

SKRIPSI
IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI APARATUR SIPIL NEGARA
(SIASN) UNTUK OPTIMALISASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN DI
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

OLEH
MUCHAMMAD IMAWAN SABILILLAH PUTRA RUISDI
NIM 210106110099



PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2025

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI APARATUR SIPIL NEGARA
(SIASN) UNTUK OPTIMALISASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN DI
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR**

SKRIPSI

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

Oleh
MUCHAMMAD IMAWAN SABILILLAH PUTRA RUISDI
NIM 210106110099



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

2025

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI
IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI APARATUR SIPIL NEGARA
(SIASN) UNTUK OPTIMALISASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN DI
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR

Oleh:

MUCHAMMAD IMAWAN SABILILLAH PUTRA RUISDI

NIM. 210106110099

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertanggungjawabkan dalam sidang skripsi

Dosen Pembimbing

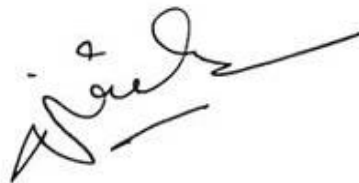


Angga Teguh Prastyo, M.Pd.

NIP. 19850722 20160801100

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



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

NIP. 197811192006041001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **"Implementasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) Untuk Optimalisasi Pelayanan Kepegawaian Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur"** oleh **Muchammad Imawan Sabilillah Putra Ruisdi** ini telah dipertahankan didepan penguji dan dinyatakan lulus pada 23 Juni 2025.

Dewan Penguji,



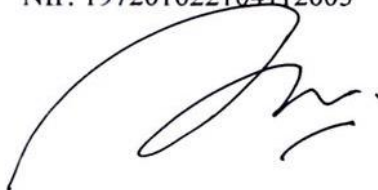
Dr. Nurul Yaqien, S. Pd. I., M. Pd
NIP. 197811192006041001

Ketua (Penguji Utama)



Kusumadyah Dewi, M.AB
NIP. 197201022104112005

Penguji



Angga Teguh Prastyo, M. Pd
NIP. 1985072220160801100

Dosen Pembimbing

Mengesahkan

Dekan Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan



Dr. H. Nur Ali, M. Pd.

NIP. 196504031998031002

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Tuntasnya karya ilmiah dalam jenjang akademik strata satu ini menjadi bukti bahwa peneliti telah menyelesaikan program pendidikan tinggi pada tataran sarjana di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang pada program studi Manajemen Pendidikan Islam. Sebagai mahasiswa, dalam lembar ini peneliti ingin mempersembahkan skripsi kepada:

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

Selanjutnya untuk Dosen pembimbing Bapak Angga Teguh Prastyo, M.Pd yang telah membimbing penulis dari awal pembuatan skripsi hingga akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan harapan. Semoga ilmu kebaikan, perhatian yang telah di berikan senantiasa mendapat balasan yang berlipat dari Allah SWT.

MOTTO

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۖ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٨﴾

“Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaklah kamu berharap.”

(Al-Insyirah Ayat 7:8)¹

¹ Syaikh Amin bin Abdullah Asy-Syaqawi, “Tafsir Surat Al-Insyirah,” 2014, 1–9.

01 Juni 2025

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi Muchammad Imawan Sabilillah Putra Ruisdi

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 : Muchammad Imawan Sabilillah Putra Ruisdi

NIM : 210106110099

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Implementasi SIASN Untuk Optimalisasi Pelayanan

Kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama

Provinsi Jawa Timur.

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

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing,



Angga Teguh Prastyo, M.Pd.

NIP. 19850722 20160801100

ORISINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muchammad Imawan Sabilillah Putra Ruisdi

NIM : 210106110099

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Implementasi SIASN Untuk Optimalisasi Pelayanan
Kepegawaian Di Kantor Wilayah Kementerian Agama
Provinsi Jawa Timur

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

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

Malang, 01 Juni 2025

Hormat saya,



M Imawan S.P.R
NIM. 210106110099

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

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

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

4. Bapak Walid Fajar Antariksa, M.M. selaku dosen wali yang telah membantu dan mengarahkan dalam kelancaran proses dan administrasi penulis selama perkuliahan.
5. Bapak Angga Teguh Prastyo, M.Pd selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingan terbaik dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Kantor Kementerian Agama Jawa Timur yang telah membimbing penulis selama magang disana dan memberikan izin serta pengarahan dalam melakukan penelitian di sana.

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

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

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

A. Huruf

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

B. Vokal panjang

Vokal (a) panjang = â

Vokal (i) panjang = î

Vokal (u) panjang = û

C. Vokal Diftong

أَو = aw |

أَي = ay |

أُو = û |

إِي = î |

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	vii
ORISINALITAS PENELITIAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR BAGAN.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
البحث ستلخص	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Orisinalitas Penelitian	7
F. Definisi Istilah.....	12
G. Sistematika Kepenulisan	14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Implementasi	16
B. Sistem Informasi Manajemen	17
C. Optimalisasi Pelayanan Kepegawaian	29
D. Kerangka Berpikir	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	36
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Kehadiran Peneliti.....	37
D. Subjek Penelitian.....	37
E. Data dan Sumber Data	39
F. Instrumen Penelitian.....	40
G. Teknik Pengumpulan Data.....	42
H. Pengecekan Keabsahan Data.....	44
I. Analisis Data	45
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN	48
A. Gambaran Umum.....	48
1. Sejarah Singkat Kanwil Kemenag Jatim	48
2. Visi dan Misi Kanwil Kemenag Jatim.....	50
3. Struktur organisasi Kanwil Kemenag Jatim	51
4. Struktur unit kerja dan kelompok pelaksana tugas Kanwil Kemenag Jatim.....	52
5. Profil bagian SDM Aparatur atau Kepegawaian Kanwil Kemenag Jatim.....	52
6. Tugas Bagian SDM Aparatur (Kepegawaian) Kanwil Kemenag Jatim.....	54
B. Hasil Penelitian	56
1. Implementasi Aplikasi SIASN Implementasi SIASN untuk Optimalisasi Pelayanan Kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.....	56
2. Evaluasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur	65

C. Hasil Temuan Penelitian	69
1. Implementasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur	70
2. Evaluasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur	71
BAB V PEMBAHASAN	70
A. Implementasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur	70
B. Evaluasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur.....	77
BAB VI PENUTUP	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian	10
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	40
Tabel 4.1 Daftar Pegawai di Bagian Kepegawaian.....	51

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir	35
Bagan 3.1 Analisis Data	45
Bagan 4.1 Implementasi SIASN	70
Bagan 4.2 Evaluasi SIASN	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kemenag Jatim.....	45
Gambar 4.2 Tampilan SIASN	57
Gambar 4.3 Fitur Layanan PG/PMK	58
Gambar 4.4 Fitur Layanan Peremajaan.....	58
Gambar 4.5 Fitur Layanan Pemberhentian	59
Gambar 4.6 Fitur Layanan Kenaikan Pangkat	59
Gambar 4.7 Modul Penggunaan SIASN	60

ABSTRAK

Imawan Sabilillah Putra Ruisdi, Muchammad. 2025. Implementasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Dosen Pembimbing: Angga Teguh Prastyo, M.Pd

Layanan administrasi kepegawaian sangat dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak pegawai yang terus berkembang, pelayanan kepegawaian yang efisien dan akurat menjadi kunci dalam memenuhi kebutuhan serta hak-hak pegawai yang terus berkembang. Pelayanan ini tidak hanya mendukung kelancaran administrasi di dalam organisasi, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kinerja dan kepuasan pegawai, yang pada akhirnya memperkuat kualitas layanan publik secara keseluruhan. SIASN merupakan sebuah terobosan teknologi dalam manajemen kepegawaian yang bertujuan untuk menyederhanakan proses pengelolaan data dan administrasi ASN. Dengan hadirnya aplikasi SIASN instansi pemerintah dapat mengotomatisasi berbagai proses yang sebelumnya di laksanakan secara manual, sehingga dapat mempercepat proses pelayanan kepegawaian.

Penelitian ini mempunyai dua fokus yakni yang pertama implementasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur dan evaluasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur yang mana tujuannya adalah untuk mengetahui implementasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur dan mengetahui evaluasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis implementasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumen dengan subjek penelitian yang meliputi Kepala Bagian Kepagawaian, *People in Charge (PIC)*, dan pegawai ASN kementerian agama Jawa timur selaku pengguna aplikasi SIASN. Data tersebut dianalisis menggunakan metode interaktif Miles, Huberman, dan Saldana dengan cara kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil menunjukkan bahwa proses implementasi SIASN di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur telah berjalan dengan baik, di mana seluruh proses administrasi kepegawaian yang sebelumnya menggunakan sistem manual berbasis dokumen fisik, kini sepenuhnya dialihkan ke sistem digital. Transformasi ini memungkinkan pengelolaan data kepegawaian menjadi lebih cepat, efisien, dan akurat, sehingga mendukung percepatan pelayanan kepada ASN.

Kata Kunci: Implementasi SIASN, Sistem Informasi Manajemen, Optimalisasi Kepegawaian.

ABSTRACT

Imawan Sabilillah Putra Ruisdi, Muchammad. 2025. Implementation of SIASN for the optimization of personnel services at the regional office of the Ministry of Religious Affairs of East Java Province. Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang. Supervisor: Angga Teguh Prastyo, M. Pd

Human resources administration services are essential to meet the evolving needs and rights of employees. Efficient and accurate human resources services are key to fulfilling these needs and rights. These services not only support the smooth operation of administrative processes within an organization but also contribute to improved employee performance and satisfaction, ultimately strengthening the overall quality of public services. SIASN is a technological breakthrough in personnel management aimed at simplifying the process of managing civil servant data and administration. With the SIASN application, government agencies can automate various processes that were previously carried out manually, thereby accelerating personnel services.

This study has two focuses, namely the first is the implementation of SIASN for the optimization of personnel services at the regional office of the Ministry of Religious Affairs of East Java Province and the evaluation of SIASN for the optimization of personnel services at the regional office of the Ministry of Religious Affairs of East Java Province, with the aim of determining the implementation of SIASN for the optimization of personnel services at the regional office of the Ministry of Religious.

This study uses a qualitative approach to analyze the implementation of SIASN for the optimization of civil service at the East Java Provincial Ministry of Religious Affairs office. Data was collected through observation, interviews, and document studies with research subjects including the Head of the Civil Service Division, People in Charge (PIC), and civil servants of the East Java Ministry of Religious Affairs as users of the SIASN application. The data were analyzed using the interactive method of Miles, Huberman, and Saldana through data condensation, data presentation, and conclusion drawing.

The results indicate that the implementation of SIASN at the Regional Office of the Ministry of Religion in East Java Province has been successful, with all human resources administrative processes that previously relied on manual systems based on physical documents now fully transitioned to a digital system. This transformation enables more efficient, accurate, and timely management of human resources data, thereby supporting faster service delivery to civil servants.

Keywords: SIASN Implementation, Management Information System, Personnel Optimization.

ستلخص البحث

إيمان سبيل الله بوترا رويسدي، موشاماد ٢٠٢٥. تطبيق نظام إدارة التعليم الإسلامي لتحسين خدمات الموظفين في المكتب الإقليمي لوزارة الشؤون الدينية في مقاطعة جاوة الشرقية. برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية، كلية التربية وعلوم الكيجوروان، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرف: أنجا تيغوه براستيو، ماجستير في الطب.

تُعد الخدمات الإدارية الفعالة والدقيقة للموظفين أساسية لتلبية الاحتياجات والحقوق المتطورة للموظفين.. ومع وجود تطبيق نظام معلومات شبكة الأمان الوظيفي يمكن للمؤسسات الحكومية أتمتة مختلف العمليات التي كانت تتم يدويًا في السابق، وذلك لتسريع عملية توظيف الخدمات يركز هذا البحث على محورين، حيث يهدف البحث إلى معرفة تنفيذ نظام معلومات الشبكة الآلية للتوظيف لتحسين خدمات التوظيف في المكتب الإقليمي لوزارة الدين في مقاطعة جاوة الشرقية ومعرفة تقييم نظام معلومات الشبكة الآلية للتوظيف لتحسين خدمات التوظيف في المكتب الإقليمي لوزارة الدين في مقاطعة جاوة الشرقية.

استخدمت هذه الدراسة منهجًا نوعيًا لتحليل تطبيق نظام معلومات شبكة معلومات الخدمة المدنية. وقد جُمعت البيانات من خلال الملاحظات والمقابلات ودراسات الوثائق مع موضوعات البحث بما في ذلك رئيس قسم الخدمة المدنية، والأشخاص المسؤولين، وموظفي شبكة معلومات الخدمة المدنية في وزارة الشؤون الدينية. وقد تم تحليل البيانات باستخدام المنهج التفاعلي لمايلز وهوبرمان وسالدانا.

تُظهر النتائج أن عملية تنفيذ نظام إدارة شؤون الموظفين في المكتب الإقليمي لوزارة الشؤون الدينية في مقاطعة جاوة الشرقية قد سارت بشكل جيد، حيث تم تحويل جميع عمليات إدارة شؤون الموظفين التي كانت تستخدم في السابق نظامًا يدويًا يعتمد على الوثائق المادية إلى نظام رقمي بالكامل. ويتيح هذا التحول إدارة بيانات الموظفين بشكل أسرع وأكثر كفاءة ودقة، مما يدعم تسريع الخدمات المقدمة لشبكة المعلومات الإدارية للموظفين.

الكلمات المفتاحية: تنفيذ نظام المعلومات، نظام المعلومات الإدارية، تحسين التوظيف، تنفيذ نظام المعلومات الإدارية، تحسين التوظيف

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pelayanan kepegawaian merupakan salah satu pelayanan publik yang sering menjadi perhatian, baik dalam melayani kebutuhan pegawai di dalam organisasi maupun pihak terkait lainnya. Layanan administrasi kepegawaian sangat dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak pegawai yang terus berkembang.² pelayanan kepegawaian yang efisien dan akurat menjadi kunci dalam memenuhi kebutuhan serta hak-hak pegawai yang terus berkembang. Pelayanan ini tidak hanya mendukung kelancaran administrasi di dalam organisasi, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kinerja dan kepuasan pegawai, yang pada akhirnya memperkuat kualitas layanan publik secara keseluruhan.

Perpres Nomor. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), menjelaskan bahwa seluruh instansi pemerintah untuk mengadopsi sistem elektronik dalam berbagai proses administrasi untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya.³ Teknologi memiliki peran penting dalam mengoptimalkan pelayanan kepegawaian dengan menghadirkan efisiensi, transparansi, dan akurasi dalam pengelolaan administrasi. Sistem berbasis elektronik memungkinkan otomatisasi proses,

² Refi Najma Fairus Hefniy, "Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepegawaian," in *Al-Tanzim : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, vol. 3, 2019, hal 176, <https://ejournal.unuja.ac.id/index.php/al-tanzim>.

³ Pemerintah Pusat, "Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik," *Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia*, 2018, 110.

integrasi data, dan pelayanan yang lebih responsif, sehingga kebutuhan pegawai dapat terpenuhi dengan cepat dan mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

Penggunaan teknologi telah menjadi sebuah keharusan karena dapat memperbaiki efisiensi dan produktifitas kerja. Teknologi memainkan peran penting dalam mengatasi berbagai masalah yang di hadapi karyawan saat menyelesaikan tugas-tugas kantor, dengan bantuan teknologi proses pengumpulan dan pengelolaan data menjadi lebih efisien, cepat, dan akurat.⁴ teknologi memiliki peran strategis dalam mempercepat proses administrasi, memastikan pengelolaan data karyawan yang lebih tepat, dan mendukung pengambilan keputusan secara lebih efisien. Teknologi menjadi elemen penting yang mendukung pencapaian tujuan operasional dan strategis, terutama dalam mengoptimalkan pelayanan kepegawaian.

Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 Pasal 127 ayat 1 disebutkan bahwa untuk menjamin efisiensi, efektivitas, dan akurasi pengambilan keputusan dalam manajemen ASN diperlukan Sistem Informasi ASN.⁵ Untuk menjamin efisiensi, efektivitas, dan akurasi dalam pengambilan keputusan manajemen ASN, diperlukan sebuah sistem informasi yang mampu mengelola data secara terintegrasi. Sistem ini berfungsi untuk mempercepat proses administrasi, memastikan keputusan didasarkan pada data yang akurat, dan meningkatkan kualitas tata kelola yang sesuai dengan prinsip pemerintahan yang baik.

⁴ Faridah Faridah et al., "Pemanfaatan Teknologi Perkantoran Dalam Meningkatkan Ketrampilan Siswa Smk Pgri 1 Jakarta Timur," *Jurnal Abdimas Plj* 3, no. 2 (2023): hal 89, <https://doi.org/10.34127/japlj.v3i2.1004>.

⁵ Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia No.5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara," 2014.

Sistem informasi manajemen (SIM) menjadi solusi untuk mengoptimalkan pelayanan kepegawaian. Sistem informasi manajemen merupakan sebuah sistem yang terdiri dari berbagai elemen atau komponen yang berfungsi menyediakan informasi guna mendukung aktivitas manajemen dan proses pengambilan keputusan dalam organisasi.⁶ Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ullia Maksun dan Rayyan Firdaus, sistem informasi manajemen juga memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kualitas layanan publik.⁷ Sistem Informasi Manajemen (SIM) dapat membantu pengelolaan data efisien, mendukung pengambilan keputusan tepat, serta meningkatkan transparansi dan akurasi, sehingga pelayanan kepegawaian lebih optimal.

Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) merupakan salah satu implementasi dari SIM yang khusus dirancang untuk mengelola data dan administrasi kepegawaian ASN. pada Peraturan BKN No. 7 Tahun 2023 Pasal 3 ayat 1 menegaskan bahwa “Untuk mendukung dan memudahkan penyelenggaraan manajemen ASN serta pengambilan keputusan dalam ASN yang efisien, efektif, dan akurat diperlukan data pegawai ASN, informasi pegawai ASN, dan layanan SIASN yang dikelola dalam SIASN”.⁸ Aplikasi SIASN membantu biro kepegawaian dalam mengelola kenaikan pangkat dan jabatan pegawai. Dengan aplikasi ini, mereka dapat dengan mudah menginput usulan kenaikan pangkat dan jabatan, membuat Surat Keputusan (SK), serta

⁶ Fedila Jelvita, “Mengenal Sistem Informasi Manajemen,” *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* 5 (2023): hal 5.

⁷ Rayyan Ullia, “Memanfaatkan Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Daerah,” *Jurnal Intelek Cendekiawan Nusantara* 1 (2024): hal 4200.

⁸ Badan Kepegawaian Negara, “Peraturan Bkn Tentang Siasn,” no. September (2023).

memeriksa kesesuaian SK dengan dokumen pendukung. Selain itu, SIASN juga mendukung pengambilan keputusan, baik untuk kebutuhan saat ini maupun di masa depan.⁹ SIASN merupakan sebuah terobosan teknologi dalam manajemen kepegawaian yang bertujuan untuk menyederhanakan proses pengelolaan data dan administrasi ASN. Dengan hadirnya aplikasi tersebut instansi pemerintah dapat mengotomatisasi berbagai proses yang sebelumnya dilaksanakan secara manual, sehingga dapat mempercepat proses pelayanan kepegawaian.

Kementrian Agama Provinsi Jawa Timur memiliki peran penting dalam mengelola sejumlah besar pegawai yang bekerja di berbagai sektor. Oleh karena itu, diperlukan sistem pengelolaan data yang cepat, tepat, dan aman untuk mendukung kinerja suatu instansi SIASN mulai di relisasikan di Kementrian Agama Provinsi Jawa Timur pada tahun 2023. SIASN merupakan pengembangan dari Sistem Aplikasi Layanan Kepegawaian (SAPK) yang sebelumnya di gunakan. SIASN hadir dengan fitur fitur yang lebih koprehensif dan mencakup proses pengelolaan data kepegawaian mulai dari pengadaan hingga pensiun. Salah satu keunggulan utama dari SIASN adalah penerapan sistem paperless, yang menggantikan metode manual sebelumnya. Sebelum SIASN direalisasikan, proses pengadaan hingga pensiun ASN masih memerlukan cetakan dokumen fisik yang kemudian harus diserahkan secara langsung ke instansi terkait untuk mendapatkan persetujuan teknis dari BKN. Hal ini mencakup kemajuan kenaikan pangkat maupun pengajuan pensiun,

⁹ Muhammad Taufiq, "Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) Dalam Peningkatan Pelayanan Kenaikan Pangkat Di Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Bontang," 2023, hal 6.

yang sering memerlukan waktu yang lebih lama dan kurang efisien di bandingkan dengan SIASN yang saat ini digunakan.¹⁰

SIASN memang memberikan banyak kemudahan dengan fitur fitur digital yang lebih lengkap dan sudah menggunakan sistem paperless sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan kepegawaian, namun implementasinya tidak lepas dari beberapa kendala teknis. Salah satu kendala yang sering dihadapi dalam SIASN adalah saat melakukan pembaruan data atau pengajuan, seperti kenaikan pangkat dan pengurusan pensiun, sering terjadi gangguan pada server. Terkadang, sistem mengalami trafik atau down, sehingga proses pengajuan tersebut tertunda. Dalam kondisi ini pegawai harus menunggu hingga server kembali normal sebelum dapat melanjutkan pengajuan.¹¹ Kendala teknis seperti gangguan server saat pembaruan data atau pengajuan dalam SIASN menghambat pelayanan kepegawaian, karena proses pengajuan menjadi tertunda hingga sistem kembali normal.

Berdasarkan masalah tersebut, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian terkait implementasi aplikasi sistem informasi aparatur sipil negara (SIASN) di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Adapun judul penelitian ini ialah “Implementasi SIASN Untuk Optimalisasi Pelayanan Kepegawaian Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur”.

¹⁰ Wawancara pra penelitian Bapak Achmad Subhan sebagai PIC SIASN Kemenag Provinsi Jawa Timur, bidang Kepegawaian Pada 9 Oktober 2024

¹¹ Wawancara pra penelitian Bapak Achmad Subhan sebagai PIC SIASN Kemenag Provinsi Jawa Timur, bidang Kepegawaian Pada 9 Oktober 2024

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana implementasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur?
2. Bagaimana evaluasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur?

C. Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan dan menganalisis penggunaan aplikasi SIASN sebagai alat bantu dalam menjalankan aktivitas kerja harian.
2. Mengidentifikasi serta menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pengimplementasian aplikasi SIASN terhadap optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kemenag provinsi jawa timur.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Melalui penelitian ini, penulis akan mendapatkan pemahaman dan pelatihan mengenai penggunaan aplikasi SIASN serta menemukan alternatif solusi untuk permasalahan penelitian yang sesuai dengan pengetahuan dasar yang telah diperoleh.

2. Manfaat praktis

- a. Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas implementasi SIASN dalam menunjang pelayanan kepegawaian. Hasil penelitian dapat membantu mengidentifikasi kendala yang ada serta memberikan rekomendasi untuk optimalisasi sistem, sehingga kualitas pelayanan dapat lebih ditingkatkan.

- b. Penelitian ini memberikan peneliti pengalaman langsung dalam mengkaji implementasi teknologi informasi di instansi pemerintah, khususnya dalam pengelolaan data kepegawaian. Selain itu, peneliti dapat memperdalam pemahaman tentang proses evaluasi sistem informasi dan teknik analisis data yang relevan dengan bidang kepegawaian.
- c. Penelitian ini dapat menjadi referensi ilmiah yang bermanfaat bagi peneliti berikutnya yang tertarik mengkaji sistem informasi kepegawaian atau aplikasi serupa. Dengan memberikan gambaran hasil penelitian, metode, dan temuan yang relevan, penelitian ini dapat membuka peluang untuk studi lebih lanjut yang fokus pada pengembangan dan inovasi sistem SIASN di masa mendatang.

E. Orisinalitas Penelitian

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Syafa Kamila Ardyaputri pada tahun 2024 berjudul “Peran Aplikasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) Layanan SKK dalam Mendukung Efisiensi Operasional Direktorat Status dan Kedudukan Kepegawaian di Badan Kepegawaian Negara (BKN)”.¹² Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana aplikasi SIASN mendukung efisiensi operasional di direktorat tersebut. Metode penelitian yang digunakan ialah pendekatan kualitatif deskriptif, dengan mengumpulkan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi SIASN Layanan SKK secara

¹² Darmeinis Syafa Kamila Ardyaputri, “Peran Aplikasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) Layanan SKK Dalam Mendukung Efisiensi Operasional Direktorat Status Dan Kedudukan Kepegawaian Di Badan Kepegawaian Negara (BKN)” 2, no. 3 (2024).

signifikan memperbaiki proses administrasi, mempercepat waktu penyelesaian pekerjaan, dan meningkatkan ketelitian dalam pengelolaan data. Proses perencanaan melibatkan pemanfaatan teknologi informasi yang lebih terintegrasi untuk mendukung kelancaran operasional, sementara evaluasi berkala dilakukan untuk memantau kinerja sistem agar tetap berfungsi optimal.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Dewi Amalia Rahman pada tahun 2022, berjudul “Implementasi Usul Kenaikan Pangkat Melalui Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) di Kota Serang”¹³ mengeksplorasi bagaimana SIASN digunakan dalam proses pengajuan kenaikan pangkat bagi ASN di Kota Serang. Kota ini menjadi salah satu percontohan untuk penerapan SIASN dalam periode pengajuan kenaikan pangkat pada 1 oktober 2022. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menemukan bahwa implementasi SIASN memberikan kemudahan dalam mempercepat proses administrasi dan mengurangi kesalahan dalam pengajuan berkas. Namun, beberapa tantangan teknis masih di temui, seperti keterbatasan dalam fitur sistem dan pembatasan ukuran file yang diunggah. Hasil penelitian ini memberikan masukan agar penggunaan SIASN dapat lebih dioptimalkan dalam pengelolaan data kepegawaian.

Ketiga, penelitian yang dilaksanakan Muhammad Taufiq Hidayat pada tahun 2023, yang berjudul “Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (Siasn) Dalam Peningkatan Pelayanan Kenaikan Pangkat di

¹³ Dewi Amalia, “Implementasi Usul Kenaikan Pangkat Melalui Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) Di Kota Serang,” *Civil Service Journal* 16, no. 2 (2023): 1–8, <https://doi.org/10.61133/pns.v16i2.385>.

Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Bontang”¹⁴ bertujuan untuk menganalisis penerapan SIASN dalam proses kenaikan pangkat serta mengidentifikasi kendala dan faktor pendukungnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan data yang dikumpulkan melalui wawancara, obserfasi, dokumentasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan SIASN telah membantu memperbaiki pelayanan kenaikan pangkat dengan mengurangi jumlah pegawai yang gagal memenuhi syarat. Namun, terdapat hambatan seperti masalah sinkronisasi data antara SAPK san data SIASN serta kesulitan dalam mencetak SK secara kolektif.

Keempat, penelitian skripsi yang dilaksanakan oleh Della Adistya pada tahun 2024 berjudul “Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Aparatur (SIAP) Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Kepegawaian di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bekasi”.¹⁵ Penelitian ini membahas penggunaan aplikasi SIAP untuk mendukung pengelolaan administrasi pegawai di instansi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Hasil dari penelitian mengungkapkan bahwa aplikasi SIAP berkontribusi positif terhadap efisiensi dan kecepatan layanan kepegawaian. Namun, kendala seperti masalah jaringan, data yang tidak selalu terbaru, dan perubahan oprator atau admin. Peneliti memberikan beberapa saran, seperti pembaruan data pegawai secara berkala

¹⁴ Taufiq, “Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) Dalam Peningkatan Pelayanan Kenaikan Pangkat Di Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Bontang.”

¹⁵ Della Adistya, “Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Aparatur (SIAP) Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Kepegawaian Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bekasi,” 2024.

dan peningkatan infrastruktur jaringan untuk meningkatkan kualitas layanan kepegawaian.

Penelitian skripsi yang kelima, dilakukan oleh Charty Seti Andina pada tahun 2023 berjudul “Implementasi Sistem Informasi Catatan Kinerja (SI CANTIK) Dalam Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bogor”¹⁶ meneliti proses penerapan aplikasi SI CANTIK untuk penilaian kinerja ASN. Dengan pendekatan kualitatif studi kasus, penelitian ini mengumpulkan data melalui wawancara dan menggunakan model analisis Edward III. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun aplikasi SI CANTIK telah berjalan dengan baik, masih ada kendala dalam aspek birokrasi, terutama terkait dokumentasi *SOP command center* yang belum terstruktur dengan baik. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk peningkatan monitoring, evaluasi berkala, serta penyusunan petunjuk teknis yang lebih jelas untuk memperbaiki alur kerja.

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian

No	Nama, Judul, Bentuk, Tahun	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas penelitian
1.	Syafa Kamila Ardyaputri, Darmenis; Peran Aplikasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) Layanan SKK dalam	Penelitian ini sama-sama meneliti tentang implementasi SIASN dan pelayanan, menggunakan	1. Objek penelitiannya di Badan Kepegawaian Negara. 2. Bertujuan untuk mengkaji Peran aplikasi SIASN	Penelitian yang akan di laksanakan akan berfokus pada implementasi SIASN untuk

¹⁶ Andina Charty Seti, “Implementasi Sistem Informasi Catatan Kinerja (SI CANTIK) Dalam Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM),” 2023.

	Mendukung Efisiensi Operasional Direktorat Status dan Kedudukan Kepegawaian di Badan Kepegawaian Negara (BKN); Jurnal Riset Manajemen; 2024	metode kualitatif deskriptif.	dalam layanan SKK guna mendukung efisiensi operasional Direktorat Status dan Kedudukan Kepegawaian di Badan Kepegawaian Negara.	optimalisasi pelayanan kepegawaian, yang berfokus pada implementasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur dan evaluasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur
2.	Dewi Amalia Rahman; Implementasi Usul Kenaikan Pangkat Melalui Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) di Kota Serang; <i>Civil Service Journal</i> ; 2022	Penelitian ini sama-sama meneliti tentang implementasi aplikasi SIASN menggunakan metode kualitatif deskriptif.	1. Objek penelitiannya di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Serang. 2. Berfokus pada usul kepangkatan.	
3.	Muhammad Taufiq Hidayat; Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) Dalam Peningkatan Pelayanan Kenaikan Pangkat di Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Bontang; Tesis; 2023	Penelitian ini sama-sama meneliti tentang implementasi aplikasi SIASN dan pelayanan, menggunakan metode kualitatif.	1. Objek Penelitiannya adalah Badan Kepegawaiaian Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Bontang. 2. Penelitian ini difokuskan pada Peningkatan Pelayanan Kenaikan Pangkat dan prosedur kenaikan pangkat di Kota Bontang.	
4.	Della Adistya; Implementasi	Penelitian ini sama-sama	1. Objek penelitiannya	

	Aplikasi Sistem Informasi Aparatur (SIAP) Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Kepegawaian di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bekasi; Skripsi; 2024	meneliti tentang implementasi sistem informasi kepegawaian yang berfokus pada pelayanan kepegawaian dan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.	yaitu badan kepegawaian dan badan pengembangan sumber daya manusia Kota Bekasi. 2. Berfokus pada aplikasi SIAP	
5.	charty seti andina; Implementasi Sistem Informasi Catatan Kinerja (SI CANTIK) Dalam Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bogor; Skripsi; 2023	Penelitian ini sama-sama meneliti tentang implementasi sistem informasi kepegawaian dalam mendukung proses administrasi kepegawaian.	1. Objek pada penelitian yaitu badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia (BKPSDM) Kabupaten Bogor 2. Berfokus pada sistem informasi catatan kinerja (SI CANTIK) dalam penilaian kinerja aparatur sipil negara (ASN)	

F. Definisi Istilah

1. Implementasi adalah proses penerapan suatu sistem atau program yang mencakup tahapan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam konteks penelitian ini, implementasi mengacu pada upaya Kantor Wilayah Kementerian

Agama Provinsi Jawa Timur dalam menerapkan aplikasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) untuk mengoptimalkan pelayanan kepegawaian, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih cepat, terstruktur, dan sesuai kebutuhan pegawai.

2. Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) merupakan bagian dari Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang dikembangkan untuk mendukung pengelolaan data kepegawaian ASN secara menyeluruh. Aplikasi digital ini digunakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur untuk mengoptimalkan pelayanan kepegawaian, seperti pengajuan kenaikan pangkat, mutasi, dan administrasi pensiun, guna meningkatkan kualitas layanan.
3. Optimalisasi adalah upaya untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi proses guna mencapai hasil yang lebih baik. Dalam penelitian ini, optimalisasi mengacu pada penerapan aplikasi SIASN yang bertujuan untuk menyederhanakan prosedur pelayanan kepegawaian, mempercepat waktu pelayanan, dan memastikan keakuratan dalam proses administrasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
4. Pelayanan kepegawaian adalah serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan administrasi pegawai, seperti pengajuan kenaikan pangkat, mutasi, dan pensiun. Dalam penelitian ini, pelayanan kepegawaian mengacu pada proses pelayanan yang dioptimalkan melalui penerapan aplikasi SIASN, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih cepat, akurat, dan mudah diakses bagi pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

G. Sistematika Kepenulisan

Bab I menyajikan konteks penelitian, rumusan masalah atau fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian, definisi istilah, serta sistematika penulisan secara keseluruhan.

Bab II berisi tinjauan pustaka, yang terdiri atas pembahasan berbagai kajian teori yang relevan dan kerangka berpikir yang menjadi dasar analisis dalam penelitian.

Bab III menguraikan metode penelitian, yang mencakup pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, subjek penelitian, jenis dan sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, teknik keabsahan data, teknik analisis data, serta prosedur pelaksanaan penelitian.

Bab IV menyajikan hasil penelitian dan pembahasan, yaitu paparan data yang diperoleh di lapangan serta analisis hasil yang dikaitkan dengan fokus penelitian.

Bab V berisi pembahasan lebih mendalam, dengan menghubungkan temuan-temuan penelitian dengan teori-teori yang telah dikaji pada bab sebelumnya, untuk menunjukkan keterkaitan atau kesinambungan antara praktik di lapangan dan landasan teoretis.

Bab VI memuat kesimpulan dan saran, yang merangkum hasil penelitian secara ringkas serta memberikan rekomendasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Implementasi

1. Pengertian Implementasi

Implementasi dapat diartikan suatu pelaksanaan atau penerapan suatu kegiatan yang untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Secara etimologis menurut Kamus Webster berasal dari Bahasa Inggris yaitu *to implement*. Dalam kamus tersebut, *to implement* atau mengimplementasikan diartikan *to provide the means for carrying out* menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu) dan *to give practical effect to* (untuk menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu).¹⁷

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) implementasi berarti pelaksanaan atau penerapan. Sedangkan menurut Agustino mengemukakan bahwa implementasi merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan kebijakan, di mana para pelaksana kebijakan menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada guna mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.¹⁸ Menurut Beowne dan Wildavsky, yang dikutip oleh E. Syafriyanto mengemukakan terkait konsep implementasi adalah merupakan suatu perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan yang mengarah pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Dimana

¹⁷ Ghina Tsuraya, Febia dkk. 2022. Implementasi Kurikulum Merdeka Dalam Sekolah Penggerak. Jurnal: Pendidikan Bahasa dan Budaya. Vol.1 No. 4, hal. 5

¹⁸ Asiah, Nur, dkk. 2022. Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Desa Berbasis Website Di Desa Imbanagara Raya Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis. Jurnal: FISIP Universitas Galuh Vol.02, No. 01, hal. 4

mekanisme ini mengandung arti bahwa implementasi, atau penerapan, ini bukan hanya sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara benar berdasarkan acuan atau landasan tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan tertentu.¹⁹

Berdasarkan beberapa pendapat tentang implementasi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi merupakan proses pelaksanaan kebijakan atau program yang dilakukan oleh suatu organisasi. Proses ini mencakup kegiatan perencanaan, penganggaran, pengelolaan SDM, penyediaan sarana dan prasarana serta kegiatan pengawasan dan evaluasi yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan kebijakan atau program tersebut.

B. Sistem Informasi Manajemen

1. Pengertian sistem

Kata "sistem" berasal dari bahasa Yunani "systema" yang berarti suatu keseluruhan yang terdiri dari banyak bagian, di mana bagian-bagian tersebut saling terhubung secara konsisten. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, sistem diartikan sebagai susunan kepercayaan, teori, dan pedoman lain yang tersusun secara sistematis, atau bisa juga berarti strategi.²⁰

Definisi sistem yang diberikan oleh banyak ahli membantu pemahaman tentang sistem itu sendiri. Sistem adalah kumpulan dari subsistem yang saling tergantung yang berinteraksi, saling berhubungan,

¹⁹ Restie Maya,dkk. 2016. Pengembangan Aplikasi Penjadwalan Kegiatan Pelatihan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dengan Algoritma Genetika (Studi Kasus: BPRTIK). Jurnal JOIN, Vol.1 No.2, hal 2

²⁰ MM DR. H. A. Rusdiana, Sistem Informasi Manajemen Pendidikan: Konsep, Prinsip Dan Aplikasi (Bandung: Pusat Penelitian Dan Penerbitan Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2019).

berinteraksi, dan membentuk satu kesatuan yang lebih utuh dibandingkan jika subsistem tersebut bekerja secara mandiri.

Para ahli memberikan definisi sistem yang semakin memperjelas maknanya. Menurut Ludwig, sistem adalah kumpulan bagian yang saling berhubungan dan saling bergantung satu sama lain dalam suatu lingkungan tertentu. Gordon menyatakan bahwa sistem terdiri dari komponen-komponen yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu, sedangkan Raymond McLeod mendefinisikan sistem sebagai kumpulan bagian yang saling berhubungan dan digunakan untuk menyelesaikan suatu tugas.²¹

Dari berbagai pendapat ini, dapat disimpulkan bahwa sistem adalah suatu kerangka kerja yang terdiri dari bagian-bagian yang saling terhubung dan bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam praktiknya, sistem dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu sistem terbuka dan sistem tertutup. Sistem terbuka adalah sistem yang tidak memiliki tujuan, kontrol mekanis, atau umpan balik, sedangkan sistem tertutup adalah sistem yang memiliki tujuan, kontrol mekanis, dan umpan balik. Perbedaan utama antara keduanya terletak pada keberadaan target, kontrol, dan umpan balik dalam sistem tertutup, yang tidak dimiliki oleh sistem terbuka.

2. Pengertian informasi

Informasi merupakan hasil dari pengolahan dan pemrosesan data atau fakta sehingga dapat dipahami serta memberikan manfaat bagi penerimanya. Data dan fakta berfungsi sebagai bahan dasar pembentukan informasi, namun tidak semuanya dapat dikonversi menjadi informasi yang

²¹ DR. H. A. Rusdiana, Sistem Informasi Manajemen Pendidikan: Konsep, Prinsip Dan Aplikasi.

bermakna. Kata “informasi” sendiri berasal dari bahasa Prancis Kuno, *informacion*, yang berakar dari bahasa Latin *informare*, yang berarti “proses penyampaian pengetahuan.”²²

Menurut Tukino Informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang lebih berguna bagi penerima dan dapat dimanfaatkan untuk pengambilan keputusan. Sumber utama informasi adalah data. Data sendiri merupakan fakta atau kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian atau entitas nyata. Informasi diperoleh setelah data mentah diproses atau diolah sehingga memiliki makna dan nilai bagi pengguna.²³

Menurut Davis, informasi merupakan esensi dari data yang mencakup berbagai bentuk seperti angka, aktivitas, dan pernyataan. Unsur-unsur penyusun informasi dapat berbentuk huruf, angka, maupun simbol khusus seperti *, \$, atau /. Informasi tersusun dalam suatu struktur tertentu dan diolah sedemikian rupa hingga memiliki arti serta nilai guna bagi penerimanya, khususnya dalam mendukung pengambilan keputusan saat ini maupun di masa mendatang.²⁴

Etty Rohyati dan rekan-rekannya menjelaskan bahwa data merupakan hasil dari proses pengolahan informasi yang telah disusun ke dalam bentuk yang memiliki makna signifikan bagi penerima. Data ini memegang peranan

²² Erwan Effendy et al., “Mengenal Sistem Informasi Manajemen Dakwah (Pengertian Sistem, Karakteristik Sistem),” in *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, vol. 5, 2023, hal 4343.

²³ Tukino Tukino, “Perancangan Sistem Informasi Pelaporan Gangguan Dan Restitusi Pelanggan Internet Corporate Berbasis Web (Studi Kasus Di PT. Indosat Mega Media West Regional),” in *Jurnal Ilmiah Informatika*, vol. 6, 2018, hal 2, <https://doi.org/10.33884/jif.v6i01.324>.

²⁴ DR. H. A. Rusdiana, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan: Konsep, Prinsip Dan Aplikasi*. Hal.32

penting karena memiliki nilai aktual yang dibutuhkan dalam proses dinamis baik pada masa kini maupun yang akan datang.²⁵

Informasi merupakan hasil pengolahan data yang memberikan makna dan manfaat bagi penerimanya. Data berperan sebagai bahan dasar informasi, tetapi tidak semua data dapat dikonversi menjadi informasi yang bermakna. Menurut beberapa ahli, informasi adalah data yang telah diolah sehingga berguna untuk pengambilan keputusan. Informasi dapat berbentuk huruf, angka, atau simbol yang terstruktur dan memiliki nilai bagi pengguna dalam proses pengambilan keputusan di masa kini maupun mendatang.

3. Sistem Informasi Manajemen

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

²⁵ Dkk Ety Rohyati, Sistem Manajemen Pendidikan, 1st ed. (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005).

beragam untuk menciptakan keseluruhan sistem yang berfungsi secara efektif.²⁶

Sistem Informasi Manajemen, sebagaimana diuraikan oleh Robert W. Holmes, diartikan sebagai suatu kerangka kerja yang dirancang untuk merencanakan, mengawasi, dan menilai kegiatan organisasi melalui penyediaan informasi yang terfokus pada pengambilan keputusan. Dalam konteks ini, D. Joseph F. Kelly menyajikan definisi sistem informasi manajemen sebagai integrasi antara sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang berbasis komputer. Konsep ini memungkinkan penggunaan, komunikasi, penyimpanan, pengambilan kembali, dan pemanfaatan data secara efektif untuk mendukung operasi manajemen yang efektif. Melalui kombinasi elemen-elemen ini, sistem informasi manajemen membentuk suatu mekanisme yang esensial dalam mendukung aktivitas organisasi dan pengambilan keputusan yang efisien dan efektif.²⁷

Stoner menggambarkan sistem informasi manajemen sebagai serangkaian sistem informasi yang saling berinteraksi, bertujuan untuk menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu kepada manajemen. Informasi ini sangat penting untuk mendukung proses pengambilan keputusan dan memfasilitasi pelaksanaan tugas-tugas manajemen, termasuk perencanaan, pengendalian, dan operasional organisasi, dengan cara yang efektif. Pendapat serupa juga diungkapkan oleh George M. Scott, yang

²⁶ I Putu Agus Eka Pratama, "Sistem Informasi Dan Implementasinya : Teori & Konsep Sistem Informasi Disertai Berbagai Contoh Praktiknya Menggunakan Perangkat Lunak Open Source," 2014.

²⁷ Rocheaty Eti, Pontjorini Rahayuningsih, dan Prima Gusti Yanti, Sistem informasi manajemen pendidikan (Jakarta: Bumi Aksara, 2010). hal. 19-22.

menjelaskan sistem informasi manajemen sebagai kumpulan sistem informasi yang berinteraksi satu sama lain, bertujuan untuk menyajikan informasi yang akurat dan tepat waktu kepada manajer. Dengan fokus pada ketersediaan informasi yang berkualitas, sistem informasi manajemen memainkan peran krusial dalam memberikan landasan yang kokoh bagi pengambilan keputusan dan pelaksanaan tugas-tugas manajemen.²⁸

Konsistensi pengelolaan dalam memanfaatkan informasi dan melaksanakan fungsi-fungsi manajerial membawa dampak signifikan terhadap keberhasilan mereka dalam mengelola organisasi yang dipimpinnya. Sistem informasi manajemen melibatkan serangkaian prosedur yang dirancang untuk mengelola data, termasuk pengumpulan, pengelolaan, penyimpanan, pengambilan, dan distribusi. Tujuan utama dari sistem informasi manajemen adalah menyediakan data yang dibutuhkan manajemen secara cepat dan akurat, memungkinkan pengambilan keputusan yang efektif. Suatu sistem dapat diartikan sebagai gabungan elemen, komponen, atau variabel yang saling tergantung, berinteraksi, dan terpadu. Pimpinan organisasi seringkali cenderung fokus pada satu aspek tertentu dari sistem organisasi, tanpa mempertimbangkan keterkaitan dan integrasi keseluruhan.²⁹

4. Manfaat Sistem Informasi manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) memberikan berbagai manfaat yang mendukung efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan informasi

²⁸ George M. Scott, Prinsip-prinsip sistem informasi manajemen, ed. oleh Akhmad Nashir Budiman, 2 ed. (Jakarta: Raja Graffindo Persada, 1996). hal. 32-34.

²⁹ Sondang P. Siagian, Sistem Informasi Manajemen, 6 ed. (Jakarta: Bumi Aksara, 2006). hal. 53.

organisasi. Berikut beberapa manfaat SIM yang dapat meningkatkan kinerja organisasi:³⁰

- a. Menjamin tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas serta memiliki kemampuan dalam menggunakan sistem informasi secara cermat dan kritis..
- b. Memastikan data dapat diakses dengan mudah, akurat, dan tepat waktu oleh pengguna, tanpa ketergantungan langsung pada pihak pengelola sistem informasi.
- c. Merinci dan mengenali berbagai kebutuhan kompetensi yang diperlukan untuk mendukung keberlangsungan sistem informasi.
- d. erancang dan membangun proses perencanaan yang efisien dan terarah.

5. Tujuan Sistem Informasi manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) dirancang untuk membantu organisasi mencapai berbagai tujuan yang krusial. Tujuan-tujuan utama dari SIM adalah untuk:³¹

- a. Meningkatkan efisiensi operasional.
- b. Meningkatkan koordinasi dan komunikasi.
- c. Meningkatkan kepuasan pelanggan.
- d. Meningkatkan daya saing

6. Komponen Sistem Informasi manajemen

³⁰ Slamet Hariyanto, "Sistem Informasi Manajemen," *Sistem Informasi Manajemen* 9, no. 1 (2018): hal 83, <https://jurnal-unita.org/index.php/publiciana/article/viewFile/75/69>.

³¹ Afzil Ramadian & fajar Nugroho, "Sistem Infoormasi Manajemen Strategi Optimalisasi Pertumbuhan Organisasi Melalui Inovasi," in *Mega Press Nusantara*, 2024, Hal 3.

Komponen-komponen fisik suatu sistem informasi manajemen mencakup perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), berkas-berkas dan pangkalan data (*file and database*), prosedur-prosedur kerja (*procedures*), dan tenaga pelaksana (*operating personel*).

a. Perangkat keras

Komponen perangkat keras mencakup unit komputer, perangkat jaringan, serta alat tambahan lainnya seperti printer, pemindai, dan sebagainya.

b. Perangkat lunak

Perangkat lunak merupakan sekumpulan instruksi atau program yang berfungsi untuk mengendalikan operasi komputer. Secara umum, perangkat lunak terbagi menjadi dua kategori utama, yaitu perangkat lunak sistem dan perangkat lunak aplikasi.

c. Berkas-berkas

File dapat berbentuk berbagai jenis, seperti file yang menyimpan data, file yang memuat instruksi atau perintah, serta file yang berisi hasil keluaran dari suatu proses.

d. Prosedur

Prosedur termasuk dalam komponen fisik karena biasanya terdokumentasi secara fisik, misalnya dalam bentuk buku panduan atau dokumen instruksi. Terdapat tiga macam pedoman yang umumnya digunakan, yaitu: (1) panduan bagi petugas pelaksana, (2) instruksi terkait penyimpanan data masukan, dan (3) petunjuk penggunaan bagi pengguna sistem.

e. Tenaga pelaksana

Terdapat beragam jenis sumber daya manusia yang terlibat dalam pelaksanaan sistem informasi manajemen. Namun secara umum, mereka dapat diklasifikasikan ke dalam empat kelompok utama, yaitu: (1) operator, termasuk personel yang bertugas memasukkan data; (2) analis sistem; (3) programmer atau penulis kode instruksi; dan (4) manajer atau pengelola sistem.³²

Kelima komponen tersebut memiliki hubungan yang saling terintegrasi. Interaksi antar komponen ini menciptakan suatu sistem kerja yang utuh, dimulai dari proses pengumpulan atau input data, pengolahan data, hingga menghasilkan output berupa informasi yang kemudian disampaikan atau didistribusikan kepada pihak yang membutuhkan.

A. Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN)

1. Definisi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN)

Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) adalah sebuah platform digital yang dikembangkan oleh Badan Kepegawaian Negara (BKN) untuk mendukung pengelolaan data kepegawaian Aparatur Sipil Negara (ASN) secara terintegrasi. SIASN dirancang untuk mengatasi tantangan dalam pengelolaan data ASN yang sebelumnya dilakukan secara manual atau tersebar di berbagai sistem yang tidak saling terhubung. Sistem ini menjadi salah satu wujud reformasi birokrasi di Indonesia yang bertujuan

³² Bambang Hartono, *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hal. 64.

untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi dalam pengelolaan data kepegawaian.³³

SIASN juga memiliki tujuan utama untuk mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Melalui integrasi data kepegawaian, SIASN memungkinkan berbagai instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, untuk mengakses data yang sama secara real-time. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dalam perencanaan dan pengambilan keputusan berbasis data.³⁴

2. Komponen dan Fitur SIASN

SIASN terdiri dari beberapa komponen dan fitur utama yang dirancang untuk mendukung pengelolaan data ASN secara menyeluruh. Beberapa fitur utama SIASN antara lain:

a. Manajemen Data ASN

SIASN memiliki fitur utama untuk mengelola data pribadi, riwayat pekerjaan, pendidikan, pangkat, dan jabatan ASN. Data ini disimpan dalam basis data terpusat yang dapat diakses oleh instansi terkait. Fitur ini memastikan keakuratan dan konsistensi data ASN.³⁵

b. Pengelolaan Kenaikan Pangkat dan Mutasi

Fitur ini memungkinkan proses kenaikan pangkat dan mutasi ASN dilakukan secara digital, mulai dari pengajuan hingga persetujuan.

³³ Badan Kepegawaian Negara (BKN), “Pedoman Implementasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN),” *Laporan Resmi BKN*, 2023, hal 5.

³⁴ Badan Kepegawaian Negara (BKN), “Pedoman Implementasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN),” *Laporan Resmi BKN*, 2023, hal 10.

³⁵ Rini Rahmawati, “Efektivitas Implementasi SIASN dalam Pengelolaan Data Kepegawaian,” *Skripsi* (Universitas Negeri Malang, 2023), 45.

Dengan adanya sistem ini, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses tersebut menjadi lebih singkat.³⁶

c. Sistem Pelaporan Real-Time

SIASN menyediakan fitur pelaporan real-time yang memungkinkan pimpinan instansi untuk memantau data kepegawaian secara langsung. Pelaporan ini mencakup jumlah ASN, distribusi jabatan, dan analisis lainnya yang relevan untuk pengambilan keputusan strategis.³⁷

d. Integrasi dengan Sistem Lain

SIASN dirancang untuk terintegrasi dengan sistem lain yang digunakan oleh pemerintah, seperti Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD) dan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Integrasi ini memungkinkan pertukaran data yang lebih mudah dan cepat.³⁸

e. Manajemen Pengelolaan Kinerja ASN

SIASN mendukung pengelolaan kinerja ASN melalui fitur evaluasi kinerja berbasis indikator yang terukur. Fitur ini membantu memastikan bahwa kinerja ASN sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh instansi masing-masing.³⁹

3. Manfaat Implementasi SIASN

³⁶ Rini Rahmawati, “Efektivitas Implementasi SIASN dalam Pengelolaan Data Kepegawaian,” *Skripsi* (Universitas Negeri Malang, 2023), 50.

³⁷ Siti Handayani, “Analisis Sistem Pelaporan Real-Time pada Platform Kepegawaian,” *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi* 8, no. 2 (2022): 72.

³⁸ Denny Ardiansyah, “Implementasi Integrasi Sistem Informasi di Sektor Pemerintahan,” *Jurnal Sistem Informasi Publik* 10, no. 1 (2020): 39.

³⁹ Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon, *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*, 16th ed. (New York: Pearson, 2020), 180.

Implementasi SIASN memberikan berbagai manfaat yang signifikan, baik bagi organisasi pemerintah maupun masyarakat. Berikut adalah beberapa manfaat utama dari implementasi SIASN:

a. Efisiensi Pengelolaan Data

Dengan SIASN, data ASN dapat dikelola secara terpusat dan otomatis, mengurangi pekerjaan manual yang memakan waktu.⁴⁰

b. Peningkatan Akurasi dan Keamanan Data

SIASN menggunakan sistem yang memastikan data ASN tetap akurat dan terjamin keamanannya. Sistem ini dilengkapi dengan protokol keamanan canggih untuk melindungi data dari potensi kebocoran atau akses tidak sah.⁴¹

c. Transparansi dan Akuntabilitas

Melalui fitur pelaporan real-time dan integrasi data, SIASN mendukung transparansi dalam pengelolaan data ASN. Hal ini juga meningkatkan akuntabilitas instansi pemerintah dalam proses administrasi kepegawaian.⁴²

d. Peningkatan Layanan kepada ASN

Dengan sistem yang terintegrasi, ASN dapat mengakses informasi pribadinya secara langsung, seperti riwayat pangkat, jadwal kenaikan pangkat, atau pengajuan mutasi. Hal ini memberikan kemudahan bagi ASN dalam mendapatkan layanan kepegawaian.⁴³

⁴⁰ Handayani, "Analisis Sistem Pelaporan Real-Time pada Platform Kepegawaian," 74.

⁴¹ Muhammad Ridwan, "Keamanan Data pada Sistem Informasi Pemerintahan," *Jurnal Keamanan Siber* 9, no. 1 (2021): 15–18.

⁴² Turban et al., *Information Technology for Management: Transforming Organizations in the Digital Economy*, 10th ed. (Hoboken: Wiley, 2021), 102.

⁴³ Rahmawati, "Efektivitas Implementasi SIASN dalam Pengelolaan Data Kepegawaian," 55.

e. Dukungan Pengambilan Keputusan

Fitur analisis data dalam SIASN membantu pimpinan instansi pemerintah dalam mengambil keputusan strategis berdasarkan data yang valid dan real-time.⁴⁴

SIASN menjadi salah satu solusi strategis untuk mendukung reformasi birokrasi, khususnya di bidang kepegawaian. Dengan implementasi yang optimal, sistem ini diharapkan dapat menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih efisien, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik.

C. Optimalisasi Pelayanan Kepegawaian

1. Pengertian Optimalisasi

Optimalisasi berasal dari kata "optimal" yang berarti sesuatu yang terbaik atau tertinggi dalam hal kualitas, hasil, atau kinerja. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, optimalisasi diartikan sebagai proses peningkatan atau penyesuaian agar sesuatu menjadi lebih tinggi atau lebih baik. Secara umum, optimalisasi adalah proses atau upaya untuk mencapai hasil yang paling ideal atau keuntungan maksimal dari suatu kegiatan, sumber daya, atau sistem. Proses ini bertujuan untuk mendapatkan nilai efektif yang dapat dicapai tanpa mengorbankan mutu dan kualitas pekerjaan atau produk yang dihasilkan.⁴⁵

⁴⁴ Badan Kepegawaian Negara (BKN), "Pedoman Implementasi SIASN," 15

⁴⁵ Heru Irianto, Bagus Ananda Kurniawan, and Anita Mulyono, "Optimalisasi Pelayanan Untuk Mewujudkan Good Governance Di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo," *Jurnal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi* 9, no. 1 (2022): 32–40, <https://doi.org/10.55499/intelektual.v9i1.67>.

Optimalisasi adalah proses memaksimalkan penggunaan sumber daya untuk mencapai hasil terbaik dalam suatu sistem atau organisasi. Dalam konteks kepegawaian, optimalisasi berarti meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kepegawaian melalui berbagai upaya, termasuk penerapan teknologi informasi dan peningkatan kompetensi pegawai.⁴⁶

Dapat disimpulkan bahwa Optimalisasi adalah proses meningkatkan atau memaksimalkan penggunaan sumber daya untuk mencapai hasil terbaik tanpa mengurangi mutu dan kualitas. Dalam konteks kepegawaian, optimalisasi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan melalui berbagai upaya, seperti penerapan teknologi informasi dan peningkatan kompetensi pegawai.

2. Indikator Optimalisasi Pelayanan Kepegawaian

Optimalisasi pelayanan kepegawaian merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pegawai dalam suatu organisasi. Menurut Maulana, optimalisasi adalah segala upaya untuk meningkatkan aktivitas dalam mencapai hasil yang diinginkan secara efektif dan efisien.⁴⁷

Untuk mencapai optimalisasi tersebut, beberapa indikator dapat digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan, antara lain:

- a. Keandalan (*Reliability*): Kemampuan layanan kepegawaian dalam memberikan pelayanan yang akurat dan konsisten sesuai dengan yang

⁴⁶ ERWIN FAKHRUDDIN, UMAR UMAR, and IMAM YULIADI, "Efektivitas Penerapan Siasn Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumbawa Barat," *Ganec Swara* 17, no. 4 (2023): 1430, <https://doi.org/10.35327/gara.v17i4.626>.

⁴⁷ Cahya Agung Maulana, "Optimalisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso," 2023.

dijanjikan. Hal ini mencakup ketepatan waktu dalam penggajian, pengelolaan cuti, dan administrasi kepegawaian lainnya.⁴⁸

- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*): Kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan dan keluhan pegawai. Menurut Zeithaml, indikator responsivitas mencakup merespons setiap pelanggan, kecepatan pelayanan, kecermatan petugas, dan ketepatan waktu pelayanan.⁴⁹
- c. Jaminan (*Assurance*): Pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan keandalan petugas dalam memberikan rasa aman kepada pegawai. Hal ini penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat dipercaya dan memenuhi standar yang ditetapkan.⁵⁰
- d. Empati (*Empathy*): Kepedulian dan perhatian petugas terhadap kebutuhan individu pegawai. Sikap ramah dan peduli dapat membangun hubungan yang baik antara petugas layanan dan pegawai, sehingga meningkatkan kepuasan layanan.⁵¹
- e. Bukti Fisik (*Tangible*): Ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan kepegawaian, seperti sistem informasi manajemen kepegawaian yang terintegrasi dan fasilitas pendukung lainnya. Optimalisasi dapat dilakukan melalui penyempurnaan

⁴⁸ Putra Fariz, Ramadhana, Teguh Priyo Sadono, and M Kendry Widiyanto, "Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Program E-Government," no. 2 (2020).

⁴⁹ Rasdiana and Riski Ramadani, "Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone," *Jurnal Administrasi Publik* 17, no. 2 (2021): 249–65, <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>.

⁵⁰ Dimas Nuraji Putra Widiyanto, "Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) Dan Layanan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah," *Universitas Islam Sultan Agung Semarang*, 2023 hal 44.

⁵¹ Dimas Nuraji Putra Widiyanto, "Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) Dan Layanan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah," *Universitas Islam Sultan Agung Semarang*, 2023 hal 44.

kapabilitas fungsi layanan, penguatan kebijakan layanan, dan perbaikan tata kelola layanan.⁵²

Selain indikator di atas, peraturan kepegawaian yang mendukung juga menjadi faktor penting dalam optimalisasi pelayanan kepegawaian. Beberapa peraturan yang relevan antara lain:

- a. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil: Mengatur pengelolaan kepegawaian PNS, termasuk rekrutmen, promosi, dan evaluasi kinerja pegawai.⁵³
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pelaksanaan Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil: Mengatur tata cara penilaian prestasi kerja PNS, yang mencakup pengukuran kinerja pegawai berdasarkan indikator kinerja yang telah ditetapkan.⁵⁴

Dengan memperhatikan indikator-indikator dan peraturan tersebut, diharapkan pelayanan kepegawaian dapat dioptimalkan sehingga meningkatkan kepuasan dan kinerja pegawai dalam organisasi.

⁵² Rembangkab. (2023). Indikator layanan kepegawaian berbasis SPBE. Diakses dari <https://simpan-spbe.rembangkab.go.id>

⁵³ Pemerintah Republik Indonesia. (2017). Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara.

⁵⁴ Pemerintah Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2019," 2019.

Hal ini sesuai surah An-Nisa ayat 58 yang berbunyi:

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا﴾^{٥٨}

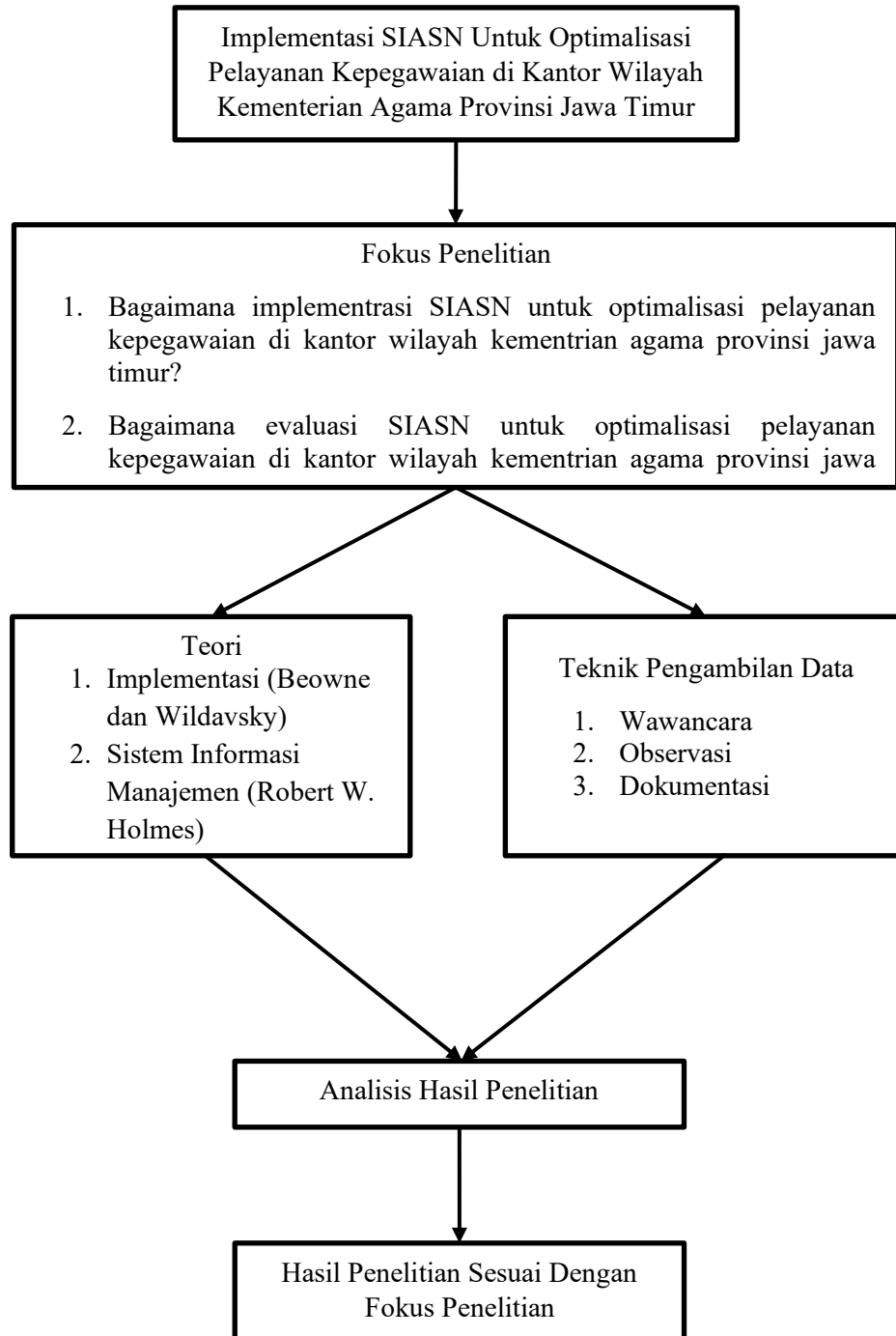
Artinya: "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat".

Optimalisasi pelayanan kepegawaian memiliki keterkaitan erat dengan nilai-nilai yang terkandung dalam Surah An-Nisa 58, yang menekankan amanah, keadilan, dan tanggung jawab. Ayat ini memerintahkan agar amanah disampaikan kepada yang berhak dan keadilan ditegakkan dalam segala keputusan. Dalam konteks pelayanan kepegawaian, amanah mencakup pengelolaan hak-hak pegawai seperti gaji, promosi, tunjangan, dan fasilitas kerja dengan integritas tinggi. Keadilan menjadi prinsip utama dalam pengambilan keputusan terkait penghargaan, promosi, atau tindakan disipliner, sehingga tidak ada pihak yang dirugikan atau diuntungkan secara tidak adil. Selain itu, penerapan sistem pelayanan yang transparan dan berbasis teknologi mencerminkan kepatuhan terhadap nilai-nilai ini, dengan memastikan proses administrasi berjalan secara objektif dan efisien. Dengan mengintegrasikan prinsip amanah dan keadilan dalam pelayanan kepegawaian, organisasi tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga membangun kepercayaan pegawai dan

menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, sekaligus memenuhi tanggung jawab spiritual kepada Allah.

D. Kerangka Berpikir

Berikut merupakan bagan alur penelitian yang menggambarkan hubungan antara fokus penelitian, teori yang digunakan, teknik pengumpulan data, serta analisis dan hasil penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah.



Bagan 2.1 Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif karena bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam dan menyeluruh mengenai fenomena yang di teliti, yakni implementasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementrian agama provinsi jawa timur. Menurut Moleong penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁵⁵

Penelitian ini mengadopsi metode deskriptif kualitatif, yang menekankan pada penyajian detail mengenai situasi di lapangan. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk memberikan penjelasan yang berkaitan dengan implementasi SIASN di kementrian agama provinsi jawa timur. Menurut Arikunto Penelitian deskriptif merupakan penelitian bukan eksperimen karena tidak di maksudkan untuk mengetahui akibat dari suatu perlakuan. Dengan penelitian deskriptif peneliti hanya bermaksud menggambarkan atau menerangkan gejala.⁵⁶ Penelitian ini mengeksplorasi proses implementasi SIASN, tantangan yang dihadapi, serta pengaruh terhadap optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementrian agama provinsi jawa timur. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan

⁵⁵ Lexy J. Moleong, "Metodologi Penelitian Kualitatif" (Bandung: PT Remaja Rosdakarya., 2010), hal 4.

⁵⁶ Suharsimi Arikunto, "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi 4)" (Jakarta: Rineka Cipta, 2016), hal 250.

dokumentasi sehingga memberikan pemahaman menyeluruh mengenai fenomena yang diteliti.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur yang terletak di Jl. Raya Bandara Juanda No.26, Semalang, Semabung, Kec. Gedangan, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61253. Lokasi ini dipilih karena memiliki peran penting dalam penyelenggaraan administrasi dan pelayanan kepegawaian, sehingga dianggap sesuai untuk melihat bagaimana implementasi aplikasi SIASN diterapkan dalam mendukung proses tersebut.

C. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrument utama dalam mengumpulkan data yang terkait langsung dengan judul penelitian. Peneliti memiliki peran yang signifikan dalam penelitian kualitatif, karena pendekatan deskriptif yang dipakai membutuhkan keterlibatan langsung peneliti dalam proses pengumpulan data. Kehadiran peneliti sangat menentukan untuk menjamin keakuratan dan relevansi data yang diperoleh.

D. Subjek Penelitian

Pemilihan subjek penelitian ini ditentukan berdasarkan beberapa pertimbangan yaitu:

1. Kepala Bidang Kepegawaian bertanggung jawab atas pengelolaan seluruh aktifitas administrasi kepegawaian, termasuk manajemen data ASN. Kepala bidang memiliki pemahaman yang luas mengenai regulasi dan kebijakan

terkait kepegawaian, serta memiliki pengalaman dalam mengawasi pelaksanaan SIASN di Kementrian Agama Provinsi Jawa Timur. Kepala bidang kepegawaian dapat memberikan pandangan mengenai bagaimana SIASN berkontribusi untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian.

2. *Person In Charge* (PIC) SIASN bertanggung jawab atas aspek teknis dalam pengimplementasian aplikasi SIASN. *Person In Charge* (PIC) SIASN memiliki pemahaman mendalam tentang cara kerja sistem, termasuk fitur-fitur yang mendukung dalam pengelolaan data karyawan, mulai dari rekrutmen hingga pensiun. PIC dapat memberikan detail terkait bagaimana aplikasi SIASN berkontribusi terhadap optimalisasi pelayanan kepegawaian.
3. Pengguna SIASN mencakup para Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memanfaatkan aplikasi ini dalam kegiatan operasional sehari-hari di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Mereka menggunakan berbagai fitur SIASN, seperti pengelolaan data pribadi, pengajuan dokumen kepegawaian, dan proses administratif lainnya. Sebagai pengguna langsung, mereka memiliki pengalaman nyata terkait kemudahan atau kendala yang ditemui selama menggunakan aplikasi ini. Pandangan dan masukan dari ASN sangat penting untuk melihat sejauh mana aplikasi ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian, serta memberikan gambaran konkret tentang keberhasilan implementasi SIASN dalam mendukung optimalisasi pelayanan kepegawaian.

Dari pertimbangan tersebut, peneliti yakin bahwa subjek penelitian yang dipilih mampu menyediakan data yang relevan. Sumber tersebut diharapkan

mampu memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

E. Data dan Sumber Data

Data yang akan di peroleh peneliti adalah data yang terarah dan relevan dengan judul penelitian, yakni implementasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur. Menurut Moleong data dalam penelitian merujuk pada rekaman yang di peroleh dari observasi atau wawancara yang kemudian dapat di analisis dan diproses untuk menghasilkan sebuah kesimpulan.⁵⁷ Sumber data memiliki dua jenis, yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan segala bentuk informasi, fakta, serta realitas yang memiliki keterkaitan atau relevansi yang sangat jelas dengan penelitian, bahkan secara langsung. Data ini di sebut utama (primer) karena perannya sangatlah penting dalam menentukan keberhasilan suatu penelitian.⁵⁸ Sumber data primer dalam penelitian ini adalah kepala bidang kepegawaian kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur, *Person In Charge* (PIC) SIASN, pengguna SIASN di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur.

⁵⁷ Lexy J. Moleong, "Metodologi Penelitian Kualitatif / Penulis, Prof. DR. Lexy J. Moleong, M.A.," in *Bandung : PT Remaja Rosdakarya*, 2018, hal 157.

⁵⁸ Sapto Haryoko, Bahartiar, and Fajar Arwadi, "Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)," in *Universitas Negeri Makassar Gedung Perpustakaan Lt. 1 Kampus UNM Gunungsari*, 2020, hal 122.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi, fakta, dan realitas yang masih berhubungan atau relevan dengan penelitian, namun keterkaitannya tidak langsung atau kurang begitu jelas. Data ini lebih bersifat permukaan dan tidak mampu menggambarkan substansi terdalam dari informasi, fakta, atau realitas yang diteliti. Data sekunder ini tidak bersifat esensial namun tetap berperan dalam memperjelas pemahaman tentang realitas yang diteliti dalam penelitian.⁵⁹

F. Instrumen Penelitian

Menurut patton dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrument utama yang secara langsung terlibat dalam proses pengumpulan data. Peneliti bertugas untuk memahami dan menafsirkan makna dari interaksi sosial yang terjadi.⁶⁰ Dalam penelitian yang berjudul “Implementasi SIAN Untuk Optimalisasi Pelayanan Kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur” peneliti menjadi instrument utama. Peneliti memanfaatkan berbagai metode, termasuk observasi, wawancara, dokumentasi untuk mendukung kelancaran proses penelitian.

⁵⁹ Ibrahim, “Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif,” in *Journal Equilibrium*, 2015, Hal 71.

⁶⁰ Michael Quinn Patton, “Qualitative Research and Evaluation Methods (3rd Ed.),” in *Thousand Oaks, CA: Sage*, 2002, Hal 15.

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

No	Rumusan Masalah	Subjek Penelitian	Pertanyaan Penelitian
1.	Bagaimana implementasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur?	1. Kepala Bidang Kepegawaian 2. <i>Person In Charge</i> (PIC) SIASN	1. Bagaimana proses implementasi SIASN di kantor wilayah Kemenag Provinsi Jawa Timur? 2. Apa tantangan yang dihadapi selama implementasi SIASN? 3. Apa manfaat utama yang diperoleh setelah implementasi SIASN? 4. Bagaimana edukasi yang diberikan kepada pengguna SIASN dalam mempersiapkan implementasi? 5. Apa kendala yang dihadapi terkait infrastruktur atau teknologi dalam implementasi SIASN?
2.		1. Pengguna SIASN di Kanwil Kemenag	1. Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan SIASN untuk keperluan administrasi kepegawaian? 2. Apakah Anda mendapatkan pelatihan atau bimbingan sebelum menggunakan SIASN? 3. Apa kendala utama yang Anda hadapi saat menggunakan SIASN?

3.	Bagaimana evaluasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur?	1. Kepala Bidang Kepegawaian 2. Person In Charge (PIC) SIASN 3. Pengguna Siasan	1. Bagaimana Anda menilai efektivitas SIASN dalam meningkatkan pelayanan kepegawaian? 2. Apa saja kekurangan yang perlu diperbaiki dalam sistem SIASN? 3. Apakah sistem SIASN memenuhi kebutuhan pengolahan data pegawai di Kantor Wilayah Kemenag Provinsi Jawa Timur? 4. Sejauh mana penggunaan SIASN mempengaruhi kecepatan dan akurasi pengolahan data kepegawaian? 5. Apa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh SIASN?
----	--	---	--

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan pendekatan atau prosedur yang dipakai oleh peneliti untuk memperoleh informasi, meliputi pemilihan serta penggunaan alat yang mendukung dalam proses pengumpulan data tersebut. Tujuannya ialah untuk membuat kegiatan pengumpulan data lebih terorganisir dan mudah diidentifikasi melalui sumber yang digunakan.⁶¹ Peneliti menggunakan tiga metode teknik pengumpulan data, yakni wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara adalah interaksi antara dua orang untuk saling bertukar informasi dan gagasan melalui proses tanya jawab, sehingga dapat

⁶¹ Angga Teguh Prastyo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Manajemen Pendidikan Islam*, ed. Bayu Tara Wijaya (Malang: Edisi Infografika, 2022), <http://repository.uinmalang.ac.id/18238/>.

membangun pemahaman terhadap topik tertentu.⁶² Dalam penelitian ini, peneliti mengadakan wawancara langsung dengan kepala bidang kepegawaian, PIC SIASN, dan pengguna SIASN di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menggali pemahaman lebih dalam tentang implementasi SIASN dan sejauh mana aplikasi ini berkontribusi untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian.

2. Observasi

Tujuan utama dari observasi adalah untuk mendapatkan informasi dan pemahaman langsung mengenai subjek atau objek penelitian dalam kondisi yang sebenarnya. Observasi membantu peneliti mengidentifikasi perilaku dan kondisi secara langsung dan lebih mendalam.⁶³ Observasi di kementerian agama provinsi jawa timur digunakan sebagai metode utama untuk melihat langsung penerapan SIASN. Peneliti dapat mengetahui peristiwa yang sedang berlangsung guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dalam penelitian yang melibatkan berbagai jenis dokumen yang telah didokumentasikan, baik berupa tulisan maupun rekaman. Dokumentasi tertulis bisa berupa arsip, buku harian, autobiografi, memorial, kumpulan surat pribadi, potongan artikel, dan lainnya. Sementara itu, dokumen terekam mencakup

⁶² Fenti Hikmawati, "Metodologi Penelitian," in *Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDT)* (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2020), Hal 83.

⁶³ Sugiono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D" (Bandung: Alfabeta, CV., 2013), hal 145-146.

film, rekaman suara, microfilm, foto, dan lainnya.⁶⁴ Dalam penelitian ini, dokumentasi yang dikumpulkan mencakup arsip kebijakan, laporan penggunaan SIASN, serta foto yang terkait proses implementasi SIASN. Data ini memberikan gambaran yang jelas mengenai kontribusi implementasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian serta kendala yang dihadapi selama penerapannya.

H. Pengecekan Keabsahan Data

1. Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data, triangulasi sumber dilakukan dengan memeriksa kembali informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Data yang telah dianalisis kemudian disimpulkan dan dibandingkan dengan kesepakatan yang diperoleh dari ketiga sumber terkait.⁶⁵ Data dikumpulkan oleh peneliti melalui Kepala Bidang Kepegawaian, *Person In Charge* (PIC) SIASN, Pengguna SIASN kementerian agama provinsi jawa timur. Informasi yang diperoleh dari ketiga sumber tersebut dianalisis untuk mengidentifikasi perbedaan serta karakteristik unik yang dimiliki oleh masing-masing sumber.

2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode melibatkan penggunaan observasi dan dokumentasi sebagai bagian dari metode penelitian. Data yang diperoleh melalui observasi dan dokumentasi tersebut kemudian diperiksa,

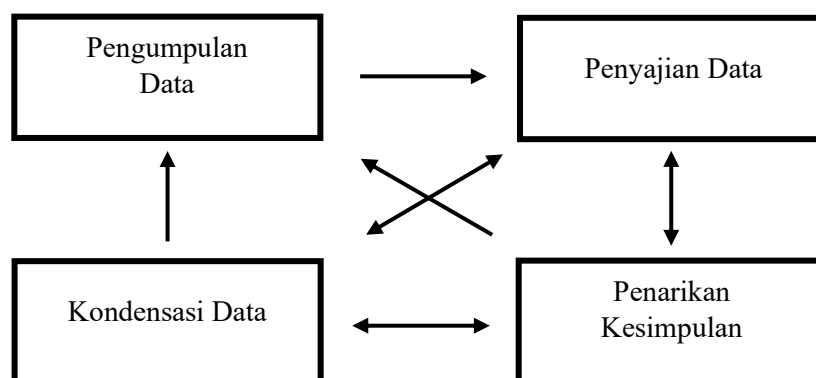
⁶⁴ Rahmadi, "Pengantar Metodologi Penelitian," in *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, ed. Syahrani, vol. 44 (Banjarmasin, Kalimantan Selatan: Antasari Press, 2011), Hal 85, [https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN.pdf](https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR%20METODOLOGI%20PENELITIAN.pdf).

⁶⁵ Umar Sidiq dan Moh. Miftachul Choiri, "Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan" (Ponorogo: Nata Karya, 2019), hal 94.

digabungkan, dan dibandingkan dengan informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan informan untuk memastikan keakuratan dan konsistensi data.⁶⁶

I. Analisis Data

Pengolahan data bertujuan untuk memperdalam pemahaman terkait kasus yang sedang diteliti serta menyajikannya sebagai informasi yang dapat digunakan oleh pihak lain. Proses ini melibatkan penyusunan hasil observasi, wawancara, dan metode lainnya secara sistematis.⁶⁷ Selain itu, meningkatkan pemahaman terhadap hal tersebut juga merupakan aspek yang sangat penting. Proses analisis data dilakukan berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana, dengan langkah-langkah sebagai berikut.⁶⁸



Bagan 3.1 Analisis Data

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Ketiga metode ini memiliki kesamaan dalam

⁶⁶ Imam Gunawan, "Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik" (Bumi Aksara, 2022), hal 219.

⁶⁷ Noeng Muhajir, "Metodologi Penelitian Kualitatif" (Yogyakarta: Rake Sarasin, 1996), hal 104.

⁶⁸ Johnny Saldana Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, "Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook," 3rd ed. (USA: Sage, 2014), hal 12-14.

hal analisisnya yang sangat bergantung pada kemampuan peneliti untuk melakukan integrasi dan interpretasi. Hal ini menjadi penting karena data yang diperoleh biasanya tidak berbentuk angka, melainkan bersifat mendalam dan terperinci.

2. Kondensasi Data

a. Pemilihan (*slecting*)

Peneliti melakukan seleksi dengan teliti, yakni mengidentifikasi dimensi-dimensi yang dianggap lebih penting. Hubungan-hubungan yang berpotensi memiliki makna mendalam juga diidentifikasi. Dari proses ini, informasi yang relevan dipilih untuk dikumpulkan dan dianalisis.

b. Pengerucutan (*Focusing*)

Pada tahap penyederhanaan, dibuat ringkasan yang berisi inti, proses, serta pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga agar tetap sesuai dan relevan. Data yang diperoleh kemudian ditelaah, khususnya terkait dengan kualitas dan kelengkapannya.

c. Penyederhanaan dan transformasi (*Data Simplifying and Transforming*)

Data dipilih secara teliti untuk disusun menjadi ringkasan atau deskripsi singkat, kemudian dikelompokkan ke dalam pola-pola yang lebih umum, dan langkah-langkah serupa lainnya.

3. Penyajian Data

Penjelasan ringkas yang dilengkapi dengan ilustrasi, bagan, dan tabel disajikan untuk memudahkan pembaca dalam memahami kajian deskriptif ini secara lebih jelas. Kondisi yang sedang berlangsung menjadi lebih

mudah dipahami oleh peneliti, sehingga memungkinkan pengambilan keputusan terkait langkah berikutnya. Hal ini memungkinkan analisis lanjutan atau tindakan lebih lanjut dengan menggali temuan secara lebih mendalam.

4. Penarikan Kesimpulan

Dalam tahap penarikan kesimpulan, dilakukan upaya untuk memastikan kebenaran dan kesepakatan agar validitas penelitian tetap terjaga. Temuan baru dapat muncul, baik dalam bentuk narasi maupun visual, pada objek yang sebelumnya tampak samar namun menjadi lebih jelas setelah penelitian dilakukan sesuai teori atau hipotesis yang telah ditetapkan.

B. Prosedur Penelitian

Langkah-langkah dalam penelitian diawali dengan tahap awal berupa perencanaan, di mana peneliti menyusun desain penelitian, menetapkan lokasi studi, mengurus izin yang diperlukan, menentukan informan yang relevan, serta menyiapkan instrumen penelitian. Selanjutnya, pada tahap pelaksanaan di lapangan, peneliti mengumpulkan data melalui teknik wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi guna memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap objek kajian. Tahapan terakhir adalah pengolahan data, yang mencakup proses analisis, perumusan kesimpulan, verifikasi temuan, serta penyajian hasil dalam bentuk narasi deskriptif.

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Singkat Kanwil Kemenag Jatim

Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur merupakan lembaga pemerintah yang memiliki tanggung jawab dalam mengelola berbagai urusan di bidang keagamaan untuk wilayah Jawa Timur. Sebelum bertransformasi menjadi Kementerian Agama, institusi ini dikenal dengan nama Departemen Agama, yang pendiriannya didasarkan pada Penetapan Pemerintah Nomor 1/SD Tahun 1946 tanggal 3 Januari 1946. Tujuan pembentukan lembaga ini adalah untuk menjadikan persoalan keagamaan sebagai kewenangan khusus yang ditangani secara profesional oleh sebuah kementerian tersendiri, bukan sekadar tugas tambahan lembaga lain. Struktur organisasi awal kementerian ditetapkan melalui Keputusan Menteri Agama Nomor 1185/K-7/1946, yang menetapkan bahwa pada level pusat, organisasi terdiri atas tujuh unit utama: Sekretariat, Kepenghuluan, Pendidikan Keagamaan, Penerangan Islam, Kristen Masehi, Katolik, serta Kepegawaian dan Keuangan. Sementara itu, di tingkat provinsi, ditunjuk seorang koordinator untuk mengarahkan pelaksanaan program-program keagamaan.⁶⁹

Kantor Agama Provinsi Jawa Timur resmi berdiri pada tanggal 31 Maret 1948, dengan R. Moch. Machin sebagai kepala kantor pertamanya.

⁶⁹ “Buku Profil Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur,” 2021, hal 7-8.

Namun, akibat situasi yang tidak kondusif karena agresi militer Belanda, kantor ini terpaksa beberapa kali berpindah lokasi, mulai dari Gondang Gor di Kediri, lalu ke Jalan Menara di Nganjuk, hingga akhirnya dapat menetap di Surabaya setelah kondisi keamanan dan politik mulai membaik. Pada tahun 1973, terjadi pemisahan kelembagaan antara Pengadilan Tinggi Agama Provinsi Jawa Timur dan Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi. Menyesuaikan dengan dinamika perkembangan organisasi, diterbitkan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 45 Tahun 1981 yang mengatur tentang struktur organisasi dan tata kerja Kanwil Departemen Agama Provinsi Jawa Timur. Kebijakan ini juga menjadi dasar pembangunan gedung baru yang berlokasi di Jalan Ketintang Madya, Surabaya.⁷⁰

Upaya pengembangan fasilitas Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur mulai dilakukan pada masa kepemimpinan Drs. H. Sobirin, yang menginisiasi proses ruislag sebagai langkah awal perluasan lahan kantor. Proses tersebut dilanjutkan oleh Drs. H. Mahmud Sujuthi dan disetujui oleh Menteri Agama saat itu, Dr. Tarmidzi Taher. Dalam kesepakatan ini, lokasi Kanwil dipindahkan ke Jalan Juanda, sementara Balai Diklat PTK menempati gedung lama di Jalan Ketintang Madya. Gedung baru Kanwil Kemenag Jatim diresmikan oleh Menteri Agama Prof. Dr. Sa'id Agil Husain Al-Munawar, MA pada bulan Juni 2002.

⁷⁰ “Buku Profil Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur,” 2021, hal 7-8.

Seiring penyesuaian struktur kelembagaan secara nasional, pemerintah menetapkan perubahan nomenklatur dari "Departemen Agama" menjadi "Kementerian Agama" melalui Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010.⁷¹ Perubahan ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencerminkan penguatan fungsi dan peran strategis lembaga dalam menangani urusan keagamaan. Sejak saat itu, nama resmi instansi diubah menjadi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

2. Visi dan Misi Kanwil Kemenag Jatim

a) Visi

Kementerian Agama adalah menjadi lembaga yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas, dan unggul, guna mewujudkan Indonesia yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong.

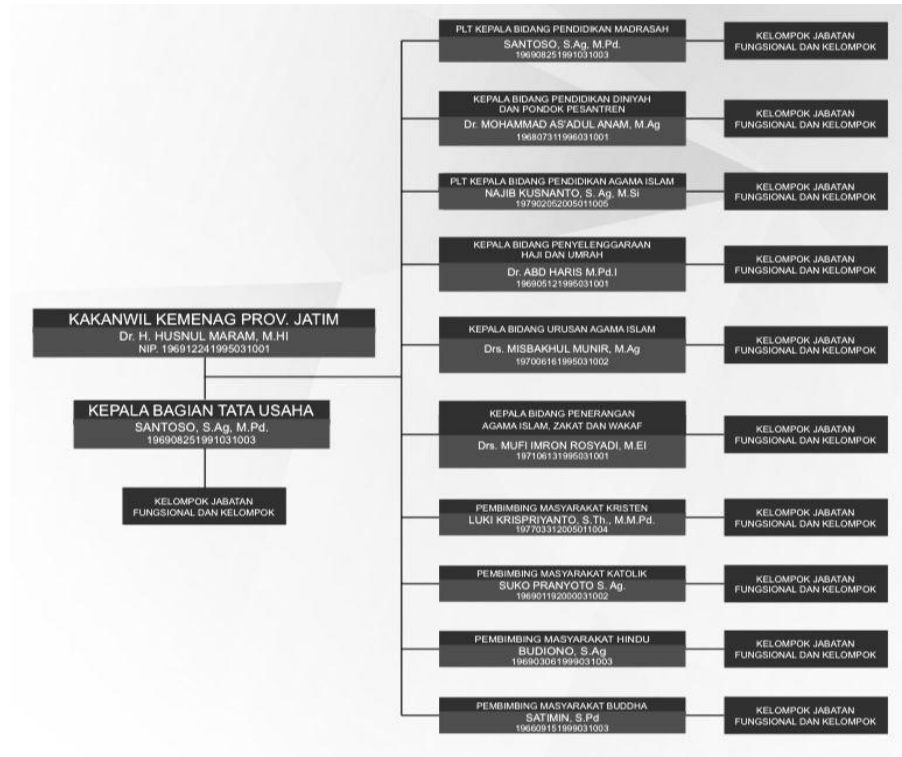
b) Misi

- 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;⁷²

⁷² Visi Misi Kementerian Agama 2025

- 6) Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance).⁷³

3. Struktur organisasi Kanwil Kemenag Jatim



Gambar 4.1 Struktur Organisasi KEMENAG Jawa Timur⁷⁴

Struktur organisasi pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur terdiri atas sejumlah bagian dan bidang yang di dalamnya terdapat kelompok jabatan fungsional yang melaksanakan tugas sesuai dengan bidang keahlian masing-masing. Setiap bagian memiliki peran yang spesifik dan saling bersinergi dalam menunjang pelaksanaan tugas dan tanggung jawab institusi. Struktur ini disusun guna menciptakan

⁷³ Isnawati, "Visi Dan Misi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur," <https://jatim.kemenag.go.id/artikel/43023/visi-dan-misi-kementerian-agama-tahun-20202024%0A> diakses tanggal 4 Desember 2024.

⁷⁴ Dokumentasi pengantar sejarah kanwil KEMENAG Jawa Timur tahun 2024

sistem kerja yang terarah, terpadu, dan efisien, sehingga mendukung pencapaian tujuan organisasi secara optimal, khususnya dalam penyelenggaraan layanan administrasi, teknis, serta pembinaan keagamaan di tingkat provinsi.

4. Struktur unit kerja dan kelompok pelaksana tugas Kanwil Kemenag Jatim

Pembagian tim kerja pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dapat diuraikan sebagai berikut:

- a) Bidang Tata Usaha
 - 1) Tim Perencanaan dan Data
 - 2) Tim Humas, Protokoler, dan Sistem Informasi
 - 3) Tim Umum (Barang dan jasa, PTSP, Arsip)
 - 4) Tim Keuangan dan BMN
 - 5) Tim Sumber Daya Manusia Aparatur (Kepegawaian)
 - 6) Tim Hukum, Kerjasama, dan Pengawasan Orang Asing
 - 7) Tim Organisasi Tata Laksana dan TLHP
 - 8) Tim Kerukunan Umat Beragama (KUB) dan Konghucu
- b) Bidang Pendidikan Madrasah (PENDMA)
- c) Bidang Pendidikan Agama Islam (PAIS)
- d) Bidang Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren (PD-PONTREN)
- e) Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umroh (PHU)
- f) Bidang Urusan Agama Islam (URAIIS)
- g) Bidang Penerangan Agama Islam, Pemberdayaan Zakat dan Wakaf (PENAIS-ZAWA)

5. Profil bagian SDM Aparatur atau Kepegawaian Kanwil Kemenag Jatim

Bagian SDM Aparatur (Kepegawaian) merupakan bagian di bawah koordinasi Bidang Tata Usaha Kantor Wilayah Kementerian Agama

Provinsi Jawa Timur yang memiliki peran krusial dalam menjalankan tugas dan fungsinya, yakni mengelola sumber daya manusia aparatur secara optimal. Di dalam bagian ini, terdapat sejumlah ASN yang tergabung dalam tim kerja dan masing-masing individu memiliki tanggung jawab tersendiri dalam menunjang kelancaran proses administrasi serta pengelolaan kepegawaian di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

Tabel 4.1 Daftar Pegawai Di Bagian Kepegawaian⁷⁵

No		Nama	Jabatan
1.	Ketua Tim:	SAMSUN NI'AM, S.H	Analisis SDM Aparatur Ahli Madya
2.	Anggota:	JOKO YULIANTO, S.Sos	Analisis SDM Aparatur Ahli Madya
3.		NURHIDAYATI AGUSTINA, S.Pd.I., M.M	Analisis SDM Aparatur Ahli Madya
4.		SURYA RAHMADANI, S.E., M.A.B.	Arsiparis Ahli Madya
5.		Dra. NOERRAJJANAH ZUHRIJATI	Analisis SDM Aparatur Ahli Muda
6.		ALFIN NAHARUDDIN, S.Kom., M.T.	Pranata Komputer Ahli Muda
7.		BAGUS BUDIMAN, S.E	Penyusun Rencana Mutasi
8.		MUHAMMAD KHALIMAN EFENDY S.Hi	Analisis SDM Aparatur Ahli Pertama
9.		RIZKI DIANI, S.IP	Penyusun Bahan Informasi dan Publikasi
10.		ARIS NURAHMAN NIHAYANTO S.Kom	Pranata Komputer Ahli Muda

⁷⁵ Dokumentasi SK Tim kerja nomor 900 tahun 2024

11.		ACHMAD SUBHAN, S.Kom., M.AP	Pranata Komputer Ahli Muda
12.		HATIF AZHARIMAN, S.E	Analisis SDM Aparatur Ahli Pertama
13.		NOER SALAM S.Pd.I	Arsiparis Ahli Pertama
14.		DIAN ROSALIA S.Pd	Arsiparis Ahli Pertama
15.		SAIFUDIN TUBAGUS MANSUR S.Pd.I	Arsiparis Ahli Pertama
16.		HANIF ALROZY, S.E	Analisis SDM Aparatur Ahli Pertama
17.		MUHAMAD ALFIN FIRDIANSYAH S.Kom	Analisis SDM Aparatur Ahli Pertama

6. Tugas Bagian SDM Aparatur (Kepegawaian) Kanwil Kemenag Jatim

Tugas utama bagian ini mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi berbagai aspek yang berkaitan dengan manajemen sumber daya aparatur. Adapun tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab bagian ini antara lain:⁷⁶

- a) Penyusunan rencana kebutuhan (*bezzeting*) mutasi dan promosi jabatan.
- b) Mengusulkan formasi sesuai kebutuhan Anjab ABK.
- c) Menerima penetapan formasi, dan melaksanakan seleksi.
- d) Pengangkatan CPNS/PPPK.
- e) Menyiapkan bahan promosi dan mutasi ASN.
- f) Melaksanakan pemetaan kompetensi jabatan.

⁷⁶ Kakanwil, "SK Kepala Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Nomor 900 Tahun 2024 Tentang Penetapan Penyesuaian Sistem Kerja Dan Tim Kerja Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur," hal 6.

- g) Melaksanakan kegiatan asesmen.
- h) Pengusulan Peningkatan Kompetensi Jabatan.
- i) Pengelolaan data dan administrasi kepegawaian.
- j) Pengelolaan data SIMPEG dan SIASN.
- k) Pengelolaan administrasi Kepegawaian mulai dari proses pengangkatan.
- l) Mengelola sistem absensi dan laporan catatan kinerja harian.

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di lapangan baik melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, maka disajikan dalam fokus penelitian yang berkenaan dengan Implementasi SIASN Untuk Optimalisasi Pelayanan Kepegawaian Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, yakni meliputi Implementasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur dan Evaluasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur.

1. Implementasi Aplikasi SIASN Implementasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur

Implementasi merupakan proses pelaksanaan kebijakan atau program yang dilakukan oleh suatu organisasi. Proses ini mencakup kegiatan perencanaan, pengelolaan SDM, penyediaan sarana dan prasarana, serta kegiatan pengawasan dan evaluasi yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan kebijakan atau program tersebut.

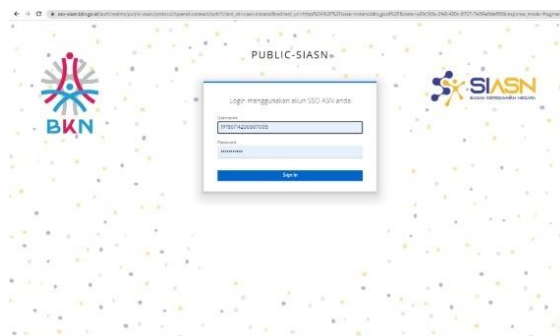
Sehubungan dengan implementasi yang di terapkan pada SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian yang dijalankan secara matang sebagaimana seperti yang telah di ucapkan oleh bapak Ni'am selaku kepala bagian kepegawaian kantor KEMENAG Jawa Timur.

”awal penggunaan aplikasi SIASN ini pada tahun 2023, aplikasi SIASN ini ada untuk menggantikan SAPK agar pengelolaan data lebih efektif dan efisien dan aplikasi ini sangat simpel dalam

penggunaannya”⁷⁷

Hal tersebut juga sama seperti yang di sampaikan oleh bapak Noer Salam selaku pegawai atau pengguna aplikasi SIASN

“Memang SIASN ini sangat bagus dalam membantu pegawai untuk mengajukan kenaikan pangkat ataupun mutasi dan lain sebagainya, dan penggunaanya juga sangat mudah di pahami apalagi ada modul yang membantu memahami cara pemakaiannya”⁷⁸



Gambar 4.2 Tampilan Awal SIASN⁷⁹

Setelah perencanaan yang berjalan atau terimplementasi dengan baik tentunya pada fase berikutnya di butuhkan suatu proses pengoptimalan, seperti halnya yang di nyatakan oleh bapak Samsun Ni'am selaku kepala bagian kepegawaian KEMENAG Jawa Timur seperti berikut ini :

Dalam perencanaan tersebut maka untuk mengoptimalkannya juga ada fitur-fitur dari SIASN ini sendiri seperti halnya oleh yang dikatakan oleh bapak Samsun Ni'am Selaku kepala bagian kepegawaian Kementerian Agama Jawa Timur berikut ini :

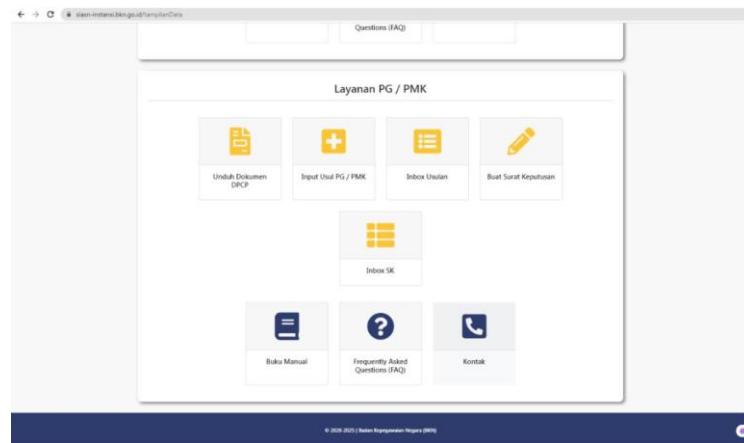
⁷⁷ Wawancara dengan bapak Samsun Ni'am Kepala Bagian Kepegawaian KEMENAG Jawa Timur pada 28 Mei 2025

⁷⁸ Wawancara dengan bapak Noer Salam selaku pegawai ASN KEMENAG Jawa Timur pada 28 Mei 2025

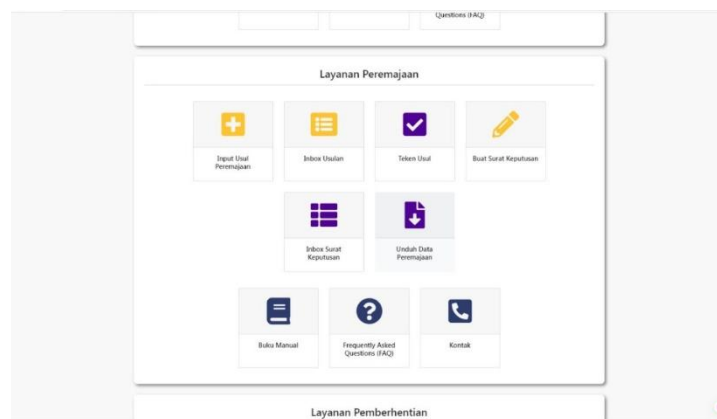
⁷⁹ Dokumentasi Tampilan Awal SIASN di akses di SIASN pada tanggal 21 Maret 2025

”jadi dalam aplikasi ini mas sabil juga terdapat fitur-fitur yang di semogakan bisa bisa mengoptimalkan aplikasi ini sendiri fitur-fitur itu adalah 1. Layanan PG/PMK 2. Layanan Pemberhentian 3. Layanan Peremajaan 4. Layanan kenaikan pangkat”.

Hal tersebut juga selaras dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa memang fitur-fitur SIASN ada empat bagian seperti halnya berikut ini.



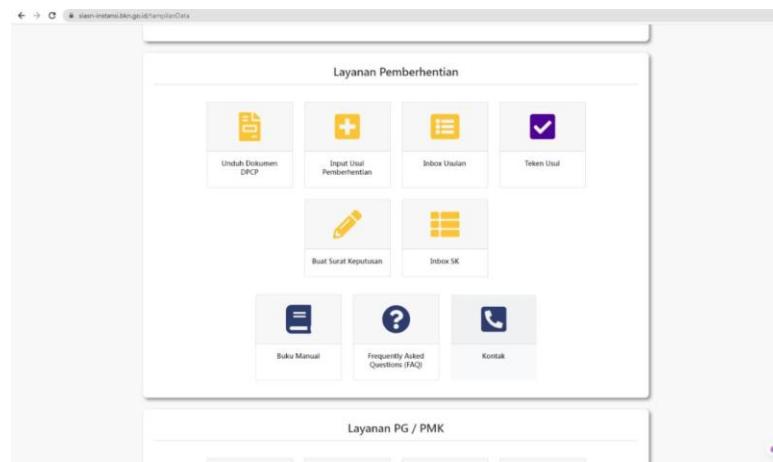
Gambar 4.3 Fitur Layanan FG/PMK⁸⁰



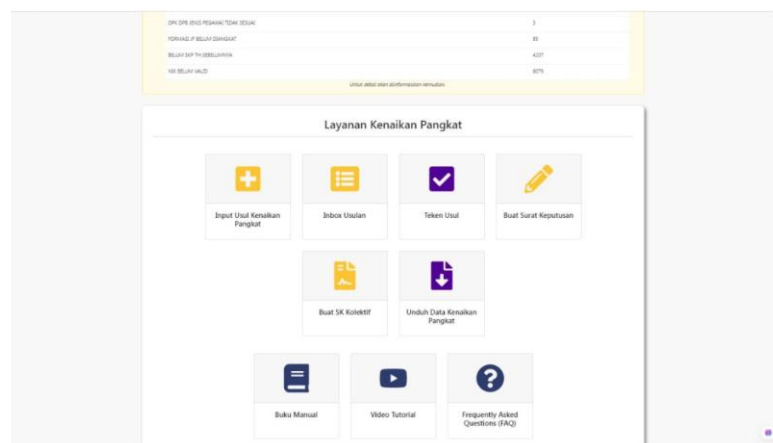
Gambar 4.4 Fitur Layanan Peremajaan⁸¹

⁸⁰ Dokumentasi Fitur Layanan FG/PMK di akses di SIASN pada tanggal 21 Maret 2025

⁸¹ Dokumentasi Fitur Layanan Peremajaan di akses di SIASN pada tanggal 21 Maret 2025



Gambar 4.5 Layanan Pemberhentian⁸²



Gambar 4.6 Layanan Kenaikan Pangkat⁸³

Berdasarkan fitur-fitur yang telah disebutkan sebelumnya, peneliti dalam hasil observasinya juga menemukan adanya modul atau petunjuk teknis (juknis) yang mendampingi penggunaan aplikasi SIASN. Dokumen-dokumen tersebut memuat prosedur operasional standar serta alur kerja yang harus diikuti dalam

⁸² Dokumentasi Layanan Pemberhentian di akses di SIASN pada tanggal 21 Maret 2025

⁸³ Dokumentasi Layanan Kenaikan Pangkat di akses di SIASN pada tanggal 21 Maret 2025

mengakses dan mengelola setiap layanan dalam sistem. Adapun modul dan juknis tersebut terlampir sebagai bagian dari data pendukung dalam penelitian ini.



Gambar 4.7 Modul Penggunaan SIASN⁸⁴

Dari penjelasan dan hasil observasi di atas bisa ditangkap bahwa awal dalam optimalisasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) adalah dengan memaksimalkan pemanfaatan seluruh fitur yang telah tersedia di dalamnya. SIASN dirancang untuk mendukung pengelolaan data kepegawaian secara terintegrasi dan efisien, sehingga penggunaan fitur-fiturnya secara optimal menjadi kunci utama dalam meningkatkan kualitas layanan kepegawaian. Beberapa fitur utama dalam SIASN yang perlu dimaksimalkan antara lain: Layanan Kenaikan Pangkat, Layanan Pemberhentian, Layanan Peremajaan, serta Layanan Pengakuan Gelar (PG)/Penyesuaian Masa Kerja (PMK). Masing-masing layanan tersebut memiliki modul dan petunjuk teknis (juknis) yang menjadi acuan dalam

⁸⁴ Dokumentasi Modul Penggunaan SIASN diakses pada tanggal 21 Maret 2025

pelaksanaannya, baik bagi instansi pengelola kepegawaian maupun bagi ASN sebagai pengguna layanan.

Dengan menjalankan setiap fitur sesuai juknis yang berlaku, proses administrasi kepegawaian dapat berjalan lebih cepat, akurat, dan transparan. Oleh karena itu, optimalisasi SIASN tidak hanya sebatas pada aspek teknis, tetapi juga menuntut kesiapan sumber daya manusia dalam memahami dan menerapkan pedoman penggunaan sistem secara menyeluruh.

Setelah perencanaan yang berjalan atau terimplementasi dengan baik tentunya pada fase berikutnya di butuhkan suatu proses pengoptimalan, seperti halnya yang di nyatakan oleh bapak Samsun Ni'am selaku kepala bagian kepegawaian KEMENAG Jawa Timur seperti berikut ini :

“untuk mengoptimalkan proses implemetasi kami membentuk PIC di setiap bidang berdasarkan fitur yang ada di SIASN, jadi kalau ada ASN yang mengalami kendala bisa langsung menghubungi PIC terkait sesuai bidang”⁸⁵

Hal tersebut juga di benarkan oleh pernyataan bapak Achmad Subhan selaku PIC SIASN sebagai berikut :

“Aplikasi SIASN mempunyai beberapa PIC, diantaranya adalah saya yang mana saya bertugas di peremajaan SK ,jadi kalau ada yang terkendala atau bermasalah di bagian peremajaan SK yang menghandle adalah saya”⁸⁶

Maka berdasarkan pernyataan diatas benar adanya demikian, dikarnakan hal tersebut juga di sampaikan oleh bapak Noer Salam selaku

⁸⁵ Wawancara dengan bapak Samsun Ni'am selaku kepala bagian kepegawaian KEMENAG Jawa Timur pada 28 Mei 2025

⁸⁶ Wawancara dengan bapak Achmad Subhan selaku PIC aplikasi SIASN KEMENAG Jawa Timur pada 28 Mei 2025

pegawai KEMENAG Jawa Timur yang memakai aplikasi SIASN sebagaimana berikut ini :

“saya pernah mengalami kendala pada saat menggunakan aplikasi ini jadi saya menghubungi bapak Subhan selaku PIC SIASN manakala saat itu sepertinya down dikarenakan banyak pengguna yang secara bersamaan mengakses aplikasi SIASN ini sendiri”⁸⁷

Dari pernyataan di atas bisa kita tarik kesimpulan untuk memaksimalkan atau mengoptimalkan hal yang sudah baik di bentuklah penanggung jawab di tiap-tiap bidang terkait yang ada di SIASN yang biasa di sebut dengan *people in charge (PIC)* yang mana PIC tersebut di bagi menjadi 4 bagian, ada yang dibagian kenaikan pangkat, peremajaan SK, pemberhentian pegawai atau pensiun dan layanan peninjauan masa kerja (PMK). Dari implementasi SIASN yang sudah berjalan dengan baik tadi di optimalkan dengan adanya PIC yang selalu membantu jikalau ada kendala dan bertanggung jawab sesuai bidang dan porsinya masing-masing.

Dampak dari pengoptimalan ini tentunya memberikan manfaat nyata dan dirasakan oleh pihak-pihak terkait. Hal tersebut di nyatakan oleh bapak Samsun Ni'am selaku kepala bagian kepegawaian KEMENAG Jawa timur sebagaimana berikut ini :

“terkait manfaat yang sudah dirasakan dari aplikasi ini adalah yang pertama membantu akurasi data, kedua membantu kecepatan dalam layanan, ketiga kepuasan dalam layanan yang makin meningkat, keempat atau yang terakhir yakni transparansi sehingga para pegawai bisa memantau perkembangan

⁸⁷ Wawancara dengan bapak Noer Salam selaku pegawai KEMENAG Jawa Timur atau pengguna aplikasi SIASN pada 28 Mei 2025

proses layanan”⁸⁸

Manfaat tersebut juga di sampaikan oleh bapak Umar selaku pegawai KEMENAG Jawa Timur sebagaimana berikut ini :

“adanya aplikasi SIASN ini benar-benar sangat membantu saya dan rekan-rekan ASN lainnya karna prosesnya yang berjalan cepat dan kami bisa melihat prosesnya dari tahap ke tahap lewat aplikasi tersebut”⁸⁹

Dari pernyataan di atas tentunya bisa kita ketahui bahwa manfaat-manfaat yang telah dirasakan untuk optimalisasi layanan kepegawaian yang terlahir dari adanya aplikasi SIASN ini adalah 1) membantu akurasi data, 2) membantu kecepatan dalam layanan, 3) kepuasan pegawai terhadap layanan meningkat, 4) transparansi dikarenakan prosesnya bisa langsung di pantau oleh para ASN itu sendiri di aplikasi SIASN menggunakan akunnya masing-masing.

Meskipun banyak kebermanfaatan yang terlahir dari aplikasi SIASN tidak menutup kemungkinan dalam implementasinya tidak terkendala sama sekali, adapun kendala-kendala yang di temui saat aplikasi ini di implementasikan selama 3 tahun di sebutkan oleh bapak Samsun Ni'am selaku kepala bagian kepegawaian KEMENAG Jawa Timur seperti berikut ini :

“meskipun banyak manfaat yang telah dirasakan dari aplikasi SIASN ini, namun ada kendala yang kami hadapi yakni seperti berkas yang di ajukan ASN tidak sesuai dan kedua sistem yang sering mengalami

⁸⁸ Wawancara dengan bapak Samsun Ni'am selaku kepala bagian kepegawaian KEMENAG Jawa Timur pada 28 Mei 2025

⁸⁹ Wawancara dengan bapak Umar selaku pegawai KEMENAG Jawa Timur pada 28 Mei 2025

down”⁹⁰

Hal tersebut juga di sampaikan oleh bapak Achmad Subhan selaku PIC SIASN sebagaimana berikut ini :

“beberapa kendala dari aplikasi SIASN ini yakni website yang seringkali mengalami down apabila website ini di pakai secara bersamaan dengan waktu bersamaan, jadi saya sebagai PIC melakukan sounding ke BKN apabila terjadi kendala seperti ini”⁹¹

Dari penjelasan diatas bisa kita tarik kesimpulan bahwa sebagus-bagusnya perencanaan dan pengoptimalan dari suatu sistem pastinya bertemu dengan suatu kendala, yakni dalam konteks ini kendala yang di temui dalam implementasi aplikasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur adalah sebagai berikut yang pertama adalah kendala internal dari aplikasi SIASN ini sendiri dikarenakan memang aplikasi ini tidak hanya di akses oleh kementerian agama saja, melainkan di akses oleh seluruh ASN yang ada di Indonesia sehingga ketika seluruh ASN mengakses aplikasi ini secara bersamaan yang terjadi adalah *traffic* atau *down server* karna memang terbatasnya atau belum maksimalnya dari aplikasi SIASN ini sendiri. Untuk kendala yang berikutnya adalah kendala dari pegawai atau ASN yang mengajukan itu sendiri maksudnya adalah berkas yang di ajukan oleh pengaju tidak sesuai formatnya sehingga dari ketidak sesuaian tersebut tidak bisa dilanjutkan proses yang ingin dicapai.

⁹⁰ Wawancara dengan bapak Samsun Ni'am selaku kepala bagian kepegawaian KEMENAG Jawa Timur pada 28 Mei 2025

⁹¹ Wawancara dengan bapak Achmad Subhan selaku PIC SIASN KEMENAG Jawa timur pada 28 Mei 2025

2. Evaluasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur

Evaluasi merupakan point yang digunakan untuk tolok ukur hal yang telah ataupun akan dilakukan dalam sebuah pengerjaan proyek. Sebab itu setelah adanya implementasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur ini maka timbulah beberapa evaluasi yang perlu diperhatikan. Evaluasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur ini dapat dilihat dari beberapa respon secara ataupun luring (luar jaringan). Dalam evaluasi secara daring seperti halnya yang di sampaikan oleh bapak Samsun Ni'am selaku kepala bagian KEMENAG Jawa Timur sebagaimana berikut ini:

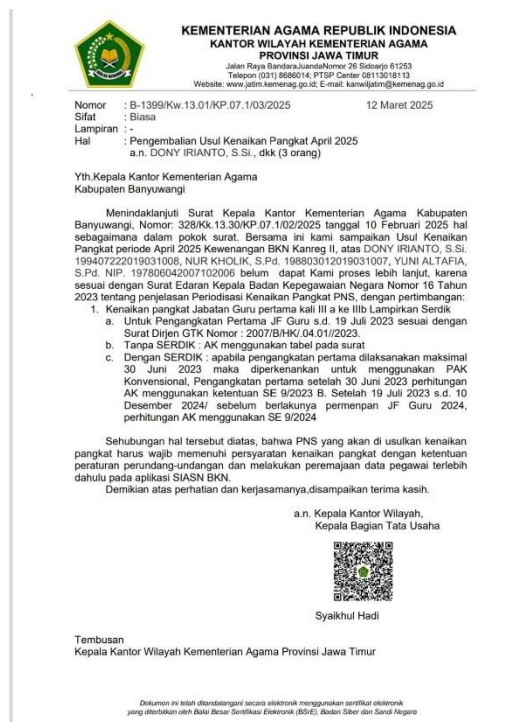
“jadi adapun evaluasi dari saya sebagai kepala bagian kepegawaian itu pemahaman para ASN yang beberapa kali salah mengajukan usulan, jadi menurut saya ya terkait modul perlu di benahi atau diberikan cara lain untuk memahamkan”⁹²

Hal tersebut selaras dengan apa yang di sampaikan oleh bapak Achmad Subhan selaku PIC SIASN seperti berikut ini :

“jadi gini mas sabil, terkait evaluasi ya betul yang di katakan oleh bapak Ni'am dan saya sendiri pernah mengembalikan usulan yang di ajukan oleh ASN dikarnakan berkasnya tidak sesuai”⁹³

⁹² Wawancara dengan bapak Samsun Ni'am selaku kepala bagian kepegawaian KEMENAG Jawa Timur pada 28 Mei 2025

⁹³ Wawancara dengan bapak Achmad Subhan selaku PIC SIASN KEMENAG Jawa Timur pada 28 Mei 2025



Gambar 4.8 Pengembalian Usulan⁹⁴

Penjelasan dari narasumber dan dokumentasi bahwa memang dalam aplikasi SIASN ini memiliki beberapa *problem* dan sudah ada bentuk tindak lanjutnya yakni dalam kendala ini adalah pengajuan atau usulan yang di ajukan oleh si pengusul berkas itu tidak sesuai format yang seharusnya, jadi proses tidak bisa di lanjutkan maka hal yang perlu dilakukan adalah mengembalikan usulan tersebut dengan melayangkan surat pengembalian usulan yang di keluarkan oleh *PIC* sesuai bidangnya.

Selain evaluasi eksternal dari aplikasi ternyata ada juga hal yang perlu di evaluasi dari aplikasi SIASN ini yakni seperti yang katakan oleh bapak Achmad Subhan selaku *PIC* seperti berikut ini :

⁹⁴ Dokumentasi Pengembalian Usulan pada tanggal 21 Maret 2025

“mengenai kendala yang masuk bahan evaluasi dari aplikasi ini sendiri adalah aplikasi yang beberapa kali mengalami *down* sehingga hal tersebut mempengaruhi proses. *Problem* ini terjadi karna yang mengakses aplikasi SIASN banyak dan dilakukan secara bersamaan dalam waktu tertentu”⁹⁵

Hal demikian juga di sampaikan oleh bapak Umar selaku ASN kementerian agama Jawa Timur dan juga sebagai pengguna aplikasi SIASN seperti berikut ini:

“jadi gini mas sabil sejauh ini SIASN berjala dengan baik yaa mungkin kurang maksimalnya waktu di akses secara bersamaan hal itu berakibat *down* dan mengganggu jalannya proses yang semestinya”⁹⁶

Dari penjelasan di atas bisa saya ambil kesimpulan bahwa selain mengalami kendala di faktor eksternal aplikasi ternyata kendala juga ditemukan di faktor internal aplikasi ini sendiri yakni problem tersebut adalah aplikasi yang mengalami *traffic* saat pengguna nya *over*, sehingga proses yang semestinya berjalan lancar menjadi terhambat karna faktor *down* tersebut, untuk faktor *down* ini dari pihak kemenag berusaha semaksimal mungkin untuk menerima keluhan dari pengguna dan menyampaikannya ke pihak BKN selaku pemegang pusat aplikasi SIASN ini sendiri.

⁹⁵ Wawancara dengan bapak Achmad Subhan selaku PIC SIASN KEMENAG Jawa Timur pada 28 Mei 2025

⁹⁶ Wawancara dengan bapak Umar selaku pegawai KEMENAG Jawa Timur pada 28 Mei 2025

Untuk mengukur sejauh mana aplikasi SIASN mampu mengoptimalkan pelayanan kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, digunakan lima indikator kualitas layanan, yaitu:

a) Keandalan (*Reliability*)⁹⁷

SIASN menunjukkan tingkat keandalan yang tinggi dalam menyajikan data kepegawaian secara akurat dan real-time. Proses administrasi yang sebelumnya memerlukan waktu lama kini dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan konsisten, terutama dalam layanan kenaikan pangkat, pemberhentian, dan peremajaan SK. Berdasarkan hasil penelitian, pegawai menyatakan bahwa pengajuan layanan lebih tertib dan datanya tidak mudah hilang, menunjukkan bahwa sistem mampu bekerja sesuai standar yang dijanjikan.

b) Daya Tanggap (*Responsiveness*)⁹⁸

Keberadaan Person In Charge (PIC) di setiap layanan utama merupakan bentuk nyata responsifnya sistem terhadap kebutuhan ASN. PIC aktif membantu ketika terjadi kesalahan unggah dokumen, dan memberikan panduan teknis saat pengguna mengalami kendala. Respon cepat dari PIC ini mencerminkan kesigapan dalam menangani keluhan, serta memastikan bahwa pelayanan tidak terhambat terlalu lama.

⁹⁷ Putra Fariz, Ramadhana, Teguh Priyo c, “Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Program E-Government,” no. 2 (2020).

⁹⁸ Rasdiana and Riski Ramadani, “Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone,” Jurnal Administrasi Publik 17, no. 2 (2021): 249–65, <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>.

c) Jaminan (*Assurance*)⁹⁹

Penggunaan SIASN memberikan rasa aman bagi ASN karena prosesnya jelas, terstruktur, dan dapat dilacak. Setiap pengajuan terekam secara digital, sehingga meminimalkan risiko kehilangan data atau manipulasi. Selain itu, pemahaman dan keterampilan PIC dalam mengoperasikan sistem menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pegawai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

d) Empati (*Empathy*)¹⁰⁰

Meskipun bersifat digital, pelayanan melalui SIASN tetap disertai dengan pendampingan langsung dari PIC kepada ASN yang belum terbiasa dengan sistem. Hal ini menunjukkan adanya kepedulian terhadap pengguna, terutama mereka yang belum terbiasa dengan sistem daring. Pegawai merasa terbantu dan diperhatikan, sehingga meningkatkan kenyamanan dalam menggunakan layanan.

C. Hasil Temuan Penelitian

Temuan penelitian menjadi bagian penting dalam laporan penelitian yang menguraikan data dan informasi yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan, baik melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil Temuan ini merupakan deskripsi atau pemaparan data yang relevan dengan permasalahan penelitian dan menjadi dasar bagi analisis dan pembahasan lebih

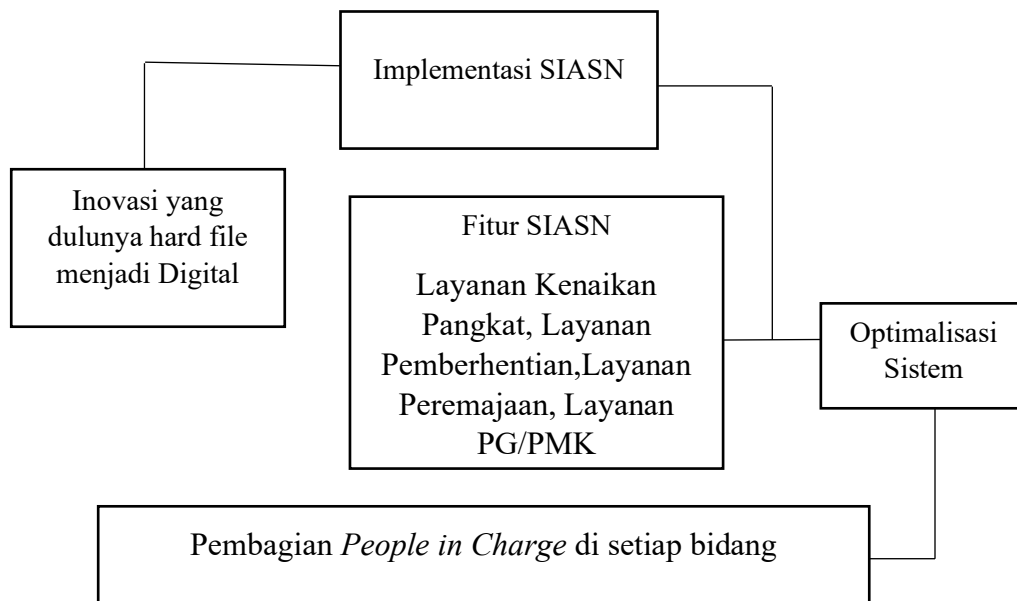
⁹⁹ Dimas Nuraji Putra Widiyanto, "Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) Dan Layanan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah," Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023 hal 44.

¹⁰⁰ Dimas Nuraji Putra Widiyanto, "Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) Dan Layanan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah," Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023 hal 44.

lanjut. Adapun temuan penelitian ini digunakan peneliti sebagai kesimpulan terhadap data yang telah dikumpulkan dan dikelola. Berikut hasil yang peneliti temukan selama melakukan penelitian.

1. Implementasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur.

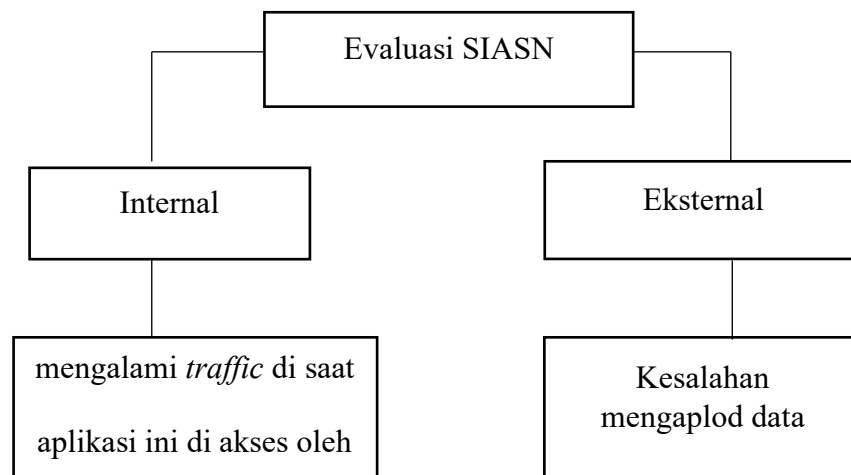
- a) Implementasi SIASN di kementerian Agama Jawa Timur berjalan dengan bagus karna implemetasi berjalan sesuai dengan yang diharapkan yakni bisa mentransformasi seluruh administrasi yang sebelumnya menggunakan *hardfile* menjadi menjadi digital
- b) SIASN di dalamnya mempunyai 4 fitur yakni Layanan Kenaikan Pangkat, Layanan Pemberhentian, Layanan Peremajaan, Layanan PG/PMK, dan dari empat layanan tersebut juga mempunyai modul atau juknis yang mudah di pahami
- c) Setelah perencanaan yang sesuai serta fitur-fitur yang relevan sesuai kebutuhan langkah selanjutnya adalah optimalisasi sistem dengan adanya pembagian *People in Charge* di setiap bidang.



Bagan 4.1 Implementasi SIASN

2. Evaluasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur

- a) Evaluasi dari SIASN yang pertama berdasarkan yang peneliti temukan adalah kendala internal yang ada di aplikasi SIASN ini sendiri, Aplikasi SIASN kadangkala mengalami *traffic* di saat aplikasi ini di akses oleh banyak orang.
- b) Evaluasi yang kedua yakni permasalahan eksternal aplikasi yaitu meskipun penggunaan SIASN ini sangat mudah di pahami dan didukung oleh modul yang sangat mudah di mengerti tapi ada beberapa ASN yang masih salah dalam mengupload berkas sehingga dari kesalahan tersebut mengakibatkan pengembalian pengajuan yang dampaknya adalah proses kembali lagi dari nol.



Bagan 4.2 Evaluasi SIASN

BAB V

PEMBAHASAN

A. Implementasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur

Berdasarkan penelitian yang sudah dilaksanakan pada implementasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur. Diantaranya sebagai berikut ini :

1. Proses impementasi yang berjalan seuai dengan yang di harapkan

Proses implementasi aplikasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dapat dikatakan telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan serta rencana awal yang telah ditetapkan oleh instansi terkait. Keberhasilan implementasi ini menjadi bukti bahwa Kementerian Agama mampu beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan menjawab tantangan zaman, khususnya dalam hal modernisasi sistem administrasi kepegawaian. Pada awalnya, pengelolaan data kepegawaian masih dilakukan secara manual dengan menggunakan dokumen fisik atau hardfile yang memerlukan waktu, tenaga, dan sumber daya yang tidak sedikit. Hal tersebut tentu menjadi kendala tersendiri dalam mewujudkan pelayanan yang cepat, akurat, dan efisien.

Namun, melalui penerapan aplikasi SIASN, berbagai persoalan tersebut berhasil diatasi dengan pendekatan digital yang lebih terintegrasi

dan sistematis. Transformasi digital ini mencakup seluruh aspek pelayanan kepegawaian yang sebelumnya dilakukan secara konvensional, kini telah berubah menjadi lebih modern dan terdigitalisasi. Adapun layanan-layanan yang sudah berhasil ditransformasikan melalui aplikasi SIASN meliputi proses pengajuan kenaikan pangkat, peremajaan Surat Keputusan (SK), proses pemberhentian pegawai atau pensiun, serta layanan peninjauan masa kerja (PMK). Seluruh layanan tersebut kini dapat diakses dan dikelola secara daring, sehingga meminimalisir potensi keterlambatan, kesalahan administrasi, dan tumpukan dokumen fisik.

Keberhasilan implementasi aplikasi SIASN ini tidak lepas dari dukungan dan partisipasi aktif para pegawai di lingkungan Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Mayoritas pegawai menunjukkan sikap positif terhadap penggunaan aplikasi ini karena pengoperasiannya yang tergolong sederhana dan tidak menyulitkan. Antarmuka yang user-friendly dan modul-modul yang mudah dipahami membuat proses adaptasi terhadap sistem ini berjalan dengan lancar. Selain itu, pelatihan dan pendampingan yang diberikan juga turut membantu pegawai dalam memahami dan memaksimalkan fungsi-fungsi yang tersedia dalam aplikasi tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIASN tidak hanya memberikan solusi atas permasalahan administratif sebelumnya, tetapi juga turut mendorong terciptanya efisiensi dan efektivitas kerja di bidang kepegawaian secara menyeluruh.

Penerapan aplikasi SIASN dalam upaya optimalisasi layanan kepegawaian sejalan dengan pengertian "implementasi" menurut Kamus

Besar Bahasa Indonesia (KBBI), yang diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan suatu hal. Sementara itu, Agustino menjelaskan bahwa implementasi merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan guna merealisasikan tujuan dari suatu kebijakan. Dalam prosesnya, pelaksana kebijakan harus menyesuaikan tindakan dengan situasi dan kondisi yang ada, sehingga hasil yang dicapai dapat sesuai dengan target atau sasaran yang telah ditetapkan dalam kebijakan tersebut.¹⁰¹ Dan juga selaras dengan teori dari Berman dan Wildavsky, yang diikuti oleh E. Syafriyanto mengemukakan terkait konsep implementasi adalah merupakan suatu perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan yang mengarah pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Di mana mekanisme ini mengandung arti bahwa implementasi, atau penerapan, ini bukan hanya sekadar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara benar berdasarkan acuan atau landasan tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan tertentu.¹⁰²

2. Proses optimalisasi dari aplikasi SIASN

Pelaksanaan sistem yang sudah berjalan dengan baik, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur membentuk struktur penanggung jawab khusus di tiap-tiap layanan yang terdapat dalam aplikasi SIASN. Penanggung jawab ini dikenal dengan istilah *Person In Charge* (PIC), yang

¹⁰¹ Asiah, Nur,dkk. 2022. Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Desa Berbasis Website Di Desa Imbanagara Raya Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis. Jurnal: FISIP Universitas Galuh Vol.02, No. 01, hal. 4

¹⁰² Restie Maya,dkk. 2016. Pengembangan Aplikasi Penjadwalan Kegiatan Pelatihan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dengan Algoritma Genetika (Studi Kasus: BPRTIK). Jurnal JOIN, Vol.1 No.2, hal 2

memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa setiap proses administrasi kepegawaian yang terintegrasi dalam SIASN dapat berjalan secara optimal, tepat waktu, dan minim hambatan.

Dalam implementasinya, PIC dibagi ke dalam empat bidang utama yang menjadi fokus layanan dalam aplikasi SIASN, yaitu: pertama, bidang pengelolaan kenaikan pangkat; kedua, bidang peremajaan atau pembaruan Surat Keputusan (SK); ketiga, bidang pemberhentian pegawai karena pensiun; dan keempat, bidang layanan peninjauan masa kerja (PMK). Pembagian ini tidak hanya bertujuan untuk membagi beban kerja, tetapi juga untuk memastikan adanya spesialisasi tugas yang dapat meningkatkan kualitas dan akurasi pelayanan kepegawaian.

Keberadaan PIC di masing-masing bidang ini memberikan kontribusi signifikan terhadap optimalisasi implementasi SIASN. Mereka bertindak sebagai garda terdepan dalam menangani berbagai kendala teknis maupun administratif yang mungkin muncul selama proses penginputan atau pengajuan layanan berlangsung. Selain itu, para PIC juga memiliki tanggung jawab dalam memberikan bimbingan teknis kepada pegawai lain yang mengalami kesulitan dalam mengakses atau mengoperasikan sistem, sehingga kendala-kendala yang muncul dapat segera diatasi secara cepat dan tepat.

Dengan demikian, struktur PIC yang diterapkan dalam pengelolaan aplikasi SIASN menjadi salah satu kunci penting dalam mendukung efektivitas implementasi sistem. Adanya pembagian tugas yang jelas serta tanggung jawab yang terfokus pada masing-masing bidang menjadikan

proses pelayanan kepegawaian tidak hanya lebih tertata, tetapi juga semakin responsif terhadap kebutuhan ASN. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi digital melalui SIASN diikuti pula dengan inovasi kelembagaan yang mendukung suksesnya transformasi digital di bidang kepegawaian.

Optimalisasi yang sudah dilakukan ini juga sudah mencakup beberapa aspek dari para ahli sebagaimana berikut ini : Menurut Maulana, Optimalisasi adalah segala upaya untuk meningkatkan aktivitas dalam mencapai hasil yang diinginkan secara efektif dan efisien.¹⁰³

Untuk mencapai optimalisasi tersebut, beberapa indikator dapat digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan, antara lain:

- a. Keandalan (*Reliability*): Kemampuan layanan kepegawaian dalam memberikan pelayanan yang akurat dan konsisten sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini mencakup ketepatan waktu dalam penggajian, pengelolaan cuti, dan administrasi kepegawaian lainnya.¹⁰⁴
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*): Kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan dan keluhan pegawai. Menurut Zeithaml, indikator responsivitas mencakup merespons setiap pelanggan, kecepatan pelayanan, kecermatan petugas, dan ketepatan waktu pelayanan.¹⁰⁵
- c. Jaminan (*Assurance*): Pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan keandalan petugas dalam memberikan rasa aman kepada pegawai. Hal

¹⁰³ Cahya Agung Maulana, "Optimalisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso," 2023.

¹⁰⁴ Putra Fariz, Ramadhana, Teguh Priyo c, "Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Program E-Government," no. 2 (2020).

¹⁰⁵ Rasdiana and Riski Ramadani, "Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone," *Jurnal Administrasi Publik* 17, no. 2 (2021): 249–65, <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>.

ini penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat dipercaya dan memenuhi standar yang ditetapkan.¹⁰⁶

- d. Empati (*Empathy*): Kepedulian dan perhatian petugas terhadap kebutuhan individu pegawai. Sikap ramah dan peduli dapat membangun hubungan yang baik antara petugas layanan dan pegawai, sehingga meningkatkan kepuasan layanan.¹⁰⁷

Bukti Fisik (Tangible): Ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan kepegawaian, seperti sistem informasi manajemen kepegawaian yang terintegrasi dan fasilitas pendukung lainnya. Optimalisasi dapat dilakukan melalui penyempurnaan kapabilitas fungsi layanan, penguatan kebijakan layanan, dan perbaikan tata kelola layanan.¹⁰⁸

Dengan memperhatikan indikator-indikator dan peraturan tersebut, diharapkan pelayanan kepegawaian dapat dioptimalkan sehingga meningkatkan kepuasan dan kinerja pegawai dalam organisasi.

Hal ini sesuai Surah An-Nisa ayat 58 yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil.

¹⁰⁶ Dimas Nuraji Putra Widiyanto, “Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) Dan Layanan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah,” *Universitas Islam Sultan Agung Semarang*, 2023 hal 44.

¹⁰⁷ Dimas Nuraji Putra Widiyanto, “Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) Dan Layanan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah,” *Universitas Islam Sultan Agung Semarang*, 2023 hal 44.

¹⁰⁸ Rembangkab. (2023). Indikator layanan kepegawaian berbasis SPBE. Diakses dari <https://simpan-spbe.rembangkab.go.id>

Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”.

Optimalisasi pelayanan kepegawaian memiliki keterkaitan erat dengan nilai-nilai yang terkandung dalam Surah An-Nisa 58, yang menekankan amanah, keadilan, dan tanggung jawab. Ayat ini memerintahkan agar amanah disampaikan kepada yang berhak dan keadilan ditegakkan dalam segala keputusan. Dalam konteks pelayanan kepegawaian, amanah mencakup pengelolaan hak-hak pegawai seperti gaji, promosi, tunjangan, dan fasilitas kerja dengan integritas tinggi. Keadilan menjadi prinsip utama dalam pengambilan keputusan terkait penghargaan, promosi, atau tindakan disipliner, sehingga tidak ada pihak yang dirugikan atau diuntungkan secara tidak adil. Selain itu, penerapan sistem pelayanan yang transparan dan berbasis teknologi mencerminkan kepatuhan terhadap nilai-nilai ini, dengan memastikan proses administrasi berjalan secara objektif dan efisien. Dengan mengintegrasikan prinsip amanah dan keadilan dalam pelayanan kepegawaian, organisasi tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga membangun kepercayaan pegawai dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, sekaligus memenuhi tanggung jawab spiritual kepada Allah.

B. Evaluasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur

1. Evaluasi dari kendala faktor internal

Kendala eksternal dalam implementasi aplikasi SIASN, ternyata permasalahan juga ditemukan pada aspek internal dari aplikasi itu sendiri. Salah satu kendala utama yang cukup signifikan adalah terjadinya gangguan pada sistem ketika jumlah pengguna yang mengakses aplikasi secara bersamaan melebihi kapasitas yang tersedia. Kondisi ini menyebabkan lonjakan trafik (traffic overload) yang berdampak pada menurunnya performa aplikasi, bahkan tidak jarang menyebabkan aplikasi mengalami down atau tidak dapat diakses sementara waktu. Akibatnya, proses layanan kepegawaian yang seharusnya berjalan lancar dan efisien menjadi terhambat.

Hal ini juga seperti yang dikatakan oleh Sutabri, suatu sistem informasi yang baik harus memiliki kemampuan untuk mengolah data secara cepat, akurat, dan dapat diakses oleh penggunanya tanpa hambatan teknis yang berarti. Ketika sistem mengalami kelebihan beban, maka fungsi utamanya sebagai alat bantu dalam proses administrasi menjadi tidak optimal.¹⁰⁹ Hal ini sesuai pula dengan teori dari Laudon dan Laudon (2016), yang menyebutkan bahwa performa sistem informasi sangat bergantung pada kualitas infrastruktur teknologi informasi, termasuk kapasitas server, jaringan, dan pengelolaan trafik data. Sistem yang tidak mampu

¹⁰⁹ Tata Sutabri, *Konsep Sistem Informasi* (Penerbit Andi, 2012).

menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna akan berpotensi menghambat tujuan utama dari digitalisasi layanan.¹¹⁰

Kondisi ini tentu menjadi tantangan tersendiri bagi pihak Kementerian Agama, terutama dalam menjamin kelancaran pelayanan kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) yang membutuhkan akses cepat terhadap layanan-layanan kepegawaian. Menyadari hal tersebut, pihak Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur berupaya untuk menanggapi setiap keluhan dari para pengguna secara responsif dan profesional. Keluhan-keluhan tersebut kemudian dihimpun dan disampaikan secara berkala kepada Badan Kepegawaian Negara (BKN) selaku instansi pusat yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan dan pengembangan sistem SIASN secara nasional.

Komitmen dan koordinasi yang kuat antara instansi pengguna dan pengelola pusat aplikasi dalam rangka meningkatkan kualitas layanan digital di bidang kepegawaian. Harapannya, dengan adanya komunikasi yang intensif dan evaluasi berkelanjutan, berbagai kendala teknis yang muncul dapat segera diatasi dan tidak mengganggu proses administrasi kepegawaian di masa yang akan datang.

Upaya tersebut mencerminkan adanya bentuk continuous improvement atau perbaikan berkelanjutan yang penting dalam pengelolaan sistem informasi, sebagaimana diungkapkan oleh O'Brien dan Marakas, bahwa keberhasilan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh implementasi awalnya, tetapi juga oleh keberlanjutan proses evaluasi dan

¹¹⁰ Sugeng Prajudy, Nurul Qomariyah, and Ni Nyoman Putu Martini, "The Influence of Information Systems and Employee Competence on Service Effectiveness with Employee Performance as a Mediating Variable," *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)* 7, no. 3 (2024): 737–50.

perbaikan berdasarkan umpan balik dari pengguna. Komunikasi yang baik antara Kemenag sebagai pengguna dan BKN sebagai pengelola pusat menjadi kunci utama dalam menjaga kualitas dan stabilitas layanan digital.¹¹¹

2. Evaluasi dari kendala faktor Eksternal

Proses evaluasi terhadap kendala eksternal yang dihadapi dalam implementasi aplikasi SIASN, ditemukan bahwa salah satu permasalahan yang sering terjadi berkaitan dengan ketidaksesuaian format dokumen atau berkas yang diunggah oleh pihak pengusul. Permasalahan ini muncul ketika pengusul, baik dari unit kerja maupun individu ASN, mengajukan permohonan layanan melalui aplikasi SIASN tanpa mengikuti format standar yang telah ditentukan oleh sistem. Akibat dari ketidaksesuaian ini, sistem secara otomatis tidak dapat memproses usulan yang diajukan, sehingga alur layanan menjadi terhenti atau tertunda.

Menanggapi hal tersebut, telah diterapkan mekanisme tindak lanjut yang sistematis sebagai bagian dari upaya penyelesaian masalah. Salah satu langkah yang dilakukan adalah mengembalikan usulan yang tidak sesuai format tersebut kepada pihak pengusul. Proses pengembalian ini dilakukan secara formal oleh Person In Charge (PIC) sesuai bidang layanan masing-masing, dengan menerbitkan surat pengembalian usulan sebagai bentuk pemberitahuan resmi. Surat ini berisi penjelasan mengenai alasan

¹¹¹ Yaser Hasan Al-Mamary, Alina Shamsuddin, and Nor Aziati, "The Meaning of Management Information Systems and Its Role in Telecommunication Companies in Yemen," *American Journal of Software Engineering* 2, no. 2 (2014): 22–25.

pengembalian, serta arahan agar pengusul dapat memperbaiki dan menyesuaikan dokumen sesuai ketentuan yang berlaku.

Langkah evaluatif ini menunjukkan adanya sistem kontrol dan koreksi dalam implementasi aplikasi SIASN, yang tidak hanya berfungsi untuk mengefisiensikan proses layanan, tetapi juga untuk memastikan bahwa setiap dokumen yang masuk memenuhi standar administratif yang telah ditetapkan. Dengan demikian, diharapkan seluruh proses pelayanan kepegawaian dapat berjalan lebih tertib, akurat, dan sesuai prosedur.

Proses evaluasi terhadap kendala eksternal dalam implementasi aplikasi SIASN, sebagaimana dijelaskan, menunjukkan pentingnya adanya sistem kontrol dalam suatu sistem informasi. Ketidaksesuaian format dokumen oleh pengusul yang menyebabkan gangguan alur pelayanan merupakan contoh konkret perlunya penegakan standar operasional prosedur (SOP) yang konsisten. Dalam konteks teori sistem informasi, Stair dan Reynolds menegaskan bahwa sistem informasi yang baik harus didukung oleh prosedur yang jelas dan pengendalian terhadap data yang masuk, agar sistem dapat bekerja secara optimal dan hasil yang diperoleh dapat diandalkan.¹¹² Ketika ada deviasi terhadap prosedur tersebut, seperti dalam hal format berkas, maka proses validasi otomatis menjadi bentuk kontrol sistem untuk menjaga akurasi dan kualitas layanan.

Lebih lanjut, McLeod dan Schell menyatakan bahwa sistem informasi manajemen yang efektif harus mampu mengidentifikasi kesalahan input

¹¹² R Stair and G Reynolds, "Principles of Information System, Tenth Edition" (Nelson Education, Boston, 2012).

sejak awal agar proses bisnis tidak terganggu.¹¹³ Dalam hal ini, pengembalian usulan yang tidak sesuai format merupakan bentuk dari error handling dan feedback mechanism, yang berperan penting dalam menjaga efisiensi serta meningkatkan literasi pengguna terhadap sistem.

Dari sisi administrasi publik, menurut Dwiyanto , pelayanan yang berkualitas harus memenuhi tiga prinsip utama, yaitu responsivitas, akuntabilitas, dan standarisasi. Implementasi sistem pengembalian usulan secara formal oleh PIC mencerminkan prinsip tersebut, di mana terdapat pertanggungjawaban atas setiap keputusan serta pemberian arahan yang jelas kepada pengguna agar dapat memperbaiki kesalahan administratif mereka.¹¹⁴

Selain itu, dalam hadits Nabi Muhammad SAW juga disebutkan:

إِذَا يُحِبَّ تَعَالَى اللَّهُ إِنَّ: وَسَلَّمَ عَلَيْهِ اللَّهُ صَلَّى اللَّهُ رَسُولُ قَالَ: قَالَتْ عَنْهَا اللَّهُ رَضِيَ عَائِشَةَ عَنْ (والبيهقي الطبري رواه) يُتَقَنُّ أَنْ عَمَلًا أَحَدُكُمْ عَمِلَ

Artinya : *"Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila mengerjakan suatu pekerjaan, ia menyelesaikannya dengan itqan (profesional dan sempurna)".*¹¹⁵

Konsep itqan (profesionalisme dan kesempurnaan dalam bekerja) sangat relevan dalam konteks ini. Pengelolaan SIASN melalui evaluasi

¹¹³ Raymond McLeod and George P Schell, *Management Information Systems*, vol. 10 (Pearson/Prentice Hall Upper Saddle River, NJ, USA, 2007).

¹¹⁴ Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi* (UGM press, 2018).

¹¹⁵ (HR. Thabrani, No: 891, Baihaqi, No: 334). Di akses dari website NU Online pada 05 Juni pukul 10.09 WIB

berkas yang sistematis dan pemantauan kendala eksternal merupakan bentuk dari upaya menuju profesionalisme dalam pelayanan publik.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Implementasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur

- a. Proses implementasi

Proses implementasi SIASN di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dilakukan melalui beberapa tahapan utama, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pada tahap perencanaan, dilakukan identifikasi layanan yang akan terdigitalisasi, kesiapan infrastruktur, serta penunjukan *Person In Charge (PIC)* di setiap layanan kepegawaian. Tahap pelaksanaan ditandai dengan pengalihan layanan administrasi ke sistem digital SIASN, seperti pengajuan kenaikan pangkat, peremajaan SK, pemberhentian, dan peninjauan masa kerja. ASN mulai menggunakan aplikasi secara mandiri dengan pendampingan dan panduan teknis. Tahap evaluasi dilakukan dengan mengidentifikasi apa faktor kendala dan penghambat pada SIASN yakni seperti gangguan server dan kesalahan menginput format atau dokumen.

Proses implementasi SIASN di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dilakukan secara menyeluruh, di mana seluruh proses administrasi kepegawaian yang sebelumnya menggunakan sistem manual berbasis dokumen fisik, kini sepenuhnya dialihkan ke sistem digital. Transformasi ini memungkinkan pengelolaan

data kepegawaian menjadi lebih cepat, efisien, dan akurat, sehingga mendukung percepatan pelayanan kepada ASN.

b. Optimalisasi aplikasi SIASN

Optimalisasi aplikasi SIASN di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dilakukan melalui penguatan struktur layanan digital dan peningkatan kualitas pengelolaan kepegawaian. Salah satu langkah utama adalah penunjukan *Person In Charge (PIC)* di setiap jenis layanan, seperti Kenaikan Pangkat, Peremajaan, Pemberhentian, dan PG/PMK. Penempatan *PIC* ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pengajuan ASN dipantau, diverifikasi, dan diproses dengan cepat serta tepat sasaran.

Optimalisasi dilakukan melalui penggunaan petunjuk teknis (juknis) dan modul pelatihan yang mudah diakses dan dipahami oleh ASN. Hal ini mempermudah pengguna dalam mengoperasikan sistem secara mandiri tanpa harus bergantung penuh kepada admin pusat. Sistem paperless yang diterapkan dalam SIASN juga mempercepat alur pelayanan kepegawaian, mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik, serta mendorong efisiensi kerja dan transparansi proses.

Upaya optimalisasi juga melibatkan perbaikan berkelanjutan terhadap kendala teknis, seperti penyesuaian format dokumen dan peningkatan kapasitas server. Koordinasi antara pengguna dan *PIC* dilakukan secara aktif, sehingga pengajuan yang tertunda dapat segera ditindaklanjuti. Dengan strategi ini, SIASN tidak hanya menjadi alat bantu administrasi, tetapi juga membentuk budaya kerja digital yang

lebih terintegrasi, responsif, dan profesional di lingkungan Kanwil Kemenag Jawa Timur.

2. Evaluasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur

a. Evaluasi kendala faktor internal

Evaluasi terhadap faktor internal mengungkapkan bahwa kendala utama yang sering muncul adalah gangguan teknis pada aplikasi, terutama ketika terjadi lonjakan pengguna yang mengakibatkan sistem menjadi lambat atau bahkan down. Hal ini menghambat kelancaran proses administrasi dan pelayanan. Oleh karena itu, perlu adanya pengelolaan *traffic* yang lebih baik dan koordinasi dengan pihak pengelola pusat aplikasi agar gangguan tersebut dapat diminimalisasi.

b. Evaluasi kendala faktor eksternal

Pada faktor eksternal, kendala yang dihadapi terkait dengan ketidaksesuaian dokumen atau berkas yang diajukan oleh pengguna aplikasi. Dokumen yang tidak memenuhi format atau persyaratan yang telah ditentukan menyebabkan proses pengajuan tertunda karena harus dikembalikan untuk diperbaiki. Untuk mengatasi hal ini, perlu adanya peningkatan sosialisasi dan panduan yang jelas bagi pengguna agar dapat memahami persyaratan dan prosedur pengajuan secara tepat.

3. Relevansi SIASN dengan Dunia Pendidikan

Implementasi SIASN tidak hanya berdampak pada peningkatan efisiensi pelayanan kepegawaian, tetapi juga memiliki relevansi strategis dengan dunia pendidikan. Hal ini dapat dilihat dari fungsinya dalam

mendukung pengelolaan data guru ASN yang bertugas di satuan pendidikan di bawah naungan Kementerian Agama. Dengan sistem yang terintegrasi dan terdigitalisasi, SIASN memudahkan proses administrasi kepegawaian guru, seperti kenaikan pangkat, mutasi, dan pensiun. Selain itu, data yang tersaji secara akurat dan real-time dapat dijadikan acuan dalam pengambilan kebijakan pendidikan yang lebih tepat sasaran. Oleh karena itu, SIASN dapat menjadi salah satu solusi dalam meningkatkan tata kelola pendidikan, khususnya dalam aspek manajemen SDM tenaga pendidik.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan saat meneiliti implementasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur yang telah disimpulkan oleh peneliti, berikut saran-saran dari peneliti yang dapat disampaikan.

1. Bagi kemenag jawa timur Berdasarkan hasil penelitian tentang implementasi aplikasi SIASN dalam optimalisasi pelayanan kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, peneliti menyampaikan saran-saran untuk perbaikan ke depan.

Pertama, meskipun aplikasi SIASN telah berjalan cukup baik, masih terdapat kendala eksternal seperti ketidaksesuaian format berkas dari pengusul. Untuk itu, disarankan agar Kemenag Jatim memperbarui modul penggunaan agar lebih mudah dipahami dan menyediakan video panduan yang menjelaskan prosedur penggunaan serta dokumen yang diperlukan, guna meminimalkan kesalahan.

Kedua, terkait kendala internal berupa tingginya *traffic* akses yang menyebabkan aplikasi *down*, Kemenag disarankan berkoordinasi dengan BKN untuk menyusun jadwal akses periodik antarinstansi. Hal ini bertujuan agar trafik aplikasi lebih teratur dan pelayanan tetap berjalan lancar.

2. Bagi pihak peneliti selanjutnya yang hendak melaksanakan penelitian mengenai implementasi SIASN untuk optimalisasi pelayanan kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur dapat meningkatkan lagi ketelitian baik dalam segi kelengkapan data yang didapat dari kemenag jatim.

DAFTAR PUSTAKA

- Adistya, Della. "Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Aparatur (SIAP) Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Kepegawaian Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bekasi," 2024.
- Al-Mamary, Yaser Hasan, Alina Shamsuddin, and Nor Aziati. "The Meaning of Management Information Systems and Its Role in Telecommunication Companies in Yemen." *American Journal of Software Engineering* 2, no. 2 (2014): 22–25.
- Andina Charty Seti. "Implementasi Sistem Informasi Catatan Kinerja (SI CANTIK) Dalam Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM)," 2023.
- Angga Teguh Prastyo. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Manajemen Pendidikan Islam*. Edited by Bayu Tara Wijaya. Malang: Ediide Infografika, 2022. <http://repository.uinmalang.ac.id/18238/>.
- Arikunto, Suharsimi. "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi 4)," hal 250. Jakarta: Rineka Cipta, 2016.
- Asy-Syaqawi, Syaikh Amin bin Abdullah. "Tafsir Surat Al-Insyirah," 2014, 1–9.
- Badan Kepegawaian Negara. "Peraturan Bkn Tentang Siasn," no. September (2023).
- "Buku Profil Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur," hal 7-8, 2021.
- Choiri, Umar Sidiq dan Moh. Miftachul. "Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan," hal 94. Ponorogo: Nata Karya, 2019.
- Dewi Amalia. "Implementasi Usul Kenaikan Pangkat Melalui Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) Di Kota Serang." *Civil Service Journal* 16, no. 2 (2023): 1–8. <https://doi.org/10.61133/pns.v16i2.385>.
- Dwiyanto, Agus. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. UGM press, 2018.
- Effendy, Erwan, Elsa Adelia Siregar, Putri Chairina Fitri, and Ibnu Alif Syahbana Damanik. "Mengenal Sistem Informasi Manajemen Dakwah (Pengertian Sistem, Karakteristik Sistem)." In *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 5:hal 4343, 2023.
- FAKHRUDDIN, ERWIN, UMAR UMAR, and IMAM YULIADI. "Efektivitas Penerapan Siasn Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumbawa Barat." *Ganec Swara* 17, no. 4 (2023): 1430. <https://doi.org/10.35327/gara.v17i4.626>.
- Faridah, Faridah, May Vitha Rahmadhani, Yoeliastuti Yoeliastuti, Yunita Indriany, and Nika Sintesa. "Pemanfaatan Teknologi Perkantoran Dalam Meningkatkan

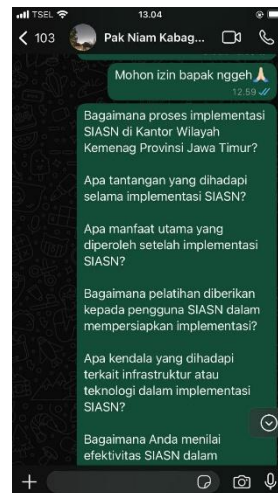
- Ketrampilan Siswa Smk Pgri 1 Jakarta Timur.” *Jurnal Abdimas Plj* 3, no. 2 (2023): hal 89. <https://doi.org/10.34127/japlj.v3i2.1004>.
- Fariz, Ramadhana, Putra, Teguh Priyo Sadono, and M Kendry Widiyanto. “Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Program E-Government,” no. 2 (2020).
- Gunawan, Imam. “Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik,” hal 219. Bumi Aksara, 2022.
- Hariyanto, Slamet. “Sistem Informasi Manajemen.” *Sistem Informasi Manajemen* 9, no. 1 (2018): hal 83. <https://jurnal-unita.org/index.php/publiciana/article/viewFile/75/69>.
- Haryoko, Sapto, Bahartiar, and Fajar Arwadi. “Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis).” In *Universitas Negeri Makassar Gedung Perpustakaan Lt. 1 Kampus UNM Gunungsari*, hal 122., 2020.
- Hefniy, Refi Najma Fairus. “Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepegawaian.” In *Al-Tanzim : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3:hal 176, 2019. <https://ejournal.unuja.ac.id/index.php/al-tanzim>.
- Hikmawati, Fenti. “Metodologi Penelitian.” In *Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDT)*, Hal 83. Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2020.
- Ibrahim. “Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitaif.” In *Journal Equilibrium*, Hal 71, 2015.
- Indonesia, Pemerintah Republik. “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2019,” 2019.
- Irianto, Heru, Bagus Ananda Kurniawan, and Anita Mulyono. “Optimalisasi Pelayanan Untuk Mewujudkan Good Governance Di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.” *Jurnal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi* 9, no. 1 (2022): 32–40. <https://doi.org/10.55499/intelektual.v9i1.67>.
- Isnawati. “Visi Dan Misi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur,” n.d. <https://jatim.kemenag.go.id/artikel/43023/visi-dan-misi-kementerian-agama-tahun-20202024%0A>Diakses tanggal 4 Desember 2024.
- Jelvita, Fedila. “Mengenai Sistem Informasi Manajemen.” *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* 5 (2023): hal 5.
- Kakanwil. “SK Kepala Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Nomor 900 Tahun 2024 Tentang Penetapan Penyesuaian Sistem Kerja Dan Tim Kerja Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur’,” hal 6, n.d.
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, Johnny Saldana. “Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook,” 3rd ed., hal 12-14. USA: Sage, 2014.
- Maulana, Cahya Agung. “Optimalisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso,” 2023.

- McLeod, Raymond, and George P Schell. *Management Information Systems*. Vol. 10. Pearson/Prentice Hall Upper Saddle River, NJ, USA, 2007.
- Moleong, Lexy J. “Metodologi Penelitian Kualitatif,” hal 4. Bandung: PT Remaja Rosdakarya., 2010.
- . “Metodologi Penelitian Kualitatif / Penulis, Prof. DR. Lexy J. Moleong, M.A.” In *Bandung : PT Remaja Rosdakarya*, hal 157, 2018.
- Muhajir, Noeng. “Metodologi Penelitian Kualitatif,” hal 104. Yogyakarta: Rake Sarasin, 1996.
- Nugroho, Afzil Ramadian & fajar. “Sistem Infoormasi Manajemen Strategi Optimalisasi Pertumbuhan Organisasi Melalui Inovasi.” In *Mega Press Nusantara*, Hal 3, 2024.
- Patton, Muchael Quinn. “Qualitative Research and Evaluation Methods (3rd Ed.).” In *Thousand Oaks, CA: Sage.*, Hal 15, 2002.
- Pemerintah Pusat. “Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.” *Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia*, 2018, 110.
- Prajudy, Sugeng, Nurul Qomariyah, and Ni Nyoman Putu Martini. “The Influence of Information Systems and Employee Competence on Service Effectiveness with Employee Performance as a Mediating Variable.” *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)* 7, no. 3 (2024): 737–50.
- Pratama, I Putu Agus Eka. “Sistem Informasi Dan Implementasinya : Teori & Konsep Sistem Informasi Disertai Berbagai Contoh Praktiknya Menggunakan Perangkat Lunak Open Source,” 2014.
- Rahmadi. “Pengantar Metodologi Penelitian.” In *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, edited by Syahrani, 44:Hal 85. Banjarmasin, Kalimantan Selatan: Antasari Press, 2011. [https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN.pdf](https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR%20METODOLOGI%20PENELITIAN.pdf).
- Rasdiana, and Riski Ramadani. “Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.” *Jurnal Administrasi Publik* 17, no. 2 (2021): 249–65. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>.
- Republik Indonesia. “Undang-Undang Republik Indonesia No.5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara,” 2014.
- Stair, R, and G Reynolds. “Principles of Information System, Tenth Edition.” Nelsol Education, Boston, 2012.
- Sugiono. “METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D,” hal 145-146. Bandung: ALFABETA, CV., 2013.
- Sutabri, Tata. *Konsep Sistem Informasi*. Penerbit Andi, 2012.

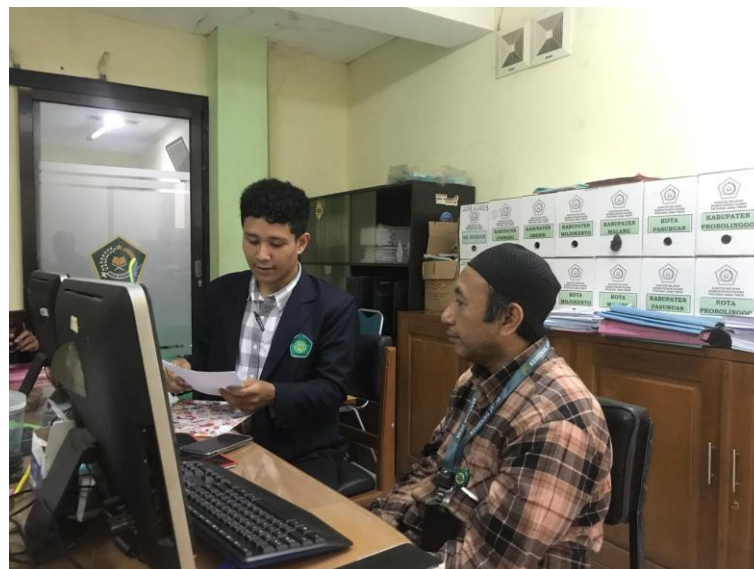
- Syafa Kamila Ardyaputri, Darmeinis. “Peran Aplikasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) Layanan SKK Dalam Mendukung Efisiensi Operasional Direktorat Status Dan Kedudukan Kepegawaian Di Badan Kepegawaian Negara (BKN)” 2, no. 3 (2024).
- Taufiq, Muhammad. “Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) Dalam Peningkatan Pelayanan Kenaikan Pangkat Di Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Bontang,” 2023, hal 6.
- Tukino, Tukino. “Perancangan Sistem Informasi Pelaporan Gangguan Dan Restitusi Pelanggan Internet Corporate Berbasis Web (Studi Kasus Di PT. Indosat Mega Media West Regional).” In *Jurnal Ilmiah Informatika*, 6:hal 2, 2018. <https://doi.org/10.33884/jif.v6i01.324>.
- Ully, Rayyan. “Memanfaatkan Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Daerah.” *Jurnal Intelek Cendekiawan Nusantara* 1 (2024): hal 4200.
- Widiyanto, Dimas Nuraji Putra. “Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) Dan Layanan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.” *Tugas Akhir Program Sarjana Universitas Islam Sultan Agung Semarang*, 2023.

LAMPIRAN

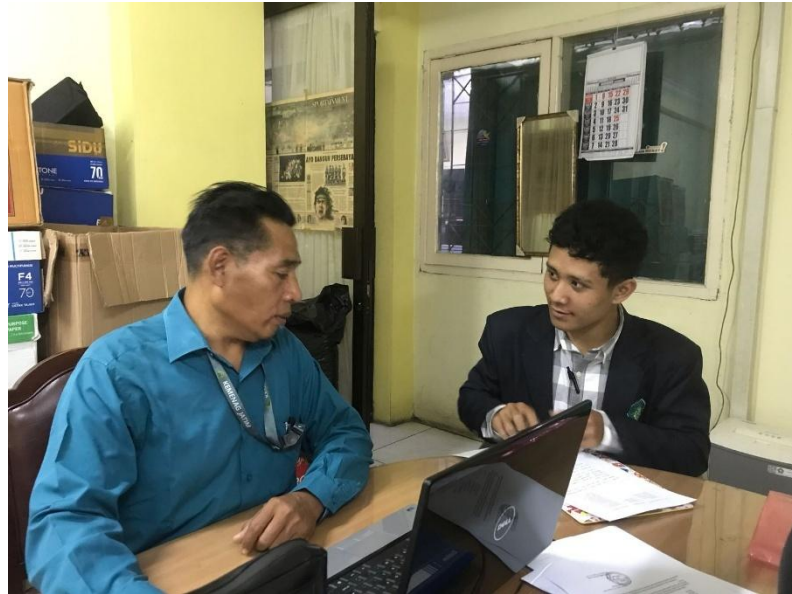
A. Wawancara dengan bapak Samsun Ni'am kepala bagian kepegawaian



B. Wawancara dengan bapak Achmad Subhan PIC SIASN



C. Wawancara dengan bapak Salam ASN KEMENAG Jawa Timur



D. Wawancara dengan bapak Umar ASN Kemenag Jawa timur



E. Surat Jawaban Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR
 Jalan Raya Sandora Juanda Nomor 26 Sidoarjo 61253
 Telepon (031) 5686014; PISIP Center 08113018113
 Website: www.jatim.kemenag.go.id; E-mail: kamwiljatim@kemenag.go.id

Nomor : B-1382/Kw.13.01/KP.01.1/03/2025 12 Maret 2025
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Permohonan Ijin Penelitian
 An.Muchammad Imawan Sabillillah Putra Ruisdi

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
 Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
 Jawa Timur

Memperhatikan Surat Saudara Nomor : 114/Un.03.1/TL.00.1/01/2025 tanggal 13 Januari 2025, hal permohonan Ijin Kerja Praktik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, atas nama :

NO	NAMA	NIM / PRODI	JUDUL SKRIPSI
1	Muchammad Imawan Sabillillah Putra Ruisdi	210106110099 Manajemen Pendidikan Islam (MPI)	Implementasi SIASN Untuk Optimalisasi Pelayanan Kepegawaian di kantor wilayah kementerian agama provinsi jawa timur januari 2025- maret 2025 (3bulan)

Dengan hormat kami sampaikan bahwa pada dasarnya tidak keberatan / menyetujui permohonan dimaksud dengan persyaratan mematuhi peraturan dan tata tertib pada instansi kami.

Demikian atas perkenan dan perhatiannya disampaikan terima kasih.

a.n. Kepala Kantor Wilayah
Kepala Bagian Tata Usaha



Syaikhul Hadi

Tembusan
Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Besar Sertifikasi Elektronik (BSSE), Badan Siber dan Sandi Negara

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama : Muchammad Imawan Sabilillah Putra Ruisdi
 NIM : 210106110099
 TTL : Mojokerto, 18 Mei 2003
 Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
 Tahun Masuk : 2021
 Alamat : Jl. Pendidikan, Pulowetan, Pulorejo, Kec.
 Prajurit Kulon, Kota Mojokerto.
E-mail : 210106110099@student.uin-malang.ac.id
 Pendidikan :

- RA Sunan Kalijogo
- MI Sunan Kalijogo
- SMP Islam Plus Al-Azhar
- MA Fattah Hasyim
- Program Sarjana MPI UIN Maulana
 Malik Ibrahim Malang