tersebut, yang kemudian disajikan dalam bentuk deskripsi.²⁹

Untuk melakukan kajian dan mengumpulkan informasi data lapangan yang relevan dengan tema pembahasan, peneliti dalam penelitian ini menggunakan referensi dan sumber informasi dari berbagai rumusan. Akta, makalah, jurnal dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris, buku, peraturan perundang-undangan, berita internet, kamus bahasa Indonesia, dan informan penelitian merupakan beberapa bahan referensi yang digunakan. Untuk menyesuaikan teori dengan keadaan di lapangan, peneliti mengumpulkan referensi-referensi yang sesuai dengan keadaan di lapangan.

Studi ini bertujuan untuk mengumpulkan data langsung dari Kementerian Agama Kota Malang. Penelitian ini memiliki tujuan guna menentukan benarkah aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) dapat menjadi alat pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Kementerian Agama (KEMENAG) Kota Malang.

²⁸ Fadli.

²⁹ Rukin, Metodologi Penelitian Kualitatif (Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019), 6

B. Kehadiran Peneliti

Seperti disampaikan Moleong, kehadiran peneliti sangat penting dalam situasi ini; Dalam penelitian kualitatif, sarana utama pengumpulan data adalah kehadiran peneliti atau bantuan orang lain.³⁰

Dalam hal ini, peneliti melakukan langkah-langkah berikut: (1) Sebelum memulai penelitian, peneliti mengajukan izin kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Malang dan menyiapkan semua perlengkapan yang diperlukan untuk penelitian, seperti proposal penelitian, surat izin, buku catatan, dan kamera.; (2) Peneliti berkomunikasi secara offline dengan kepala Kantor Kementerian Agama Kota Malang; (3) Jadwal kegiatan dilampirkan sesuai dengan persetujuan peneliti dengan informan; dan (4) Melakukan tindakan terjun di lapangan untuk mengumpulkan data sesuai kesepakatan dengan Kementerian Agama Kota Malang.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau objek untuk diadakan suatu penelitian. Peneliti memilih Kementerian Agama Kota Malang sebagai lokasi penelitian karena di sana telah diimplementasikan Sistem Informasi yang bernama Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) yang inovatif dan efektif dalam memudahkan pelayanan administrasi.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Malang, Jawa Timur, terletak di Jl. Raden Panji Suroso No. 02, Polowijen, Kecamatan Blimbing, Kota Malang. Berikut adalah beberapa alasan mengapa

³⁰ Moleong J. Lexy, Penelitian kualitatif. (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2008) hal 87

Kementerian Agama Kota Malang menjadi faktor penentu dalam pemilihan lokasi penelitian, diantaranya karena SENYUM merupakan contoh nyata dari implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam sektor pemerintahan. Melakukan penelitian di sini akan memungkinkan peneliti untuk mempelajari secara mendalam proses implementasi, tantangan, dan keberhasilannya. Sistem Informasi "SENYUM" juga dirancang untuk memudahkan pelayanan administrasi, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dilihat dari pernyataan tersebut Kementerian Agama Kota Malang menunjukkan dukungan yang kuat terhadap kegiatan penelitian dan pengembangan, serta menyediakan akses ke data dan informasi yang relevan yang akan dibutuhkan oleh peneliti.

D. Data dan Sumber Data

Pada penelitian kualitatif ini terdiri dari data dan sumber data antara lain:

1. Data

Data yang dikumpulkan oleh peneliti dalam penelitian ini sesuai dengan fokus penelitian.

a. Data Primer

Menurut pendapat Moleong menyatakan bahwa sumber data pokok yang ada di penelitian kualitatif adalah tindakan dan perkataan, serta lainnya yang berbentuk dokumen dan hal lain yang mendukung.³¹

Maksud dari data primer yang ada pada penelitian ini ialah data yang diperoleh secara langsung yang bersumber dari informan maupun langsung berasal dari narasumber tersebut. Umi Narimawati mengatakan bahwa data primer merupakan data yang bersumber dari data asli atau pertama. Data ini tidak berbentuk kompilasi maupun berbentuk beberapa file. Data ini diharuskan mencari melalui narasumber atau biasa disebut pada defini teknisnya responden, ialah manusia yang dijadikan objek pada penelitian ataupun manusia yang dijadikan sebagai tempat untuk memperoleh informasi maupun data.³²

Dalam penelitian tersebut, data primer yang akan dicari oleh peneliti ialah (1) SOP tentang pelayanan administrasi Kementerian Agama Kota Malang, (2) data pegawai Front Office, (3) Mengamati pelayanan menggunakan SENYUM (4) Kualitas Pelayanan Administrasi.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono, data sekunder merupakan segala hal temuan pada penelitian yang diperoleh peneliti dengan cara

³¹ Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 112

³² nuning Pratiwi, 'Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi', *Jurnal Ilmiah DInamika Sosial*, 1 (2017), 213–14.

menganalisis, membaca maupun mempelajari sebuah sumber yang berasal dari buku, dokumen serta pada literatur yang terkait lainnya.³³

sekunder yang dipakai oleh peneliti ialah memakai data sekunder guna memperkuat temuan serta melengkapi sebuah informasi yang berasal dari data primer yang sudah diperoleh di kantor KEMENAG Kota Malang seperti: (1) sejarah singkat KEMENAG Kota Malang, (2) struktur organisasi KEMENAG Kota Malang, dan (3) jumlah pegawai KEMENAG Kota Malang.

2. Sumber Data

Peneliti mempunyai pendapat bahwa sumber data dikelompokkan menjadi dua, antara lain sumber data yang bersumber dari manusia maupun bukan dari manusia. Sumber data yang berasal dari manusia mempunyai fungsi menjadi narasumber pokok atau utama serta data yang didapat ialah berjenis data lunak (*soft data*). Sementara itu, sumber data yang tidak berasal dari manusia ialah sumber data yang memiliki fungsi guna memperkuat sumber dari data yang ada sebelumnya, kemudian sumber data yang bukan dari manusia dapat berbentuk dokumen yang sesuai pada fokus penelitian, dokumentasi, ataupun bisa didapatkan dari data yang mempunyai bentuk seperti dokumen data keras (*hard file*).

Pada penelitian yang sedang peneliti lakukan, peneliti telah menetapkan beberapa narasumber atau beberapa orang akan ditetapkan menjadi informan ataupun sumber data yang bersumber dari manusia, antara lain: (1) Ahmad Shampton, S.Hi selaku kepala kantor; (2) Pegawai

³³ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 141

Front Office, Bu Sholichah. Kemudian sumber data yang tidak berasal dari manusia antara lain: data atau dokumen, dokumentasi berupa foto, artikel, dan lainnya yang menunjang. Namun penetapan informan yang sudah tertera bisa berganti seiring dengan berjalannya alur penelitian

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian saat ini peneliti memakai teknik pengumpulan data antara lain:

1. Wawancara (*Interview*)

Saat melakukan wawancara (*interview*), menjadi *interviewer* diharuskan bisa membuat keadaan atau suasana yang nyaman, hangat serta bersahabat ataupun dapat dibilang relasi yang baik sehingga membuat orang tersebut atau informan mau berkolaborasi serta bisa memberikan informasi dengan valid. Teknik pada wawancara ini peneliti memakai teknik yang sangat tertata yaitu akan menyiapkan atau membuat beberapa pertanyaan yang kemudian akan ditanyakan kepada narasumber maupun informan.

Adapun tahapan wawancara pada penelitian ini antara lain (1) menentukan informan atau narasumber (2) mempersiapkan beberapa pertanyaan (3) memulai jalannya *interview* (4) langsung melakukan wawancara sesuai alur (5) mengkonfirmasi perolehan wawancara (6) menulis perolehan wawancara (7) mengidentifikasi kelanjutan wawancara.³⁴

Pada penelitian ini, peneliti melaksanakan *interview* dengan narasumber pokok. Membahas mengenai hal utama yang ingin dicari tahu

³⁴ Sanapiah Faisal, *Penelitian Kualitatif: Dasar-dasar dan Aplikasi*, (Malang: YA3, 1990), hlm. 63

oleh peneliti antara lain : (1) Pelayanan Administrasi sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi SENYUM, dan (2) peningkatan kualitas pelayanan administrasi saat menggunakan SENYUM. Sesudah menentukan narasumber, peneliti mempersiapkan beberapa pertanyaan yang relevan dengan instrumen pada penelitian yang sudah dibentuk. Pada interview, peneliti harus bersikap sopan santun supaya memudahkan narasumber dalam membagikan data maupun informasi yang tepat dan akurat. Tidak boleh terlupa, pada saat melakukan tahapan interview peneliti merekam dan harus menulis perolehan hasil dari wawancara. tindakan itu untuk mempermudah peneliti untuk menganalisa perolehan dari hasil wawancara apakah sudah searah dengan fokus pada penelitian.

Peneliti melakukan *interview* dengan beberapa informan sebagai bahan pengambilan data pada penelitian ini, antara lain:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	KH. Achmad Shampton, S.HI, M.Ag	Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Malang
2	Nurul Istiqomah, S.Pd, M.Pd	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kementerian Agama Kota Malang
3	Dr. Subhan, M.Si	Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Malang
4	Sukirman, S.Ag, M.Pd	Kepala Seksi Pendidikan Pondok Pesantren Kementerian Agama Kota Malang
5	Zainal Anwar, S.Sy, MH	Kepala Seksi Penyelenggara Zakat dan Wakaf Kementerian Agama Kota Malang

6	Muhammad Nur Hambali	Staff bagian PHU Kementerian Agama Kota Malang
7	Elis Mufida, S.Pd	Staff bagian PHU Kementerian Agama Kota Malang
8	Hidayatun Nuroniyah	Staff bagian Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kota Malang
9	Diana Febriani, A.Ma	Pengadministrasi Kementerian Agama Kota Malang
10	Sholichah	Pengadministrasi Kementerian Agama Kota Malang

2. Observasi

Menurut Sugiyono berpendapat bahwasannya observasi adalah sebuah tahapan yang saling terhubung dan terbentuk dengan rapi dari bermacam tahapan psikologis dan biologis.³⁵ Pada tahapan yang ada pada penelitian ini observasi yang digunakan ialah datang langsung ke tempatnya untuk mencari informasi dan hal lainnya yang bersangkutan. Bahwa tindakan pengamatan yang juga mencatat dengan terstruktur ialah pengertian yang dicetuskan oleh nawawi dan martini.³⁶

Pada penelitian yang dilakukan ini, terdiri dari 3 tahap-tahap pada saat proses observasi antara lain observasi deskriptif, observasi yang terpusat dan observasi selektif.³⁷ Tahapan pertama ialah observasi deskriptif, peneliti melakukan penggambaran yang membahas dengan umum keadaan sosial yang berada di Kantor Kementerian Agama Kota Malang. Peneliti melihat bahwasannya kantor kemenag ini berada

³⁵ Sugiyono., Op.Cit., hlm. 145

³⁶ <https://www.ruangguru.com/blog/10-pengertian-observasi-menurut-para-ahli> diakses pada tanggal 17 Desember 2023

³⁷ James P. Spradley, Participant Observation, (New York: Holt, Rinehart and Winston, 1980)

dikawasan kantor pemerintah lainnya seperti kantor imigrasi dan kantor pengadilan agama. Kantor kementerian agama malang ini memiliki 7 bagian atau seksi, antara lain TU, Bimas Islam, Pend. Madrasah, PAIS, PD & Pontren, PHU, dan zakat wakaf. Semua seksi tersebut berada dalam satu kawasan yang sama, yaitu di Kantor Kementerian Agama Kota Malang.

Proses setelahnya yang dilaksanakan ialah observasi terpusat, antara lain Pelayanan administrasi sebelum adanya SENYUM dan sesudah menggunakan SENYUM. Peneliti melihat bagaimana pelayanan administrasi disana dilayani dengan baik, seperti saat pemohon mengirimkan surat untuk observasi, kemudian petugas *Front Office* segera mengelola dan memasukkan surat tersebut kedalam aplikasi SENYUM dengan cara di scan terlebih dahulu kemudian dokumen tersebut tersampaikan kepada seksi terkait sehingga secara otomatis pemohon akan mendapat chat dari nomor PTSP untuk memberitahukan bahwa suratnya sudah masuk ke seksi terkait, dan tinggal menunggu disposisi. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam pelayanan administrasi nya tidak dibutuhkan waktu yang lama karena langsung diolah.

Proses akhir ialah observasi selektif yang dilaksanakan peneliti dengan tata cara menganalisa perbedaan pada setiap kelompok yang searah dengan fokus pada penelitian.

3. Dokumentasi

Blasius Sudarsono mengemukakan, proses pendokumentasian ini erat kaitannya dengan proses pengabdian kehidupan sehari-hari. Dokumentasi digunakan dalam penelitian ini untuk meningkatkan

pemahaman dan analisis data yang diperoleh. Suharsimi Arikunto berpendapat bahwa pendekatan dokumentasi adalah mencari informasi dari berbagai sumber, antara lain buku, surat kabar, catatan, transkrip, agenda, prasasti, dan terbitan berkala.³⁸

Dokumentasi digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data yang mendukung temuan. Dokumen-dokumen yang diperlukan oleh peneliti adalah gambaran umum kantor Kementerian Agama Kota Malang, sejarahnya, visi dan misinya, struktur organisasinya, dan informasi personelnnya termasuk data pegawai. Foto kegiatan pemberian pelayanan administrasi dengan memanfaatkan SENYUM, buku SOP, *front office* Kemenag Kota Malang, dan kegiatan pendukung lainnya yang sesuai dengan fokus penelitian.

F. Analisis Data

Pengecekan keabsahan data adalah proses yang krusial dalam penelitian untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dan dianalisis adalah valid dan dapat diandalkan. Untuk pengecekan keabsahan data mengenai penelitian yang berjudul “Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Kementerian Agama Kota Malang” mempunyai 3 tahapan

³⁸ Suharsimi Arikunto, Op. Cit, hlm. 231

kegiatan dalam menganalisis data pada penelitian kualitatif Menurut Miles, Huberman dan Saldana.³⁹

1. Reduksi data

Untuk menyederhanakan proses dan memungkinkan kesimpulan diperoleh dari data yang dikumpulkan, reduksi data melibatkan pengklasifikasian informasi yang dikumpulkan selama proses penelitian dan menghilangkan informasi yang tidak sesuai dengan topik penelitian. Peneliti mungkin akan lebih mudah menemukan data yang tersisa dengan menggunakan data yang telah direduksi, yang dapat memberikan informasi yang lebih rinci.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah penjelasan informasi yang dikumpulkan selama penelitian yang memudahkan pengambilan keputusan dan pengambilan tindakan. Data kualitatif dapat disajikan dengan menggunakan banyak format seperti bagan, deskripsi, dan lain-lain. Peneliti dapat lebih memahami fenomena lapangan dengan mengorganisasikan data berdasarkan tujuan penelitiannya. Hal ini dicapai melalui penyajian data.

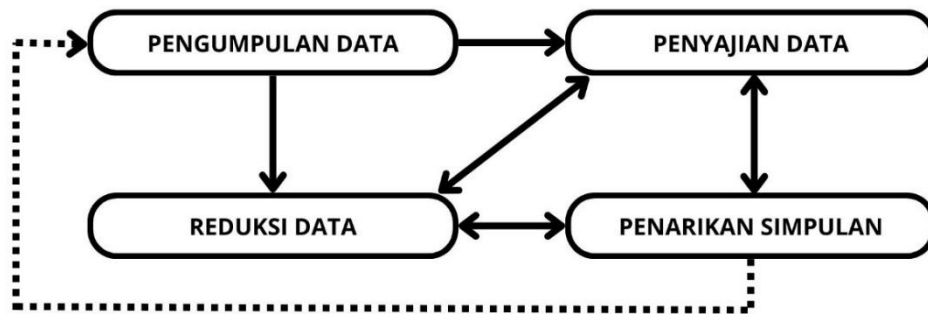
3. Verifikasi/Kesimpulan

Langkah terakhir dalam pemeriksaan data penelitian kualitatif adalah menarik kesimpulan. Untuk membuat kesimpulan dan

³⁹ Sirajuddin Saleh, 'Penerbit Pustaka Ramadhan, Bandung', *Analisis Data Kualitatif*, 1 (2017), 180
<<https://core.ac.uk/download/pdf/228075212.pdf>>.

mengumpulkan data penelitian yang bersangkutan, peneliti dalam hal ini perlu melakukan reduksi data dan menampilkan data berkali-kali.

Bagan 3.1 Siklus Penelitian Kualitatif



G. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, validasi data terdiri dari:⁴⁰

1. Uji *credibility*

Uji kredibilitas digunakan untuk menunjukkan apakah temuan observasi yang dilakukan peneliti konsisten dengan fakta di lokasi penelitian. Untuk menilai reliabilitas, peneliti menggunakan pendekatan triangulasi. Memverifikasi informasi yang dikumpulkan dari berbagai sumber dengan berbagai cara dikenal sebagai triangulasi. Akibatnya, terjadi polemulasi waktu, triangulasi teknis, dan triangulasi sumber.⁴¹

Salah satu teknik multimetode yang digunakan peneliti untuk pengumpulan dan analisis data adalah triangulasi. Dua teknik triangulasi—triangulasi sumber dan triangulasi teknik—digunakan dalam penelitian ini. Pertama, data yang diperoleh dari berbagai sumber diperiksa dan

⁴⁰ Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods), (Bandung: Alfabeta, 2012), hal.364

⁴¹ Sugiyono., Op.Cit., hal.272

dikonfirmasi untuk melakukan triangulasi sumber.⁴² Data penelitian dikumpulkan dari sejumlah sumber di Kantor Kementerian Agama kota Malang, khususnya pada bagian *front office* Kementerian Agama Kota Malang. Kedua, data dari sumber yang sama dapat diperiksa dengan menggunakan beberapa metode dalam proses yang disebut triangulasi teknis.⁴³ Peneliti menggunakan metode observasi, dokumentasi, dan wawancara.

2. *Transferability*

Untuk memastikan bahwa pembaca dapat dengan mudah memahami temuan penelitian, peneliti mematuhi kriteria transferabilitas dengan memberikan deskripsi berurutan atas data dan temuannya.

3. *Dependability*

Pembimbing Bapak Prayudi Lestantyo, M.Kom dan peneliti bekerja sama mengaudit seluruh prosedur penelitian guna mencapai standar ketergantungan.

4. *Confirmability*

Konfirmabilitas dan ketergantungan adalah dua proses berbeda yang digunakan untuk memverifikasi keaslian data: orientasi penilaian dan konfirmabilitas. Konfirmabilitas adalah ukuran seberapa cocok temuan studi dan deskripsinya. Sementara itu, proses penelitian dievaluasi berdasarkan keandalannya.

⁴² Sugiyono., op.cit., hal.127

⁴³ *Ibid*

H. Prosedur Penelitian

Menurut Moleong, penelitian kualitatif melalui empat tahap sebagai berikut:⁴⁴

1. Tahap pra lapangan
 - a. Memilih tempat penelitian
 - b. Mendapatkan izin dari kementerian agama kota malang
2. Tahap pelaksanaan
 - a. Melaksanakan wawancara bersama kepala kantor
 - b. Melaksanakan survey di tempat penelitian searah dengan fokus penelitian yaitu tentang implementasi aplikasi SENYUM dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di KEMENAG Kota malang.
3. Mengumpulkan dan mengevaluasi data Peneliti menggunakan strategi observasi, dokumentasi, dan wawancara untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini. Untuk mendapatkan data yang sesuai dengan tujuan penelitian, hal ini perlu dilakukan secara persisten. Triangulasi teknis dan triangulasi sumber digunakan untuk menganalisis data sementara.
4. Proses pembuatan laporan Peneliti menyiapkan laporan dengan melakukan observasi dan mengerjakan proses tersebut hingga penelitian selesai.
5. Berbicara dengan dosen pembimbing setelah penyusunan bab satu sampai enam skripsi. Untuk memastikan keakuratan data, pembimbing dan peneliti berunding..
6. Proses terakhir dari rangkaian penelitian ini yaitu sidang skripsi.

⁴⁴ Moleong, Op.Cit., hlm. 127

BAB IV

PAPARAN DATA & HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Sejarah & Profil Kementerian Agama Kota Malang

a. Sejarah Kementerian Agama Kota Malang

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

Sejarah awal sebelum terbentuknya nama Departemen Agama Kota Malang menurut KMA nomor 6 tahun 1977 yang ditindaklanjuti

dengan KMA nomor 45 tahun 1981 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Agama, Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota dan Balai Diklat Pendidikan Teknis Keagamaan. saat itu jauh sebelumnya Departemen Agama telah mengalami beberapa pergantian nama mulai dari nama Kantor Kepenghuluan Kabupaten dan selanjutnya berubah lagi menjadi Kantor Urusan Agama Tingkat II. Hal ini berdasarkan KMA (Keputusan Menteri Agama) nomor 47 tahun 1963 tentang perencanaan Organisasi dan Tata Kerja Departemen Agama. Dan terakhir pergantian nama hingga saat ini menjadi Kementerian Agama Kota Malang terhitung mulai tanggal 28 Januari 2010 sesuai dengan PMA (Peraturan Menteri Agama) nomor 1 tahun 2010 tentang perubahan Penyebutan Departemen Agama menjadi Kementerian Agama. Mengawali kegiatan perkantoran pada Tahun 1981 Departemen Agama Kota Malang menempati di jalan Arismunandar nomor 35. (saat ini difungsikan sebagai Rumah Dinas Kepala Kantor) dan baru pada tahun 1987 pindah tempat hingga saat ini menempati perkantoran di Jl. Raden Panji Soeroso No. 2 Malang.

2. Letak Geografis Kementerian Agama Kota Malang

Kementerian Agama Kota Malang, Jawa Timur, terletak di Jl. Raden Panji Suroso No. 02, Polowijen, Kecamatan Blimbing, Kota Malang, Provinsi Jawa Timur, Kode Pos 65126.

3. Visi Misi Kementerian Agama Kota Malang

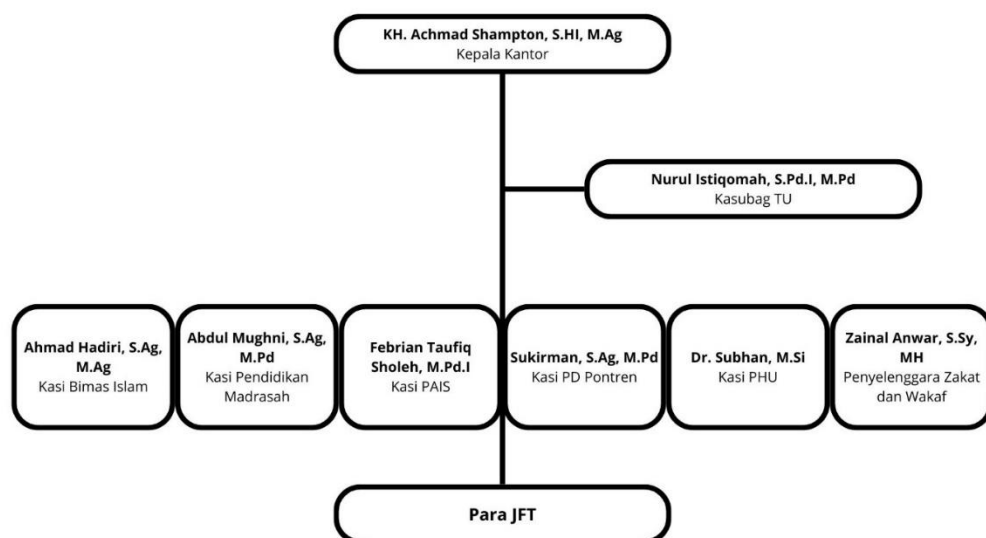
a. Visi Kementerian Agama Kota Malang

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

b. Misi Kementerian Agama Kota Malang

- 1) Meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama
- 2) Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama
- 3) Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah dan merata
- 4) Meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu
- 5) Meningkatkan produktivitas dan daya saing pendidikan
- 6) Memantapkan tatakelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

4. Struktur



Bagan 4.1 Struktur Organisasi di KEMENAG Kota Malang

Layanan yang tersedia di Kementerian Agama Kota Malang antara lain:

1. Pelayanan Haji dan Umrah: *Umroh*, Haji, Foto pendaftaran langsung di tempat, Pelimpahan atau pembatalan calon jamaah haji.
2. Pelayanan Bimas Islam: Perkawinan Islam, Arah kiblat, kemasjidan, warisan, penyuluh, Badan Penasihat Pembinaan dan Pelestarian Perkawinan (BP4), Permohonan Rohaniawan
3. Pendidikan dan Sekjen: Pendma, PAIS, Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren, Kepegawaian, Keuangan, Unit Layanan Pengadaan dan Perencanaan, Humas
4. Penyelenggaraan Zakat dan Wakaf: zakat, wakaf, Badan Wakaf Indonesia (BWI), Produk halal
5. Bimas Kristen, Katolik, Hindu, dan Budha: Konsultasi Keagamaan, Permohonan Rohaniawan
6. Pelayanan Bank: BSI sebagai Pembayaran Pendaftaran Haji
7. Pelayanan khusus: Layanan untuk lanjut usia, layanan untuk ibu hamil, layanan untuk berkebutuhan khusus.

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan paparan data diatas dan hasil wawancara dari beberapa narasumber serta observasi lapangan, maka peneliti akan mendefinisikan hasil dari penelitian berupa data, peneliti akan mendefinisikan berdasarkan fokus penelitian yang telah disusun sebelumnya terkait dengan Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) Dalam

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kementerian Agama Kota Malang.

1. Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) di Kementerian Agama Kota Malang

Aplikasi SENYUM ini bermula saat *covid* karena adanya *lock down* sehingga kegiatan dibatasi untuk keluar rumah bahkan bertemu atau berkumpul dengan orang banyak, agar kegiatan pelayanan tetap berjalan maka SENYUM dibuat untuk keberlangsungan pelayanan selama *covid*. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Sholichah selaku pengadministrasi KEMENAG Kota Malang, bahwasannya:

“Kita mengawali SENYUM kan waktu *covid*, waktu itu kita ada pembatasan tatap muka yang mengharuskan kita ber-inovasi untuk mengembangkan aplikasi yang membuat masyarakat itu tetap nyaman berkomunikasi dengan kantor kita baik dari *whatsapp* maupun dari aplikasi SENYUM”⁴⁵

Sebelum adanya aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM), pelayanan administrasi umumnya dilakukan dengan metode tradisional yang bergantung pada proses manual dan penggunaan alat sederhana. Hal ini selaras dengan Ibu Diana Febriani selaku pengadministrasi pendidikan yang menyatakan sebagai berikut:

“Sebelum adanya aplikasi SENYUM, layanan yang diberikan saat itu bersifat manual dimana pengguna layanan datang ke kantor dengan membawa berkas sesuai persyaratan nanti hasilnya jadi berbelit-belit karena harus kembali lagi ke kantor dan hal tersebut

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Sholichah selaku pengadministrasi KEMENAG Kota Malang, hari Senin 27 Mei 2024, pukul 10.00.

kurang efektif. Setelah itu keperluan masyarakat tersebut disampaikan ke seksi yang berkaitan berdasarkan tujuan surat, surat tersebut di tindak lanjuti sehingga membuat pemohon menunggu beberapa hari, saat selesai pun mereka kembali mengambil hasil sehingga kesannya berbelit-belit”.⁴⁶



Gambar 4.1 Layanan Bersifat Semi-digital⁴⁷

Sebelum adanya aplikasi SENYUM semua pelayanan bersifat semi-digital yang melalui beberapa tahapan sehingga menyebabkan pelayanan terkesan lambat. Seperti halnya yang dikatakan oleh Ibu Sholichah selaku pengadministrasi KEMENAG Kota Malang, sebagai berikut:

“Kalau sebelum ada aplikasi SENYUM itu kan kita pake manual, misalnya kayak ada surat masuk itu suratnya dimasukkan ke seksi masing-masing, misalnya suratnya belum nyampe akhirnya akan memperlambat dalam merespon surat maupun tindak lanjut sehingga layanannya terkesan lama karena layanannya berbelit-belit.”⁴⁸

Tidak hanya pemrosesan surat yang lambat, akan tetapi surat tersebut harus dikirim langsung berupa dokumen fisik ke Kantor

⁴⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Diana Febriani selaku pengadministrasi KEMENAG Kota Malang, hari Rabu 29 Mei 2024, pukul 13.40.

⁴⁷ Observasi pada Instagram <https://www.instagram.com/p/CM1gDpip5Jt/?igsh=MWtnb3RpbHl6bzAwNQ==>, Tanggal 29 Mei 2024

⁴⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Sholichah selaku pengadministrasi KEMENAG Kota Malang, hari Senin 27 Mei 2024, pukul 10.00.

KEMENAG Kota Malang untuk diperiksa terlebih dahulu secara manual, sejalan dengan yang dikatakan oleh Bapak Sukirman selaku KASI PD PONTREN Kantor KEMENAG Kota Malang:

“Sebelum sistem SENYUM diterapkan, pelayanan bersifat manual, yang mengharuskan masyarakat untuk datang langsung ke kantor. Proses ini memakan waktu lebih lama karena petugas harus memeriksa dokumen dan surat masuk serta keluar secara manual, yang seringkali menyebabkan keterlambatan dalam memberikan respon.”⁴⁹

Data yang dicatat secara manual tersebut rentan terhadap kehilangan sehingga membuat pelayanan terhambat dan kurang efisien, hal ini sesuai sesuai dengan penyampaian Ibu Nurul Istiqomah selaku Kasubag TU, mengatakan bahwa:

“Surat yang dikirim manual dulu itu diarsipkan secara manual juga sehingga rentan kehilangan atau keselip kan otomatis menjadi kesalahan tersendiri ya karena kita harus meminta kembali surat yang sudah dikirim, kemudian pada saat mencari surat juga jadi lama, lagi lagi memperlambat layanan juga jadi kurang efisien”⁵⁰

Sejalan dengan yang dikatakan oleh Bapak Achmad Shampton selaku kepala kantor KEMENAG Kota Malang, mengatakan bahwa:

“Sebelum adanya layanan SENYUM, proses pelayanan di kantor dilakukan secara manual, yang menyebabkan lambatnya pelayanan karena masyarakat harus datang langsung ke lokasi. Selain itu, ada risiko kesalahan seperti dokumen yang hilang.”⁵¹

⁴⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Sukirman selaku KASI PD PONTREN KEMENAG Kota Malang, hari Rabu 02 Oktober 2024, pukul 12.00.

⁵⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Nurul Istiqomah selaku Kasubag TU KEMENAG Kota Malang, hari Senin 27 Mei 2024, pukul 14.00.

⁵¹ Hasil wawancara dengan Bapak Achmad Shampton selaku Kepala Kantor KEMENAG Kota Malang, hari Rabu 02 Oktober 2024, pukul 11.30.

2. Dampak Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Kementerian Agama Kota Malang

Dewasa ini, Teknologi Informasi berkembang sangat pesat dan mempunyai peran penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia. Terutama di beberapa instansi pemerintahan telah melakukan perubahan yang sebelumnya manual ataupun semi-digital perlahan berpindah ke sistem digital. Di kementerian agama sendiri sudah diterapkan sistem informasi manajemen yang diberi nama SENYUM.

Dilihat dari hal tersebut kementerian Agama kota malang berniat untuk mengembangkan sebuah aplikasi guna meningkatkan proses administrasi tersebut, yang dikatakan oleh Bapak Achmad Shampton selaku kepala kantor KEMENAG Kota Malang, bahwa:

“Untuk mengatasi masalah ini seperti lambatnya pelayanan dan data atau surat yang terselip tersebut perlu adanya mitigasi risiko agar dokumen tidak hilang, salah satunya dengan beralih ke sistem *online* dan mengurangi penggunaan kertas. Layanan SENYUM sangat terasa manfaatnya, terutama selama pandemi ketika kantor tidak dapat dibuka. Dengan adanya layanan ini, meskipun kantor tutup, pelayanan tetap dapat berjalan tanpa hambatan, mengurangi kendala seperti kemacetan dan mempermudah akses bagi masyarakat.”⁵²

Sebenarnya sudah ada aplikasi persuratan dari kanwil, akan tetapi kemenag kota malang mengembangkan kembali aplikasi tersebut sesuai

⁵² Hasil wawancara dengan Bapak Achmad Shampton selaku Kepala Kantor KEMENAG Kota Malang, hari Rabu 02 Oktober 2024, pukul 11.30.

kebutuhan kantor, ucap Ibu Diana selaku Pengadministrasi umum Kantor KEMENAG Kota Malang:

“Sebelum ada aplikasi SENYUM itu ada aplikasi persuratan di kanwil, Cuma disaat *covid* itu aplikasi itu kita kembangkan sendiri jadi dari persuratan kantor wilayah kita kembangkan sesuai dengan kebutuhan kantor kita.”⁵³

Dan setelah *covid*, tepatnya pada tahun 2021 aplikasi SENYUM terbentuk dengan harapan untuk dapat meningkatkan layanan administrasi pada kantor kementerian agama kota malang. Seperti halnya yang dikatakan Ibu Sholichah selaku pengadministrasi umum KEMENAG Kota Malang, sebagai berikut:

“Tujuan aplikasi SENYUM ini sendiri adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam layanan terutama yang terkait dengan kantor kementerian agama kota Malang. Serta memiliki Manfaat agar para pengguna layanan bisa menggunakan aplikasi tersebut walaupun tanpa datang langsung ke kantor, jadi masyarakat bisa mengirim lewat aplikasi dan men-*download* surat balasan juga lewat *gadget*”⁵⁴

Tidak hanya mempermudah masyarakat, juga memudahkan para pegawai kantor kemenag dalam berkomunikasi dengan masyarakat atau pemohon, karena nomor *whatsapp* pemohon telah tercatat pada layanan tersebut, sama halnya yang dikatakan oleh Muhammad Nur Khambali selaku *Staff* PHU KEMENAG Kota Malang:

“Keuntungannya bagi kita sebagai *staff* termasuk efisiensi waktu, pengurangan birokrasi, dan penggunaannya yang lebih baik karena dapat dengan mudah berinteraksi dengan berbagai instansi

⁵³ Hasil wawancara dengan Ibu Diana Febriani selaku pengadministrasi pendidikan KEMENAG Kota Malang, hari Rabu 29 Mei 2024, pukul 13.40.

⁵⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Sholichah selaku pengadministrasi KEMENAG Kota Malang, hari Senin 27 Mei 2024, pukul 10.00.

hanya melalui satu antarmuka, yang mengurangi kebingungan dan mempercepat proses pelayanan. Hal ini juga memungkinkan kolaborasi yang lebih baik antara berbagai lembaga, sehingga layanan yang diberikan menjadi lebih komprehensif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.”⁵⁵

Proses pelayanan menjadi cepat karena Sistem informasi yang terintegrasi atau saling menghubungkan berbagai sumber data sehingga proses pelayanan menjadi lancar dan cepat, hal tersebut seperti yang dikatakan oleh Bapak Achmad Shampton selaku Kepala Kantor KEMENAG Kota Malang:

“karena bisa diakses dirumah, surat balasan dari surat masuk itupun bisa di download langsung dari *whatsapp* maupun aplikasi jadi lebih cepat juga kalau misalnya butuh segera ditindak lanjuti dalam waktu sehari mungkin bisa di tindak lanjut dan segera bisa menerima surat balasan. Sehingga semua birokrasi akhirnya kan terintegrasi”⁵⁶

Layanan dapat diakses secara *online* sehingga surat masuk dapat segera diteruskan ke seksi terkait dengan cepat karena setiap seksi dapat menyelesaikan surat permohonan yang tidak membutuhkan waktu lama karena diberi estimasi waktu sehingga dapat mengurangi waktu tunggu, seperti yang disampaikan oleh Sukirman selaku KASI PD PONTREN KEMENAG Kota Malang:

“Dengan sistem ini, masyarakat dapat mengakses layanan secara *online*, yang memungkinkan surat permohonan untuk langsung diteruskan ke seksi terkait tanpa harus menunggu lama. Respon terhadap permohonan juga menjadi lebih cepat, dengan waktu

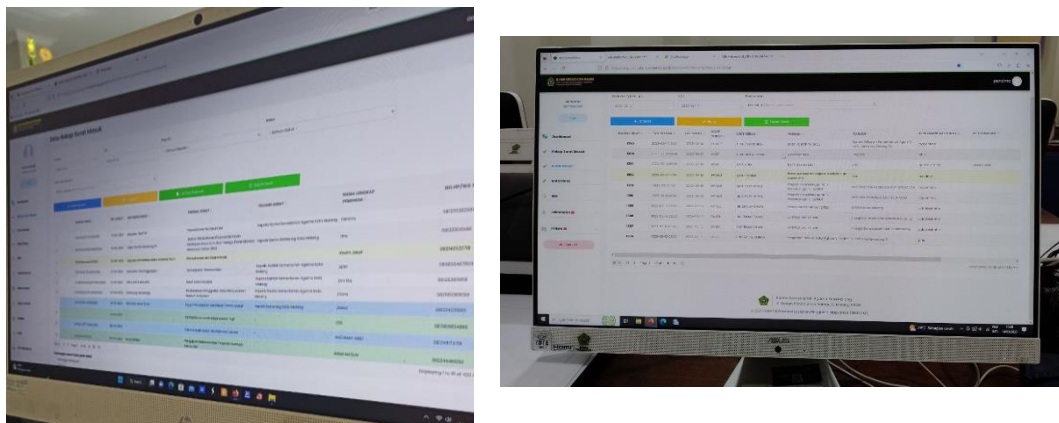
⁵⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Nur Khambali selaku Staff PHU KEMENAG Kota Malang, hari Rabu 29 Mei 2024, pukul 13.57.

⁵⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Achmad Shampton selaku Kepala Kantor KEMENAG Kota Malang, hari Rabu 02 Oktober 2024, pukul 11.30.

penyelesaian yang tidak lebih dari 10 menit untuk layanan tertentu. Secara keseluruhan, sistem SENYUM telah meningkatkan kecepatan dan efisiensi pelayanan, mengurangi waktu tunggu, dan mempermudah akses bagi pengguna.”⁵⁷

Dalam mencari surat atau data yang diarsipkan juga lebih mudah dan cepat untuk dicari karena tidak lagi berupa dokumen fisik yang harus di *slide* satu persatu, akan tetapi dapat dengan mudah dicari sesuai nomor surat melalui *tab* pencarian, seperti yang dikatakan oleh Bapak Zainal Anwar selaku KASI Penyelenggara ZAWA KEMENAG Kota Malang:

"Seiring dengan penerapan sistem digital, proses pencarian surat atau data yang diarsipkan menjadi jauh lebih efisien. Jika sebelumnya kami harus menelusuri dokumen fisik satu per satu, kini kami dapat dengan mudah mencari dokumen hanya dengan menggunakan nomor surat melalui fitur pencarian di sistem. Hal ini tentu menghemat waktu dan memudahkan proses pencarian, terutama saat diperlukan data secara cepat.”⁵⁸



Gambar 4.2 Data Rekap Surat Masuk (kiri) Data Rekap Surat Keluar (kanan) ⁵⁹

⁵⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Sukirman selaku KASI PD PONTREN KEMENAG Kota Malang, hari Rabu 02 Oktober 2024, pukul 12.00.

⁵⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Zainal Anwar selaku KASI Penyelenggara ZAWA KEMENAG Kota Malang, hari Rabu 02 Oktober 2024, pukul 11.20.

⁵⁹ Hasil dokumentasi data rekap surat menggunakan SENYUM di Kantor Kementerian Agama Kota Malang, pada tanggal 02 Oktober 2024

Aplikasi SENYUM juga menyediakan estimasi waktu untuk berbagai layanan untuk guru PAI, layanan haji & umroh, konsultasi, pendidikan madrasah, bimas islam, zakat dan wakaf, TPQ pondok pesantren. Namun peneliti hanya akan menunjukkan estimasi waktu yang ada pada layanan surat masuk saja, seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Estimasi Waktu Layanan Surat Masuk⁶⁰

Jenis Layanan dan Estimasi Waktu	
PERMOHONAN IZIN PENELITIAN 1. Biaya : 0 (nol) rupiah 2. Waktu Penyelesaian : 1 hari 3. Prosedur layanan online : a. Akses Aplikasi Senyum pada link ini : https://malangkota.kemenag.go.id b. Arahkan kursor ke menu Surat Masuk, klik surat masuk, 	PERMOHONAN AUDIENSI 1. Biaya : 0 (nol) rupiah 2. Waktu Penyelesaian : 1 hari 3. Prosedur layanan online : a. Akses Aplikasi Senyum pada link ini : https://malangkota.kemenag.go.id b. Arahkan kursor ke menu Surat Masuk, klik surat masuk, 
SURAT MASUK 1. Biaya : 0 (nol) rupiah 2. Waktu Penyelesaian : 30 menit 3. Prosedur layanan online : a. Akses Aplikasi Senyum pada link ini : https://malangkota.kemenag.go.id b. Arahkan kursor ke menu Surat Masuk, klik surat masuk, 	PERMOHONAN IZIN MAGANG 1. Biaya : 0 (nol) rupiah 2. Waktu Penyelesaian : 1 hari 3. Prosedur layanan online : a. Akses Aplikasi Senyum pada link ini : https://malangkota.kemenag.go.id b. Arahkan kursor ke menu Surat Masuk, klik surat masuk, 
PERMOHONAN NARASUMBER 1. Biaya : 0 (nol) rupiah 2. Waktu Penyelesaian : 60 menit 3. Prosedur layanan online : a. Akses Aplikasi Senyum pada link ini : https://malangkota.kemenag.go.id b. Arahkan kursor ke menu Surat Masuk, klik surat masuk, 	PERMOHONAN INFORMASI DATA KEAGAMAAN/DATA STATISTIK 1. Biaya : 0 (nol) rupiah 2. Waktu Penyelesaian : 60 menit 3. Prosedur layanan online : a. Akses Aplikasi Senyum pada link ini : https://malangkota.kemenag.go.id b. Arahkan kursor ke menu Surat Masuk, klik surat masuk, 
PERMOHONAN ROHANIawan NON ISLAM 1. Biaya : 0 (nol) rupiah 2. Waktu Penyelesaian : 1 hari 3. Prosedur layanan online : a. Akses Aplikasi Senyum pada link ini : https://malangkota.kemenag.go.id b. Arahkan kursor ke menu Surat Masuk, klik surat masuk, 	LAYANAN KERUKUNAN UMAT BERAGAMA 1. Biaya : 0 (nol) rupiah 2. Waktu Penyelesaian : 30 menit 3. Prosedur layanan online : a. Akses Aplikasi Senyum pada link ini : https://malangkota.kemenag.go.id b. Arahkan kursor ke menu Surat Masuk, klik surat masuk, 
LAYANAN PENGADAAN 1. Biaya : 0 (nol) rupiah 2. Waktu Penyelesaian : 30 menit 3. Prosedur layanan online : a. Akses Aplikasi Senyum pada link ini : https://malangkota.kemenag.go.id b. Arahkan kursor ke menu Surat Masuk, klik layanan pengadaan 	

⁶⁰ Hasil Observasi estimasi waktu layanan melalui web <https://kemenag.malangkota.go.id/> pada tanggal 29 Mei 2024

Dalam mengakses SENYUM juga sangat mudah, seperti yang dikatakan oleh bu ica mengenai proses atau alur dalam menggunakan SENYUM:

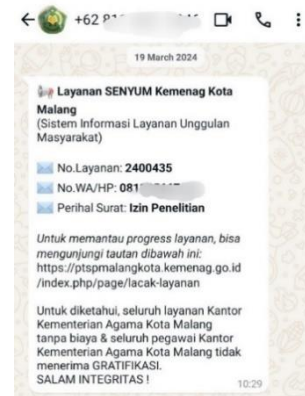
“Proses masuk dengan akses *link* <https://layanan.ptspkotamalang.net/senyum/> nanti disitu akan tersambung dengan layanan SENYUM kita sesuai dengan kebutuhan di setiap layanannya itu nanti di dalamnya tertera persyaratan apa saja yang dibutuhkan, kemudian estimasi waktunya sampai kapan dan alur layanannya seperti apa semuanya sudah tercantum di aplikasi SENYUM nanti kalau sudah. Contohnya saat sebuah surat masuk itu tinggal memasukkan suratnya nanti ada notif masuk ke *whatsapp* yang bersangkutan jadi proses tindak lanjut persuratannya bisa kita lacak melalui lacak layanan.”⁶¹



Gambar 4.3 Tampilan Alur setiap Layanan yang tersedia di SENYUM⁶²

⁶¹ Hasil wawancara dengan Ibu Sholichah selaku KASI PD PONTREN KEMENAG Kota Malang, hari Rabu 02 Oktober 2024, pukul 12.00.

⁶² Hasil Observasi tampilan alur SENYUM melalui web <https://layanan.ptspkotamalang.net/senyum/> pada tanggal 29 Mei 2024



Gambar 4.4 Notifikasi Dari Aplikasi SENYUM Secara Otomatis⁶³

Dan apabila layanan yang diberikan tidak sesuai standar pelayanan, maka pemohon akan mendapatkan kompensasi pelayanan, hal tersebut dilakukan agar pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat dan jaminan akan pelayanan yang berkualitas.



Gambar 4.5 Kompensasi Pelayanan⁶⁴

Agar penggunaan lebih efektif maka aplikasi ini tidak hanya dipegang oleh satu orang saja, akan tetapi setiap seksi yang ada di kantor,

⁶³ Hasil dokumentasi notifikasi *whatsapp* dari aplikasi SENYUM pada tanggal 19 Maret 2024

⁶⁴ Hasil observasi kompensasi pelayanan melalui instagram @kementerianagamakotamalang pada tanggal 04 November 2024

adapun pemegang layanan tersebut seperti yang dikatakan adalah sebagai berikut oleh Bapak Subhan selaku KASI PHU KEMENAG Kota Malang:

“Semua seksi ada operatornya sendiri terkait dengan layanan sebagai *back office* nya, jadi setiap seksi punya operator yang menindaklanjuti setiap persuratan masuk di seksi masing masing.”⁶⁵

Agar seluruh masyarakat tau, maka perlu dilakukan sosialisasi agar mereka tidak bingung saat menggunakan aplikasi SENYUM. Namun saat sudah dilakukan sosialisasi ada juga masyarakat yang masih bingung, akan tetapi pegawai *front office* tetap mensosialisasikan kepada masyarakat tersebut untuk menggunakan SENYUM. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Sholichah selaku pengadministrasi KEMENAG Kota Malang:

“Sebelumnya kita sudah mensosialisasikan lewat *web, instagram*, hanya kadang ada memang masyarakat yang biar lega datang langsung ke kantor untuk menyelesaikan administrasi. Akan tetapi kita tetap melayani *offline* tapi kita tetap menyampaikan mensosialisasikan kembali kepada yang bersangkutan tentang kemudahan aplikasi SENYUM yang bisa diakses dimanapun, jadi intinya kita tetap memberikan sosialisasi untuk orang yang datang langsung mengurus layanan di kantor”⁶⁶

Aplikasi SENYUM memungkinkan administrasi untuk mengelola data dengan lebih efisien, meningkatkan kecepatan dalam pengolahan informasi, sama halnya yang dikatakan oleh Bapak Muhammad Nur Hambali selaku *Staff* PHU KEMENAG Kota Malang:

⁶⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Subhan selaku KASI PHU KEMENAG Kota Malang, hari Rabu 02 Oktober 2024, pukul 11.50.

⁶⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Sholichah selaku pengadministrasi Umum KEMENAG Kota Malang, hari Senin 27 Mei 2024, pukul 10.00.

“Selama saya mengoperasikan SENYUM bisa teratasi didalam itu secara singkat dan cepat dalam artian, saya ada beberapa seksi dulu PAIS itu mencari terkait data guru itu ada, lalu masuk kedalam seksi PONTREN saya mencari data untuk pondok TPQ madin itu ada, untuk secara umum itu sudah bisa terukupi. Terutama untuk surat menyurat ya karena aplikasi SENYUM itu paling sering digunakan untuk menerima dan membalas surat, lalu menerbitkan izin operasional, izin magang dan lain-lainnya”⁶⁷

Tidak hanya dirasakan oleh pegawai saja, akan tetapi oleh masyarakat juga seperti yang dikatakan oleh Ibu Nurul Istiqomah selaku Kasubag TU KEMENAG Kota Malang:

“*Alhamdulillah* untuk kualitas kita mendapatkan respon yang baik dari masyarakat karena mereka merasa terbantu dengan aplikasi tersebut dari segi kemudahan, waktu, kecepatan ketepatan akhirnya mereka bisa memanfaatkan walaupun dirumah mereka bisa memproses tanpa harus datang langsung ke kantor”⁶⁸

SENYUM juga dinilai lebih efektif untuk digunakan dalam kegiatan administrasi, seperti halnya yang dikatakan oleh Ibu Hidayatun Nuroniyah selaku Staff Pendidikan Madrasah KEMENAG Kota Malang:

“pada saat *server* di aplikasi SENYUM *error* itu pasti ada hambatan tapi kalau untuk efektivitas sekarang lebih efektif daripada sebelum ada aplikasi. *Server, error* kemudian kendala teknis di IT kadang tiba-tiba *wifi* jaringan itu tidak terkodisikan pasti aplikasi SENYUM berdampak tidak bisa beropresai dan kalau ada *update* data itu juga ada kendala”⁶⁹

⁶⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Nur Khambali selaku Staff PHU KEMENAG Kota Malang, hari Rabu 29 Mei 2024, pukul 13.57.

⁶⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Nurul Istiqomah selaku Kasubag TU KEMENAG Kota Malang, hari Senin 27 Mei 2024, pukul 14.00.

⁶⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Hidayatun Nuroniyah selaku Staff Pendidikan Madrasah KEMENAG Kota Malang, hari Rabu 29 Mei 2024, pukul 14.16.

Walaupun ada hambatan, kegiatan administrasi masih bisa berjalan dengan lancar dan hambatan tersebut bisa segera diperbaiki. Pernyataan tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh Ibu Elis Mufida selaku Staff PHU KEMENAG Kota Malang:

“Kadang memang karena kita sistemnya berbasis aplikasi *web* dimana terkadang ada *trouble* karena *maintenance* atau perbaikan jadi otomatis saat masyarakat membutuhkan kita sempat *pending* karena perbaikan tersebut, akan tetapi layanan tetap berjalan walaupun melalui *whatsapp* dengan operator seksi yang bersangkutan. Saat ada permasalahan kita langsung sambungkan kepada operator yang akan menindaklanjuti dengan yang bersangkutan.”⁷⁰

Meskipun ada kendala, beberapa kendala tersebut tidak terlalu berpengaruh terhadap kegiatan administrasi, seperti yang diucapkan oleh Bapak Muhammad Nur Hambali selaku Staff PHU KEMENAG Kota Malang:

“Mengambil nomor surat menjadi cepat, *upload* bukti surat juga mudah karena ada perintah yang berisi ketentuan ukuran dokumen yang di *upload*. Simpel karena hanya berisi apa kebutuhannya dan masuk diseksi apa. Aksesnya gampang, proses pengambilan nomor surat, *input* data dan *upload* dokumen dalam *file* pdf itu juga mudah tidak ada masalah untuk SENYUM.”⁷¹

Walaupun terdapat hambatan terhadap akses SENYUM, hal tersebut hanya terjadi sementara saja dan dapat segera diatasi. Sama halnya

⁷⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Elis Mufida selaku Staff PHU KEMENAG Kota Malang, hari Rabu 29 Mei 2024, pukul 14.24.

⁷¹ Hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Nur Khambali selaku Staff PHU KEMENAG Kota Malang, hari Rabu 29 Mei 2024, pukul 13.57.

yang dikatakan oleh Bapak Sukirman selaku KASI PD PONTREN KEMENAG Kota Malang:

“Dalam beberapa hari tertentu, *website* kantor mengalami gangguan yang mempengaruhi akses ke layanan SENYUM, sehingga menu yang ada tidak muncul dan menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan. Namun secara umum, pelayanan surat-surat yang masuk dapat terlayani dengan baik, dan kendala yang terjadi bersifat sementara. Setelah perbaikan, layanan kembali normal.”⁷²

Pada saat terjadi masalah juga tidak terlalu berdampak pada layanan karena sinyal atau jaringan yang digunakan oleh SENYUM tidak terlalu berat sehingga tetap mudah diakses, seperti yang dikatakan oleh Ibu Elis Mufida selaku Staff PHU KEMENAG Kota Malang:

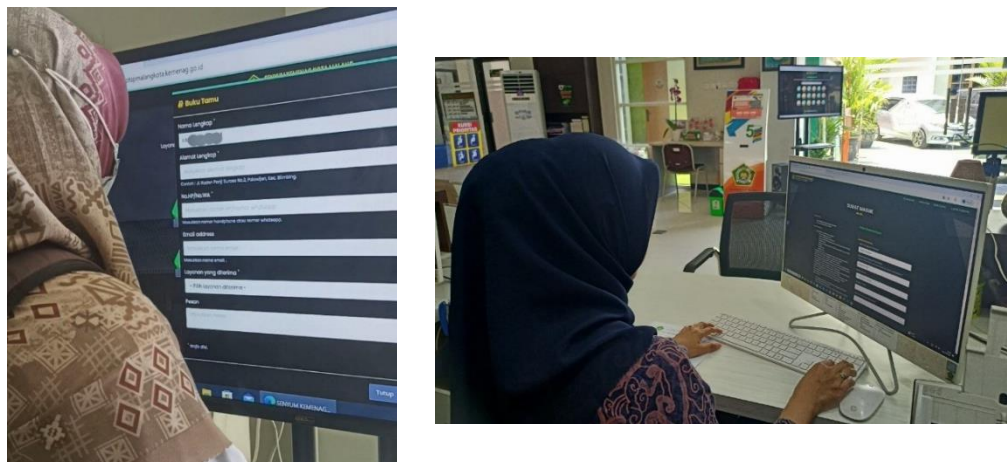
“kecuali saat *trouble* itupun tidak terlalu mempengaruhi, lagi *maintenance* itu ya paling selang beberapa jam sudah bisa, pada saat *maintenance* tidak bisa mengambil surat, kemudian secara manual akhirnya kita simpen dulu nanti baru mengambil nomor secara online, intinya mudah dan enak, kalau kendala sinyal gitu dia termasuk yang tidak berat jadi walaupun dengan kemampuan sinyal yang rendah dia *connect*-nya mudah menurut saya.”⁷³

Adanya SENYUM sangat membawa dampak positif bagi kantor KEMENAG Kota Malang, karena dapat membantu meringankan beban kerja pegawai dan meningkatkan efisiensi pelayanan terhadap masyarakat, hal tersebut seperti yang diucapkan oleh Bapak Achmad Shampton selaku Kepala Kantor KEMENAG Kota Malang:

⁷² Hasil wawancara dengan Bapak Sukirman selaku KASI PD PONTREN KEMENAG Kota Malang, hari Rabu 02 Oktober 2024, pukul 12.00.

⁷³ Hasil wawancara dengan Ibu Elis Mufida selaku Staff PHU KEMENAG Kota Malang, hari Rabu 29 Mei 2024, pukul 14.24.

“Penggunaan aplikasi SENYUM berdampak positif terhadap kecepatan pelayanan. Sebelum adanya aplikasi ini, proses pelayanan dilakukan secara manual yang cenderung lambat, karena masyarakat harus datang langsung ke kantor dan ada risiko kesalahan seperti dokumen hilang. Dengan adanya aplikasi SENYUM pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Aplikasi ini memungkinkan layanan tetap berjalan tanpa hambatan, mengurangi waktu tunggu, dan meminimalkan kesalahan dalam pengelolaan dokumen. Secara keseluruhan, aplikasi SENYUM membantu meringankan beban kerja pegawai dan meningkatkan efisiensi pelayanan kepada masyarakat.”⁷⁴



Gambar 4.6 Pengisian Data Tamu Menggunakan SENYUM (kiri)
Pelayanan saat menggunakan SENYUM (kanan)⁷⁵

Dengan menerapkan SIM secara efektif, organisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mencapai tujuan organisasi.

⁷⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Achmad Shampton selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Malang, hari Rabu 02 Oktober 2024, pukul 11.30.

⁷⁵ Hasil dokumentasi pelayanan menggunakan SENYUM pada tanggal 02 Oktober 2024

Tabel 4.2 Temuan Penelitian

No	Fokus Penelitian	Hasil
1	Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) di Kementerian Agama Kota Malang	1. Pelayanan bersifat semi-digital 2. Rentan akan kehilangan 3. Pelayanan Kurang efisien 4. Keterbatasan Akses
2	Dampak Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Kementerian Agama Kota Malang	1. Proses pelayanan yang dulunya lambat menjadi cepat karena terdapat Estimasi Waktu Layanan dibatasi 2. Pengajuan surat secara digital melalui SENYUM 3. Mudah diakses 4. <i>Simplicity</i> dan Praktis

BAB V

PEMBAHASAN

A. Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) di Kementerian Agama Kota Malang

Pada awal pengembangan Sistem Informasi Manajemen (SIM), sistem ini bersifat manual. Menurut Supriyanto (2016) dalam bukunya "Manajemen Sistem Informasi", sistem manual sangat bergantung pada keterampilan dan ketelitian individu dalam mencatat dan mengelola informasi, yang sering kali mengakibatkan kesalahan manusia dan inefisiensi dalam pengolahan data. Secara keseluruhan sistem informasi manual sangat bergantung pada keterampilan dan ketelitian individu dalam mencatat serta mengelola informasi, dan hal ini sering menyebabkan kesalahan manusia serta pengolahan data yang tidak efisien.⁷⁶

Karakteristik utama dari sistem manual adalah penggunaan media kertas untuk mencatat semua transaksi dan kegiatan organisasi. Proses pencatatan ini membutuhkan banyak waktu dan tenaga, serta risiko kehilangan atau kerusakan data yang sangat tinggi. Misalnya, dokumen bisa hilang atau rusak akibat bencana alam seperti kebakaran atau banjir, yang menyebabkan hilangnya informasi penting. Selain itu, proses pencarian dan pengambilan data dalam sistem manual memerlukan waktu yang lama karena harus dilakukan secara manual dari tumpukan dokumen. Dalam organisasi yang berkembang,

⁷⁶ Dinda Putri Ramadani and Rayyan Firdaus, 'Evolusi Sistem Informasi Manajemen Dari Manual Ke Otomatis', *Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, 1.3 (2024), 4131–41 <<https://jicnusanantara.com/index.php/jicn>>.

jumlah data yang harus dikelola semakin banyak, dan sistem manual tidak dapat memenuhi kebutuhan ini dengan baik. Oleh karena itu, banyak organisasi mulai beralih ke sistem yang lebih otomatis untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi pengelolaan data mereka.⁷⁷

Kementerian Agama Kota Malang ini memiliki adalah sebuah kantor yang belum menggunakan Sistem Informasi Manajemen (SIM), tetapi sudah menggunakan pelayanan umum yang tidak manual (semi-digital atau terkomputerisasi), bisa digambarkan sebagai berikut:

1. Penggunaan Teknologi Parsial

Sistem Komputer Terpisah menyebabkan setiap seksi atau unit kerja mungkin menggunakan komputer untuk tugas-tugas tertentu, seperti pengolahan dokumen, surat-menyurat, atau basis data kecil. Namun, sistem ini tidak terintegrasi satu sama lain. Penggunaan aplikasi terpisah seperti aplikasi keuangan, aplikasi administrasi, atau aplikasi pengarsipan yang tidak saling terhubung. Proses layanan publik yang bersifat semi-digital umumnya dilakukan melalui serangkaian tahapan yang melibatkan teknologi atau sistem digital dengan basis data yang kecil. Layanan publik manual lebih mengandalkan interaksi langsung antara petugas dan masyarakat dengan menggunakan sistem dengan tugas tertentu. Berikut adalah proses layanan manual sebelum adanya SENYUM di kantor kementerian agama kota malang:

⁷⁷ Dinda Putri Ramadani and Rayyan Firdaus, *Evolusi Sistem Informasi Manajemen Dari Manual Ke Otomatis*, Jurnal Intelek Dan Cemdikiawan Nusantara... Hal. 4133.

a. Pendaftaran atau Pengajuan Layanan

Masyarakat datang langsung ke kantor kementerian agama kota malang untuk mendaftar atau mengajukan permohonan layanan. Biasanya, masyarakat akan mengisi formulir yang disediakan oleh petugas sesuai dengan informasi yang diperlukan. Kemudian dilakukan verifikasi identitas, dimana petugas akan memverifikasi identitas pemohon dengan mengecek dokumen fisik, seperti KTP, KK, atau dokumen lainnya. Contohnya pada saat mengajukan surat masuk berupa izin magang di kantor kemenag kota malang, pemohon diarahkan untuk mengisi formulir permohonan yang berisi nama lengkap pemohon, nomor whatsapp atau hp pemohon, nomor surat, tanggal surat, instansi atau lembaga pemohon, tujuan surat, perihal surat izin magang yang diajukan.

b. Proses Verifikasi dan Pemeriksaan

Setelah pendaftaran, petugas melakukan verifikasi terhadap data dan dokumen yang telah diserahkan. Proses ini dilakukan secara manual, yakni petugas akan memeriksa dokumen fisik untuk memastikan keabsahannya dan kelengkapannya. Petugas memeriksa apakah surat izin magang yang diajukan lengkap dan sesuai dengan persyaratan. Kemudian data pemohon dicatat dalam buku register atau dokumen fisik lain yang menjadi arsip.

c. Pengolahan Permohonan

Setelah verifikasi, permohonan atau pengajuan layanan akan diproses lebih lanjut. Petugas akan memeriksa permohonan secara fisik dan membuat keputusan berdasarkan pedoman atau kebijakan yang berlaku sesuai dengan seksi atau bagian apa yang dituju oleh surat tersebut. Setelah surat permohonan sudah memenuhi semua persyaratan maka surat tersebut akan dicatat dalam buku arsip sebagai surat keluar.

d. Penyerahan Hasil Layanan

Setelah permohonan diproses dan disetujui, petugas akan menyerahkan hasil layanan, seperti surat keputusan, dokumen resmi, atau layanan lainnya, langsung kepada pemohon. Hasil layanan diserahkan dalam bentuk dokumen fisik, yang sering kali memerlukan tanda tangan atau cap resmi untuk keabsahannya.

e. Penyelesaian dan Penutupan Proses

Setelah layanan selesai, petugas akan menutup proses dengan mencatatnya dalam arsip fisik dan menginformasikan kepada pemohon bahwa layanan sudah selesai.

Sebelum aplikasi SENYUM diterapkan, layanan yang ada bersifat manual. Pengguna harus datang ke kantor dengan membawa berkas sesuai persyaratan, yang sering kali mengakibatkan mereka kembali lagi ke kantor dan kurang efisien. Setelah itu, kebutuhan masyarakat disampaikan ke seksi terkait sesuai tujuan surat. Proses ini memakan waktu beberapa hari, dan

setelah selesai, pemohon harus kembali lagi untuk mengambil hasilnya, sehingga sangat boros waktu dan biaya. Pernyataan tersebut sesuai dengan definisi "Sistem Informasi Pelayanan Publik" yang tercantum dalam Pasal 1 angka 9 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatakan bahwa sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

2. Efisiensi Parsial

Pelayanan yang masih dilakukan secara manual sering kali menyebabkan keterlambatan, karena prosesnya yang memakan waktu dan melibatkan banyak langkah, seperti pengumpulan berkas fisik dan pengolahan di berbagai seksi. Akan tetapi, pada semi-digital proses tertentu mungkin lebih cepat dibandingkan dengan manual, seperti pengolahan data dan pencarian informasi. Ada peningkatan akurasi dalam pengolahan data karena penggunaan perangkat lunak, tetapi masih terdapat potensi kesalahan karena keterbatasan integrasi. Hal ini membuat masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan respons karena proses pengumpulan, pengolahan, dan penyimpanan data dilakukan dengan menggunakan kertas dan dokumen fisik, yang sering kali mengakibatkan kesalahan dalam

pencatatan dan kehilangan informasi. Komunikasi antar bagian juga tidak efisien karena belum terintegrasi, karena bergantung pada pengiriman dokumen fisik atau pertemuan langsung. Hal ini tidak hanya memperlambat alur kerja, tetapi juga menyulitkan pengambilan keputusan yang cepat dan tepat, karena data yang diperlukan tidak selalu tersedia secara *real-time*.

Dengan keterbatasan tersebut, pelayanan administrasi menjadi kurang responsif dan kurang mampu memenuhi tuntutan dinamika organisasi. Sebagaimana dikemukakan oleh Laudon (2020), keterbatasan kecepatan. Proses pengumpulan, pengolahan, dan analisis data pada sistem manual memakan waktu yang cukup lama. Setiap tahapannya membutuhkan interaksi manusia yang intensif, yang mengakibatkan perlambatan proses secara keseluruhan.

Ini sesuai dengan penelitian saya yang dilakukan di kantor kementerian agama kota malang, dimana waktu pelayanan dengan sistem semi-digital saat pemohon mengajukan permohonan dengan menunjukkan dokumen tertentu sebagai persyaratan tersebut menjadikan ketelitian adalah yang utama, belum lagi dokumen tersebut harus diantar secara fisik kepada seksi terkait, sehingga pelanggan memerlukan waktu yang tidak sedikit dalam melakukan pelayanan yaitu 1-2 jam satu pelanggan atau bahkan berhari-hari karena dokumen yang diserahkan belum memenuhi syarat. Layanan tersebut kurang optimal karena pelayanan kepada pelanggan mungkin tidak maksimal karena data pelanggan tidak terintegrasi dengan baik dan menggunakan waktu yang tidak sebentar, sehingga mempengaruhi kecepatan dan kualitas pelayanan.

3. Rentan Resiko Kehilangan

Data mungkin disimpan di berbagai lokasi atau sistem, yang dapat menyebabkan duplikasi data dan inkonsistensi, sedangkan untuk keamanan data dalam pengelolaan data mungkin tidak seaman dibandingkan dengan sistem terintegrasi yang memiliki protokol keamanan yang lebih baik. Kurangnya integrasi antar departemen menjadi salah satu tantangan besar dalam pelayanan administrasi sebelum adanya aplikasi Sistem Informasi Manajemen. Setiap unit sering kali bekerja secara terpisah, sehingga data yang sama harus diinput berkali-kali di berbagai tempat, meningkatkan risiko kesalahan dan duplikasi. Proses ini tidak hanya boros waktu, tetapi juga menyulitkan dalam pelacakan dan analisis data. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang saya temukan di Kementerian Agama kota malang yaitu kendala tata persuratan, untuk urusan disposisi karena masih berupa fisik yang rentan akan duplikasi dan kehilangan.

Dengan situasi ini, efisiensi operasional menjadi terhambat, dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pun tidak maksimal. Kasus tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh Stair, R. & Reynold, G (2018), tentang risiko kesalahan. Tingginya kemungkinan kesalahan manusia (*human error*) dalam melakukan pencatatan dan penghitungan data merupakan salah satu masalah serius dalam sistem manual maupun semi-digital. Ketidaksempurnaan ini dapat berakibat fatal, terutama dalam konteks di mana akurasi data sangat penting.

4. Keterbatasan Akses

Informasi yang terbatas menyebabkan pengambilan keputusan berdasarkan data yang tidak lengkap atau tidak terbaru, karena kesulitan dalam mengakses data secara cepat dan akurat dari seluruh seksi, sehingga sulit untuk berkolaborasi secara efektif karena kurangnya akses data yang terpusat dan *real-time*. Hal tersebut berpengaruh pada proses pengambilan keputusan bisa lebih lambat karena memerlukan pengumpulan data dari berbagai sumber secara manual. Masyarakat harus datang langsung ke kantor Kementerian Agama Kota Malang jika ingin mencari informasi tertentu karena data yang berisi informasi tersebut disimpan dalam bentuk fisik, seperti dokumen dan arsip kertas sehingga sulit diakses dan dibagikan dengan cepat. Proses pencarian dan distribusi informasi menjadi sangat tidak efisien dan memakan waktu karena masyarakat harus naik kendaraan bahkan kendaraan umum sehingga banyak menghabiskan waktu, biaya, dan tenaga. Dalam layanan surat masuk, masyarakat yang sudah mengajukan permohonan yang di proses lebih dari 1 hari, keesokannya mereka akan kembali lagi untuk mengecek apakah permohonan tersebut sudah selesai atau masih dalam proses, apabila ada dokumen persyaratan yang belum lengkap mereka akan kembali lagi untuk melengkapi dokumen tersebut, sehingga banyak sekali membutuhkan tenaga dan waktu karena untuk mengakses informasi tersebut mereka harus datang langsung ke kantor Kementerian Agama Kota Malang.

Pernyataan diatas sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Nurkhamid (2008): tentang indikator keterbatasan sistem informasi, bahwa

kesulitan memperoleh data yang valid atau reliabel, kesulitan memperoleh data secara tepat waktu, biaya pengumpulan data yang tinggi, dan ketidakmampuan teknologi informasi yang ada untuk memberikan data yang diperlukan.

Menggunakan pelayanan umum yang tidak manual tetapi belum memiliki SIM merupakan langkah awal yang baik, tetapi untuk mencapai efisiensi dan efektivitas maksimal, organisasi perlu beralih ke sistem informasi manajemen yang terintegrasi. Ini akan memastikan bahwa semua data dan informasi dikelola dengan baik dan dapat diakses secara *real-time* untuk pengambilan keputusan yang lebih baik.

Oleh karena itu, dibutuhkan implementasi sebuah sistem informasi yang menjadi rumah besar dari berbagai macam aplikasi yang sudah ada dan melengkapi berbagai produk layanan yang tidak ter-cover dari aplikasi ini. Berikut merupakan tahap Implementasi menurut James A. O'Brien dan George M. Marakas:⁷⁸

1. Perencanaan dan Pemilihan Sistem

Kendala tata persuratan, untuk urusan disposisi karena masih berupa fisik kemudian memunculkan ide untuk membuat aplikasi DIPO disposisi online dimana Kepala Kantor tidak perlu membuat disposisi fisik yang mengharuskan datang ke kantor saat pandemi. Setelah semua aplikasi berjalan melayani, timbul masalah lagi. Mereka yang mengirim

⁷⁸ James A. O'Brien, dan George M. Marakas. *Introduction to Information Systems*. McGraw-Hill, 2010.

surat ke Kementerian Agama masih harus mengirimkan surat fisik ke Kantor sementara kantor masih harus buka tutup karena pandemi. Para agen perubahan yang menjadi motor penggerak perubahan akhirnya berembug dan menyepakati butuh satu aplikasi yang menjadi rumah besar dari berbagai macam aplikasi yang sudah ada dan melengkapi berbagai produk layanan yang tidak tercover dari aplikasi ini.

2. Analisis Sistem

Pengguna membutuhkan aplikasi yang mudah diakses di manapun, dapat mengirim surat tanpa harus ke kantor Kementerian Agama Kota Malang.

3. Desain Sistem

Mendesain komponen sistem yang dapat mengintegrasikan semua layanan yang ada pada masing-masing seksi yang berada di Kantor Kementerian Agama Kota Malang.

4. Pengembangan dan Pengujian

Maka berbagai upaya melakukan studi lapangan, dilakukan mulai dari kemenag Denpasar, Surabaya, hingga Madiun berbagai macam inovasi layanannya dipelajari dan dikembangkan dalam sebuah rancang bangun.

5. Implementasi dan Pemeliharaan

Kemudian muncullah nama SENYUM, sistem layanan unggulan masyarakat yang mewadahi semua aplikasi dengan berbagai tambahan layanan di semua seksi. Layanan konsultasi agama kristen, budha, katolik hingga Islam muncul dalam aplikasi ini. aplikasi ini kemudian memberi layanan bersurat secara *online* yang report layanannya bisa dilihat pengguna aplikasi melalui lacak layanan. Perubahan dan pengembangan terus diupayakan sesuai dengan kebutuhan, karena Aplikasi SENYUM dibuat untuk membuat masyarakat SENYUM.

Pentingnya perencanaan, analisis, desain, pengembangan, pengujian, dan pemeliharaan dalam proses implementasi SIM. Dengan mengikuti langkah-langkah ini, organisasi dapat memastikan implementasi SIM yang sukses dan mencapai tujuan yang diinginkan.

B. Dampak Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Kementerian Agama Kota Malang

Menurut O'brien (2010), sistem informasi manajemen (SIM) merupakan perpaduan yang terstruktur antara *people*, *hardware*, *software*, *communication network* dan *data resources* (kelima unsur ini sering disebut sebagai komponen sistem informasi) yang mempertemukan, memperbarui dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi. SIM secara otomatis dapat memberikan akses yang cepat dan mudah ke informasi yang relevan dan penting

bagi pengguna. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan informasi tetapi juga memperluas jaringan analisis yang dapat dilakukan. Hal-hal inilah yang membuat SIM secara otomatis tidak hanya memberikan kemudahan dalam pengelolaan informasi, tetapi juga membuka pintu menuju pemanfaatan potensi penuh dari teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam berbagai aspek.

Untuk mengatasi beberapa permasalahan sistem sebelumnya yang bersifat semi-digital, maka kementerian agama kota malang pada tahun 2021 mulai melakukan digitalisasi dan mulai mengurangi penggunaan kertas dengan mengembangkan aplikasi yang sudah ada dari Kanwil (kantor wilayah) sesuai kebutuhan kantor kementerian agama kota malang yang diberi nama Sistem informasi layanan unggulan masyarakat atau bisa disingkat SENYUM. Pada Aplikasi SENYUM Kemenag Kota Malang sendiri sudah memenuhi komponen sistem informasi tersebut antara lain *people* merupakan Sumber Daya Manusia yaitu pegawai dan masyarakat sebagai pengguna aplikasi, mempunyai hardware antara lain *Mouse, Printer, Flash disk, Keyboard, Prosesor* atau CPU, *Scanner* dan lain sebagainya sebagai komponen pendukung pengoperasian aplikasi. Untuk software menggunakan aplikasi sistem layanan unggulan masyarakat (SENYUM) yang dikembangkan oleh Kementerian Agama Kota Malang sebagai alat yang digunakan untuk pengiriman atau penerimaan pesan dan informasi, atau berita antara lebih dari dua orang (*communication network*) dan semua data yang tersedia (*data resources*) bagi masyarakat maupun pegawai yang ingin mencari informasi atau layanan terkait yang ada pada aplikasi SENYUM.

Aplikasi SENYUM memiliki tujuan yaitu meningkatkan layanan kepada masyarakat menjadi lebih efektif, efisien, cepat dan akurat. Ditemukan di lapangan berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap Kantor Kementerian Agama Kota Malang bahwa implementasi aplikasi SENYUM sangat berhubungan dengan peningkatan pelayanan administrasi karena aplikasi SENYUM membantu pegawai dalam pelayanan terutama administrasi dan masyarakat dalam memperoleh informasi tersebut. Setelah mengimplementasikan SENYUM, Kementerian Agama Kota Malang dapat merasakan berbagai dampak positif yang signifikan. Berikut adalah beberapa dampak setelah penggunaan aplikasi SENYUM, meliputi:

1. Peningkatan Kecepatan dan Akurasi

Proses yang sebelumnya memakan waktu sehari-hari kini dapat diselesaikan dalam hitungan menit atau detik, menghadirkan efisiensi dan meningkatkan akurasi dalam pengolahan data karena aplikasi SENYUM dapat diakses dimanapun dan kapanpun, surat balasan dari surat masuk juga bisa di *download* langsung dari *whatsapp* karena di dalam aplikasi SENYUM tepatnya pada surat masuk sudah tersedia kolom untuk memasukkan nomor *Whatsapp* sehingga informasi mengenai surat yang diajukan dapat secara otomatis langsung terkirim kepada pemohon. Surat balasan juga dapat dilacak melalui fitur lacak layanan yang terdapat pada aplikasi SENYUM,

Cara mencarinya sangat mudah hanya dengan memasukkan nomor surat masuk yang diberikan melalui *whatsapp* maupun aplikasi sehingga

lebih akurat dan cepat, ketika ada keperluan mendadak yang butuh segera ditindak lanjuti dalam waktu sehari tentu sangat bisa di tindak lanjut dan segera dapat menerima surat balasan. Hal tersebut dapat dilakukan karena semua birokrasi telah terintegrasi.

Pernyataan tersebut sesuai dengan teori Implementasi menurut Ripley dan Franklin bahwa suatu kegiatan yang telah direncanakan dan kemudian menjadi pusat perhatian dalam program yang dijalankan. Dengan mengintegrasikan kegiatan, program ini mendorong partisipasi baik individu maupun kelompok. Integrasi adalah pengumpulan dan penggabungan informasi (data) dari berbagai sumber, sehingga integrasi *real-time* didefinisikan sebagai pemerosesan atau transfer data dari satu sistem ke sistem lainnya secara instan.⁷⁹

Dengan kemampuan aplikasi SENYUM untuk memperbarui dan menyediakan data secara *real-time*, sistem ini memberikan keunggulan yang signifikan dalam pengambilan keputusan. Informasi yang terus-menerus diperbarui memungkinkan pengguna untuk merespons perubahan situasi dengan cepat dan tepat. Hal ini juga memungkinkan kolaborasi yang lebih baik antara berbagai lembaga, sehingga layanan yang diberikan menjadi lebih komprehensif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2. Kemudahan Akses

Indikator kemudahan akses menurut Davis (2000) adalah: *Clear and Understandable, Does not require a lot of mental effort*, Sistem mudah

⁷⁹ Dinda Putri Ramadani and Rayyan Firdaus, Evolusi Sistem Informasi Manajemen Dari Manual Ke Otomatis, Jurnal Intelek Dan Cemdikiawan Nusantara... Hal. 4137.

digunakan, Mudah dioperasikan. Hal ini sesuai dengan temuan peneliti pada kantor KEMENAG kota malang, aplikasi SENYUM tersebut dapat memudahkan pengguna untuk mengakses data atau mencari informasi yang diperlukan dengan cepat, serta memungkinkan kolaborasi yang lebih efektif dan pengambilan keputusan yang lebih tepat waktu karena penggunaan aplikasi SENYUM yang simpel dan tidak banyak membutuhkan waktu. Proses akses layanan SENYUM dapat dilakukan melalui link <https://malangkota.kemenag.go.id>. Di dalam aplikasi tersebut, pengguna akan terhubung dengan berbagai layanan yang ada di KEMENAG kota malang yang terdiri dari, layanan umum, layanan pendidikan madrasah, layanan agama islam, layanan PD PONTREN, layanan haji dan umroh, layanan penyelenggaraan zakat dan wakaf serta layanan bimbingan masyarakat islam.

Pemohon bisa memilih layanan sesuai kebutuhan, dimana semua persyaratan yang dibutuhkan, estimasi waktu penyelesaian, dan alur dari masing-masing layanan sudah tercantum dengan jelas pada aplikasi SENYUM. Pada saat sebuah surat masuk, pengguna hanya perlu memasukkan surat tersebut, dan akan ada notifikasi yang diterima melalui *WhatsApp*. Dengan demikian, proses tindak lanjut surat dapat dilacak dengan mudah melalui fitur pelacakan layanan yang disediakan pada aplikasi SENYUM. Semua informasi tersebut sangat mudah diakses hanya dengan satu aplikasi saja, hal tersebut dapat mengurangi kebingungan masyarakat atau pemohon untuk mengajukan kebutuhannya maupun mencari sebuah informasi.

3. Efisiensi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efisiensi dapat diartikan sebagai ketepatan cara dalam melakukan sesuatu, dan kemampuan melaksanakan tugas dengan baik dan tepat tanpa membuang biaya, waktu, dan tenaga.⁸⁰ Teori tersebut sesuai dengan aplikasi SENYUM, pengguna tidak perlu lagi melakukan proses secara manual, yang sebelumnya masyarakat harus datang langsung untuk mengajukan surat atau mencari sebuah informasi yang dibutuhkan. Sekarang, semua dapat dilakukan melalui aplikasi SENYUM, termasuk pengajuan surat dan komunikasi lainnya. Tidak hanya itu, untuk menghindari lambatnya layanan administrasi, semua seksi mempunyai operatornya sendiri terkait dengan layanan sebagai *back office*, jadi setiap seksi punya operator yang menindaklanjuti setiap persuratan masuk di seksi masing masing. Aplikasi SENYUM juga menyediakan estimasi waktu untuk berbagai layanan, seperti guru PAI, layanan haji & umroh, konsultasi, pendidikan madrasah, bimas islam, zakat dan wakaf, TPQ pondok pesantren sehingga pengguna dapat merencanakan dengan lebih baik.

Menurut Coelli (2005) efisiensi adalah sesuatu yang diukur dengan dua pendekatan, yaitu pendekatan yang berorientasi pada *output* maupun pendekatan yang berorientasi pada *input*. Pendekatan yang berorientasi pada *output* yaitu dimana suatu entitas akan memaksimalkan

⁸⁰ Kamus. 2016. Pada KBBI Daring. Diambil 12 Nov 2024, dari kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kamus/efisiensi

keuntungannya.⁸¹ Seiring dengan penerapan aplikasi SENYUM, proses pencarian surat atau data yang diarsipkan menjadi jauh lebih efisien. Jika sebelumnya harus menelusuri dokumen fisik satu per satu, sekarang dengan adanya aplikasi SENYUM dapat dengan mudah mencari dokumen yang dibutuhkan hanya dengan menggunakan nomor surat melalui fitur lacak layanan yang ada di aplikasi SENYUM. Hal ini tentu menghemat waktu dan memudahkan proses pencarian, terutama saat diperlukan data secara cepat.

Pada saat menggunakan aplikasi SENYUM, semua kebutuhan bisa dengan mudah teratasi dengan cepat dan efisien. Misalnya pada seksi PAIS, para *staff* didalamnya dapat dengan mudah mencari data terkait guru PAIS, sementara pada seksi PONTREN, para pegawai seksi terkait dapat menemukan data untuk pondok, TPQ, dan madrasah diniyah. Dengan beberapa contoh diatas dapat diartikan secara umum bahwa semua kebutuhan tersebut sudah terpenuhi. Terutama dalam hal administrasi, aplikasi SENYUM sangat efektif digunakan untuk menerima dan membalas surat, serta menerbitkan izin operasional, izin magang, dan berbagai dokumen lainnya.

Tidak hanya dapat dirasakan oleh pegawai saja, akan tetapi aplikasi SENYUM sendiri mendapatkan respon yang baik dari masyarakat karena mereka terbantu dengan aplikasi tersebut dari segi kemudahan, waktu, kecepatan ketepatan sehingga mereka bisa memanfaatkan aplikasi tersebut meskipun berada dirumah, mereka tetap bisa memproses tanpa harus datang

⁸¹ Hulwah Tuffahati, Sepky Mardian, and Edy Suprpto, 'Pengukuran Efisiensi Asuransi Syariah Dengan Data Envelopment Analysis (DEA)', *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, 4.1 (2019), 1–23 <<https://doi.org/10.35836/jakis.v4i1.27>>.

langsung ke kantor. SENYUM benar sangat meringankan kinerja para pegawai di kantor kementerian agama kota malang karena saat melakukan pelayanan menjadi lebih mudah contohnya saat mengambil nomor surat keluar menjadi lebih cepat, dan mengunggah bukti surat juga sangat mudah berkat adanya petunjuk yang menjelaskan ketentuan ukuran dokumen yang diunggah.

Prosesnya pun sederhana, hanya mencantumkan kebutuhan dan seksi yang dituju. Aksesnya sangat mudah karena pengambilan nomor surat, *input* data, dan unggah dokumen dalam format PDF dapat dilakukan tanpa masalah. Meskipun terkadang terjadi gangguan teknis saat pemeliharaan, hal ini tidak terlalu mempengaruhi penggunaan SENYUM. Selama *maintenance*, pengguna tidak dapat mengambil surat, sehingga dokumen harus disimpan sementara untuk diambil nomor secara *online* setelahnya. Secara keseluruhan, penggunaan aplikasi ini sangat nyaman. Bahkan jika sinyal tidak kuat, koneksinya tetap lancar menjadikannya mudah diakses dalam berbagai kondisi.

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry, kita dapat menggunakan lima indikator untuk mengukur kualitas yang ada pada pelayanan, antara lain:

1. Bukti Fisik (*tangibles*)

Bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Pada Kementerian Agama Kota Malang mempunyai fasilitas fisik

berupa gedung, masjid, parkir, toilet, dan lain sebagainya, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) seperti, komputer, layar *touch screen*, meja, kursi, dan sebagainya serta penampilan pegawainya berupa memakai seragam yang sudah ditentukan sesuai hari.

2. Reliabilitas (*reliability*)

Pada kementerian agama Kota Malang memiliki Kehandalan yaitu dengan menggunakan SENYUM mampu memberikan pelayanan sesuai yang diinginkan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa membedakan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Aplikasi SENYUM dapat membantu dan memberi pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan atau pemohon, dengan kemudahan akses informasi yang ada di dalam SENYUM sehingga dapat menyampaikan informasi yang dicari terkait kebutuhan mereka dengan jelas. Tidak membiarkan pemohon menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas karena setiap pelayanan mempunyai estimasi waktu masing-masing, sehingga tidak menyebabkan persepsi yang negatif dalam pelayanan.

4. Jaminan (*assurance*)

Kementerian Agama Kota Malang memiliki Jaminan pelayanan dan kepastian yaitu pengetahuan saat masyarakat ingin menggali informasi maupun bertanya mengenai layanan tertentu, dengan pengetahuan para pegawai dan didukung dengan SENYUM sebagai alat untuk melakukan layanan tersebut mereka dapat menjawab pertanyaan yang diberikan oleh masyarakat. Sedangkan kesopan santunan seperti saat masyarakat datang para pegawai bagian *front office* akan langsung bertanya mengenai kebutuhan ataupun informasi apa yang diinginkan oleh masyarakat tersebut, sehingga para pegawai dapat menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat karena mereka tau bahwa kebutuhan mereka akan segera terpenuhi.

5. Empati (*emphaty*)

Dalam sebuah layanan Kementerian Agama Kota Malang, para pegawai memberikan perhatian lebih pada permintaan pelanggan dan memperlakukannya dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Seperti halnya saat masyarakat menyampaikan kebutuhannya, pegawai dengan sigap menunjukkan empati dengan menanggapi pertanyaan mereka dan memberikan pemahaman kepada mereka, kemudian pegawai tersebut dapat memastikan layanan apa yang diperlukan oleh mereka, apabila sudah ditentukan layanan yang sesuai maka pegawai tersebut akan segera mengolah informasi yang didapat dengan menggunakan SENYUM.

Berdasarkan 5 indikator kualitas pelayanan diatas, dapat disimpulkan bahwa SENYUM sangat berhubungan erat dengan kualitas pelayanan yang ada terutama dalam pelayanan administrasi, karena penggunaan aplikasi SENYUM berdampak positif terhadap kecepatan dan kepastian pelayanan. Sebelum adanya aplikasi ini, proses pelayanan dilakukan secara manual yang cenderung lambat, karena masyarakat harus datang langsung ke kantor dan ada risiko kesalahan seperti dokumen hilang, tidak akurat sehingga menimbulkan pelayanan yang berbelit-belit.

Dengan adanya aplikasi SENYUM pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Aplikasi ini memungkinkan layanan tetap berjalan tanpa hambatan, mengurangi waktu tunggu, dan meminimalkan kesalahan dalam pengelolaan dokumen. Secara keseluruhan, aplikasi SENYUM membantu meringankan beban kerja pegawai dan meningkatkan efisiensi pelayanan terutama pelayanan administrasi kepada masyarakat.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan paparan dan analisis data yang telah dilakukan penelitian. Maka selanjutnya peneliti akan memaparkan kesimpulan dari implementasi aplikasi sistem informasi layanan unggulan masyarakat (SENYUM) dalam meningkatkan pelayanan administrasi di kementerian agama kota malang. Adapun kesimpulan yang diperoleh yaitu:

1. Pada saat menggunakan pelayanan umum yang tidak manual tetapi belum memiliki SIM atau dapat disebut semi-digital merupakan langkah awal yang baik, tetapi untuk mencapai efisiensi dan efektivitas maksimal, organisasi perlu beralih ke sistem informasi manajemen yang terintegrasi. Ini akan memastikan bahwa semua data dan informasi dikelola dengan baik dan dapat diakses secara *real-time* untuk pengambilan keputusan yang lebih baik.

Untuk mengatasi beberapa permasalahan sistem sebelumnya yang masih bersifat semi-digital, maka kementerian agama kota malang pada tahun 2021 mulai melakukan integrasi dan mulai mengurangi penggunaan kertas dengan mengembangkan aplikasi yang diberi nama Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat atau bisa disingkat SENYUM dengan beberapa tahapan mulai dari perencanaan, analisis sistem, desain sistem, pengembangan dan implementasi.

2. Dampak yang dirasakan setelah penggunaan aplikasi SENYUM antara lain, proses surat menyurat di Kantor Kementerian Agama Kota Malang menjadi lebih efisien dan cepat. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk menerima, membalas, dan menerbitkan surat izin, seperti izin operasional dan surat keterangan lainnya, dengan lebih mudah. Pegawai melaporkan bahwa mereka belum mengalami hambatan dalam penggunaan aplikasi ini, dan semua kebutuhan administrasi dapat teratasi dengan baik. Adapun beberapa hambatan seperti *maintenance* dan sinyal, akan tetapi hal tersebut tidak terlalu mempengaruhi layanan SENYUM dan kinerja pegawai kantor.

Berdasarkan 5 indikator kualitas pelayanan antara lain bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati. Dapat disimpulkan bahwa SENYUM sangat berhubungan erat dengan kualitas pelayanan yang ada terutama dalam pelayanan administrasi, karena penggunaan aplikasi SENYUM berdampak positif terhadap kecepatan dan kepastian pelayanan. Sebelum adanya aplikasi ini, proses pelayanan dilakukan secara manual yang cenderung lambat, karena masyarakat harus datang langsung ke kantor dan ada risiko kesalahan seperti dokumen hilang, tidak akurat sehingga menimbulkan pelayanan yang berbelit-belit. Secara keseluruhan, aplikasi SENYUM membantu meringankan beban kerja pegawai dan meningkatkan efisiensi terhadap pelayanan administrasi kepada masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan pemaparan sebelumnya terkait Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) Dalam Meningkatkan Kualitas Administrasi Di Kantor Kementerian Agama Kota Malang yang telah disimpulkan oleh peneliti yaitu sebagai berikut:

1. Bagi pihak Kementerian Agama Kota Malang, masih perlu untuk men-sosialisasikan aplikasi SENYUM ini kepada masyarakat luas agar mereka tau apa saja informasi dan pelayanan yang ada di dalamnya, serta kemudahan saat menggunakan aplikasi SENYUM.
2. Bagi pihak peneliti disarankan untuk lebih mendalami informasi dan data terkait pelayanan sebelum adanya SENYUM dan membaca bahan referensi lain yang lebih banyak agar hasil penelitian lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Zikri, Muhammad Ikhsan Harahap, 'Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera', *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1.1 (2022), 129–38
- Along, Antonius, 'Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Politeknik Negeri Pontianak', *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006.01 (2020), 94–99 <<https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>>
- Andriyanti, Renika Mila, *Implementasi Pelayanan Sertifikasi Guru Melalui Sistem Informasi Pendidik Dan Tenaga Kependidikan (SIMPATIKA) Di Seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo*, 2022 <<https://digilib.uinsa.ac.id/54571/>>
- Apriliana, Apriliana, and Sukaris Sukaris, 'Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara', *Jurnal Maneksi*, 11.2 (2022), 498–504 <<https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>>
- Fadli, Muhammad Rijal, 'Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif', *Humanika*, 21.1 (2021), 33–54 <<https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>>
- Fahmiani, Sofi, Muhammad Tanwirul Qulub, and Arif Mansyuri, 'Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Dan Administrasi Guru Agama (Siaga) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif Di Seksi Pendidikan Agama Islam (PAIS) Kementerian Agama Kabupaten Lamongan', *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 2.1 (2020), 63–77 <<https://doi.org/10.15642/japi.2020.2.1.63-77>>
- Halawa, Poiman Salfin, 'Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya', *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 4.1 (2019), 41–52 <<https://doi.org/10.33701/jipsk.v4i1.560>>
- Hastutik, Siti Amin, 'Implementasi Pelayanan Prima Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Meningkatkan Kepuasan Customer Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta', *UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA SKRIPSI*, 1.1 (2019)
- Hasyim, Maulana Habil, Hanny Purnamasari, and Evi Priyanti, 'Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu', *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8.2 (2021), 365–70 <<https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/5602>>
- Kementrian Sekretariat Negara, 'Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik', *Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia*, 2018, 110

MACHMUD, RIZAN, 'Peranan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Lembaga Pemasyarakatan Narkotika (Lapastika) Bollangi Kabupaten Gowa', *Jurnal Capacity STIE AMKOP Makassar*, 9.3 (2013), 409–21

O'Brien, James A., dan George M. Marakas. *Introduction to Information Systems*. McGraw-Hill, 2010.

Perdana, Hengki, 'Pelayanan Administrasi Di Desa Wanasari Kecamatan Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur', *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7.3 (2019), 1325–36

Permenpan RB No 26, 'Permenpan RB Nomor 26 Tahun 2020 Tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (BAB II Point B. Kualitas Pelayanan Publik)', 2020, 50

Pratiwi, nuning, 'Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi', *Jurnal Ilmiah DInamika Sosial*, 1 (2017), 213–14

Putri Lusy Riadina, 'Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung Di Masa Pandemi Covid-19', *Jurnal Registratie*, 4.April (2022)

Ramadani, Dinda Putri, and Rayyan Firdaus, 'Evolusi Sistem Informasi Manajemen Dari Manual Ke Otomatis', *Jurnal Intelek Dan Cemdikiawan Nusantara*, 1.3 (2024), 4131–41 <<https://jicnusanantara.com/index.php/jicn>>

Rusbandi, Wahyu; Irwan, Muhammad; Suci, Sri, '9 PENDAPAT AHLI MENGENAI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN', 2.9 (2022), 3039–46

Rusdiana, MM, 'Sistem Informasi Manajemen', *Sistem Informasi Manajemen*, 2014, 1–387

Saleh, Sirajuddin, 'Penerbit Pustaka Ramadhan, Bandung', *Analisis Data Kualitatif*, 1 (2017), 180 <<https://core.ac.uk/download/pdf/228075212.pdf>>

Syahrizal, Hasan, and M. Syahrani Jailani, 'Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif', *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1.1 (2023), 13–23 <<https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.49>>

Tuffahati, Hulwah, Sepky Mardian, and Edy Suprpto, 'Pengukuran Efisiensi Asuransi Syariah Dengan Data Envelopment Analysis (DEA)', *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, 4.1 (2019), 1–23 <<https://doi.org/10.35836/jakis.v4i1.27>>

Wicaksono, Nanda Adi, 'Standar Pelayanan Administrasi Umum Pada Kantor Pemerintahan Kecamatan Ngalik', 2019, 105–12

<<https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/14100>>

William, and Tiurniari Purba, 'Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam', *Jurnal EMBA*, 8.1 (2020), 1987–96

LAMPIRAN

Lampiran 1

Surat Izin Pra Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jalan Gajayana 50, Telepon (0341) 552398 Faximile (0341) 552398 Malang
<http://fitk.uin-malang.ac.id> email : fitk@uin-malang.ac.id

Nomor : 367/Un.03.1/TL.00.1/02/2024
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Izin Survey

1 Februari 2024

Kepada

Yth. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Malang
di
Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan proposal Skripsi pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, kami mohon dengan hormat agar mahasiswa berikut:

Nama : Anastari Septi Diah Palupi
NIM : 200106110035
Tahun Akademik : Genap - 2023/2024
Judul Proposal : **Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Kementerian Agama Kota Malang**

Diberi izin untuk melakukan survey/studi pendahuluan di lembaga/instansi yang menjadi wewenang Bapak/Ibu

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



an. Dekan,
akil Dekan Bidang Akademik

Muhammad Walid, MA
NIP. 19730823 200003 1 002

Tembusan :

1. Ketua Program Studi MPI
2. Arsip

Lampiran 2

Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jalan Gajayana 50, Telepon (0341) 552398 Faximile (0341) 552398 Malang
[http:// fitk.uin-malang.ac.id](http://fitk.uin-malang.ac.id). email : fitk@uin_malang.ac.id

Nomor : 1017/Un.03.1/TL.00.1/03/2024
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

18 Maret 2024

Kepada

Yth. Kepala Kementerian Agama Kota Malang
di
Malang

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	: Anastari Septi Diah Palupi
NIM	: 200106110035
Jurusan	: Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Semester - Tahun Akademik	: Genap - 2023/2024
Judul Skripsi	: Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Kemeterian Agama Kota Malang
Lama Penelitian	: Maret 2024 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.



Dekan,
Mantan Dekan Bidang Akademik

Muhammad Walid, MA
19730823 200003 1 002

Tembusan :

1. Yth. Ketua Program Studi MPI
2. Arsip

Lampiran 3

Dokumentasi Struktur Organisasi



Lampiran 4

Indeks Survei Persepsi Kualitas Pelayanan



Instrumen Penelitian

1. Pedoman Observasi

- a. Sejarah Kementerian Agama Kota Malang
- b. Mengamati pelayanan administrasi
- c. Mengamati proses pelayanan administrasi menggunakan SENYUM

2. Pedoman Wawancara

No	Narasumber	Pertanyaan
1	Kepala dan KASUBAG TU	a. Bagaimana pandangan bapak/ibu tentang kualitas pelayanan menggunakan SENYUM ini? b. Menurut bapak/ibu, apakah dengan aplikasi SENYUM yang digunakan sekarang lebih meringankan kinerja pegawai sehingga kinerja di kantor menjadi lebih optimal dari sebelum penggunaan sistem ?
2	Kepala Seksi Terkait	a. Apakah selama ini sistem aplikasi SENYUM dapat mengoperasikan sejumlah perintah dalam waktu yang relatif singkat? b. Apakah pengaksesan secara singkat tersebut mengalami hambatan? c. Apakah sistem aplikasi SENYUM dalam merespon suatu perintah ataupun permintaan terhadap sebuah data atau dokumen berproses dengan cepat? Jika tidak mengapa? d. Pernahkan ibu/bapak mengalami kendala saat menggunakan aplikasi SENYUM?
3	Staff dan Petugas <i>Front Office</i>	a. Bagaimana pelayanan administrasi sebelum adanya aplikasi SENYUM?

		b. Kapan aplikasi SENYUM dibuat? c. Siapa saja yang memegang aplikasi tersebut? d. Apa tujuan dan manfaat SENYUM? e. Bagaimana proses atau alur kerja aplikasi SENYUM pada kantor kemenag? f. Bagaimana pandangan ibu/bapak tentang kualitas pelayanan SENYUM? g. Permasalahan apa saja yang sering dialami bapak/ibu dalam pelayanan administrasi menggunakan SENYUM? h. Bagaimana cara menyelesaikan permasalahan yang ada di SENYUM tersebut? i. Bagaimana kemudahan akses yang diberikan oleh aplikasi SENYUM?
--	--	---

Lampiran 6

Dokumentasi



Wawancara dengan Bapak KH. Achmad Shampton, S.HI, M.Ag



Wawancara dengan Ibu Nurul Istiqomah, S.Pd, M.Pd



Wawancara dengan Bapak Dr. Subhan, M.Si



Wawancara dengan Bapak Sukirman, S.Ag, M.Pd



Wawancara dengan Bapak Zainal Anwar, S.Sy, MH



Wawancara dengan Bapak Muhammad Nur Hambali



Wawancara dengan Ibu Elis Mufida, S.Pd



Wawancara denga Ibu Hidayatun Nuroniyah



Wawancara dengan Ibu Diana Febriani, A.Ma



Wawancara dengan Ibu Sholichah

Jurnal Bimbingan Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
Jalan Gajayana Nomor 50, Telepon (0341) 551354, Fax (0341) 572533
Website: <http://www.uin-malang.ac.id> Email: info@uin-malang.ac.id

JURNAL BIMBINGAN SKRIPSI/TESIS/DISERTASI

IDENTITAS MAHASISWA

NIM : 200106110035
Nama : ANASTARI SEPTI DIAH PALUPI
Fakultas : ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jurusan : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Dosen Pembimbing 1 : PRAYUDI LESTANTYO, M. Kom
Dosen Pembimbing 2 :
Judul Skripsi/Tesis/Disertasi : Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kementerian Agama Kota Malang

IDENTITAS BIMBINGAN

No	Tanggal Bimbingan	Nama Pembimbing	Deskripsi Proses Bimbingan	Tahun Akademik	Status
1	16 Oktober 2023	PRAYUDI LESTANTYO, M. Kom	Judulnya terlalu umum, harus lebih spesifik oleh karena itu diberi tugas untuk membaca 6 jurnal untuk memantapkan judul	Ganjil 2022/2023	Sudah Dikoreksi
2	23 Oktober 2023	PRAYUDI LESTANTYO, M. Kom	Mengubah judul menjadi "Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di Kementerian Agama Kota Malang"	Ganjil 2022/2023	Sudah Dikoreksi
3	03 November 2023	PRAYUDI LESTANTYO, M. Kom	Mengoreksi dan membenahi latar belakang, ada beberapa yang perlu ditambah	Ganjil 2022/2023	Sudah Dikoreksi
4	13 November 2023	PRAYUDI LESTANTYO, M. Kom	Bab 2 Kajian pustaka, banyak yg kurang dan harus direvisi	Ganjil 2022/2023	Sudah Dikoreksi
5	11 Desember 2023	PRAYUDI LESTANTYO, M. Kom	Menyetorkan dan mengoreksi Bab 3, ada beberapa yang perlu di revisi	Ganjil 2022/2023	Sudah Dikoreksi
6	17 Januari 2024	PRAYUDI LESTANTYO, M. Kom	Menyetorkan seluruh bab, kemudian dikoreksi dan direvisi untuk ditambah "Alur penelitian" yang berbentuk bagan	Genap 2023/2024	Sudah Dikoreksi
7	07 Maret 2024	PRAYUDI LESTANTYO, M. Kom	mengoreksi daftar pertanyaan yang akan diajukan ke tempat penelitian dan disarankan untuk segera mengajukan surat pra penelitian	Genap 2023/2024	Sudah Dikoreksi
8	10 Juni 2024	PRAYUDI LESTANTYO, M. Kom	menyetorkan hasil penelitian dan bab 4, narasumber yang di wawancara masih kurang dan perlu revisi	Genap 2023/2024	Sudah Dikoreksi
9	08 Oktober 2024	PRAYUDI LESTANTYO, M. Kom	Menyerahkan hasil wawancara dan Bab IV	Ganjil 2023/2024	Sudah Dikoreksi
10	09 Oktober 2024	PRAYUDI LESTANTYO, M. Kom	Menyerahkan hasil revisi Bab IV	Ganjil 2023/2024	Sudah Dikoreksi
11	06 November 2024	PRAYUDI LESTANTYO, M. Kom	Menyerahkan bab V dan VI, bab V butuh penambahan karena pembahasan kurang detail sedangkan bab VI perlu revisi saran	Ganjil 2023/2024	Sudah Dikoreksi
12	13 November 2024	PRAYUDI LESTANTYO, M. Kom	Menyerahkan bab I-VI dan disetujui untuk melanjutkan sidang skripsi	Ganjil 2023/2024	Sudah Dikoreksi

Telah disetujui
Untuk mengajukan ujian Skripsi/Tesis/Desertasi

Dosen Pembimbing 2

Malang,
Dosen Pembimbing 1

PRAYUDI LESTANTYO, M. Kom

Kajur / Kaprode

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

Sertifikat Bebas Plagiasi

	KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN PUSAT PENELITIAN DAN ACADEMIC WRITING
<i>Sertifikat Bebas Plagiasi</i>	
Nomor: 1178/Un.03.1/PP.00.9/12/2024	
diberikan kepada:	
Nama	: Anastari Septi Diah Palupi
NIM	: 200106110035
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Judul Karya Tulis	: Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (Senyum) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kementerian Agama Kota Malang
Naskah Skripsi/Tesis sudah memenuhi kriteria anti plagiasi yang ditetapkan oleh Pusat Penelitian dan Academic Writing, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.	
	 Malang, 4 Desember 2024 Kepala,  Renny Afwadzi

Lampiran 9

Biodata Mahasiswa



Nama : Anastari Septi Diah Palupi

NIM : 200106110035

Tempat, Tanggal Lahir : Kediri, 15 September 2002

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Tahun Masuk : 2020

Alamat : Dsn. Banjaranyar 004/002 Ds. Banjarwati
Kec. Paciran Kab. Lamongan

Email : septitari05@gmail.com

No. HP : 081385667904

Pendidikan Formal : - TK Aisyiyah Bustanul Athfal Banjarwati
- MI Muhammadiyah 15 Banjarwati
- SMPN 1 Paciran
- MA Al-Ishlah Sendangagung
- S-1 MPI UIN Maulana Malik Ibrahim
Malang