

**EVALUASI SISTEM LAYANAN TERPADU TRANSFORMASI DIGITAL
DALAM PENINGKATAN TRANSPARANSI LAYANAN PUBLIK
DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

**OLEH
ANISA LUTFI RAHMADIYA
NIM. 220106110006**



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

2026

**EVALUASI SISTEM LAYANAN TERPADU TRANSFORMASI DIGITAL
DALAM PENINGKATAN TRANSPARANSI LAYANAN PUBLIK
DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

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

**Oleh
Anisa Lutfi Rahmadiya
NIM. 220106110006**



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

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul **“Evaluasi Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam Peningkatan Transparansi Layanan Publik di Kementerian Agama Kabupaten Malang”** oleh **Anisa Lutfi Rahmadiya** ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan ke sidang ujian pada tanggal **11 Mei 2026**.

Pembimbing,



Dr. Sutrisno, M.Pd
NIP. 19650403 199503 1 002

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam,



Ulfa Muhayani, M.PP., Ph.D
NIP. 19790602 201503 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Evaluasi Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam Peningkatan Transparansi Layanan Publik di Kementerian Agama Kabupaten Malang” oleh Anisa Lutfi Rahmadiya telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 10 Juni 2026.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Penguji Utama
Dr. H. Mulyono, MA
NIP. 196606262005011003

:

Penguji
Prayudi Lestantyo, M.Kom
NIP. 198612282020121002

:

Sekretaris
Dr. Sutrisno, M.Pd
NIP. 196504031995031002

:

Dosen Pembimbing
Dr. Sutrisno, M.Pd
NIP. 196504031995031002

:

Mengesahkan,

Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



Prof. Dr. H. Muhammad Walid, MA.
NIP. 197308232000031002

NOTA DINAS PEMBIMBING

Dr. Sutrisno, M.Pd

Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi Anisa Lutfi Rahmadiya

Malang, 11 Mei 2026

Lamp : 3 (tiga) 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 : Anisa Lutfi Rahmadiya

NIM : 220106110006

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Judul Skripsi : Evaluasi Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam
Peningkatan Transparansi Layanan Publik di Kementerian
Agama Kabupaten Malang

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

Wassalamu`alaikum Wr. Wb

Dosen Pembimbing



Dr. Sutrisno, M.Pd
NIP. 19650403 199503 1 002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anisa Lutfi Rahmadiya

NIM : 220106110006

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Judul Skripsi : Evaluasi Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam Peningkatan Transparansi Layanan Publik di Kementerian Agama Kabupaten Malang

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri, bukan plagiasi dari karya yang telah ditulis atau diterbitkan orang lain. Adapun pendapat atau temuan orang lain dalam tugas akhir/skripsi/tesis/disertasi ini dikutip atau dirujuk sesuai kode etik penulisan karya ilmiah dan dicantumkan dalam daftar rujukan. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi ini terdapat unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

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

Malang, 11 Mei 2026

Yang membuat pernyataan



Anisa Lutfi Rahmadiya
NIM. 220106110006

LEMBAR MOTTO

فَمَنْ يَّعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ﴿٧﴾ وَمَنْ يَّعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ ﴿٨﴾¹

Artinya: “(7) Siapa yang mengerjakan kebaikan seberat zarah, dia akan melihat (balasan)-nya (8) Siapa yang mengerjakan kejahatan seberat zarah, dia akan melihat (balasan)-nya.”

(QS. Az-Zalzalah: 7-8)

¹ Qur`an Kemenag 2019

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan penuh rasa syukur atas segala berkah dan rahmat-Nya yang menyertai peneliti untuk bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Tiada lembar yang paling indah dalam karya ini kecuali lembar persembahan. Dengan kerendahan hati, peneliti persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua peneliti, Ayah Huri dan Ibu Riwayati. Dua orang yang sangat berjasa dalam kehidupan peneliti, yang selalu mengusahakan untuk putri pertamanya ini dalam menempuh pendidikan setinggi-tingginya meskipun mereka hanya menempuh pendidikan sampai tahap dasar. Terima kasih atas setiap tetes keringat dan kerja keras yang telah ditukarkan menjadi sebuah nafkah demi anaknya sampai di titik ini. Terima kasih tanpa batas atas segala doa, dan dukungan yang selalu diberikan sebagai sumber kekuatan peneliti untuk menjadi seorang berpendidikan.
2. Adik dan sepupu peneliti, Adinda Isnaini dan Aisyah Kanaya Putri. Terima kasih atas kehadiran kalian yang selalu menemani dalam setiap proses peneliti. Terima kasih atas tawa, kebersamaan, serta hal-hal sederhana yang mampu mengurangi lelah dan menjadi penyemangat di tengah perjalanan ini.
3. Sahabat-sahabat seperjuangan. Vina, Galuh, Adelia, Zahira, Fitriya, Miftah, Firda, Fahmi, Nimas, Naufal, Dela, Aini, dan Fatimatus. Terima kasih telah hadir sebagai teman bertumbuh, berbagi lelah, dan saling menguatkan dalam perjalanan panjang ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam Peningkatan Transparansi Layanan Publik di Kementerian Agama Kabupaten Malang” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1) pada Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Penulisan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Ilfi Nur Diana, M.Si selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang beserta seluruh staf.
2. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Walid, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan.
3. Ibu Ulfa Muhayani, M.PP., Ph.D selaku Kepala Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan.
4. Bapak Prayudi Lestyanto, M.Kom selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan.
5. Bapak Dr. H. Mulyono, MA selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan akademik serta motivasi selama masa perkuliahan.
6. Bapak Dr. Sutrisno, M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh perhatian dan kesabaran telah membimbing, memberikan arahan, serta dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak/Ibu dosen Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan yang banyak memberikan wawasan serta pengetahuan ilmu selama ini.
8. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, khususnya pada bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan seluruh staf yang telah memberikan izin, kesempatan, dan dukungan kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian.
9. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2022 yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Malang, 11 Mei 2026

Penulis,



Anisa Lutfi Rahmadiya
NIM. 220106110006

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
LEMBAR MOTTO	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT.....	xvii
الملخص	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Orisinalitas Penelitian	8
F. Definisi Istilah	13
G. Sistematika Penulisan	14

BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Sistem Informasi Manajemen.....	15
B. Aplikasi Layanan Terpadu Transformasi Digital	21
C. Transparansi	23
D. Layanan Publik.....	25
E. Evaluasi Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Transparansi Layanan Publik Menurut Perspektif Islam	28
F. Kerangka Berpikir	31
BAB III	32
METODE PENELITIAN.....	32
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	32
B. Lokasi Penelitian	33
C. Kehadiran Peneliti	33
D. Subjek Penelitian	33
E. Data dan Sumber Data	35
F. Instrumen Penelitian	36
G. Teknik Pengumpulan Data	37
H. Pengecekan Keabsahan Data	38
I. Analisis Data.....	40
J. Prosedur Penelitian	41
BAB IV	43
PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN	43
A. Paparan Data.....	43
1. Profil Kementerian. Agama Kabupaten Malang	43
2. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Malang	43

3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Malang	44
4. Data Instansi Pendidikan Naungan Kementerian Agama Kabupaten Malang	45
B. Hasil Penelitian.....	47
1. Penerapan Sistem .Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam Peningkatan Transparansi Layanan Publik di Bidang Pendidikan Kementerian Agama Kabupaten Malang.....	47
2. Evaluasi penerapan sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam peningkatan transparansi layanan publik di bidang pendidikan Kementerian Agama Kabupaten Malang	64
BAB V.....	78
PEMBAHASAN	78
A. Penerapan Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam Peningkatan Transparansi Layanan Publik di Bidang Pendidikan Kementerian Agama Kabupaten Malang.....	78
B. Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam Peningkatan Transparansi Layanan Publik di Bidang Pendidikan Kementerian Agama Kabupaten Malang.....	81
C. Bagan Hasil Penelitian.....	90
BAB VI	92
PENUTUP.....	92
DAFTAR PUSTAKA	94
Lampiran	100
BIODATA PENELITI	109

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Orisinalitas Penelitian	11
Tabel 4. 1 Data Instansi Pendidikan.....	45
Tabel 4. 2 Daftar layanan <i>offline</i>	51
Tabel 4. 3 Daftar layanan <i>online</i>	55
Tabel 4. 4 Temuan Penelitian	76

DAFTAR BAGAN

Bagan 3. 1 Kerangka Berpikir.....	31
Bagan 4. 1 Struktur Organisasi	44
Bagan 4. 2 Alur Layanan	63
Bagan 5. 1 Hasil Penelitian	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Contoh SOP Layanan Sebelum Digital	48
Gambar 4. 2 Halaman Registrasi	52
Gambar 4. 3 Halaman <i>Login</i>	52
Gambar 4. 4 Halaman Pilihan Layanan	54
Gambar 4. 5 Halaman Jenis-Jenis Layanan di Bidang Pendidikan.....	55
Gambar 4. 6 Halaman Pengajuan Dokumen	57
Gambar 4. 7 Halaman Verifikasi	59
Gambar 4. 8 Contoh Surat Rekomendasi dari Bidang Pendidikan	61
Gambar 4. 9 Tampilan Monitoring dan Arsip Pengajuan Layanan	62
Gambar 4. 10 Halaman <i>Check</i> Status Pengajuan	67
Gambar 4. 11 Halaman Autentikasi bagi Admin	70
Gambar 4. 12 Halaman Autentikasi bagi Pengguna	70
Gambar 4. 13 Hasil <i>Survey</i> Kualitas Layanan Sistem.....	75
Gambar 4. 14 Ulasan Pengguna	75

ABSTRAK

Rahmadiya, Anisa Lutfi. 2026. “*Evaluasi Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital Dalam Peningkatan Transparansi Layanan Publik Di Kementerian Agama Kabupaten Malang.*” Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing Skripsi: Dr. Sutrisno, M.Pd

Kata Kunci: Evaluasi Sistem, Transparansi, Layanan Publik

Pelayanan publik yang ideal menuntut adanya efisiensi, keterbukaan, dan kepastian, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Perkembangan teknologi mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi digital melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan publik yang efektif, transparan, dan akuntabel. Salah satu implementasinya dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Malang melalui Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital.

Penelitian ini berfokus pada: (1) Penerapan sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam peningkatan transparansi layanan publik di bidang pendidikan Kementerian Agama Kabupaten Malang. (2) Evaluasi penerapan sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam peningkatan transparansi layanan publik di bidang pendidikan Kementerian Agama Kabupaten Malang. Penelitian ini bertujuan untuk : (1) Mendeskripsikan penerapan sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam peningkatan transparansi layanan publik di bidang pendidikan Kementerian Agama Kabupaten Malang. (2) Mendeskripsikan evaluasi penerapan sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam peningkatan transparansi layanan publik di bidang pendidikan Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data diolah dengan menggunakan model analisis dari Miles, Huberman, dan Saldana yang terdiri dari pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Keabsahan data diuji melalui uji kredibilitas dengan teknik triangulasi sumber dan teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1). Kementerian Agama Kabupaten Malang menerapkan pendekatan *hybrid service* melalui kombinasi layanan *online* dan *offline* sesuai kebutuhan layanan, serta memiliki alur pelayanan yang terstruktur sesuai SOP yang mendukung kejelasan dan kepastian pelayanan. (2) Hasil evaluasi menunjukkan sistem telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat keterbatasan pada fitur pencarian data dan fitur komunikasi. Selain itu, sistem mampu mewujudkan transparansi layanan melalui keterbukaan informasi dan pelacakan layanan secara *real-time*, serta menunjukkan keselarasan persepsi antara petugas dan pengguna terhadap kualitas layanan.

ABSTRACT

Rahmadiya, Anisa Lutfi. 2026. "Evaluation of the Integrated Service System for Digital Transformation in Enhancing Public Service Transparency at the Ministry of Religious Affairs in Malang Regency." Undergraduate Thesis, Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University of Malang. Supervisor: Dr. Sutrisno, M.Pd

Keywords: *System Evaluation, Transparency, Public Service*

Ideal public service requires efficiency, openness, and certainty, as mandated by Law No. 25 of 2009 on Public Service. Technological advancements have driven the government to undertake digital transformation through the Electronic-Based Government System (SPBE) policy, as an effort to improve the quality of public services to be effective, transparent, and accountable. One such implementation is carried out by the Ministry of Religious Affairs of Malang Regency through the Integrated Digital Transformation Service System.

This research focuses on: (1) The implementation of the Integrated Digital Transformation Service System in improving the transparency of public services in the education sector of the Ministry of Religious Affairs of Malang Regency. (2) An evaluation of the implementation of the Integrated Digital Transformation Service System in improving the transparency of public services in the education sector of the Ministry of Religious Affairs of Malang Regency. This research aims to determine: (1) The implementation of the Integrated Digital Transformation Service System in improving the transparency of public services in the education sector of the Ministry of Religious Affairs of Malang Regency. (2) An evaluation of the implementation of the Integrated Digital Transformation Service System in improving the transparency of public services in the education sector of the Ministry of Religious Affairs of Malang Regency.

The research method used a qualitative approach with data collection techniques including interviews, observation, and documentation. Data were analyzed using the Miles, Huberman, and Saldana model, which consists of data collection, data simplification, data presentation, and drawing conclusions/verification. Data validity was tested through a credibility test using the technique.

The results of this research are: (1) The Ministry of Religious Affairs of Malang Regency implements a hybrid service approach through a combination of online and offline services tailored to service needs, and has a structured service workflow in accordance with standard operating procedures (SOPs) that support clarity and certainty in service delivery. (2) Evaluation results indicate that the system is functioning well, though there are still limitations in the data search and communication features. Furthermore, the system is able to ensure service transparency through information disclosure and real-time service tracking, and demonstrates alignment in perceptions between staff and users regarding service quality..

المخلص

رحمديا، النساء لطف. (٢٠٢٦). "تقييم نظام الخدمات المتكاملة للتحويل الرقمي في تعزيز شفافية الخدمات العامة بوزارة الشؤون الدينية في مقاطعة مالانج"، رسالة جامعية. قسم إدارة التربية السالمية، كلية علوم التربية والتدريس الجامعة السالمية الحكومية مولانا مالك إبراهيم مالنغ. مشرف الرسالة: الدكتور سوتريسنو الماجستير.

الكلمات المفتاحية: تقييم النظام، الشفافية، الخدمات العام

تتطلب الخدمات العامة المثالية الكفاءة والشفافية واليقين، على النحو المنصوص عليه في القانون رقم ٢٥ لعام ٢٠٠٩ بشأن الخدمات العامة. وقد دفع تطور التكنولوجيا الحكومة إلى إجراء تحول رقمي من خلال سياسة نظام الحكم الإلكتروني (SPBE)، في محاولة لتحسين جودة الخدمات العامة لتكون فعالة وشفافة وخاضعة للمساءلة. وقد تم تنفيذ أحد جوانب هذه السياسة من قبل وزارة الشؤون الدينية في مقاطعة مالانج من خلال نظام الخدمات المتكاملة للتحويل الرقمي.

تركز هذا البحث على: (١) تطبيق نظام الخدمات المتكاملة للتحويل الرقمي في تعزيز شفافية الخدمات العامة في مجال التعليم بوزارة الشؤون الدينية بمقاطعة مالانج. (٢) تقييم تطبيق نظام الخدمات المتكاملة للتحويل الرقمي في تعزيز شفافية الخدمات العامة في مجال التعليم بوزارة الشؤون الدينية بمقاطعة مالانج. يهدف هذا البحث إلى معرفة: (١) تطبيق نظام الخدمات المتكاملة للتحويل الرقمي في تعزيز شفافية الخدمات العامة في مجال التعليم بوزارة الشؤون الدينية بمقاطعة مالانج. (٢) تقييم تطبيق نظام الخدمات المتكاملة للتحويل الرقمي في تعزيز شفافية الخدمات العامة في مجال التعليم بوزارة الشؤون الدينية بمقاطعة مالانج. استخدمت الدراسة المنهجية النوعية مع تقنيات جمع البيانات من خلال المقابلات والملاحظة والتوثيق. تمت معالجة البيانات باستخدام نموذج التحليل الذي وضعه مايلز وهوبيرمان وسالدانا، والذي يتألف من جمع البيانات وتبسيطها، وعرضها واستخلاص النتائج/التحقق منها. تم اختبار صحة البيانات من خلال اختبار المصادقية باستخدام تقنية تثليث المصادر والتقنيات

أظهرت نتائج البحث ما يلي: (١) تطبق وزارة الشؤون الدينية في مقاطعة مالانج نهج الخدمة المختلطة من خلال الجمع بين الخدمات عبر الإنترنت والخدمات التقليدية وفقاً لاحتياجات الخدمة، كما أن لديها مساراً منظماً للخدمة يتوافق مع إجراءات التشغيل القياسية (SOP) التي تدعم وضوح الخدمة وضمانها. (٢) أظهرت نتائج التقييم أن النظام يعمل بشكل جيد، ولكن لا تزال هناك بعض القيود في ميزات البحث عن البيانات وميزات الاتصال. بالإضافة إلى ذلك، تمكن النظام من تحقيق شفافية الخدمة من خلال إتاحة المعلومات وتتبع الخدمة في الوقت الفعلي، كما أظهر توافقاً في التصورات بين الموظفين والمستخدمين بشأن جودة الخدمة.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama 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

أ و = aw

أ و = û

أ ي = ay

إ ي = î

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Setiap masyarakat berhak atas pelayanan administrasi yang efisien, sederhana, dan terbuka dalam kehidupan sehari-hari. Hal tersebut tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menekankan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik wajib menjamin adanya kepastian hukum, keterbukaan informasi, serta kualitas layanan yang dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Namun dalam praktiknya, proses layanan yang tersedia sangat rumit dan tidak ada kepastian mengenai durasi penyelesaian dan harga sehingga mereka mencari alternatif lain dengan memberi uang tambahan.² Ketentuan ini menjadi dasar utama bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sebagai upaya memperkuat implementasi pelayanan publik yang berkualitas tersebut, pemerintah kemudian mengembangkan kebijakan Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan ini bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya.³ Melalui kebijakan ini, instansi pemerintah didorong untuk melakukan transformasi digital dalam rangka

² Ratna Ani Lestari dan Agus Santoso, "Pelayanan Publik Dalam Good Governance," *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 2, no. 1 (2022): 44, <https://journal.uwks.ac.id/index.php/juispol/article/view/2134>.

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

meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan serta memperluas akses informasi bagi masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemanfaatan layanan digital semakin menjadi kebutuhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat cenderung mengharapkan layanan yang cepat, mudah diakses, serta transparan, sehingga transformasi digital menjadi salah satu solusi dalam menjawab tuntutan tersebut melalui implementasi SPBE di berbagai instansi pemerintah.⁴

Capaian kebijakan tersebut tercermin dalam peningkatan indeks survey SPBE nasional. Di tahun 2024, nilai indeks SPBE menunjukkan peningkatan dari 2,34 menjadi 3,12 dari skala 5 dengan kategori baik.⁵ Hasil survey menunjukkan peningkatan signifikan yang mencerminkan komitmen pemerintah Indonesia dalam mempercepat pengembangan layanan transformasi digital melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Selain capaian secara nasional, peningkatan implementasi pelayanan publik berbasis digital juga terlihat pada level kementerian. Berdasarkan hasil Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) oleh Kementerian PAN-RB tahun 2025, Kementerian Agama memperoleh indeks sebesar 4,61 dengan kategori A.⁶ Capaian ini menunjukkan bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Agama telah berada pada kategori sangat baik, khususnya dalam aspek tata kelola, inovasi layanan, dan pemanfaatan sistem

⁴ Khaeriyah et al., "The Effect Of Social Media On Community Social Change," *Brilliant International Journal Of Management And Tourism* 3, no. 1 (2023): 01–11, <https://ejurnal.stietrianandra.ac.id/index.php/BIJMT/article/view/1012>.

⁵ Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana, *Laporan Evaluasi SPBE 2024* (Jakarta, 2024).

⁶ Alfi, "Kemenag Meraih Indeks 4,61 (Kategori A) Pada Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Kementerian, Lembaga dan Daerah (KemenPAN-RB 2025)," last modified 2025, diakses Juni 9, 2026, https://jatim.kemenag.go.id/index.php/info_grafis/54/kemenag-meraih-indeks-461--kategori-a--pada-pemantauan-dan-evaluasi-kinerja-penyelenggara-pelayanan-publik-di-kementerian-lembaga-dan-daerah-kemenpanrb-2025.

digital dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat.

Meskipun capaian implementasi SPBE menunjukkan perkembangan yang baik, namun pada tataran implementasi di lapangan, peningkatan tersebut belum sepenuhnya merata. Masih terdapat instansi di tingkat daerah yang menghadapi berbagai tantangan, baik dari aspek sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur, maupun tingkat literasi digital masyarakat dalam mengakses layanan berbasis elektronik. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik masih memerlukan penguatan pada level implementasi agar dapat berjalan secara optimal di seluruh instansi pemerintah.

Berdasarkan kondisi tersebut, evaluasi terhadap penyelenggaraan layanan digital di tingkat instansi daerah menjadi hal yang penting untuk dilakukan, guna memastikan bahwa penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) tidak hanya berjalan secara formal, tetapi juga mampu memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam aspek transparansi dan kemudahan akses informasi bagi masyarakat.

Peningkatan capaian data tersebut juga tidak terlepas dari peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang menjadi dasar penerapan digitalisasi layanan publik. Menurut O'Brien sistem informasi manajemen adalah sistem yang dapat menghasilkan keluaran melalui masukan data dan berbagai proses yang diperlukan untuk mencapai tujuan manajemen tertentu.⁷ Oleh karena itu dengan adanya SIM, instansi pemerintahan dapat dengan mudah mengelola data secara akurat dan mempercepat penyampaian informasi kepada masyarakat.

Salah satu instansi pemerintahan tingkat kabupaten yang telah

⁷ Wahyu Rusbandi Huni Nasution, Muhammad Irwan Padli Nasution, dan Sri Suci Ayu Sundari, "9 Pendapat Ahli Mengenai Sistem Informasi Manajemen," *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3.4 (2022) <<https://ejournal.stpmataram.ac.id/JIP/article/view/1966>>.

mennggunakan SIM dalam pengelolaan layanannya adalah Kementerian Agama Kabupaten Malang. Instansi ini menaungi 33 kecamatan dan melayani ribuan pengajuan setiap tahunnya. Oleh karena itu, untuk mengoptimalkan pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Malang mengembangkan sistem informasi manajemen yang disebut Layanan Terpadu Transformasi Digital melalui website resmi <https://ptsp.kemenagkabmalang.or.id/>.

Dalam sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital terdapat tiga jenis layanan yaitu layanan pendidikan, keagamaan, dan umum. Sistem ini dirancang sebagai bagian dari komitmen transformasi digital dalam menyederhanakan proses administrasi layanan. Rata-rata setiap bulannya tercatat kurang lebih seratus pengajuan dari berbagai jenis layanan yang masuk. Melalui platform ini, proses pengajuan layanan dapat dilakukan secara daring. Hal ini mempercepat penyelesaian layanan serta mengurangi mengurangi kebutuhan masyarakat untuk berkunjung ke kantor serta mempercepat penyelesaian layanan dari hitungan hari menjadi hitungan jam sesuai kebutuhan layanan.

Bidang pendidikan menjadi salah satu sektor dengan aktivitas pengajuan yang cukup tinggi di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Malang. Yang menaungi 437 Raudhatul Athfal, 372 Madrasah Ibtidaiyah, 215 Madrasah Tsanawiyah, 90 Madrasah Aliyah dan sekitar 300 pesantren. Melalui digitalisasi, layanan diharapkan dapat dikelola secara lebih tertib dan transparan karena seluruh proses dilakukan secara daring.

Penelitian sebelumnya oleh Inayatul Maftukhah tentang digitalisasi sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada layanan pendidikan menunjukkan bahwa adanya digitalisasi layanan tersebut mempermudah masyarakat dalam

pengajuan layanan. Namun, masih ada hambatan dalam penerapannya yaitu kurangnya jaringan internet di wilayah pelosok serta keterbatasan sumber daya yang dimiliki lembaga, sehingga implementasi digitalisasi belum sepenuhnya optimal.⁸ Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital membawa dampak positif bagi kantor maupun masyarakat, namun digitalisasi layanan publik tidak hanya membutuhkan penerapan teknologi, tetapi juga dukungan infrastruktur yang memadai, kesiapan sumber daya manusia, serta pengelolaan yang efektif.

Hasil pra penelitian di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang juga menemukan beberapa masalah terkait sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital diantaranya proses penyelesaiannya membutuhkan waktu yang lama untuk terkirim karena sering error. Selain itu, sistem belum menyediakan fitur aksesibilitas yang memadai, seperti mode ramah disabilitas atau opsi yang memudahkan pengguna lansia. Akibatnya, tidak semua kelompok masyarakat dapat mengakses informasi pelayanan dengan optimal. Serta selama penerapan sistem belum ada evaluasi berkala. Sehingga perlu dilakukan evaluasi untuk memastikan sistem layanan dapat berjalan efektif, transparan, berkelanjutan dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat.

Transparansi termasuk indikator yang sangat penting dalam menyelenggarakan layanan digital karena untuk memastikan bahwa penyelenggara layanan bertindak adil sesuai prosedur yang ditetapkan, sehingga memudahkan publik untuk mengawasi dan mengevaluasi kinerja pemerintah.⁹

⁸ Inayatul Maftukhah, "Digitalisasi Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Layanan Pendidikan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang" (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2024), <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/65766>.

⁹ Ratna Hasan et al., "Implementation of E-Government to Improve Public Transparency in the

Penelitian yang dilakukan oleh Aruperes dan Hartono dengan judul “Evaluasi Sistem Informasi menggunakan PIECES Framework (Studi Kasus: Sistem Informasi Administrasi Persediaan (SIAP) Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara” menemukan bahwa model PIECES mampu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem.¹⁰ Model ini terbukti efektif digunakan untuk mengevaluasi kinerja sistem informasi digital akan tetapi penelitian tersebut belum menyoroti aspek transparansi layanan.

Dengan demikian, penelitian ini dikaji dengan tujuan mengisi kekurangan dalam kajian tersebut dengan fokus pada evaluasi Layanan Terpadu Transformasi Digital di bidang pendidikan Kementerian Agama Kabupaten Malang menggunakan pendekatan model PIECES yang bisa mengukur berbagai aspek kinerja sistem informasi dan menekankan pada transparansi layanan publik.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memastikan bahwa implementasi sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital di Kementerian Agama Kabupaten Malang tidak hanya sekadar perubahan berbasis teknologi, tetapi juga benar-benar mampu memberikan layanan yang memuaskan masyarakat. Melalui model PIECES, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang kinerja layanan digital, khususnya dalam aspek transparansi, serta menjadi dasar untuk merumuskan strategi perbaikan berkelanjutan dalam mendukung terciptanya sistem pemerintahan pemerintahan yang baik. Dengan demikian, peneliti mengambil judul “**Evaluasi**

Provision of Integrated Services in Ciamis Regency,” *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial* 22, no. 2 (2024): 439, <https://www.jurnaldialektika.com/index.php/piani/article/view/>.

¹⁰ Viveca Grivenda Aruperes dan Kristoko Dwi Hartomo, “Evaluasi Sistem Informasi menggunakan PIECES Framework (Studi Kasus : Sistem Informasi Administrasi Persediaan (SIAP) Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara,” *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi* 14, no. 2 (2025): 726–739.

Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital Dalam Peningkatan Transparansi Layanan Publik Di Kementerian Agama Kabupaten Malang”

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana penerapan sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam peningkatan transparansi layanan publik di bidang pendidikan Kementerian Agama Kabupaten Malang?
2. Bagaimana evaluasi penerapan sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam peningkatan transparansi layanan publik di bidang pendidikan Kementerian Agama Kabupaten Malang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan penerapan sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam peningkatan transparansi layanan publik di bidang pendidikan Kementerian Agama Kabupaten Malang
2. Untuk mendeskripsikan evaluasi penerapan sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam peningkatan transparansi layanan publik di bidang pendidikan Kementerian Agama Kabupaten Malang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan teoritis yang signifikan dan dapat menjadi referensi serta memperkaya khazanah ilmu. Penelitian ini juga dapat dijadikan rujukan untuk kajian sejenis, khususnya yang mengkaji sistem informasi manajemen dalam

konteks pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Kementerian Agama Kabupaten Malang

Penelitian ini bertujuan memberikan kontribusi berupa masukan terutama di bidang PTSP dalam meningkatkan transparansi layanan publik melalui Layanan Terpadu Transformasi Digital. Selain itu, diharapkan dapat menjadi dasar dalam upaya pengembangan dari Layanan Terpadu Transformasi Digital dengan menyusun strategi yang tepat dan efektif.

b. Bagi Peneliti

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan peneliti sebagai bekal ilmu terkait evaluasi sistem informasi manajemen di bidang layanan publik dan sebagai bekal apabila peneliti nantinya berkecimpung di dunia kerja.

c. Bagi Peneliti Lain

Temuan dari penelitian ini dapat menjadi rujukan untuk kajian selanjutnya, khususnya di bidang evaluasi sistem informasi manajemen layanan publik.

E. Orisinalitas Penelitian

Melalui telaah pada sejumlah kajian yang sebelumnya telah dilakukan, ditemukan beberapa penelitian terdahulu yang ada kaitannya dengan penelitian ini. Kajian ini sebagai upaya untuk menghindari terjadinya kesamaan atau duplikasi dengan penelitian yang telah ada. Berikut pemaparan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini:

Pertama, penelitian berbentuk jurnal oleh Sari Yani dan Novri Hadinata dengan judul “Analisis kepuasan pengguna aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*”. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa aplikasi PTSP Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan memperoleh tanggapan positif dari penggunanya. Temuan menunjukkan variabel *perceived usefulness* (kegunaan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) secara bersamaan berpengaruh terhadap sikap pengguna (*attitude toward using*) dan penerimaan aplikasi (*acceptance of PTSP*). Secara khusus, *perceived usefulness* mempengaruhi sikap dan penerimaan pengguna, sedangkan *perceived ease of use* hanya mempengaruhi sikap tetapi tidak berdampak langsung pada penerimaan aplikasi.¹¹

Kedua, penelitian berbentuk jurnal yang ditulis oleh Karina Elsa Ardiyanti dengan judul “Implementasi SIM berbasis web SIMPEL dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung”. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan SIMPEL sesuai dengan standar operasional prosedur yang dibuat, sehingga sistem tersebut dapat berjalan dengan efisien. Selain itu, apabila muncul kendala dalam pelaksanaannya, pihak lembaga mampu menangani dengan baik.¹²

Ketiga, penelitian berbentuk skripsi yang ditulis oleh Nur Jayanti dengan judul “Efektivitas pelaksanaan sistem PTSP di Kementerian Agama kota

¹¹ Sari Yani dan Novri Hadinata, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*,” *Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika* 9, no. 3 (2024), <https://jurnal.stkipgritlungagung.ac.id/index.php/jipi/article/view/5326/2143>.

¹² Karina Elsa Ardiyanti, “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung” (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2024), <http://etheses.uinmalang.ac.id/id/eprint/63677>.

Samarinda”. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa penggunaan sistem PTSP berjalan secara efektif. Hal ini ditunjukkan melalui hasil penilaian dari beberapa indikator, yaitu prosedur pelayanan dengan rata-rata nilai sebesar 3,28, waktu penyelesaian 3,16, biaya 3,49, produk 2,92, sarana dan prasarana 3,27, dan kemampuan petugas sebesar 3,26. Hasil akhir keenam indikator memperoleh nilai rata-rata 3,21 yang apabila dibandingkan dengan skala interpretasi 2,51-3,25 menunjukkan bahwa pelaksanaannya dinilai efektif.¹³

Keempat, penelitian berbentuk skripsi yang di tulis oleh A. Ainunsakinah AK dengan judul “Evaluasi penerapan sistem informasi publik berbasis website di desa Pa’bentengang Kecamatan Marusu Kabupaten Maros”. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan SIM dinilai layak secara teknis terutama dalam hal kesiapan dalam sarana dan prasarana untuk menjalankan pengolahan informasi. Dari aspek operasional, dinilai cukup layak, baik oleh perangkat desa maupun masyarakat. Pelayanan yang dilakukan berjalan tanpa perbedaan antara pengajuan secara *online* maupun *offline*. Meskipun demikian, jumlah data yang diunggah di website desa masih tergolong sedikit. Sementara dari aspek ekonomis, meskipun pelaksanaannya memerlukan biaya yang cukup besar, sistem ini memberikan kemudahan dalam memberikan layanan dan informasi kegiatan.¹⁴

Kelima, penelitian berbentuk jurnal yang di tulis oleh Nur Nadiya dan Risky Arya Putri dengan judul “Evaluasi pelayanan melalui *Online Single Submission* (OSS) dalam Penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di

¹³ Nur Jayanti, “Efektivitas Pelaksanaan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kementerian Agama Kota Samarinda” (UINSI Samarinda, 2022), <https://repository.uinsi.ac.id/handle/123456789/1663?show=full>.

¹⁴ A. Ainunsakinah, “Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Publik Berbasis Website Di Desa Pa’bentengang Kecamatan Marusu Kabupaten Maros” (Universitas Hasanuddin, 2023), <http://repository.unhas.ac.id:443/id/eprint/30519>.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kajian ini menggunakan teori Stufflebleam dengan 4 indikator yaitu konteks, masukan, proses, dan hasil. Penerapan sistem perizinan terintegrasi tersebut menghasilkan kemudahan dalam proses pengajuan perizinan, baik bagi pengguna layanan maupun pemerintah daerah. Namun, penerapannya masih menghadapi beberapa tantangan, seperti perlunya pelatihan bagi petugas layanan, optimalisasi sistem melalui pemeliharaan jaringan agar berkelanjutan.¹⁵

Tabel 1. 1
Orisinalitas Penelitian

No	Nama, Judul, Bentuk, Tahun Terbit	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas
1.	Sari Yani dan Novri Hadinata, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)”. JIPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika), 2024.	Bidang kajian adalah evaluasi SIM PTSP	- Fokus pada evaluasi kepuasan pengguna layanan menggunakan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM). - Pendekatan kuantitatif	Penelitian ini fokus membahas tentang evaluasi penerapan sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam peningkatan transparansi layanan publik di bidang pendidikan Kementerian Agama Kabupaten Malang.
2.	Karina Elsa Ardiyanti, “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL Dalam	- Bidang kajian adalah SIM PTSP - Pendekatan	Fokus pada urgensi dan penerapan SIMPEL dalam meningkatkan	Penelitian ini menggunakan model evaluasi

¹⁵ Nur Nadiya dan Risky Arya Putri, “Evaluasi Pelayanan melalui Online Single Submission (OSS) dalam Penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru,” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 9, no. 1 (2025), <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/24193>.

No	Nama, Judul, Bentuk, Tahun Terbit	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas
	Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung”. Skripsi, UIN Malang, 2024.	kualitatif	kualitas pelayanan	PICIES yang berorientasi pada: - <i>Perfomence</i> (kinerja) - <i>Information</i> (informasi) - <i>Economic</i> (biaya) - <i>Efficiency</i> (efisiensi) - <i>Servis</i> (pelayanan)
3.	Nur Jayanti, dkk “Efektivitas Pelaksanaan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kementerian Agama Kota Samarinda” Skripsi, 2022.	Bidang kajian adalah SIM PTSP	- Fokus pada efektifitas pelayanan - Pendekatan kuantitatif	
4.	A. Ainunsakinah AK “Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Publik Berbasis Website di Desa Pa’benteng Kecamatan Marusu Kabupaten Maros” Skripsi, Universitas Hasanuddin Makassar, 2024.	- Bidang kajian adalah evaluasi SIM PTSP - Pendekatan kualitatif	Fokus pada evaluasi sistem informasi publik berdasarkan indikator evaluasi teknis, operasional, dan ekonomis.	
5.	Nur Nadiya dan Risky Arya Putri “Evaluasi Pelayanan melalui Online Single Submission (OSS) dalam Penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru” Jurnal Pendidikan Tambusai, 2025.	- Bidang kajian adalah evaluasi SIM PTSP - Pendekatan kualitatif	Fokus pada evaluasi SIM layanan berdasarkan indikator konteks, masukan, proses, dan hasil	

Berdasarkan tabel di atas, maka kebaruan penelitian ini terletak pada fokus penggunaan model PIECES untuk mengevaluasi sistem Layanan Terpadu

Transformasi Digital dalam meningkatkan transparansi layanan publik di Kementerian Agama Kabupaten Malang. Aspek transparansi masih jarang dikaji, yang umumnya hanya fokus pada kepuasan pengguna, efektivitas, atau faktor pendukung dan penghambat digitalisasi. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi dengan menyajikan wawasan baru yang jarang dikaji oleh penelitian sebelumnya.

F. Definisi Istilah

1. Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen adalah elemen-elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang berfungsi untuk mengumpulkan data, mengolah, dan menyajikannya menjadi informasi yang berguna untuk proses pengambilan keputusan di suatu organisasi.

2. Evaluasi Sistem Informasi Manajemen

Evaluasi sistem informasi manajemen adalah proses sistematis dalam menilai kinerja suatu sistem dengan tujuan memperbaiki kekurangan yang ada.

3. Layanan Terpadu Transformasi Digital

Layanan Terpadu Transformasi Digital merupakan sistem informasi manajemen di bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Agama Kabupaten Malang yang bertujuan untuk menyederhanakan proses administrasi, mempercepat penyelesaian layanan dan mengurangi kebutuhan tatap muka langsung dengan masyarakat.

4. Transparansi

Transparansi adalah keterbukaan suatu pihak terkait informasi

yang memungkinkan dengan mudah diakses dan dipahami pihak luar dengan tujuan membangun kepercayaan publik.

5. Layanan publik

Layanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dirancang untuk memenuhi keperluan publik baik berupa jasa, barang, maupun layanan administratif yang dikelola oleh pemerintah.

G. Sistematika Penulisan

Pada BAB I bagian pendahuluan berisi konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian, definisi istilah, serta sistematika penulisan.

Pada Bab II bagian tinjauan pustaka memuat kajian teori serta kerangka berfikir yang menjadi landasan dalam penelitian ini.

Pada Bab III bagian metode penelitian menjelaskan pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, subjek penelitian, data dan sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, pengecekan keabsahan data, analisis data, serta prosedur penelitian.

Pada Bab IV bagian papan data dan hasil penelitian yang menyajikan data yang telah diperoleh selama proses penelitian serta hasil analisis yang dilakukan.

Pada Bab V bagian pembahasan menjelaskan hasil dan analisis yang telah dilakukan peneliti terkait dengan menghubungkannya ke teori yang relevan agar mendapat pemahaman yang lebih dalam.

Pada Bab VI bagian penutup menjelaskan kesimpulan yang dapat menjawab fokus penelitian dan saran yang dapat diberikan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Sistem Informasi Manajemen

1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Istilah sistem berasal dari kata *systema* yang memiliki arti suatu kesatuan yang tersusun dari beberapa bagian yang saling berkaitan. Menurut Rusdiana, sistem adalah kumpulan subsistem yang saling berhubungan, berinteraksi, dan bergantung satu sama lain sehingga membentuk suatu kesatuan yang utuh.¹⁶ Dengan demikian, sistem dapat diartikan sebagai gabungan dari bagian-bagian yang terkait satu sama lain untuk tercapainya tujuan tertentu.

Informasi adalah data yang telah diolah melalui serangkaian tahapan tertentu sehingga memiliki makna dan manfaat serta dapat disampaikan kepada orang lain yang akan membutuhkan untuk mengambil keputusan. Informasi yang disampaikan harus berkualitas baik. Menurut Parker, informasi dikatakan baik jika memiliki beberapa karakteristik yaitu ketersediaan, dapat dimengerti, relevan, memberi manfaat, tepat waktu, keandalan, akurat, dan bersifat konsisten.¹⁷

Manajemen merupakan rangkaian aktivitas yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengarahan, pengawasan dalam organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki guna mencapai tujuan yang

¹⁶ Rusdiana, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Konsep, Prinsi, dan Aplikasi* (Bandung: Pusat Penelitian dan Penerbitan UIN SGD Bandung, 2018).

¹⁷ Wahyudi Kumorotomo dan Subando Agus Margono, *Sistem Informasi Manajemen* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2004).

telah ditetapkan.¹⁸

McLeod dan George mendefinisikan sistem informasi manajemen merupakan sistem berbasis komputer yang dirancang untuk menyediakan informasi untuk para pengguna yang mempunyai kebutuhan serupa.¹⁹ Pendapat tersebut menegaskan bahwa SIM memiliki peran penting bagi masyarakat dalam hal menyediakan informasi yang akurat.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen adalah suatu rangkaian elemen yang dirancang saling berhubungan untuk mengelola data menjadi informasi berkualitas sebagai upaya menunjang proses manajemen sehingga mencapai tujuan organisasi yang sudah ditetapkan.

Sistem informasi manajemen tidak sekadar sebagai alat untuk mengelolah data tetapi memegang peran penting dalam mendukung tata kelola sebuah organisasi. Berikut beberapa urgensi penerapan SIM, diantaranya:²⁰

- a. Meningkatkan efektivitas operasional dengan mangotomatisasi pengolahan data.
- b. Membantu mengambil keputusan dengan lebih mudah dan tepat.
- c. Meningkatkan koordinasi dan kolaborasi antar departemen organisasi.
- d. Memperbaiki pengawasan kinerja dalam organisasi.
- e. Meminimalisir pengeluaran biaya yang dialokasikan untuk operasional dan administrasi manual dalam organisasi.

¹⁸ Nofriyanti Pardi, Putri Ulan Sari Pardi, dan Des Erna Weni, "Konsep Dasar Manajemen," *Jurnal Pendidikan Kreativitas Pembelajaran*, no. 1 (2025): 148, <https://journalpedia.com/1/index.php/jpkp/index>.

¹⁹ Raymond McLeod Jr dan George P. Schell, *Sistem Informasi Manajemen*, 10 ed. (Jakarta: Salemba Empat, 2008).

²⁰ Eni Yoraeni et al., *Sistem Informasi Manajemen* (Jakarta Selatan: PT. Scifintech Andrew Wijaya, 2023).

- f. Mendorong inovasi organisasi dalam menyediakan informasi.

Sistem informasi memiliki lima komponen dasar, yaitu sumber daya manusia, perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), sumber daya data, sumber daya jaringan. Di dalam setiap sistem informasi, terdapat aktivitas pengolahan data dan informasi yang melibatkan beberapa proses yaitu:²¹

- a. Input. Proses ini melakukan pencatatan atau pengeditan data dengan memastikan bahwa data yang akan dimasukkan dicatat dengan benar
- b. Proses. Aktivitas ini untuk mengatur dan menganalisis data hingga mengubahnya menjadi informasi.
- c. Output. Aktivitas yang menghasilkan produk berupa informasi yang akurat bagi pengguna akhir.
- d. Pengarsipan. Aktivitas yang berfungsi sebagai penyimpanan data dan informasi secara sistematis agar dapat diakses kembali dengan mudah ketika dibutuhkan.
- e. Pengendalian. Pengendalian kinerja termasuk aktivitas utama dalam sistem informasi agar dapat diketahui apakah kinerja sistem sesuai dengan standar yang sudah diatur sebelumnya.

2. Evaluasi Sistem Informasi Manajemen

Evaluasi merupakan suatu proses memberikan informasi mengenai seberapa jauh suatu aktivitas telah terlaksana, yang selanjutnya digunakan sebagai dasar menetapkan alternatif yang tepat dalam proses membuat

²¹ Yakub, *Pengantar Sistem Informasi*, 1 ed. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012).

keputusan.²² Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat diartikan evaluasi sistem informasi merupakan proses menilai sistem yang telah diterapkan oleh suatu organisasi untuk mengidentifikasi kelemahan yang muncul selama sistem dijalankan sehingga dapat menentukan perbaikan yang tepat untuk sistem tersebut.

Menurut Gordon B. Davis, sistem informasi dapat dievaluasi berdasarkan tiga aspek, diantaranya:²³

- a. Evaluasi teknis. Evaluasi teknis dilakukan pada aplikasi baru dengan tujuan menilai kelayakan sistem dalam mengolah informasi sesuai dengan perangkat keras dan perangkat lunak yang dimiliki.
- b. Evaluasi operasional. Evaluasi ini berkaitan dengan sejauh mana suatu sistem atau aplikasi dapat dijalankan secara nyata dan dimanfaatkan sesuai kebutuhan.
- c. Evaluasi ekonomis. Proses penilaian yang menekankan pada aspek biaya dan manfaat dari suatu sistem yang akan atau sudah diterapkan. Penilaian ini dilakukan agar sistem terjamin kelayakannya secara teknis dan operasional serta memberikan manfaat yang sepadan atau lebih besar daripada biaya yang telah dikeluarkan.

Dalam melakukan evaluasi terhadap sistem informasi manajemen, dapat menggunakan berbagai model evaluasi yang telah dikembangkan saat ini, diantaranya:

²² Fithrie Soufitri, "Konsep Sistem Informasi" (Padang: PT. Inovasi Pratama Internasional, 2023), 21.

²³ Gordon B. Davis, *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen* (Jakarta Pusat: PT Pustaka Binaman Pressindo, 1998).

a. PIECES

PIECES adalah model evaluasi sistem informasi yang dikembangkan oleh James Watherbe untuk menilai kinerja suatu sistem melalui 6 aspek, yaitu:²⁴

a) *Perfomance*

Aspek ini digunakan untuk memperbaiki kinerja sistem. Kinerja tersebut berkaitan dengan jumlah produksi (*output*) dan waktu yang diperlukan selama proses penyelesaiannya.

b) *Information*

Aspek tersebut berfungsi menilai kualitas informasi yang disajikan dari sistem informasi manajemen. Jika kemampuan sistem dalam mengelola informasi berjalan dengan baik, maka pengguna akan menerima informasi tepat waktu dan bersifat akurat sesuai dengan yang diharapkan.

c) *Economy*

Aspek ini digunakan untuk menilai biaya yang dibutuhkan oleh sistem yang digunakan. Suatu sistem akan memberikan penghematan operasional dan keuntungan bagi organisasi maupun pengguna akhir.

d) *Control*

Aspek ini memiliki keterkaitan dengan pengawasan dan keamanan sistem baik dari perangkat keras, perangkat lunak ataupun sumber daya manusia yang mengoperasikan sistem. Keamanan dalam sistem harus diperhatikan dengan baik karena berpotensi terjadi kebocoran data.

²⁴ Jeffrey L. Whitten dan Lonnie D. Bentley, *Systems Analysis and Design Methods*, 7 ed. (New York: McGraw-Hill, 2007).

e) *Efficiency*

Aspek ini menekankan sejauh mana sebuah sistem mampu beroperasi dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal.

f) *Service*

Aspek ini fokus pada kualitas layanan suatu sistem kepada penggunanya. Pelayanan yang baik ditunjukkan melalui kemampuan sistem dalam menyediakan informasi yang valid, mudah diakses, dan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna.

b. *Human Organizing Technology (HOT) Fit Model*

Model ini merupakan gabungan dari model keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean dan *IT Organization Fit Model* oleh Morton. Model tersebut fokus pada 4 komponen yaitu manusia, organisasi dan teknologi serta keterpaduan hubungan setiap komponennya.²⁵ Tidak hanya menilai keberhasilan sistem dari sisi teknis nya tetapi model ini menilai sejauh mana sistem yang digunakan dapat diterima manusia dan mendukung kebutuhan organisasi dengan seimbang.

c. *End User Computing (EUC) Satisfaction*

Doll & Torkzadeh mengembangkan model evaluasi ini dengan fokus pada kepuasan pengguna akhir dalam menggunakan teknologi. Model EUCS menilai kepuasan pengguna melalui 5 indikator, yaitu isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan waktu.²⁶ Indikator isi yang

²⁵ Tawar, Ari Fajar Santoso, dan Yolanda Sabrina Salma, "Model HOT FIT dalam Manajemen Sistem Informasi," *Bincang Sains dan Teknologi* 1, no. 2 (2022).

²⁶ Nurul Adha Oktarini Saputri dan Alvin, "Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction

menilai kelengkapan serta relevansi informasi yang dihasilkan sistem, keakuratan yang menekankan pada ketepatan dan kebenaran informasi, format yang berhubungan dengan penyajian data agar mudah dipahami, kemudahan penggunaan yang mencerminkan sejauh mana sistem dapat dioperasikan tanpa kesulitan, serta ketepatan waktu yang menilai kemampuan sistem dalam menyediakan informasi tepat pada waktunya. Kelima indikator ini saling melengkapi untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan pengguna atas penerapan sistem informasi.

d. *Tasks Technology Fit (TTF)*

Goodhue dan Thompson mengembangkan model evaluasi ini yang fokus pada keseimbangan antara tugas, individu, dan fungsi teknologi untuk meningkatkan kinerja organisasi. *Task Technology Fit (TTF)* dipandang sebagai faktor penting untuk menentukan sejauh mana suatu sistem mampu memberikan manfaat, nilai, dan keuntungan bagi penggunanya. Dalam konteks kinerja, TTF berkaitan erat dengan keberhasilan individu dalam menyelesaikan tugasnya. Apabila semakin tinggi tingkat kesesuaian antara teknologi dan tugas yang dijalankan maka akan berdampak pada peningkatan efisiensi, efektivitas, serta kualitas hasil kerja.²⁷

B. Aplikasi Layanan Terpadu Transformasi Digital

Aplikasi Layanan Terpadu Transformasi Digital merupakan sistem yang

Method,” *Journal of Information Systems and Informatics* 2, no. 1 (2020): 155.

²⁷ Lapu Tombi Tombilayuk, Rio Jumardi, dan Maghfirah Maghfirah, “Evaluasi Kinerja Implementasi Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Model Task Technology Fit,” *Journal of Technopreneurship and Information* 1, no. 3 (2018): 70.

dirancang secara terpadu untuk menyediakan berbagai jenis layanan publik dalam satu portal yang terbagi ke dalam beberapa bidang, yaitu umum, pendidikan, dan keagamaan. Setiap bidang memiliki jenis layanan yang berbeda, hal ini bergantung pada fungsi setiap unit kerja. Sistem ini diharapkan dapat mendukung masyarakat yang terkendala oleh waktu, karena layanan dapat diakses menyesuaikan keadaan pengguna kapan pun dan dari mana pun.

Aplikasi ini dilengkapi beberapa fitur yang berfungsi untuk mempermudah pengguna layanan, diantaranya:

1. Panduan pengguna. Fitur ini dirancang untuk membantu pengguna baru yang belum memahami prosedur pengajuan layanan secara *online*.
2. Registrasi layanan. Melalui fitur ini, pengguna yang tidak memiliki akun harus melakukan pendaftaran terlebih dahulu dengan memasukkan email dan membuat sandi.
3. Login. Pengguna yang telah melakukan registrasi layanan dapat *login* untuk mengajukan permohonan layanan.
4. Jenis layanan. Pada fitur ini, pengguna diberikan menu dan informasi lengkap setiap jenis layanan.
5. Hubungi kami. Fitur ini berupa formulir untuk melakukan pengaduan jika pengguna layanan mengalami kendala.
6. Lacak pengajuan. Fitur ini dirancang untuk memudahkan pengguna memantau secara *real-time* status permohonan mereka, apakah sudah diverifikasi, disetujui, atau masih diproses.
7. Admin. Fitur khusus untuk petugas yang bertanggung jawab mengelola dan memverifikasi setiap pengajuan layanan yang masuk.

C. Transparansi

Transparansi berasal dari kata *transparent* yang berarti jelas, nyata dan terbuka. Secara umum, istilah transparansi dapat diartikan dengan keterbukaan atau kejelasan dalam penyampaian informasi. Menurut Agus Dwiyanto, transparansi adalah penyediaan informasi dari pemerintahan kepada masyarakat yang menjamin kemudahan dalam mendapatkan informasi yang dinilai valid dan memadai.²⁸ Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa transparansi tidak hanya sebatas menyampaikan informasi kepada masyarakat, tetapi juga memastikan kebenaran informasi yang disampaikan, kemudahan diakses, dan dapat dimengerti oleh semua pihak.

Transparansi termasuk salah satu asas dalam mewujudkan *good governance* yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang keterbukaan informasi publik yang menjelaskan bahwa keterbukaan informasi publik adalah hak setiap warga negara untuk memperoleh informasi publik yang bersifat terbuka, akurat, dan tidak menyesatkan. Undang-undang ini menegaskan bahwa setiap badan publik memiliki kewajiban untuk menyediakan, memberikan, dan menerbitkan informasi publik yang berada dalam kewenangannya secara terbuka, kecuali informasi yang bersifat rahasia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.²⁹

Urgensi transparansi dalam penyelenggaraan layanan publik diantaranya:

²⁸ Febrilita Anggelina Lombo, Novie R Pioh, dan Welly Waworundeng, “Transparansi Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Akta Jual Beli Tanah di Kecamatan Madidir Kota Bitung” 2, no. 2 (2022): 3, <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/42132>.

²⁹ *Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik* (Republik Indonesia, 2008).

1. Mewujudkan pertanggung jawaban pemerintah kepada masyarakat.
2. Memberikan ruang bagi masyarakat untuk memahami kebijakan yang sedang maupun telah diimplementasikan oleh pemerintah.
3. Mengoptimalkan pengelolaan dan pelaksanaan administrasi yang baik.
4. Meminimalisir potensi terjadinya praktek kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN).³⁰

Menurut Agus Dwiyanto, ada 3 indikator yang dapat digunakan untuk mengukur transparansi layanan publik, diantaranya:³¹

1. Keterbukaan proses penyelenggaraan layanan publik yang meliputi persyaratan, biaya, waktu yang dibutuhkan serta prosedur layanan yang harus dipenuhi. Komponen-komponen tersebut harus dipublikasikan dan mudah diketahui masyarakat.
2. Kemudahan peraturan dan prosedur pelayanan. Yang artinya penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, biaya, waktu yang diperlukan dapat diketahui dan diterima masyarakat. Sehingga jika dapat diterima maka kepatuhan terhadap aturan dan prosedur akan mudah diwujudkan.
3. Kemudahan untuk memperoleh informasi berbagai aspek penyelenggaraan layanan publik. Semakin mudah pengguna memperoleh informasi maka semakin tinggi transparansinya.³² Artinya, bahwa suatu pelayanan dinilai memiliki tingkat transparansi yang tinggi apabila semua komponen pelaksanaannya seperti biaya, waktu penyelesaian, persyaratan, prosedur

³⁰ Arifin Tahir, *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah* (Bandung: Alfabeta, 2014).

³¹ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017).

³² Fadjar Trisakti et al., "Transparansi dan Kepentingan Umum," *Jurnal DIALEKTIKA : Jurnal Ilmu Sosial* 19, no. 1 (2021): 31–32.

pelayanan, serta hak dan kewajiban baik penyelenggara maupun pengguna layanan disampaikan secara jelas dan terbuka sehingga dapat dimengerti oleh masyarakat. Sebaliknya, apabila sebagian atau seluruh aspek tersebut bersifat tidak terbuka dan informasinya sulit dijangkau oleh pengguna maupun pihak terkait lainnya, maka layanan tersebut tidak bisa dianggap transparan.

D. Layanan Publik

1. Pengertian Layanan Publik

Pelayanan berasal dari kata “*service*” yang berarti melayani. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai suatu usaha untuk membantu menyelesaikan kebutuhan yang diperlukan orang lain. Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris “*public*” yang berarti umum, masyarakat.³³ Pengertian tersebut sejalan dengan pendapat Hayat yang mendefinisikan layanan publik sebagai suatu sistem yang dikembangkan oleh pemerintah untuk melayani dan memebuhi keperluan publik. Dipertegas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.³⁴

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh pelaksana publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa,

³³ Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik*, 1 ed. (Bandung: CV Indra Prahasta, 2014).

³⁴ Marjoni Rachman, *Manajemen Pelayanan Publik* (Samarinda: CV Tahta Media Group, 2021).

maupun pelayanan administratif secara adil, transparan, dan memenuhi ketentuan undang-undang yang berlaku.

2. Tujuan dan Manfaat Layanan Publik

Secara umum, tujuan pelayanan publik adalah untuk menciptakan kepuasan dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Secara khusus, tujuan pelayanan publik di era digital yaitu:

- a. Membentuk jaringan informasi dan transaksi layanan publik secara luas, terjangkau semua pihak dan mampu memberikan kepuasan masyarakat.
- b. Mendorong pertumbuhan tingkat nasional sekaligus memperkuat kesiapan dalam menghadapi perubahan.
- c. Menciptakan jalur komunikasi dengan berbagai lembaga dan menyediakan fasilitas publik bagi masyarakat agar masyarakat dapat berpartisipasi.
- d. Membentuk sistem manajemen yang transparan dan efisien.

Adapun manfaat layanan publik di era digital di antaranya adalah:

- a. Mengurangi biaya administrasi, relasi, dan interaksi antara penyelenggara layanan dengan masyarakat.
- b. Menyederhanakan tahapan administrasi
- c. Memperkuat transparansi dan akuntabilitas layanan melalui penyediaan akses informasi
- d. Meningkatkan kualitas layanan dengan memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi secara mudah, dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke kantor.

- e. Pemberdayaan masyarakat melalui kemudahan akses informasi sehingga masyarakat dan mitra dapat terlibat secara merata dalam pengambilan keputusan maupun kebijakan publik.³⁵

3. Asas dan Prinsip Layanan Publik

Dalam pelaksanaannya, terdapat asas dan prinsip layanan publik yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Asas pelayanan publik, diantaranya:

- a. Transparansi. Bersifat terbuka, mudah diakses dan dimengerti oleh seluruh pihak yang memerlukan.
- b. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang ada.
- c. Kondisional. Ketentuan layanan disesuaikan dengan kapasitas penyedia dan penerima layanan tetapi tetap mempertahankan efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif. Masyarakat didorong untuk berperan aktif dalam layanan dengan mempertimbangkan segala harapan dan kebutuhan mereka.
- e. Kesamaan hak. Semua pihak dengan latar belakang berbeda antara suku, ras, agama, golongan gender maupun status ekonomi harus mendapatkan hak pelayanan yang sama.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban. Penyedia dan penerima layanan harus memenuhi hak dan kewajiban yang dimiliki masing-masing pihak.

³⁵ Muhammad Fitri Rahmadana et al., *Pelayanan Publik* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020).

Adapun prinsip-prinsip dalam menyelenggarakan layanan publik, diantaranya, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, serta kenyamanan.³⁶

4. Standar Layanan Publik

Menurut Ridwan dan Sudrajat, setiap penyelenggara layanan harus memiliki standar pelayanan yang jelas dan dipublikasikan secara terbuka agar masyarakat memperoleh kepastian atas pelayanan yang disediakan. Adapun standar pelayanan yaitu 1) Prosedur pelayanan, 2) waktu, 3) biaya pelayanan, 4) produk pelayanan, 5) sarana dan prasarana, 6) kompetensi petugas.³⁷

E. Evaluasi Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Transparansi Layanan Publik Menurut Perspektif Islam

Dalam Islam, konsep pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan urusan administrasi pemerintahan, tetapi juga merupakan kebijakan untuk mewujudkan *mashlahah* bagi masyarakat, mencegah kerugian, sesuai dengan *maqashid as-syari'ah* (tujuan syari'ah). Hal tersebut, sesuai dengan prinsip layanan publik yang menuntut agar layanan diberikan secara adil dan transparan. Dengan demikian, tujuan akhir pelayanan publik dalam islam yaitu tercapainya kesejahteraan umat melalui keadilan sosial dengan cara menyediakan akses layanan yang sama dan *shafafiyyah* (transparan). Konsep tersebut sejalan dengan nilai *al-bayan* (klarifikasi), yaitu kewajiban untuk menjelaskan kebijakan dan informasi secara terbuka agar tidak menimbulkan kesalahpahaman dan

³⁶ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Republik Indonesia, 2003).

³⁷ Marjoni Rachman, *Manajemen Pelayanan Publik* (Samarinda: CV Tahta Media Group, 2021).

kecurigaan³⁸

Sebagaimana dijelaskan di al-Qur'an mengenai perintah amanah pada 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 ﴿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”.

Tafsir dari ayat tersebut adalah Al-Qur'an mengajarkan tuntunan hidup mengenai amanah. Sungguh, Allah Yang Maha Agung memerintahkan agar amanah disampaikan secara sempurna dan tepat waktu kepada pihak yang berhak menerimanya. Allah juga memerintahkan apabila melakukan penetapan hukum di antara umat yang berselisih maka harus menetapkan keputusan yang adil. Allah juga memerintahkan agar memegang teguh amanah serta berbuat adil dan kedua hal itu adalah sebaik-baik pemberi pembelajaran. Sesungguhnya Allah adalah Tuhan Yang Maha Mendengar, dan Maha Melihat.³⁹

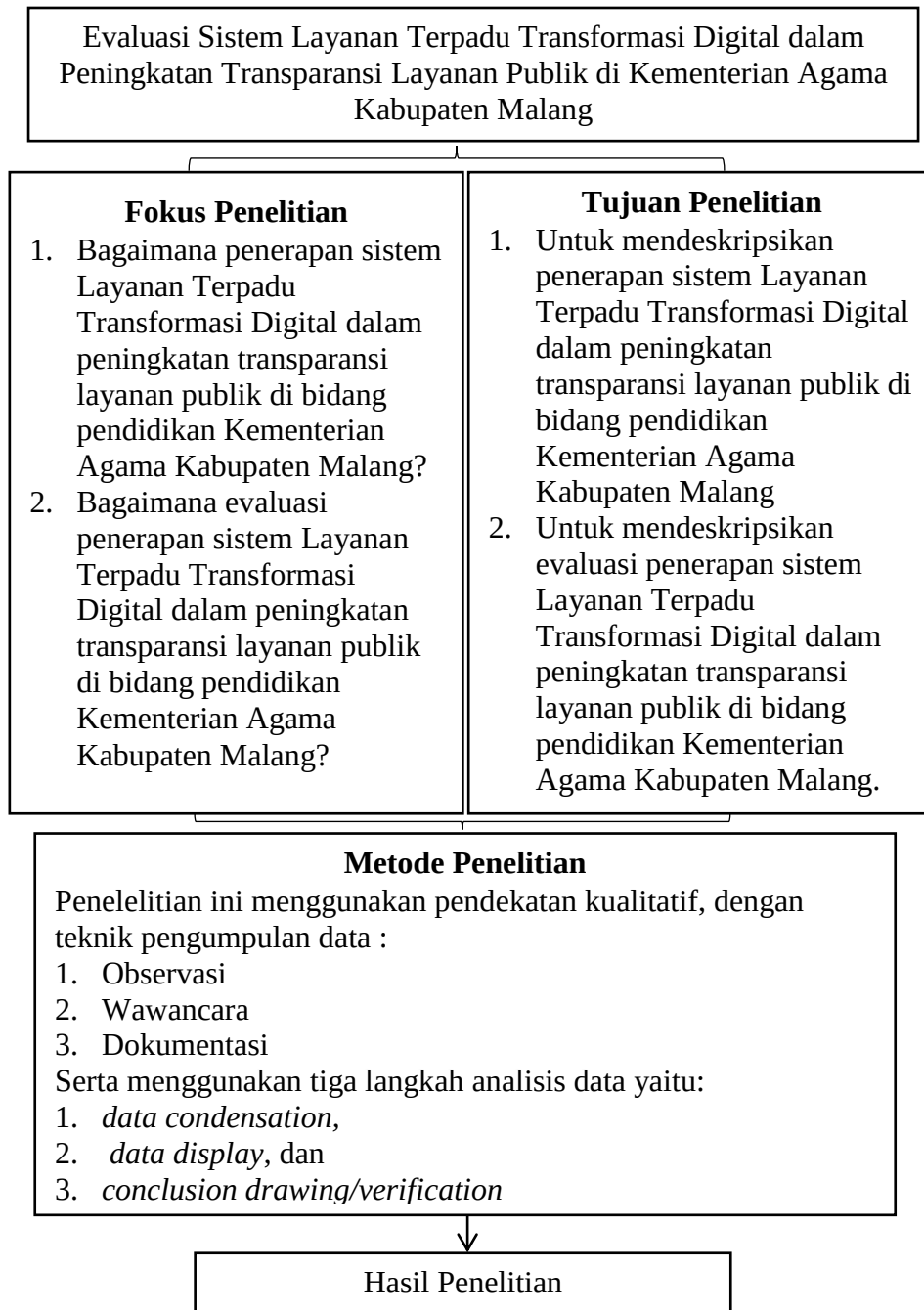
Dari ayat tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam Islam, penyelenggaraan layanan publik merupakan amanah yang menuntut tanggung jawab, keadilan, dari setiap pemimpin maupun aparatur yang diberi wewenang. Prinsip amanah berarti setiap bentuk pelayanan, termasuk dalam pengelolaan sistem informasi manajemen harus dilakukan dengan niat untuk memberikan kemaslahatan bagi

³⁸ Muri dan Otom Mustomi, “Governing With Amanah, ‘Adalah, And Maslahah: Islamic Legal Values In Jakarta’s One-Stop Public Service Under Regional Autonomy,” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Raushan Fikr* 14, no. 2 (2025): 516.

³⁹ Tim Penyusun, *Tafsir Wajiz Jilid 1* (Jakarta Timur: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2016).

masyarakat dan menghindari penyalahgunaan kewenangan. Apabila amanah dalam penyelenggaraan publik dijaga maka akan mencerminkan nilai transparansi yang menjadi dasar dalam pelayanan publik digital. Oleh karena itu, lembaga pemerintah penting untuk mengadopsi prinsip-prinsip islam tersebut sebagai dasar kebijakan publik dan praktik administratif sehingga berorientasi pada kemaslahatan dan mendukung pembangunan berkelanjutan.

F. Kerangka Berpikir



Bagan 3. 1 Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena untuk mendapatkan informasi secara mendalam dan menyeluruh terkait proses sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital di lapangan baik dalam bentuk teks, tulisan, maupun gambar. Sugiyono menjelaskan bahwa kualitatif digunakan untuk memahami proses yang terjadi di lapangan dan makna di balik data yang tampak.⁴⁰ Dengan demikian, peneliti tidak hanya melihat penerapan sistem layanan secara prosedural tetapi berusaha untuk memahami maksud tindakan yang diamati termasuk pemahaman, pengalaman, serta persepsi para pelaksana dan pengguna layanan. Dengan demikian, pendekatan ini dipandang paling tepat untuk mengevaluasi sejauh mana implementasi layanan digital mampu meningkatkan transparansi layanan publik.

Jenis penelitian ini yaitu studi kasus. Menurut Creswell, studi kasus adalah suatu desain penelitian yang ditemukan di banyak bidang, terutama evaluasi, dan digunakan untuk menganalisis secara mendalam suatu kasus tertentu seperti program, aktivitas, atau satu/lebih individu.⁴¹ Peneliti menggunakan jenis studi kasus karena sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital bidang pendidikan di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Malang terdapat permasalahan sehingga perlu untuk diteliti lebih dalam.

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Evaluasi* (Bandung: CV Alfabeta, 2018).

⁴¹ John W. Creswell dan J. David Creswell, *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, 5 ed. (Los Angeles: SAGE Publications, 2018).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, yang beralama di Jl. Kolonel Sugiono No. 266, Gadang, Sukun, Kota Malang, Jawa Timur 65149. Yang mana dalam pengambilan datanya dikhususkan pada bidang pendidikan. Peneliti memilih penelitian di lokasi tersebut karena kantor ini merupakan pengembang sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital. Meskipun aplikasi ini sudah dikembangkan dan diterapkan, ada kebutuhan untuk mengevaluasi sistem tersebut.

C. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti di tempat penelitian dilakukan sesuai prosedur yang telah ditetapkan dan sepanjang waktu yang dibutuhkan dalam penelitian. Peneliti hadir untuk melakukan wawancara terhadap para informan yang terkait serta mengamati secara langsung kegiatan yang berhubungan dengan evaluasi sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam peningkatan transparansi layanan publik. Melalui keterlibatan langsung tersebut, peneliti berkesempatan untuk memperoleh data yang mendalam, relevan, dan akurat. Sehingga pada hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi sebenarnya di lapangan.

D. Subjek Penelitian

Pemilihan subjek dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan kebutuhan penelitian. Informan dipilih karena memiliki peran langsung dalam pengelolaan maupun pemanfaatan Layanan Terpadu Transformasi Digital di bidang pendidikan, sehingga dianggap mampu memberikan data yang

mendalam dan sesuai dengan fokus penelitian. Adapun subjek penelitian yang digunakan, yaitu:

1. Koordinator PTSP yang bertanggung jawab dalam mengoordinasikan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu, termasuk pengelolaan dan pengembangan sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital. Informan ini memiliki pemahaman menyeluruh terkait kebijakan, tujuan penerapan sistem.
2. Operator. Operator merupakan pelaksana teknik utama dalam pengelolaan sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital. Informan ini mengetahui terkait alur kerja sistem, pengelolaan data serta kendala yang dialami dalam pengoperasian layanan. Melalui operator, peneliti dapat mengetahui bagaimana sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital berjalan secara teknis.
3. Staf bagian PTSP (*front office*) yang berinteraksi langsung dengan pengguna sistem layanan. Melalui informan ini, peneliti mendapatkan gambaran nyata tentang kecepatan proses, responsivitas layanan yang dijalankan di kantor.
4. Staf *back office* bidang pendidikan. Staf *back office* yang dipilih sebagai informan yaitu dari bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama islam, serta pondok pesantren dan diniyah. Informan ini yang menangani layanan administrasi dari satuan lembaga pendidikan. Melalui staf *back office*, peneliti memperoleh informasi apakah sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital mampu menjembatani kebutuhan administrasi lembaga di berbagai satuan pendidikan.

5. Pengguna layanan yang merupakan pihak eksternal sebagai penerima manfaat secara langsung dari sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital. Melalui informan ini, peneliti dapat memperoleh informasi dari perspektif pengalaman pengguna terkait penggunaan sistem, kemudahan akses dan transparansi layanan.

Dengan mengacu pada subjek tersebut, peneliti meyakini bahwa data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi nyata penerapan sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital secara objektif sehingga hasil evaluasi yang dihasilkan lebih akurat.

E. Data dan Sumber Data

Berikut data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini:

1. Data primer. Data primer penelitian ini didapatkan secara langsung dari sumber utamanya. Sumber-sumber ini mencakup hasil observasi dan wawancara langsung dengan pihak pengelola dan pengguna sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital di bidang pendidikan Kementerian Agama Kabupaten Malang.
2. Data sekunder. Data yang didapatkan dari sumber tidak langsung, seperti keterangan dari orang lain atau dokumen resmi.⁴² Fungsi data sekunder sebagai pelengkap untuk memberikan konteks tambahan dan memperkuat temuan yang dihasilkan dari data primer. Dalam penelitian ini, sumber data sekunder mencakup berbagai buku-buku referensi, literatur ilmiah

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Evaluasi*, 271.

yang terkait dengan judul penelitian, dan berbagai dokumen pendukung lainnya.

F. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang bertanggung jawab penuh dalam rangkaian kegiatan pengumpulan, pengolahan, dan analisis data. Sesuai dengan pernyataan Sugiyono, bahwa peneliti adalah *human instrument* yang memiliki fungsi untuk menetapkan fokus penelitian, menentukan informan sebagai sumber data, mengumpulkan data, menilai kualitas data, analisis data, interpretasi hasil temuan serta menyusun kesimpulan atas temuannya.⁴³ Dengan demikian, kualitas hasil penelitian sangat dipengaruhi oleh kemampuan, kepekaan, dan keterlibatan langsung peneliti di lapangan.

Dalam proses pengumpulan data, instrumen penelitian berperan penting dalam memandu proses pengumpulan data dan menjaga konsistensi dalam pengumpulan informasi.⁴⁴ Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Pedoman wawancara. Panduan ini memuat serangkaian pertanyaan yang relevan dan mendalam sesuai fokus penelitian kepada informan terkait.
2. Pedoman observasi. Pedoman observasi merupakan alat bantu berupa daftar periksa yang digunakan peneliti untuk mencatat dan memperhatikan aspek-aspek yang menjadi fokus untuk diamati oleh peneliti selama

⁴³ Ibid., 268.

⁴⁴ Ardiansyah, Risnita, dan M Syahrani Jailani, "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif," *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2023): 2.

kegiatan observasi berlangsung.⁴⁵ Dalam hal ini, peneliti mencatat aspek-aspek yang akan diamati mengenai evaluasi penerapan sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital di bidang pendidikan.

3. Pedoman dokumentasi. Panduan berisi daftar untuk mengumpulkan dokumen yang relevan seperti pedoman penggunaan layanan, struktur kelembagaan dan dokumen lain yang mendukung.

G. Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data, peneliti menerapkan beberapa teknik antara lain:

1. Wawancara

Teknik wawancara digunakan untuk mendapatkan data melalui proses tanya jawab langsung kepada para informan. Dalam konteks penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur. Wawancara tersebut dilaksanakan lebih bebas daripada wawancara terstruktur.⁴⁶ Pemilihan teknik ini bertujuan agar proses wawancara lebih teratur dan dapat mengembangkan pertanyaan sesuai dengan persepsi dan pengalaman masing-masing informan sehingga informasi yang didapat lebih kaya dan mendalam serta memberikan keakuratan data yang diperoleh.

2. Observasi

Observasi merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati suatu peristiwa atau perilaku secara langsung. Dalam konteks penelitian ini, peneliti menggunakan observasi partisipasi pasif.

⁴⁵ Ibid., 4.

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013).

Dimana peneliti mengamati secara langsung tetapi tidak terlibat dalam aktifitas.⁴⁷ Melalui metode observasi tersebut, memungkinkan peneliti untuk melihat bagaimana alur pelayanan berjalan, bagaimana petugas dan pengguna berinteraksi, serta bagaimana sistem digital digunakan dalam praktik sebenarnya. Teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran faktual mengenai kondisi layanan di lapangan tanpa memengaruhi proses yang diamati..

3. Dokumentasi

Dokumentasi berfungsi sebagai pelengkap dari teknik wawancara dan observasi. Selain itu, dokumentasi untuk memperkuat data dan informasi yang disajikan.⁴⁸ Oleh karena itu, peneliti menggunakan teknik ini dengan tujuan agar hasil data yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi lebih terpercaya. Peneliti mengambil dokumentasi yang bersumber resmi dari instansi seperti, tampilan aplikasi, sarana dan prasarana, dan dokumentasi lain yang terkait.

H. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data adalah aspek penting karena berdampak terhadap tingkat validitas temuan penelitian yang diperoleh. Pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini dilaksanakan agar hasil penelitian yang diperoleh peneliti benar-benar menggambarkan kondisi yang sebenarnya di lokasi penelitian. Oleh karena itu, peneliti melakukan uji kredibilitas data

⁴⁷ Ibid., 227.

⁴⁸ Ibid., 240.

menggunakan dua teknik untuk mengecek keabsahan data, seperti diuraikan berikut ini:

1. Triangulasi

- a. Triangulasi sumber adalah metode yang digunakan untuk menguji kredibilitas data yang telah diperoleh melalui sumber yang berbeda.⁴⁹ Proses triangulasi sumber melibatkan pengumpulan data dari berbagai sumber, seperti hasil wawancara staf *back office* bidang pendidikan dan *front office*, operator, pengguna layanan, serta dokumen yang relevan. Kemudian dideskripsikan dan dianalisis untuk menguji konsistensi temuan yang didapatkan dari beberapa sumber yang berbeda.
- b. Triangulasi teknik dilakukan untuk menguji kredibilitas data melalui pengecekan data dengan menggunakan beragam teknik. Apabila proses pengecekan tersebut menghasilkan informasi yang serupa maka data tersebut dianggap kredibel. Namun, jika terdapat perbedaan informasi maka peneliti perlu melakukan penelusuran lebih lanjut termasuk berdiskusi dengan sumber informasi yang terkait atau sumber informasi lainnya untuk memastikan kebenaran informasi.⁵⁰

Dengan demikian, penggunaan dua triangulasi tersebut dianggap tepat dan cukup untuk menjamin keabsahan data. Kedua triangulasi tersebut mampu memberikan penguat informasi dari metode yang berbeda sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan.

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2023).

⁵⁰ Ibid., 369.

2. *Member check*

Member check sebagai teknik yang digunakan untuk memastikan kebenaran data yang telah didapatkan dengan mengonfirmasi kembali hasil temuan atau ringkasan data kepada informan sehingga peneliti dapat menghindari kesalahan penafsiran informasi mengenai evaluasi sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam peningkatan transparansi layanan publik di bidang pendidikan.

I. Analisis Data

Analisis data merupakan upaya untuk menemukan dan menyusun data yang telah didapatkan secara sistematis dari berbagai sumber, termasuk dokumentasi, observasi, dan hasil wawancara. Penelitian ini menggunakan teori analisis data dari Miles, Huberman dan Saldana. Teori tersebut meliputi proses penyusunan data berdasarkan tiga langkah yaitu *data condensation*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.⁵¹ Berikut penjelasannya:

1. *Data condensation*

Kondensasi data adalah serangkaian tahapan yang melibatkan pemilihan, penentuan fokus, dan penyederhanaan data yang bersumber dari transkrip wawancara, hasil observasi maupun dokumen penelitian. Proses ini bertujuan untuk mengurangi dan menghilangkan data yang tidak relevan atau menyimpang dari fokus penelitian. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi informasi yang paling relevan terkait evaluasi sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam meningkatkan transparansi layanan publik.

⁵¹ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana, *Qualitative data analysis: a methods sourcebook*, 3 ed. (London: SAGE Publications, 2014).

2. *Data display*

Setelah melalui tahapan kondensasi data, tahapan berikutnya adalah penyajian data. Data yang telah dipilih sesuai fokus dapat disajikan menggunakan kalimat narasi atau dalam bentuk grafik maupun tabel yang tersusun secara sistematis yang menggambarkan hasil temuan penelitian. Tujuannya agar hasil temuan mudah dimengerti oleh pembaca. Dalam penelitian ini, peneliti menyajikan informasi sesuai dengan fokus penelitian, yaitu evaluasi sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam meningkatkan transparansi layanan publik bidang pendidikan menggunakan model PIECES.

3. *Conclusion drawing/verification*

Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah tahap akhir dari analisis data yang dilakukan untuk memastikan kebenaran temuan. Peneliti membuat kesimpulan yang dapat menjawab fokus penelitian kemudian menguji kembali temuan tersebut dengan uji keabsahan data agar kesimpulan yang didapatkan terjamin validitasnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

J. Prosedur Penelitian

Peneliti melakukan langkah-langkah dalam proses penelitian melalui tiga tahapan, yaitu:

1. Tahap persiapan

Langkah awal penelitian, peneliti melakukan observasi awal untuk memperoleh informasi yang sebenarnya di lapangan kemudian menetapkan objek dan fokus kajian yang akan diteliti.

2. Tahap pelaksanaan

Langkah kedua adalah penyusunan proposal penelitian sesuai fokus yang telah ditetapkan mencakup pendahuluan, tinjauan pustaka, dan metode penelitian.

3. Tahap penyelesaian

Peneliti melakukan tahap ini setelah proposal penelitian diseminarkan. Kemudian, peneliti melakukan pengumpulan data dan analisis data yang didapatkan untuk memperoleh hasil penelitian yang sesuai dengan fokus. Langkah terakhir adalah penyusunan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan sesuai dengan pedoman penulisan skripsi.

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Profil Kementerian Agama Kabupaten Malang

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang adalah salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan layanan keagamaan dan pendidikan di wilayah Kabupaten Malang. Instansi ini berlokasi di Jalan Kolonel Sugiono Nomor 266, Kota Malang, Jawa Timur kode pos 65149. Kantor ini dapat dihubungi melalui telepon di nomor (0341) 801131 serta melalui email kabmalang@kemenag.go.id. Selain itu, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang juga menyediakan akses informasi secara daring melalui website resmi yang dapat diakses pada alamat <https://malang.kemenag.go.id/>.

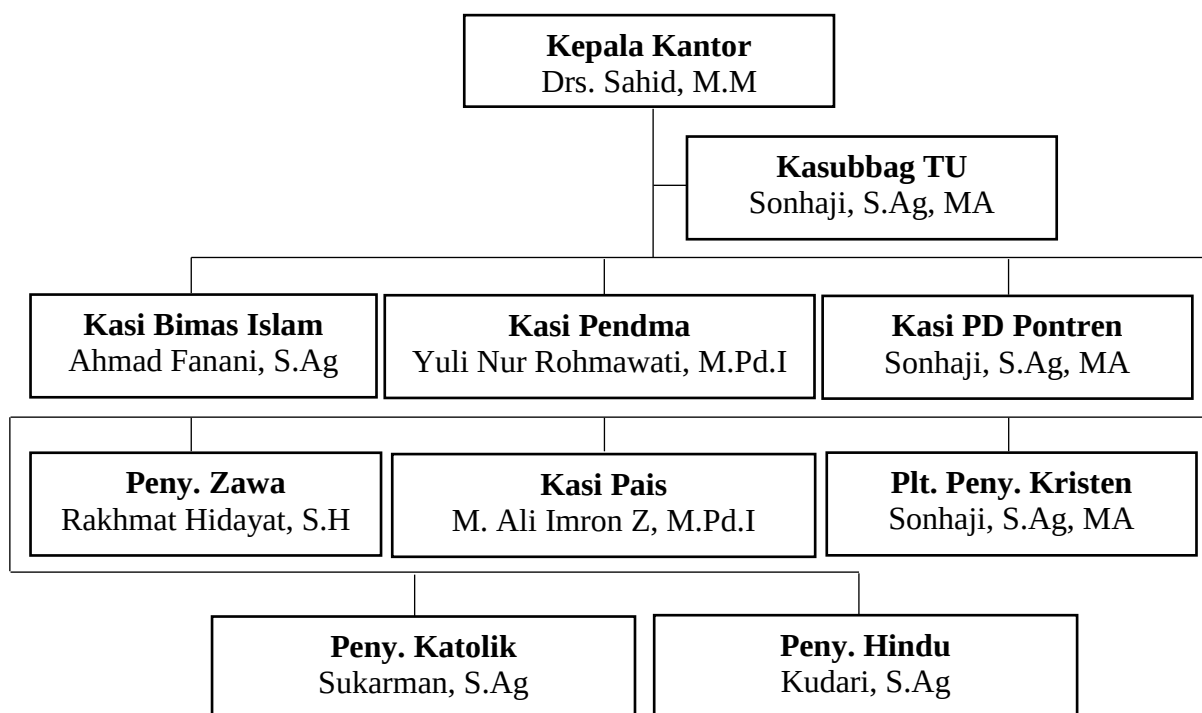
2. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Malang

Dalam upaya membangun kehidupan masyarakat, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang memiliki visi dan misi dalam menyelenggarakan tugas dan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Visi tersebut adalah “Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Malang yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, dan Sejahtera Lahir Batin dalam rangka Mewujudkan Kabupaten Malang yang MADEP, MANTEB, MANETEP”.

Untuk mewujudkan visi tersebut, Kementerian Agama Kabupaten Malang menetapkan beberapa misi, yaitu: 1) Meningkatkan kualitas

pembinaan kehidupan beragama di Kabupaten Malang. 2) Meningkatkan kualitas pembinaan wawasan keagamaan. 3) Meningkatkan kualitas pembinaan toleransi dalam kehidupan beragama. 4) Meningkatkan kualitas pembinaan sesama dan antar umat di Kabupaten Malang. 5) Meningkatkan kualitas penyelenggaraan RA, madrasah, pendidikan agama dan pendidikan keagamaan di Kabupaten Malang. 6) Meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. 7) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang profesional, integritas, bersih dan melayani.⁵²

3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Malang



Bagan 4. 1 Struktur Organisasi

⁵² “Visi Misi Kemenag Kabupaten Malang,” diakses April 10, 2026, <https://malang.kemenag.go.id/artikel/visi-dan-misi-kantor-kementerian-agama-kabupaten-malang>.

4. Data Instansi Pendidikan Naungan Kementerian Agama Kabupaten Malang

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang tahun 2025, satuan pendidikan Raudhatul Athfal (RA), Madrasah Ibtidaiyah (MI), Madrasah Tsanawiyah (MTs), Madrasah Aliyah (MA), Pondok Pesantren tersebar di seluruh kecamatan di Kabupaten Malang dengan jumlah yang bervariasi. Data tersebut menunjukkan distribusi lembaga pendidikan yang menjadi bagian dari layanan Kementerian Agama Kabupaten Malang.

Adapun sebaran jumlah RA, MI, MTs, MA menurut kecamatan di Kabupaten Malang adalah sebagai berikut.⁵³

Tabel 4. 1

Data Instansi Pendidikan

Kecamatan	RA	MI	MTs	MA	Ponpes
Donomulyo	10	4	4	1	12
Kalipare	10	11	4	1	11
Pagak	10	6	2	-	13
Bantur	24	17	14	8	24
Gedangan	19	12	5	1	13
Sumbermanjing Wetan	17	14	12	3	5
Dampit	19	17	10	4	24
Titoyudo	12	4	5	1	7

⁵³ “Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang,” last modified 2026, diakses Juni 9, 2026, malangkab.bps.go.id.

Ampelgading	12	9	7	1	7
Poncokusumo	25	23	11	5	11
Wajak	21	20	6	3	28
Turen	13	22	10	5	29
Bululawang	10	19	9	2	33
Gondanglegi	26	26	22	15	107
Pagelaran	12	16	13	3	27
Kepanjen	10	6	6	5	20
Sumberpucung	3	2	3	-	6
Kromengan	-	2	2	1	1
Ngajum	14	8	3	1	11
Wonosari	6	3	2	1	6
Wagir	5	4	1	1	8
Pakisaji	15	8	5	2	23
Tajinan	9	17	7	5	20
Tumpang	10	16	6	3	17
pakis	10	19	8	3	30
Jabung	11	11	5	2	19
Lawang	6	7	6	2	17
Singosari	16	15	9	4	21
Karangploso	18	10	5	4	26
Dau	14	4	3	1	14
Pujon	19	11	5	2	14

Ngantang	12	3	2	-	7
Kasembon	17	5	2	-	7
TOTAL	435	371	214	90	618

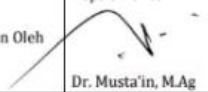
B. Hasil Penelitian

1. Penerapan Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam Peningkatan Transparansi Layanan Publik di Bidang Pendidikan Kementerian Agama Kabupaten Malang

Sebelum diterapkannya sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital, proses pelayanan publik di bidang pendidikan pada Kementerian Agama Kabupaten Malang masih diterapkan secara konvensional dengan mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor untuk mengajukan permohonan layanan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Ibu Dhenok:

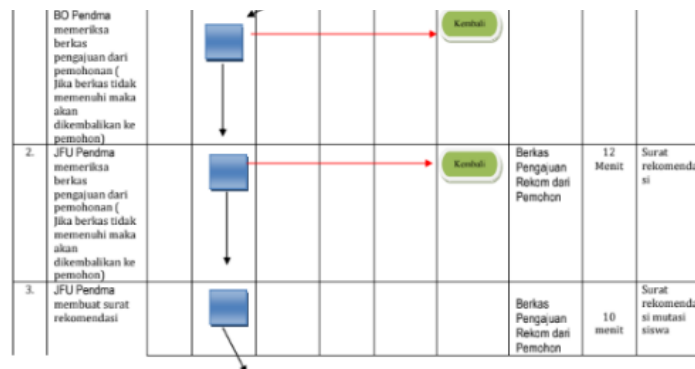
“Pelayanan yang diterapkan sebelum ada sistem web ini dilakukan secara manual yang mengharuskan masyarakat ke kantor untuk mengajukan layanan, lalu karena pandemi yang mana tidak boleh ketemu sama orang kita mencari cara alternatif bagaimana agar layanan tetap berjalan tapi tidak dengan tatap muka dengan orang. Yang pertama, kita pakai pengajuan dikirim lewat email setelah itu kita beralih dengan cara pengajuan lewat WhatsApp, terakhir menggunakan layanan online sampai saat ini.”

Pernyataan tersebut diperkuat dengan adanya dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan sebelum menerapkan sistem digital yang menunjukkan bahwa seluruh proses layanan dilakukan secara manual melalui pelayanan tatap muka di kantor.

 KEMENTERIAN AGAMA RI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALANG Jl. Kolonel Sugiono 266 Malang Telp. (0341) 801131 Facs: (0341) 803403	Nomor SOP	77/Kk.13.35.3/OT.01.3/12/2017
	Tanggal Pembuatan	28 Desember 2017
	Tanggal Revisi	10 Maret 2020
	Tanggal Efektif	17 Maret 2020
	Disahkan Oleh	 Dr. Musta'in, M.Ag
SOP MUTASI SISWA TATAP MUKA DI RUANG PTSP		

Dasar Hukum: 1. Undang-undang RI Nomor 20 Tahun 2007 tentang Pendidikan Agama dan Keagamaan 2. Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama 3. Undang-undang Nomor 2 tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional 4. Peraturan Pemerintah Nomor 55 tahun 2007 tentang Pendidikan Agama dan Pendidikan Keagamaan	Kualifikasi Pelaksana: 1. S2, S1, SMA 2. Pegawai yang Berkedudukan di Seksi Pendma 3. Mampu mengoperasikan komputer dan internet 4. Memahami terkait Mutasi Siswa
Keterkaitan : 1. SOP Petunjuk Teknis Mutasi Siswa 2. SOP Updating Emis	Peralatan / Perlengkapan : 1. Petunjuk Teknis Mutasi Siswa 2. Ruang Kerjadan Peralatan Komputer dan ATK
Peringatan:	Pencatatan dan Pendataan:

No	Aktivitas	Pelaksana						Mutu Baku	
		FO PTSP	BO/JFU Pendma	Kasi Pendma/Kasubag TU	Kepala	Arsiparis Urusan Umum	Pemohon/ lembaga	Persyaratan/ Perlengkapan	Waktu
1.	Pemohon melakukan pengajuan lewat PTSP (Surat dari madrasah asal						Muka	Berkas Pengajuan Rekom dari Pemohon	Surat Masuk



Gambar 4. 1 Contoh SOP Layanan Sebelum Digital

Sumber : <https://malang.kemenag.go.id/artikel/sop>

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat diketahui bahwa mekanisme pelayanan dulunya masih bersifat konvensional dan belum terintegrasi dalam suatu sistem. Kondisi tersebut membutuhkan waktu, tenaga, serta biaya yang lebih besar, khususnya masyarakat yang berada di wilayah dengan jarak tempuh yang cukup jauh. Oleh karena itu, Kementerian Agama Kabupaten Malang mengembangkan sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital sebagai upaya untuk mengintegrasikan seluruh proses pelayanan secara daring.

Layanan Terpadu Transformasi Digital di Kementerian Agama Kabupaten Malang dilakukan melalui sistem yang mengintegrasikan proses pelayanan dari pengajuan permohonan hingga penyelesaian layanan secara digital. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk mengajukan berbagai layanan secara daring. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Wulur, sebagai koordinator PTSP:

“Tujuan adanya sistem ini untuk memutus rantai gratifikasi. Selain itu agar pelayanan di Kemenag ini lebih objektif, cepat, dan efisien.”⁵⁴

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Bapak Rizal:

“Tujuan dari aplikasi ini untuk memudahkan masyarakat dalam pengajuan surat agar tidak datang ke kantor dan bisa diakses dimana saja.”⁵⁵

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Ibu Maria yang menyatakan:

“Adanya layanan digital ini sangat membantu pemohon karena tidak perlu ke kantor dan bisa langsung jadi hanya lewat web.”⁵⁶

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital bertujuan untuk

⁵⁴ “Wawancara dengan Bapak Wulur Suryono, pada 29 April 2026”

⁵⁵ “Wawancara dengan Bapak Rizal Susanto, pada 26 Januari 2026”

⁵⁶ “Wawancara dengan Ibu Maria Ulfa Ulfiana, pada 26 Januari 2026”

meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital. Sistem ini tidak hanya memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam mengajukan layanan secara daring, tetapi juga mendorong terciptanya proses pelayanan yang lebih objektif, terstruktur, dan terintegrasi dalam satu platform serta untuk memutus rantai gratifikasi yang sebelumnya berpotensi terjadi dalam pelayanan tatap muka..

Dalam pelaksanaannya, Kementerian Agama Kabupaten Malang tidak hanya menerima layanan secara daring, tetapi masih menyediakan dan menerima layanan secara *offline*. Dengan demikian, layanan yang disediakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang dibagi menjadi dua, yaitu secara *online* dan secara *offline*.

a. Layanan *offline*

Layanan secara *offline* merupakan layanan yang dilakukan secara langsung di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Sebagaimana pernyataan Ibu Zahrotul:

“Walaupun di Kemenag sudah menerapkan pelayanan melalui sistem digital tetapi tidak semua layanan diajukan secara online. Ada beberapa layanan yang diharuskan datang ke kantor untuk tanda tangan Bapak Kepala atau pemberian stempel dan lain-lain, seperti legalisir ijazah.”

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Bapak Aziz:

“Sebagian masyarakat masih datang ke kantor untuk meminta tanda tangan surat dinas atau surat lain yang mereka butuhkan atau untuk melakukan konsultasi terkait layanan .”⁵⁷

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan *offline* dilakukan dengan datang langsung ke kantor membawa berkas-berkas yang dibutuhkan untuk diajukan secara manual. Berkas

⁵⁷ “Wawancara dengan Bapak Azizi Aknas, pada 26 Januari 2026”

tersebut kemudian diterima dan diperiksa oleh petugas bagian *front office* sebelum diserahkan dan diproses lebih lanjut ke bagian yang sesuai dengan jenis layanan yang diajukan.

Berikut layanan yang diajukan secara *offline*:

Tabel 4. 2
Daftar layanan *offline*

No	Layanan <i>Offline</i>
1)	Pengajuan legalisir ijazah Madrasah dan Pondok pesantren
2)	Pengajuan surat keterangan pengganti ijazah hilang/rusak

b. Layanan *online*

Layanan online merupakan layanan yang dilakukan melalui sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital yang dapat diakses oleh masyarakat secara daring. Untuk mendukung proses layanan tersebut, sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dilengkapi dengan berbagai fitur yang dapat diakses oleh pengguna melalui halaman utama. Tampilan awal sistem menjadi pintu masuk bagi pengguna untuk mengakses layanan yang tersedia.

Formulir Registrasi Pusat Layanan Terpadu Transformasi Digital
Sudah punya akun? Silakan Login!

Email Aktif

Password

Ulangi Password

Nama Lengkap

Nomor Handphone

Alamat Lengkap

Spam Filter
☐ I'm not a robot
reCAPTCHA is changing its terms of service. [Take action.](#) 



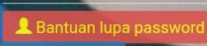
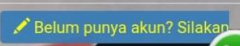


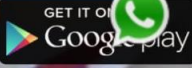
Gambar 4. 2 Halaman Registrasi

Email

Password





Gambar 4. 3 Halaman Login

Sumber: <https://ptsp.kemenagkabmalang.or.id/>

Gambar 4.2 dan 4.3 di atas merupakan tampilan halaman registrasi dan *login* sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital. Pengguna yang belum memiliki akun harus mendaftar secara mandiri pada halaman registrasi dengan mengisi data yang diperlukan, seperti *email* aktif, *password*, nama lengkap, nomor *handphone*, dan alamat lengkap. Setelah proses registrasi selesai, pengguna dapat *login* ke dalam sistem dengan memasukkan *email* dan *password* yang telah didaftarkan. Proses ini menjadi tahap awal bagi pengguna untuk dapat mengakses berbagai layanan yang tersedia dalam sistem. Sebagaimana pernyataan Bapak Rizal, sebagai operator sistem:

“Pengguna layanan harus melakukan registrasi terlebih dahulu sebelum *login* agar bisa memilih layanan yang dibutuhkan dan melengkapi berkas persyaratan layanan”⁵⁸

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Bapak Aziz yang menyatakan:

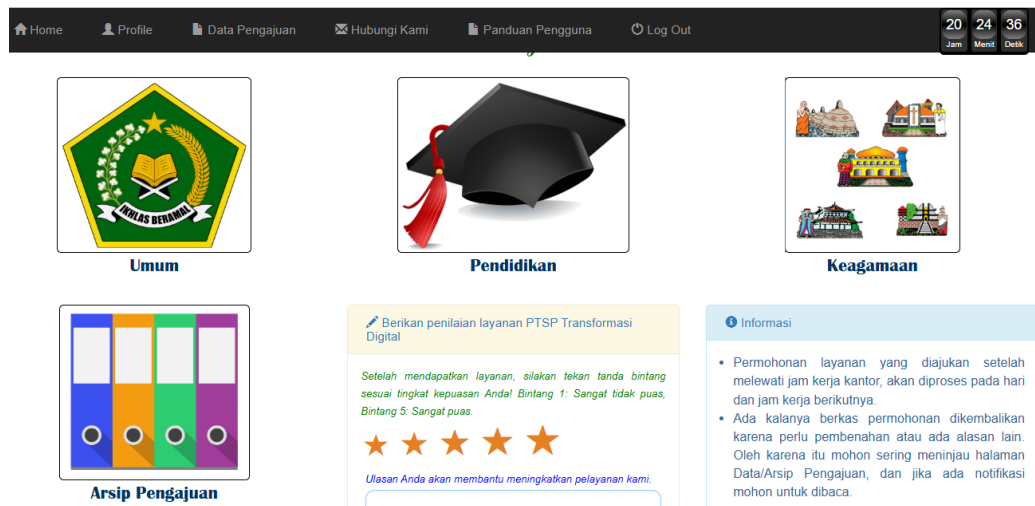
“setiap pengguna layanan harus memiliki akun terlebih dahulu sebelum mereka masuk ke sistem dan mengajukan layanan”⁵⁹

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa proses registrasi dan login menjadi tahapan awal yang harus dilakukan sebelum mengakses layanan dari sistem. Melalui mekanisme tersebut, sistem dapat mengelola data pengguna secara terstruktur serta memastikan bahwa setiap permohonan layanan yang diajukan memiliki identitas yang jelas.

Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital menyediakan berbagai kategori layanan yang dapat diakses oleh pengguna sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Tampilan halaman pilihan layanan dalam sistem dapat dilihat pada gambar berikut.

⁵⁸ “Wawancara dengan Bapak Rizal Susanto, pada 26 Januari 2026”

⁵⁹ “Wawancara dengan Bapak Azizi Aksan, pada 26 Januari 2026”



Gambar 4. 4 Halaman Pilihan Layanan

Sumber: <https://ptsp.kemenagkabmalang.or.id/>

Gambar 4.4 menunjukkan bahwa layanan dalam sistem telah dikelompokkan berdasarkan beberapa kategori, seperti layanan umum, pendidikan, keagamaan, serta arsip pengajuan. Melalui pengelompokan tersebut, pengguna dapat memilih jenis layanan sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang akan diajukan.

Setelah pengguna memilih kategori layanan, sistem akan menampilkan jenis layanan yang tersedia pada masing-masing bidang. Tampilan jenis layanan pada bidang pendidikan dapat dilihat pada gambar berikut.

Pendma	• Rekomendasi Penggunaan Dana BOS/BOP Diatas 30 % ➡ • Rekomendasi Melanjutkan Sekolah/Kuliah Ke Luar Negeri ➡ • Rekomendasi Bantuan Sarana/Prasarana ➡ • Rekomendasi Mutasi Siswa Dalam Provinsi ➡ • Rekomendasi Penelitian di Madrasah ➡ • Rekomendasi Lomba Di Madrasah ➡ • Rekomendasi Akreditasi ➡ • Surat Pengantar Kurikulum MA ➡ • Rekomendasi PPDB ➡ • Pengesahan EDM,RKM dan RKTm ➡	• Rekomendasi Permohonan Izin Operasional Pendidikan Diniyah Formal ➡ • Rekomendasi Bantuan Untuk Lembaga Pondok Pesantren, Madin, Dan TPQ ➡ • Rekomendasi Izin Penelitian ➡ • Rekomendasi Izin Operasional Pendidikan Kesetaraan Pada Pondok Pesantren Salafiyah Tingkat Ulya ➡ • Rekomendasi Izin Operasional Ma'had Aly ➡ • Rekomendasi Izin Operasional Satuan Pendidikan Muadalah Pada Pondok Pesantren ➡ • Rekomendasi Melanjutkan Studi ke Luar Negeri bagi Santri Pondok Pesantren ➡
PD Pontren	• Rekomendasi Izin Tinggal/Belajar Terbatas Bagi Santri/Guru Asing dari Luar Negeri (ITAS) Baru atau Perpanjangan ➡	PAIS
		• Permohonan Mutasi Guru ➡ • Rekomendasi Bantuan FKG,KKG, MGMP ➡ • Rekomendasi Bantuan Rekom Sarana Ibadah Direktorat PAI ➡

Gambar 4. 5 Halaman Jenis-Jenis Layanan di Bidang Pendidikan

Sumber: <https://ptsp.kemenagkabmalang.or.id/>

Gambar 4.5 menunjukkan bahwa layanan pada bidang pendidikan dikelompokkan menjadi tiga bagian, yaitu Pendidikan Madrasah (Pendma), Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren (PD Pontren), serta Pendidikan Agama Islam (PAIS). Pengelompokan tersebut bertujuan untuk mempermudah pengguna dalam menemukan jenis layanan yang dibutuhkan. Berikut layanan yang dapat diajukan secara *online*:

Tabel 4. 3

Daftar layanan *online*

Pendma	a) Rekomendasi Penggunaan Dana BOS/BOP Diatas 30 %. b) Rekomendasi Melanjutkan Sekolah/Kuliah Ke Luar Negeri. c) Rekomendasi Bantuan Sarana/Prasarana. d) Rekomendasi Mutasi Siswa Dalam Provinsi. e) Rekomendasi Penelitian di Madrasah. f) Rekomendasi Lomba Di Madrasah. g) Rekomendasi Akreditasi. h) Surat Pengantar Kurikulum MA. i) Rekomendasi PPDB. j) Pengesahan EDM, RKM dan RKTm.
--------	--

PD Pontren	a) Rekomendasi Izin Tinggal/Belajar Terbatas Bagi Santri/Guru Asing dari Luar Negeri (ITAS) Baru atau Perpanjangan. b) Rekomendasi Permohonan Izin Operasional Madrasah Diniyah Formal. c) Rekomendasi Bantuan Untuk Lembaga Pondok Pesantren, Madin, Dan TPQ. d) Rekomendasi Izin Penelitian. e) Rekomendasi Izin Operasional Pendidikan Kesetaraan Pada Pondok Pesantren Salafiyah Tingkat Ulya. f) Rekomendasi Izin Operasional Ma'had Aly. g) Rekomendasi Izin Operasional Satuan Pendidikan Muadalah Pada Pondok Pesantren. h) Rekomendasi Melanjutkan Studi ke Luar Negeri bagi Santri Pondok Pesantren.
PAIS	a) Permohonan Mutasi Guru. b) Rekomendasi Bantuan FKG, KKG, MGMP.

ist Surat Pengajuan

Pilih Layanan ▼

Pilih Status ▼

+ Ajukan Surat Baru

Pemohon	Nomor Surat	Tanggal Surat Waktu Kirim	Syarat	Kode Lacak	Status Hasil	Dikirim	Notif
.	.	16 April 2026	diupload 0 dari 4	H2GE9F8	Lengkapi Dokumen	Kirim	

Dokumen yang harus disediakan:

- Scan Surat permohonan ijin penelitian resmi dari lembaga pendidikan/ perguruan tinggi, badan usaha, dan/atau organisasi kemasyarakatan yang bersangkutan
- Scan kartu mahasiswa / KTP (identitas)
- Scan Proposal penelitian yang ditandatangani dosen pembimbing/pimpinan badan usaha/pimpinan organisasi kemasyarakatan
- Surat Pernyataan Keaslian Dokumen [Download File Format](#)

Jika proses sudah selesai, Anda dapat download setelah muncul tombol Download di kolom Hasil.

Klik icon upload untuk melampirkan persyaratan. File harus PDF

Klik tanda untuk menghapus ajuan atau untuk merubah/edit. Pengajuan yang sudah diproses oleh Admin, data tidak dapat dihapus/dibatalkan.

Jika ada pemberitahuan dari admin akan ada tanda di kolom Notif silakan diklik.

Berkas bisa dikirim setelah upload persyaratan lengkap

BTL = Berkas Tidak Lengkap (dikembalikan untuk dilengkapi)

Gambar 4. 6 Halaman Pengajuan Dokumen

Sumber: <https://ptsp.kemenagkabmalang.or.id/>

Gambar 4.6 merupakan tampilan halaman pengajuan layanan pada sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital. Pada halaman ini ditampilkan data pengajuan pengguna dalam bentuk tabel yang memuat beberapa informasi, seperti nomor pengajuan, identitas pemohon, nomor

surat, tanggal pengajuan, status kelengkapan dokumen, kode lacak, serta status hasil layanan.

Selain itu, sistem juga menyediakan fitur untuk mengunggah dokumen persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengguna sebelum permohonan dikirim. Daftar persyaratan tersebut ditampilkan secara rinci pada bagian bawah halaman, seperti scan surat permohonan, identitas diri, serta dokumen pendukung lainnya. Pengguna dapat mengunggah dokumen tersebut melalui tombol unggah yang telah disediakan pada masing-masing persyaratan.

Pada halaman ini juga dilengkapi dengan informasi terkait status kelengkapan dokumen. Sebagai contoh, keterangan “lengkapi dokumen” yang menunjukkan bahwa persyaratan belum terpenuhi secara lengkap. Selain itu, terdapat tombol kirim yang dapat digunakan setelah seluruh dokumen persyaratan diunggah. Sistem juga memberikan informasi tambahan berupa petunjuk pengajuan, seperti ketentuan format file dan status berkas yang telah diproses.

Berdasarkan tampilan tersebut, dapat disimpulkan bahwa halaman pengajuan layanan berfungsi sebagai media utama bagi pengguna untuk mengelola proses pengajuan, mulai dari melengkapi persyaratan, mengunggah dokumen, hingga memantau status permohonan secara langsung dalam sistem.

Setelah permohonan dikirim, berkas akan diterima oleh *front office* (FO) untuk dilakukan verifikasi awal. Sebagaimana gambar berikut:

Proses Rekomendasi Mutasi Siswa Dalam Provinsi

Pemohon	Nomor Surat	Tanggal Surat	Tanggal Masuk	WA
MTs Nahdlatul Ulama	KM/140/B-3.01/IV/2025	28 April 2025	2025-04-28 10:50:34	

File Persyaratan:

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

Diproses oleh Ruang

-Pilih Ruang-

KIRIM KE RUANG Notifikasi ke Pemohon Kembalikan Berkas Batal

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

Gambar 4. 7 Halaman Verifikasi

Sumber : <https://ptsp.kemenagkabmalang.or.id/>

Gambar 4.7 merupakan tampilan halaman verifikasi yang dilakukan oleh petugas *front office*. Pada halaman ini ditampilkan data permohonan beserta dokumen persyaratan yang telah diunggah oleh pengguna. *Front office* bertugas memeriksa kelengkapan administrasi terhadap dokumen yang diajukan seperti memeriksa kejelasan data pemohon, kelengkapan persyaratan berkas sebelum meneruskan permohonan ke *back office* (BO). Sebagaimana pernyataan Bapak Rizal:

“Setelah pengguna melengkapi persyaratan dan diupload, maka akan diterima oleh *front office* melalui notifikasi kalau ada layanan masuk. *front office* menverifikasi untuk diteruskan kepada *back office* sesuai layanan yang diajukan, misal layanan pendidikan madrasah ya diteruskan ke *back office* PENDMA kalau pondok pesantren ya ke *back office* PONTREN. Setelah didistribusikan ke *back office*, mereka mengecek kelengkapan syarat-syarat pengajuan layanan yang diterima. Jika sudah sesuai maka *back office* membuat berkas yang dibutuhkan kemudian diteruskan ke Kepala Seksi untuk dicek kembali.”⁶⁰

Penjelasan diperkuat oleh Ibu Dhenok:

“Di sistem sudah ada syarat-syarat yang harus dipenuhi, setelah terpenuhi semua akan diverifikasi awal sama *front office* lalu kita

⁶⁰ “Wawancara dengan Bapak Rizal Susanto, pada 26 Januari 2026”

sebagai *back office* memeriksa satu per satu lagi apakah semua syaratnya sudah sesuai atau belum. Kalau memang sudah memenuhi kita tindak lanjut, kalau tidak memenuhi maka kita beri notifikasi pengembalian ajuan ke pemohon agar dibenahi yang kurang.”⁶¹

Pernyataan tersebut diperkuat lagi oleh Bu Maria yang menyatakan:

“Jika sudah memenuhi persyaratan kita proses, misal pengajuan permohonan surat rekomendasi ya kita buat surat rekomendasinya. Tetapi kalo semisal pengajuan tersebut belum memenuhi syarat atau mungkin ada salah keterangannya ya kita kembalikan ke pemohon dengan diberi notifikasi kekurangan atau apa yang perlu dibenahi.”⁶²

Pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa tidak semua berkas pengajuan pengguna akan diterima. Jika dalam unggahan persyaratan yang di periksa oleh *back office* tidak lengkap atau kurang sesuai maka *back office* berhak mengembalikan pengajuan tersebut dengan memberikan catatan ke pemohon. Jika unggahan persyaratan sudah lengkap dan sesuai maka *back office* akan menindak lanjuti pengajuan layanan tersebut sesuai yang diperlukan. Setelah di tindak lanjut oleh *back office* maka surat yang telah dibuat akan diteruskan ke atasan yaitu Kepala Seksi untuk dilakukan pengecekan kembali, kemudian dilanjutkan ke arsiparis untuk pemberian nomor surat, stempel dan *barcode id online*.

Adanya *barcode id online* pada surat yang telah jadi menunjukkan bahwa berkas tersebut resmi diterbitkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Malang. Contoh surat rekomendasi dari bidang pendidikan yang diterbitkan melalui sistem dapat dilihat pada gambar berikut:

⁶¹ “Wawancara dengan Ibu Dhenok Sulityorini, pada 26 Januari 2026”

⁶² “Wawancara dengan Ibu Maria Ulfa Ulfiana, pada 26 Januari 2026”



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALANG**

Jalan Kolonel Sugiono Nomor 266 Malang 65149
Telpn (0341) 801131, Faksimile (0341) 803403
Email: kabmalang@kemenag.go.id Website: <http://malang.kemenag.go.id>

Nomor : B- 412/Kk.13.35.02/PP.00.5/02/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) bendel
Hal : Permohonan Rekomendasi

19 Februari 2026

Yth. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama
Provinsi Jawa Timur
u.p. Kepala Bidang Pendidikan Madrasah
Di Kabupaten Sidoarjo

Menindaklanjuti Surat Permohonan Rekomendasi dari Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri 07 Malang Kecamatan Tumpang, Kabupaten Malang nomor : B-95/Mts.13.35.07/PP.00.5/02/2026, tanggal 13 Januari 2026, setelah diteliti persyaratan dan kelengkapan yang diperlukan, maka dengan ini kami mohon berkenan memberikan izin/rekomendasi kepada:

Nama Siswa	: Zulhaida Nathifa
Tempat/Tgl.lahir	: Ambon, 20 April 2012
NISN	: 0122225146
Kelas	: VIII (delapan)
Jenis Kelamin	: Perempuan

untuk Mutasi/Pindah Sekolah dari Madrasah Tsanawiyah Negeri 07 Malang Kecamatan Tumpang, Kabupaten Malang ke Madrasah Tsanawiyah Negeri 01 Maluku Tengah Kec. Salahutu, Kabupaten Maluku Tengah, Provinsi Maluku.

Demikian permohonan kami, atas perkenannya disampaikan terimakasih.

a.n. Kepala Kantor
Kasi Pendma,



Li Nur Rohmawati, M. Pd



Tembusan
Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang

Gambar 4. 8 Contoh Surat Rekomendasi dari Bidang Pendidikan

Selama proses pengajuan pemohon dapat memantau berkas permohonannya melalui akun masing-masing menggunakan kode akses yang tertera pada setiap pengajuannya. Berkas yang telah di terbitkan otomatis tersip pada sistem dan dapat diunduh oleh pemohon pada *dashboard* sistem seperti pada gambar 4.4. Sebagaimana dijelaskan oleh Bu Maria:

“Notifikasi yang didapat pengguna itu otomatis muncul. Kalau dari *front office* ke *back office* maka lacak status dipengguna akan otomatis pindah bahwa surat sudah di *back office* gitu, atau misal masih di *front office* maka yang muncul di pengguna masih berada di bagian *front office*.”⁶³

Penjelasan tersebut diperkuat dengan pernyataan Pak Aziz yang menyatakan:

“Status layanan yang ada di sistem itu otomatis. Jadi setelah saya membuat surat dan diterbitkan lalu simpan surat itu otomatis melanjutkan berkas ke atasan. Kalau pengguna bisa melacak permohonannya dari akun masing-masing.”⁶⁴

ID	Name	Request Type	Date	Indicator 1	Indicator 2	Indicator 3	Indicator 4	Indicator 5	Indicator 6	Indicator 7	Indicator 8	Indicator 9	Indicator 10
5353	RATU FIRDAUSY SA'ADIYAH	28/MA.Ash/II/2026 Surat rekomendasi Mutasi siswa Dalam Provinsi	12 Feb 2026 12 Feb 2026 08:40:10	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5354	RA'Al-Qur'an Darussalam	01/RA.11.18/400/A/II/2026 rekomendasi mutasi dalam satu provinsi	11 Feb 2026 18 Feb 2026 12:54:00	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5355	MTsN 7 Malang	B-95/Mts.13.35.7/PP.00.5/02/2026 Permohonan Rekomendasi Mutasi Siswa	13 Feb 2026 19 Feb 2026 08:24:11	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5356	MOHAMMAD FAIZ	0010.101/S.PB/YYS.DS/II/2025 PERMOHONAN PERSETUJUAN REKOMENDASI VISA	28 Feb 2026 28 Feb 2026 11:06:43	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5357	Tri Indraswari	81/AKM/STIKES-PEMKAB/UG/III/2026 Permohonan Ijin Pengambilan Data Sekunder dan Penelitian	02 Mar 2026 09 Mar 2026 10:06:11	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5358	NURHADI SUYANTO	212.10/PPUW/03/2026 Permohonan perpanjangan surat rekomendasi izin belajar (ITAS)	10 Mar 2026 10 Mar 2026 22:42:51	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5359	Zakiyah Darajat	SKCK/00535189/1/YAN.2.3./2026 Melenyatakan Pendidikan Ke Luar Negeri (Mesir)	23 Jan 2026 30 Mar 2026 06:27:25	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5360	Annashr Royyan Sahara	9 PDF PD Pontren Surat Rekomendasi Kemenag melanjutkan studi ke Luar Negeri bagi Santri Pondok Pesantren	01 Apr 2026 01 Apr 2026 09:55:12	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Gambar 4. 9 Tampilan Monitoring dan Arsip Pengajuan Layanan

Sumber: <https://ptsp.kemenagkabmalang.or.id/>

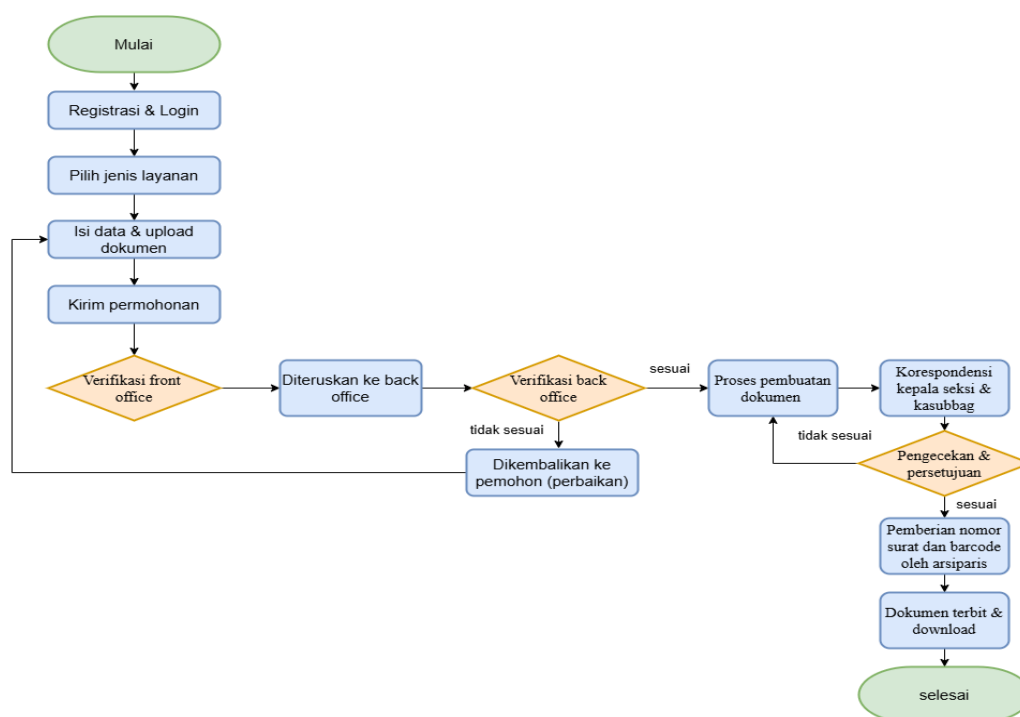
Gambar 4.9 merupakan tampilan halaman monitoring pengajuan layanan pada sistem. Pada halaman tersebut, ditampilkan arsip permohonan layanan yang masuk berserta detail informasi pemohon seperti nomor surat, jenis permohonan, tanggal pengajuan, serta status proses layanan. Pada tampilan tersebut juga terdapat indikator berupa tanda centang pada setiap tahapan proses layanan, seperti *front office* (FO), *back office* (BO), dan hasil layanan. Tanda centang tersebut menunjukkan

⁶³ “Wawancara dengan Ibu Maria Ulfa Ulfiana, pada 26 Januari 2026”

⁶⁴ “Wawancara dengan Bapak Azizi Aknas, pada 26 Januari 2026”

bahwa tahapan layanan telah selesai diproses pada bagian terkait. Sebagai contoh, apabila kolom FO dan BO telah dicentang, maka dapat diartikan bahwa berkas telah melalui proses verifikasi dan pengolahan, sedangkan tanda lampiran pada bagian hasil menunjukkan bahwa dokumen layanan telah selesai diterbitkan. Selain berfungsi sebagai media monitoring, fitur ini sebagai arsip digital karena seluruh data pengajuan layanan yang telah diproses akan tersimpan dalam sistem. Dengan demikian, petugas maupun pengguna dapat menelusuri kembali riwayat layanan yang pernah diajukan.

Untuk memperjelas alur proses layanan yang telah dijelaskan, berikut disajikan bagan alur layanan pada sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital.



Bagan 4. 2 Alur Layanan

2. Evaluasi penerapan sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam peningkatan transparansi layanan publik di bidang pendidikan Kementerian Agama Kabupaten Malang

Evaluasi penerapan sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital di Kementerian Agama Kabupaten Malang dilakukan untuk menilai sejauh mana sistem tersebut mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam aspek transparansi layanan di bidang pendidikan. Evaluasi ini menggunakan model PIECES yang meliputi aspek *performance, information, economy, control, efficiency*, dan *service*.

Penilaian pada masing-masing aspek dilakukan berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan informan, observasi terhadap penggunaan sistem, serta dokumentasi yang relevan. Melalui pendekatan tersebut, evaluasi ini tidak hanya menggambarkan kondisi sistem, tetapi juga menilai kelebihan dan kekurangan yang masih terdapat dalam penerapannya.

a. *Perfomance* (kinerja)

Evaluasi aspek *perfomance* menunjukkan bahwa penerapan sistem Layanna Terpadu Transformasi Digital di Kementerian Agama Kabupaten Malang memberikan dampak positif dalam pelayanan di bidang pendidikan. Secara keseluruhan sistem ini berjalan dengan lancar dan mampu mengoperasikan permohonan layanan. Namun masih ada beberapa kendala teknis yang mempengaruhi kinerja sistem. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Rizal:

“Kelancaran sistem ini bisa dikatakan lancar 80%, dan 20% memungkinkan masih ada *trouble* yang biasa terjadi karena rumahnya sistem ini kita menyewa”⁶⁵

Hal tersebut ditegaskan oleh Bapak Aziz yang menyatakan:

“Sudah cukup lancar sejauh ini. Biasanya ada kendala di internet aja”⁶⁶

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa sistem secara umum telah berjalan dengan baik dalam mendukung proses pelayanan kepada masyarakat meskipun masih ada gangguan teknis yang disebabkan oleh server dan jaringan internet. Selain itu, Ibu Zahrotul juga menjelaskan bahwa sistem masih mengalami beberapa kendala teknis lainnya, yaitu pada fitur *inbox* masih mengalami keterlambatan respon dan keterbatasan pada pencarian data layanan. Beliau menyatakan bahwa:

“Sistem error pasti ada. Biasanya sekali balas pesan pengguna itu pending terus setelah pending banyak pesan masuk, nah itu kan kendala dari sistem tapi sudah ada fitur WA sebagai solusinya. Selain itu, perlu penambahan fitur search karena kalau ada orang tanya di PTSP itu susah mencari suratnya. Kan waktu pengajuan surat sudah masuk ke setiap bagiannya jadi tidak bisa langsung ketemu masih harus mencaril satu-satu by tanggal. Memang suratnya tetap terarsip tapi kurang fitur itu aja”⁶⁷

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sistem masih memiliki keterbatasan dalam kinerjanya khususnya dalam hal keterlambatan respon pesan (*delay*) serta belum optimalnya fitur pencarian data layanan. Namun demikian, untuk mengatasi kendala tersebut, sistem telah dilengkapi dengan fitur komunikasi berbasis WhatsApp yang terintegrasi secara langsung dengan layanan PTSP,

⁶⁵ “Wawancara dengan Bapak Rizal Santoso, pada 26 Januari 2026”

⁶⁶ “Wawancara dengan Bapak Azizi Aknas, pada 26 Januari 2026

⁶⁷ “Wawancara dengan Ibu Zahrotul Mufida, pada 26 Januari 2026”

sehingga memungkinkan respon yang lebih cepat kepada pengguna. Selain itu, meskipun sistem telah mampu mengelola arsip secara digital, namun dari sisi kemudahan akses dan penelusuran data masih perlu pengembangan lebih lanjut. Temuan ini diperkuat oleh hasil observasi peneliti yang menunjukkan bahwa pencarian data layanan masih dilakukan secara manual berdasarkan tanggal pengajuan sehingga membutuhkan waktu yang relatif lebih lama dalam menemukan dokumen yang dibutuhkan.

b. *Information* (informasi)

Evaluasi aspek informasi menunjukkan bahwa sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital menyediakan informasi yang cukup lengkap dan jelas. Sebagaimana pernyataan Ibu Zahrotul:

“Setiap layanan kan ada syarat yang ditampilkan di situ ya, ketika masyarakat mengajukan permohonan apa saja syarat-syaratnya sudah tertera di situ, terus juga sudah ada format permohonannya jadi bisa diedit oleh pemohon sendiri. Dan semua itu sudah lengkap dan jelas sesuai SOP yang ada seperti waktu layanan, biaya, syaratnya kan itu semua di SOP.”⁶⁸

Penjelasan tersebut diperkuat oleh pernyataan Ibu Maria yang menyatakan bahwa:

“Untuk informasi layanan dari panduan penggunaan sistem, syarat, biaya dan lain-lain cukup jelas untuk dipahami oleh pemohon.”⁶⁹

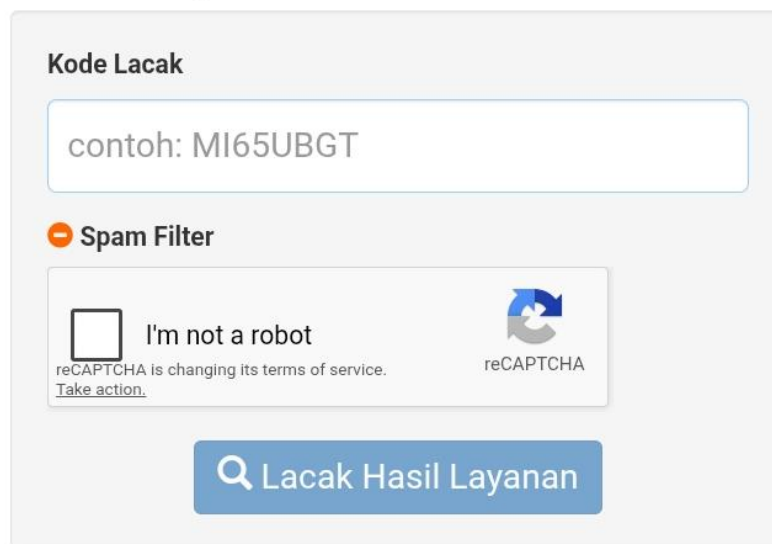
Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sistem telah menyediakan informasi layanan secara lengkap dan terstruktur sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Informasi mengenai panduan pengguna, persyaratan layanan, waktu pelayanan,

⁶⁸ “Wawancara dengan Ibu Zahrotul Mufidah, pada 26 Januari 2026”

⁶⁹ “Wawancara dengan Ibu Maria Ulfa Ulfiana, pada 26 Januari 2026

biaya serta format permohonan yang dapat diunduh dan diedit oleh pemohon sehingga memudahkan masyarakat dalam mempersiapkan dokumen yang diperlukan sebelum mengajukan permohonan layanan.

Check Status Pengajuan Layanan Pusat Layanan Terpadu Transformasi Digital



Gambar 4. 10 Halaman Check Status Pengajuan

Sumber: <https://ptsp.kemenagkabmalang.or.id/>

Selain itu, Ibu Dhenok juga menjelaskan mengenai transparansi dalam proses pelayanan karena seluruh tahapan layanan dapat dipantau oleh pengguna pada halaman seperti gambar 4.6. Beliau menyatakan bahwa:

“Kalau dari sudut pandang saya layanan digital ini sangat transparan karena semua bisa mengecek dan melihat prosesnya sudah dari mana, diajukan tanggal dan jam berapa itu kan bisa terlihat semua.”⁷⁰

Hal tersebut juga diperkuat oleh pernyataan Bintang sebagai pengguna layanan, yang menyatakan bahwa:

⁷⁰ “Wawancara dengan Ibu Dhenok Sulistyorini, pada 26 Januari 2026”

“Kalau informasi-informasi itu menurutku sudah jelas karena per layanannya itu sudah ada detail penjelasan dari syarat yang harus dipenuhi sampai biayanya. Terus kalau aku sendiri ga bingung sih waktu mau pengajuan *online* ini, soalnya aku juga lihat di panduan pengguna yang disediakan di awal sebelum aku registrasi akun. Jadi aku ngikuti panduan itu. Terus aku juga bisa lihat dokumenku sudah diproses sampai mana, disitu ada kode lacaknya nah aku tinggal masukin.”⁷¹

Pernyataan tersebut menunjukkan kelebihan yang dimiliki sistem yang mana tidak hanya menyediakan informasi persyaratan layanan, tetapi juga menyediakan fitur pelacakan status layanan. Pengguna dapat mengetahui waktu pengajuan, proses layanan, serta tahapan saat ajuan diposes. Selain itu, dari sudut pandang pengguna, sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital telah memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami. Adanya panduan pengguna sebelum registrasi akun membantu masyarakat dalam memahami alur penggunaan sistem, sementara fitur pelacakan dokumen memungkinkan pengguna untuk mengetahui status permohonan layanan.

Berdasarkan temuan di atas, dapat diketahui bahwa aspek informasi pada sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dinilai mampu menyediakan informasi layanan yang lengkap, jelas, dan transparan, mulai dari persyaratan layanan, biaya, waktu pelayanan, panduan penggunaan sistem, hingga status proses layanan yang dapat dipantau secara langsung oleh pengguna.

⁷¹ “Wawancara dengan Bintang Pradipta , pada 26 Januari 2026”

c. *Economy* (biaya)

Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital juga berkaitan dengan penghematan biaya operasional serta pemanfaatan sumber daya yang lebih ekonomis dalam proses pelayanan publik. Evaluasi aspek ini menunjukkan bahwa penerapan sistem layanan digital memberikan dampak terhadap pengurangan penggunaan kertas atau dokumen fisik karena seluruh proses pengajuan layanan dilakukan secara daring melalui sistem. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Ibu Zahrotul:

“Selain itu juga sudah paperless dengan pengajuan secara online ini.”⁷²

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Bapak Rizal:

“Jika dibandingkan dengan paper, sistem ini lebih hemat dari hal itu. Kita hanya perlu menyewa server untuk hosting dan domain saja”⁷³

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital memberikan dampak pada penghematan biaya operasional, khususnya dalam mengurangi penggunaan kertas, tinta, serta biaya pencetakan dokumen. Pemanfaatan sistem digital memungkinkan seluruh proses pengajuan layanan dilakukan secara daring, sehingga kebutuhan akan dokumen fisik dapat diminimalisir. Meskipun sistem ini telah mendukung *paperless*, tetap membutuhkan biaya operasional untuk pemeliharaan infrastruktur sistem.

Berdasarkan temuan di atas, dapat diketahui bahwa aspek *economy* pada sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital mampu

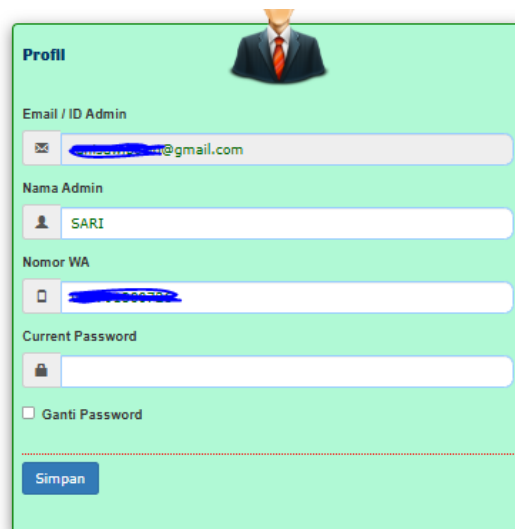
⁷² “Wawancara dengan Ibu Zahrotul Mufida, pada Senin 26 Januari 2026”

⁷³ “Wawancara dengan Bapak Rizal Santoso, pada Senin 26 Januari 2026”

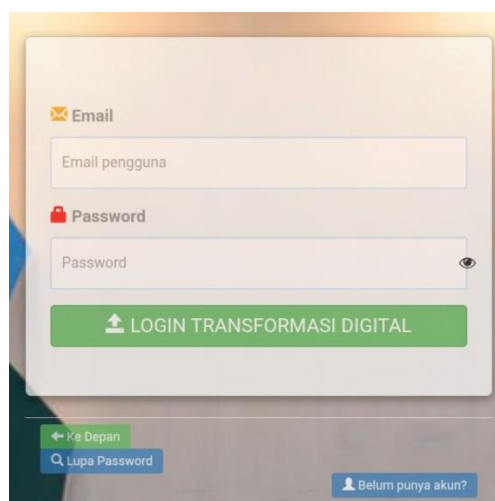
mendukung penghematan biaya operasional melalui penerapan konsep *paperless*. Namun tidak sepenuhnya menghilangkan biaya operasional, melainkan mengalihkan pada kebutuhan biaya berbasis digital.

d. *Control* (Pengendalian)

Pengendalian sistem sangat penting untuk memastikan bahwa data pengguna terlindungi, proses pelayanan berjalan sesuai prosedur, serta dokumen yang dihasilkan memiliki legalitas yang jelas.



Gambar 4. 11 Halaman Autentikasi bagi Admin



Gambar 4. 12 Halaman Autentikasi bagi Pengguna

Sumber: <https://ptsp.kemenagkabmalang.or.id/>

Gambar 4.11 dan 4.12 menunjukkan halaman autentifikasi yang dibedakan antara akses untuk pengguna dengan admin. Perbedaan tampilan tersebut menunjukkan bahwa sistem telah menerapkan pembatasan hak akses sesuai dengan peran masing-masing pengguna dalam sistem, sehingga tidak semua pengguna dapat mengakses seluruh fitur yang tersedia.

Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital telah dilengkapi dengan mekanisme pengendalian berupa penggunaan *barcode id online* atau Tanda Tangan Elektronik (TTE) pada setiap dokumen layanan yang diterbitkan seperti pada gambar 4.8. Sebagaimana pernyataan Bapak Rizal:

“Untuk privasi dari *user* itu membuat akun sendiri-sendiri jadi dipastikan aman karena harus registrasi masing-masing agar punya akun. Selain itu, TTE yang ada pada surat yang diterbitkan yang menjadi kontrol keamanan karena dengan TTE tersebut sudah menunjukkan bahwa berkas yang diterima resmi dari Kemenag.”⁷⁴

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital telah memiliki mekanisme pengendalian keamanan melalui sistem registrasi akun yang bersifat individu serta adanya pembatasan akses sesuai dengan peran masing-masing petugas. Selain itu, penggunaan Tanda Tangan Elektronik (TTE) pada surat yang diterbitkan juga menjadi bagian dari pengendalian keamanan sistem sebagai bukti legalitas dokumen yang diterbitkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Malang, sehingga masyarakat dapat memastikan bahwa surat yang diterima merupakan dokumen resmi

⁷⁴ “Wawancara dengan Bapak Rizal Santoso, pada Senin 26 Januari 2026”

secara administratif. Sehingga dokumen tidak dapat dipalsukan serta dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya.

Berdasarkan temuan di atas, dapat diketahui bahwa aspek *control* pada sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dinilai telah berjalan dengan cukup baik karena mampu memastikan keamanan, keakuratan, serta keabsahan dokumen layanan.

e. *Efficiency* (efisien)

Evaluasi aspek ini menunjukkan bahwa penerapan sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital mempercepat proses pelayanan serta mengurangi beban kerja petugas dan masyarakat. Bapak Rizal menjelaskan:

“Sistem ini sangat membantu sekali bagi kami sebagai pegawai maupun bagi masyarakat yang ingin mengajukan permohonan layanan. Karena di kabupaten malang memiliki 33 kecamatan dengan jarak tempuh yang jauh-jauh. Dengan adanya sistem layanan ini dari segi tenaga, biaya, waktu sangat menghemat”⁷⁵

Pernyataan tersebut didukung oleh Pak Aziz yang menyatakan:

“Adanya website ini sangat-sangat membantu pemohon karena mereka bisa mengakses untuk mengajukan layanan dimana saja dan kapan saja”⁷⁶

Selain itu, Ibu Zahrotul juga menegaskan:

“Dari sisi petugas ya sangat mengurangi beban administrasi yang biasanya banyak dokumen-dokumen sekarang tinggal klik aja di sistem untuk diteruskan ke BO masing-masing.”⁷⁷

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan secara lebih

⁷⁵ “Wawancara dengan Bapak Rizal Santoso, pada Senin 26 Januari 2026”

⁷⁶ “Wawancara dengan Bapak Azizi Aknas, pada Senin 26 Januari 2026”

⁷⁷ “Wawancara dengan Ibu Zahrotul Mufida, pada Senin 26 Januari 2026”

efisien, dan mengurangi mobilitas masyarakat untuk datang langsung ke kantor sehingga proses layanan menjadi lebih cepat, hemat biaya dan praktis. Sistem layanan digital tidak hanya memberikan efisiensi bagi masyarakat, tetapi juga bagi petugas pelayanan yaitu petugas dapat mendistribusikan berkas layanan secara lebih cepat tanpa harus mengelola dokumen fisik dalam jumlah besar (*paperless*) karena tidak memerlukan tahapan pencetakan, penggandaan, maupun pengiriman dokumen secara manual.

Berdasarkan temuan di atas, dapat diketahui bahwa aspek *efficiency* pada sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dinilai mampu memberikan kemudahan akses pengguna, mengurangi mobilitas pengguna untuk ke kantor, dan mengurangi beban kerja administratif petugas serta mempercepat alur pelayanan secara keseluruhan.

f. *Service* (layanan)

Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dilengkapi dengan fitur komunikasi yang terhubung langsung dengan petugas PTSP melalui WhatsApp. Sebagaimana pernyataan Ibu Zahrotul:

“Sekarang kita kasih fasilitas fitur WA yang terhubung ke petugas PTSP untuk mempercepat membalas pesan pengguna yang selalu pending di sistem.”

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Bapak Rizal, yang menjelaskan:

“Fitur WhatsApp itu berfungsi jika ada informasi yang sampai ke pemohon kurang jelas, maka pemohon bisa menghubungi melalui fitur tersebut. Jadi langsung terhubung ke pegawai di PTSP dan mempermudah konsultasi.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa integrasi fitur komunikasi melalui WhatsApp merupakan bentuk inovasi layanan untuk mengatasi keterbatasan pada fitur pesan (*inbox*) dalam sistem yang masih sering mengalami keterlambatan respon. Fitur ini memungkinkan interaksi yang lebih cepat dan responsif antara petugas dan pengguna layanan, serta memudahkan proses konsultasi ketika informasi dalam sistem belum sepenuhnya dipahami.

Dampak dari layanan digital ini dirasakan oleh petugas layanan maupun pengguna layanan. Sebagaimana pernyataan Ibu Maria:

“Dampak dari layanan digital ini sangat baik, cepat dan juga efisien secara waktu dan biaya. Dan informasinya cukup jelas untuk dipahami oleh pemohon.”⁷⁸

Diperkuat oleh pernyataan Bapak Wulur:

“Adanya sistem layanan ini pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Malang lebih teratur

Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan Bintang sebagai pengguna layanan:

“Menurutku pelayanan dari web lebih mudah dan cepat selama aku pengajuan *online* ini.”⁷⁹

Berdasarkan pernyataan tersebut, menunjukkan bahwa sistem layanan digital memberikan perubahan yang signifikan dalam proses pelayanan. Layanan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini menjadi lebih praktis karena dapat diakses secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor. Selain itu, kecepatan dalam proses pelayanan menjadi salah satu keunggulan yang dirasakan oleh

⁷⁸ “Wawancara dengan Ibu Maria Ulfa Ulfiana, pada Senin 26 Januari 2026”

⁷⁹ “Wawancara dengan Bintang Pradipta, pada Senin 27 Januari 2026”

pengguna, sehingga waktu penyelesaian layanan menjadi lebih singkat dibandingkan dengan sistem konvensional.

Detail Rata-rata Per Unsur Pelayanan			
Kode	Pertanyaan / Unsur Layanan	Rata-rata (1-6)	Kategori
U1	Persyaratan sesuai dan mudah.	5.68	Sangat Baik
U2	Sarana dan prasarana nyaman dan memudahkan.	5.59	Sangat Baik
U3	Prosedur mudah dipahami dan dilaksanakan.	5.59	Sangat Baik
U4	Tidak ada petugas yang curang.	5.73	Sangat Baik
U5	Waktu sesuai dengan yang ditetapkan.	5.73	Sangat Baik
U6	Biaya sesuai dengan yang ditetapkan.	5.55	Sangat Baik
U7	Tidak ada penerimaan imbalan diluar ketentuan yang berlaku.	5.64	Sangat Baik
U8	Layanan yang diterima sesuai dengan yang dibutuhkan.	5.59	Sangat Baik
U9	Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai.	5.64	Sangat Baik
U10	Petugas bersikap ramah, sopan, dan responsif.	5.68	Sangat Baik
U11	Tidak ada petugas yang membedakan pemohon layanan.	5.73	Sangat Baik
U12	Pengaduan atau saran Anda ditanggapi dengan baik dan ditindaklanjuti.	5.77	Sangat Baik
U13	Tidak ada Pungutan Liar (Pungli).	5.68	Sangat Baik
U14	Tidak ada percaloan atau perantara tidak resmi.	5.68	Sangat Baik

① Keterangan: Nilai maksimal adalah 6.00.

Gambar 4. 13 Hasil Survey Kualitas Layanan Sistem

★★★★★

Dengan adanya PTSP MTs N sangat terbantu untuk mengajukan mutasi siswa
Rabu, 04 Feb 2026

Muhammad Rizal Agus Setiawan

★★★★★

PELAYANAN SANGAT BAIK
Selasa, 20 Jan 2026

Tanggapan Admin

Terima kasih atas penilaiannya semoga bermanfaat :)

anehin

★★★★★

ZZ
Selasa, 20 Jan 2026

Mujiono

★★★★★

Terima kasih atas pelayanan ijop musholla baiturrahmah
Kamis, 08 Jan 2026

Kusmono

★★★★★

pelayanan sangat memuaskan, cepat. mantap kemenag kab.malang
Rabu, 04 Feb 2026

annashir royan sahara

★★★★★

pelayanan yang sangat luar biasa dan fast respon, sehingga memudahkan masyarakat untuk meng-aksesnya
Rabu, 01 Apr 2026

Moh aris sugiyanto

★★★★☆

pengecekan buku nikah pakai nik apa bisa
Rabu, 18 Mar 2026

Ra Miftakul ilmi

★★★★★

Selasa, 24 Feb 2026

Ahmad Fahrudin Rozi

★★★★★

Good Luck
Selasa, 24 Feb 2026

Gambar 4. 14 Ulasan Pengguna

Sumber : <https://ptsp.kemenagkabmalang.or.id/>

Untuk memperkuat temuan tersebut, berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat pada gambar 4.13 diketahui bahwa seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai rata-rata dalam kategori sangat baik, dengan rentang nilai antara 5,55 hingga 5,77 dari skala maksimal 6,00. Selain itu, ulasan pengguna pada gambar 4.14 juga menunjukkan bahwa layanan digital dinilai memberikan kemudahan akses serta mempercepat proses pengajuan layanan. Beberapa pengguna menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan sangat membantu dan responsif.

Berdasarkan temuan di atas, aspek *service* dalam penerapan sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dapat dinilai sangat baik. Hal ini ditunjukkan oleh kemudahan akses layanan, kecepatan respon petugas melalui integrasi fitur komunikasi berbasis WhatsApp serta tingginya tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan.

C. Temuan Penelitian

Hasil penelitian yang telah dijelaskan oleh peneliti, menghasilkan temuan sebagai berikut:

Tabel 4. 4
Temuan Penelitian

No	Fokus Penelitian	Temuan Penelitian
1.	Bagaimana penerapan sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam peningkatan transparansi layanan publik di bidang	a. Penerapan sistem digital belum sepenuhnya menggantikan layanan manual karena adanya kebutuhan administratif tertentu yang masih memerlukan validasi fisik. b. Sistem telah mengintegrasikan layanan sesuai dengan SOP yang berlaku.

	pendidikan Kementerian Agama Kabupaten Malang?	
2.	Bagaimana evaluasi penerapan sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam peningkatan transparansi layanan publik di bidang pendidikan Kementerian Agama Kabupaten Malang?	a. <i>Perfomance</i>: Kelancaran sistem mendukung penyelesaian layanan. Terdapat kendala pada fitur komunikasi internal dan <i>search</i> kearsipan. b. <i>Information</i>: Informasi tersedia dengan lengkap dan jelas. c. <i>Economy</i>: Telah menerapkan konsep paperless d. <i>Control</i>: Penggunaan akun masing-masing antara staf, operator dan pengguna. dilengkapi <i>barcode ID online</i> e. <i>Efficiency</i>: Mengurangi mobilitas pengguna dan mengurangi beban kerja petugas, mempercepat alur f. <i>Service</i>: kemudahan akses layanan, kecepatan respon, tingkat kepuasan pengguna layanan.

BAB V

PEMBAHASAN

A. Penerapan Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam Peningkatan Transparansi Layanan Publik di Bidang Pendidikan Kementerian Agama Kabupaten Malang

Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital yang diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Malang tidak sepenuhnya menggantikan mekanisme layanan konvensional menjadi berbasis digital secara menyeluruh. Dalam praktiknya, sistem ini mengadopsi pendekatan *hybrid service*, yaitu mengombinasikan layanan berbasis digital (*online*) dengan layanan tatap muka (*offline*) sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan masing-masing jenis layanan. Beberapa jenis layanan yang bersifat administratif sederhana dapat diajukan secara daring melalui sistem, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor. Namun terdapat layanan tertentu yang masih memerlukan kehadiran fisik pemohon, seperti layanan yang berkaitan dengan legalisir dokumen, tanda tangan pejabat, atau verifikasi berkas asli.

Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik belum sepenuhnya dapat menggantikan seluruh proses layanan, terutama pada aspek yang masih membutuhkan validasi fisik dan legalitas dokumen. Dengan demikian, penerapan sistem digital dalam konteks ini bersifat adaptif, yaitu menyesuaikan dengan kebutuhan layanan di lapangan, bukan menggantikan secara mutlak mekanisme yang sudah ada. Hal ini sesuai dengan penelitian Rafi Yahya, dkk yang menyatakan bahwa penerapan

layanan publik berbasis digital di instansi pemerintahan umumnya tidak sepenuhnya menghilangkan layanan konvensional, melainkan mengombinasikan keduanya dalam bentuk *hybrid service*. Pendekatan ini dinilai lebih adaptif karena mampu mengakomodasi berbagai jenis layanan yang memiliki karakteristik berbeda, khususnya layanan yang masih membutuhkan verifikasi fisik atau legalitas dokumen secara langsung.⁸⁰

Dengan demikian, penerapan sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital yang membagi mekanisme pelayanan menjadi dua bentuk, yaitu layanan online dan layanan offline menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik berjalan secara bertahap dan kontekstual, sehingga mampu menjaga fleksibilitas layanan sekaligus memastikan bahwa seluruh kebutuhan masyarakat tetap dapat terakomodasi secara optimal, baik melalui pemanfaatan teknologi digital maupun melalui pelayanan langsung di kantor.

Alur pelayanan dalam sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital telah tersusun secara terstruktur, dimulai dari tahap verifikasi oleh *front office* dan *back office*, hingga pada tahap akhir oleh arsiparis dalam proses penyelesaian layanan. Setiap tahapan tersebut berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, sehingga setiap proses pelayanan memiliki mekanisme yang jelas dan terarah. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem telah mampu mengintegrasikan alur pelayanan secara terstandar dalam satu platform digital, sehingga setiap proses layanan dapat dikendalikan dan dipantau sesuai dengan tahapan yang telah ditetapkan. Kejelasan alur ini tidak hanya mempermudah petugas dalam menjalankan tugas sesuai peran masing-

⁸⁰ Rafi Yahya, M. Fajar Anugerah, dan Iham Yuri Nanda, "Optimalisasi Model Layanan Hybrid Identitas Kependudukan Digital Sebagai Alternatif Kebijakan di Kabupaten Kampar," *Journal of Indonesian Rural and Regional Government* 9, no. 1 (2025).

masing, tetapi juga meminimalisir potensi kesalahan administrasi serta meningkatkan konsistensi dalam penyelesaian layanan.

Temuan ini sesuai dengan konsep standar pelayanan publik yang dikemukakan oleh Ridwan dan Sudrajat, yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara layanan wajib memiliki standar pelayanan yang jelas, salah satunya meliputi prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang terstruktur dan dipublikasikan secara terbuka bertujuan untuk memberikan kepastian kepada masyarakat terkait alur dan mekanisme layanan yang akan dilalui.⁸¹ Selain itu, penelitian Subandi dkk, juga menyatakan bahwa sistem pelayanan berbasis digital yang memiliki alur kerja yang terstandar dan berbasis SOP mampu meningkatkan keteraturan proses layanan serta mengurangi potensi kesalahan administrasi.⁸² Hal ini menunjukkan bahwa kejelasan alur pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung efektivitas dan transparansi layanan publik.

Dengan demikian, penerapan alur pelayanan yang terstruktur dalam sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital tidak hanya mencerminkan pemenuhan standar pelayanan publik, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas proses layanan serta memberikan kepastian dan kejelasan bagi masyarakat dalam mengakses layanan.

⁸¹ Rachman, *Manajemen Pelayanan Publik*.

⁸² Subandi, Elmi Rahmawati, dan Hasanah Inayati, "Pemahaman Konseptual Tentang Standard Operating Procedure (SOP): Dasar, Tujuan, Manfaat, Dan Penerapan," *JURNAL MEDIA AKADEMIK (JMA)* 2, no. 6 (2024).

B. Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam Peningkatan Transparansi Layanan Publik di Bidang Pendidikan Kementerian Agama Kabupaten Malang

Pada pembahasan ini, peneliti melakukan evaluasi sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital yang telah diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Malang. Evaluasi ini dilakukan untuk melihat sejauh mana sistem tersebut mampu mendukung peningkatan transparansi layanan publik di bidang pendidikan. Evaluasi dilakukan menggunakan pendekatan PIECES yang meliputi aspek *performance*, *information*, *economy*, *control*, *efficiency*, dan *service*.

Melalui analisis pada masing-masing aspek tersebut, peneliti dapat mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan sistem secara lebih mendalam, sehingga dapat diketahui bagian-bagian yang sudah berjalan dengan baik maupun yang masih perlu dilakukan perbaikan.

1. *Performance*

Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital secara umum telah menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam mendukung proses penyelesaian pelayanan di bidang pendidikan. Hal ini terlihat dari kemampuan sistem dalam mengelola alur pelayanan secara terintegrasi mulai dari tahap pengajuan, verifikasi, hingga penerbitan dokumen layanan. Dengan adanya sistem ini, proses pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat berjalan lebih cepat dan terstruktur, sehingga meningkatkan efektivitas kerja petugas serta mempercepat waktu penyelesaian layanan bagi masyarakat. Selain itu, sistem juga mampu mendukung proses distribusi berkas secara otomatis antar bagian, seperti

dari *front office* ke *back office* hingga ke tahap akhir penyelesaian layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem telah mampu menjalankan fungsinya sebagai media pelayanan digital yang mempermudah proses administrasi serta mengurangi ketergantungan pada proses manual yang cenderung memakan waktu lebih lama. Hal ini sesuai dengan penelitian Asriyani dkk, yang menyatakan adanya digitalisasi pada layanan administrasi publik membuat layanan lebih terstruktur dan tidak lagi bergantung pada proses manual yang banya memakan waktu.⁸³ Didukung oleh penelitian Gatot Herry yang menyatakan bahwa adanya transformasi digital mampu mempercepat dan menyederhanakan proses penyelesaian serta mengurangi ketergantungan pada tenaga kerja manual.⁸⁴

Keterbatasan pada fitur pencarian data menunjukkan bahwa sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital belum mampu menyediakan mekanisme penelusuran arsip yang optimal. Proses pencarian dokumen masih dilakukan berdasarkan tanggal pengajuan, sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama dalam menemukan arsip yang dibutuhkan. Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital masih terdapat beberapa kendala teknis yang mempengaruhi performa sistem. Salah satu kendala yang ditemukan adalah keterlambatan respon pada fitur komunikasi (*inbox*) yang sering mengalami *delay*, tetapi telah dilengkapi dengan fitur komunikasi alternatif yang terintegrasi melalui WhatsApp. Hal ini sesuai

⁸³ Asriyani, Zakky Zamrudi, dan Syahril Shaddiq, "Evaluasi Kinerja Aparatur Berbasis Teknologi Digital untuk Meningkatkan Efektivitas Layanan Administrasi Publik Modern," *Indonesia Economic Journal* 1, no. 2 (2025).

⁸⁴ Gatot Herry Djatmika, "Peran Transformasi Digital Dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Pada Industri Manufaktur Di Indonesia," *Tartib: Jurnal of Educational Management* 4, no. 1 (2025).

dengan Desi Setiyawati yang menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial, termasuk WhatsApp dalam layanan digital tidak hanya berfungsi sebagai alternatif komunikasi, tetapi juga berperan dalam meningkatkan responsivitas dan kualitas interaksi dalam pelayanan publik.⁸⁵ Dengan adanya fitur alternatif pada Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital membuat petugas merespon pengguna layanan secara lebih cepat dan responsif.

Dari sudut pandang aspek performance sistem dinilai telah berjalan cukup baik dalam mendukung proses pelayanan. Namun masih terdapat kekurangan dalam kinerja sistem yang perlu diperbaiki, khususnya pada fitur komunikasi dan pencarian arsip. Perbaikan yang telah dilakukan menjadikan sistem lebih optimal, responsif, dan efisien dalam mendukung pelayanan publik berbasis digital.

2. *Information*

Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital telah menyediakan informasi layanan secara lengkap dan jelas dan transparan, mulai dari persyaratan layanan, biaya, waktu pelayanan, panduan penggunaan sistem, hingga status proses layanan yang dapat dipantau secara langsung oleh pengguna. Informasi yang disajikan secara terbuka dan terstruktur dalam sistem juga memudahkan pengguna dalam memahami alur serta ketentuan layanan yang harus dipenuhi. Selain itu, keberadaan fitur pelacakan status layanan secara langsung turut memperkuat transparansi

⁸⁵ Desy Setiyawati, "Peran Komunikasi Informasi Dalam Layanan Digital Di Perpustakaan Stikes Muhammadiyah Gombong The Role Of Information Communications In Digital Services At Stikes Muhammadiyah Gombong Library" *Publication Library and Information Science* 5, no. 1 (2021).

sistem, karena pengguna dapat mengetahui perkembangan proses layanan secara real-time tanpa adanya ketidakpastian. Hal ini sesuai dengan konsep transparansi layanan publik yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto, yang menyatakan bahwa transparansi dapat dilihat dari keterbukaan proses penyelenggaraan publik terkait persyaratan, biaya, waktu, dan prosedur layanan yang harus dipenuhi oleh pengguna, kemudahan peraturan dan prosedur pelayanan, kemudahan untuk memperoleh informasi berbagai aspek penyelenggaraan layanan publik.⁸⁶ Hal tersebut didukung dengan penelitian Narianto dkk, yang menyatakan bahwa sistem penelitian ini menegaskan bahwa media komunikasi berbasis teknologi mampu meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan kecepatan pelayanan publik sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi kapan saja dan memantau secara real time yang menjadikan layanan lebih terbuka dan akuntabel.⁸⁷

Dari sudut pandang informasi, sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital mampu memenuhi indikator transparansi layanan publik. Ketersediaan informasi yang lengkap dan mudah diakses tidak hanya meningkatkan pemahaman pengguna terhadap layanan, tetapi juga mengurangi ketidakpastian serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik.

⁸⁶ Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.

⁸⁷ Narianto Palin, Yoel Pasae, dan Amir Jaya, "Implikasi Media Komunikasi Berbasis Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik," *Jurnal Ekonomi Holistik (ECOHOLIC)* 1, no. 2 (2025).

3. *Economy*

Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital mendukung penghematan biaya operasional melalui penerapan konsep paperless. Penggunaan dokumen digital dalam proses pengajuan layanan mengurangi kebutuhan pencetakan berkas secara berulang, sehingga dapat menekan penggunaan kertas, tinta, serta biaya administrasi lainnya. Namun tidak sepenuhnya menghilangkan biaya operasional, melainkan mengalihkan pada kebutuhan pemeliharaan sistem. Hal ini sesuai dengan penelitian Iqbal & Tony bahwa adanya *e-government* mampu menurunkan biaya operasional layanan publik.⁸⁸ Didukung dengan penelitian Hanifa dkk, bahwa penghematan biaya operasional layanan digital merupakan salah satu manfaat dalam layanan lembaga pemerintah.⁸⁹ Dengan demikian, meskipun terdapat biaya pemeliharaan sistem, secara keseluruhan penggunaan sistem digital tetap lebih ekonomis dibandingkan dengan sistem konvensional yang bergantung pada penggunaan dokumen fisik.

Dari sudut pandang *economy*, sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dinilai cukup efisien dalam pengelolaan biaya operasional layanan. Pengalihan dari penggunaan sumber daya fisik ke sistem digital mampu mengurangi beban biaya jangka panjang, meskipun tetap diperlukan biaya pemeliharaan sistem sebagai bagian dari keberlanjutan layanan. Oleh karena itu, sistem ini tidak hanya mendukung

⁸⁸ Muhammad Iqbal dan Tony Mirza, "Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Sektor Pelayanan Kependudukan," *Prosiding: Resiliensi Indonesia dalam Pusaran Disrupsi Global* (2024): 62–68.

⁸⁹ Hanifa Zahra, Seno Santoso, dan Irvan Arif Kurniawan, "Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi SIMPEL TKR PDAM Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang," *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)* 7, no. 1 (2024): 87–98.

efisiensi biaya, tetapi juga menunjukkan pemanfaatan sumber daya yang lebih ekonomis dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital.

4. *Control*

Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital mampu memastikan keamanan, keakuratan, serta keabsahan dokumen layanan melalui mekanisme kontrol yang terintegrasi dalam sistem. Jaminan keamanan data ditunjukkan dengan penggunaan akun masing-masing bagi pengguna, sehingga setiap pengajuan layanan memiliki identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Mekanisme ini juga berfungsi untuk membatasi akses terhadap data layanan, sehingga hanya pihak yang berkepentingan yang dapat mengakses dan mengelola informasi tersebut.

Sistem juga dilengkapi dengan penggunaan *barcode ID online* pada dokumen layanan sebagai bentuk kontrol keaslian dokumen. Keberadaan *barcode* tersebut memungkinkan dokumen untuk diverifikasi secara digital, sehingga dapat mengurangi risiko pemalsuan atau manipulasi dokumen. Dengan demikian, dokumen yang dihasilkan melalui sistem memiliki tingkat keabsahan yang lebih terjamin karena dapat ditelusuri dan divalidasi secara sistematis. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa penerapan sistem informasi berbasis digital dengan fitur autentikasi pengguna dan validasi dokumen mampu meningkatkan keamanan data, menjaga keakuratan informasi, serta menjamin keabsahan dokumen dalam layanan publik.⁹⁰

⁹⁰ siti Novi Coalliani Et Al., "Evaluasi Keamanan Dan Manajemen Data Pada Sistem Informasi Sekolah Di Era Transformasi Digital," *Jurnal Manajemen Pendidikan* 8, no. 1 (2026).

Dari sudut pandang control, sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dinilai telah mampu menjamin keamanan data, keakuratan informasi, serta keabsahan dokumen layanan melalui penerapan mekanisme autentikasi pengguna dan validasi dokumen berbasis *barcode ID online*. Dengan demikian, sistem ini tidak hanya berfungsi sebagai media pelayanan, tetapi juga sebagai sarana pengendalian yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang aman, akurat, dan akuntabel.

5. *Efficiency*

Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dinilai mampu memberikan kemudahan akses bagi pengguna layanan, karena proses pengajuan dapat dilakukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor. Kondisi ini berdampak pada berkurangnya mobilitas masyarakat, khususnya bagi pengguna yang berada di wilayah dengan jarak tempuh yang cukup jauh. Selain itu, penerapan sistem ini juga mampu mengurangi beban kerja administratif petugas, karena proses yang sebelumnya dilakukan secara manual kini telah terotomatisasi dalam sistem. Hal ini sesuai dengan penelitian Anugrah & Rissa, yang menyatakan layanan digital mampu meningkatkan efisiensi dan mempercepat pelayanan karena dengan mengurangi risiko antrean panjang dan waktu tunggu yang lama, yang sering menjadi hambatan terutama bagi warga lanjut usia dan pekerja.⁹¹ Didukung dengan pernyataan Ahmad dkk, menyatakan ketika pelayanan publik dapat diberikan dengan lebih cepat, murah, dan

⁹¹ Anugrah Diastuti dan Rissa Ayyustia, "Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Publik melalui Inovasi Digital di Kelurahan Sunter Agung," *Presidensial: Jurnal Hukum, Administrasi Negara, dan Kebijakan Publik* 2, no. 2 (2025).

berkualitas, maka kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan meningkat.⁹²

Dari sudut pandang *efficiency*, sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dinilai telah mampu mewujudkan pelayanan yang lebih efisien, baik dari segi waktu, tenaga, maupun kemudahan akses. Kondisi ini tidak hanya mempermudah pengguna layanan, tetapi juga meningkatkan kualitas kinerja pelayanan secara keseluruhan.

6. Service

Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital menunjukkan kualitas layanan yang terlihat dari tingkat kepuasan pengguna yang tinggi terhadap sistem yang digunakan. Pengguna merasakan bahwa layanan yang diberikan lebih cepat, mudah diakses, serta mampu memenuhi kebutuhan mereka dalam proses pengajuan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem tidak hanya berfungsi sebagai media pelayanan berbasis digital, tetapi juga mampu meningkatkan pengalaman pengguna dalam mengakses layanan publik.

Penilaian positif tidak hanya datang dari pengguna layanan, tetapi juga dari petugas yang merasakan kemudahan dalam proses kerja melalui sistem yang terintegrasi. Keselarasan persepsi antara petugas dan pengguna tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah berjalan secara optimal dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Derry dkk, mengatakan bahwa memprioritaskan kualitas interaksi layanan tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga memberikan

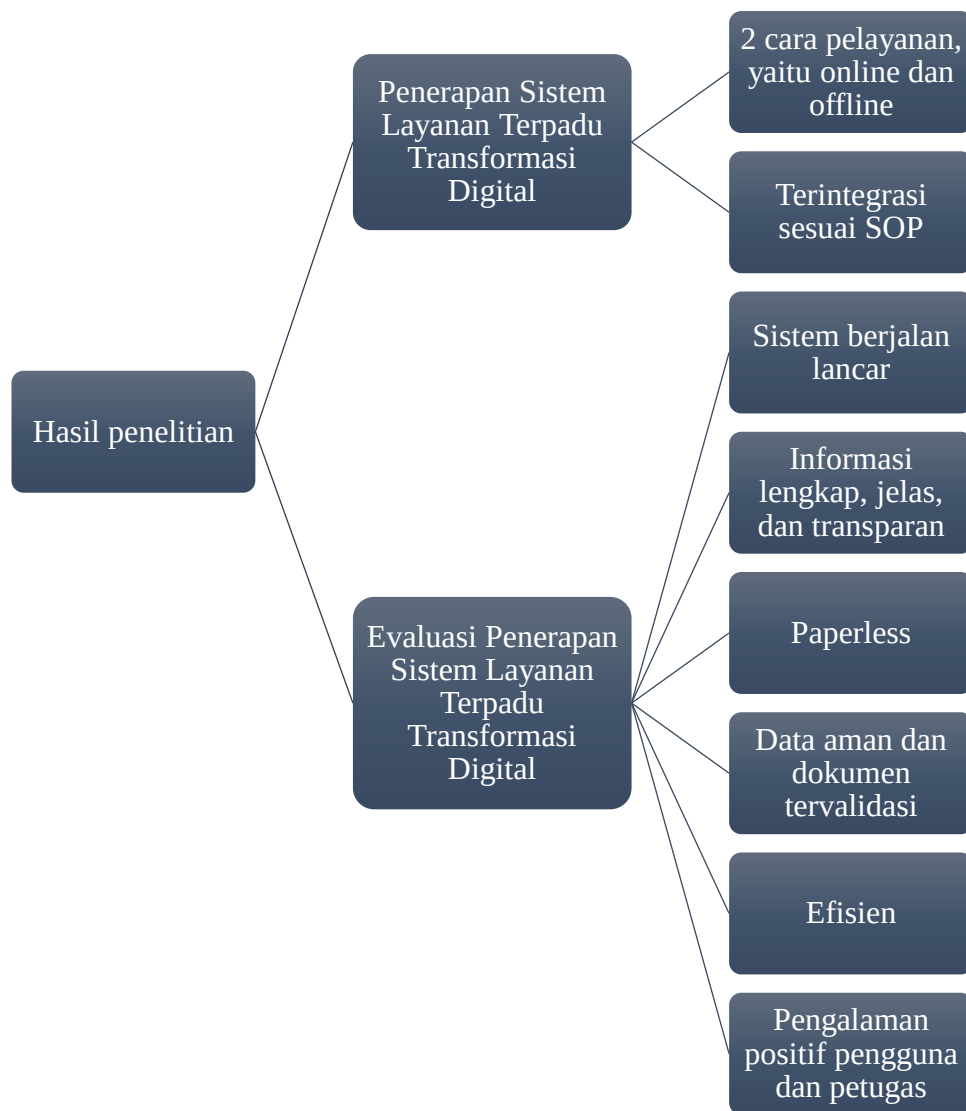
⁹² Ahmad Wahyudi Zein, Dini Anggraini, dan Rifauziah Arni Malau, "Peran Digitalisasi dalam Efisiensi Pelayanan Publik: Studi Ekonomi Publik Digital," *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis dan Digital* 2, no. 2 (2025).

pengalaman yang lebih positif secara keseluruhan. Pengalaman positif ini dapat meningkatkan loyalitas pengguna dan memperkuat reputasi penyedia layanan.⁹³ Hal tersebut menunjukkan bahwa sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital mampu meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga menciptakan pengalaman layanan yang positif melalui kualitas interaksi yang baik antara petugas dan pengguna. Dalam konteks pelayanan publik, pengalaman positif tersebut tercermin pada meningkatnya kepercayaan masyarakat serta citra pelayanan yang lebih baik, sehingga sistem yang diterapkan dapat dinilai telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal dan mendukung peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan.

⁹³ Dery Arya Pandhika, Riswanda, dan Titi Stiawa, "Optimasi Kepuasan Pengguna Melalui Kualitas Layanan Digital Di Era Society 5 . 0," *Jurnal Niara* 17, no. 2 (2024): 468–477.

C. Bagan Hasil Penelitian

Untuk memberikan gambaran yang lebih terstruktur dan menyeluruh mengenai hasil penelitian, peneliti merangkum seluruh temuan utama dalam bentuk bagan berikut:



Bagan 5. 1 Hasil Penelitian

Penjabaran berikut ini memuat deskripsi lebih lengkap dari masing-masing fokus, yang telah disusun berdasarkan hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi di lapangan:

1. Penerapan Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam Peningkatan Transparansi Layanan Publik di Bidang Pendidikan Kementerian Agama Kabupaten Malang
 - a. Menyediakan 2 pelayanan yaitu secara *online* (melalui *web* layanan) dan secara *offline* (datang ke kantor).
 - b. Proses penyelesaian pengajuan sesuai dengan SOP yang berlaku
2. Evaluasi Penerapan Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam Peningkatan Transparansi Layanan Publik di Bidang Pendidikan Kementerian Agama Kabupaten Malang
 - a. Kelancaran sistem mendukung proses penyelesaian layanan.
 - b. Sistem mencakup informasi yang lengkap, jelas, dan akurat mendukung transparansi layanan publik.
 - c. Sistem mampu menghemat biaya operasional melalui konsep *paperless*.
 - d. Sistem mampu memastikan keamanan data dan keakuratan dokumen melalui *barcode ID online*.
 - e. Memberikan kemudahan pengguna, mengurangi mobilitas, dan mengurangi beban kerja petugas.
 - f. Keselarasan persepsi antara pengguna dan petugas terhadap kualitas layanan.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data dan hasil penelitian yang telah dianalisis mengenai evaluasi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital di bidang pendidikan Kementerian Agama Kabupaten Malang a) Tidak sepenuhnya menggantikan layanan konvensional, melainkan mengombinasikan layanan *online* dan *offline* sesuai dengan kebutuhan jenis layanan. b) Alur pelayanan dalam sistem telah tersusun secara terstruktur dan berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga memperkuat kejelasan dan kepastian dalam proses pelayanan publik.
2. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital a) Memiliki kinerja yang cukup baik dalam mendukung pelayanan bidang pendidikan. b) Terdapat keterbatasan pada fitur pencarian data dan komunikasi internal sistem yang memerlukan pengembangan lebih lanjut. c) Sistem juga mampu mewujudkan transparansi layanan melalui penyediaan informasi yang lengkap, terbuka, dan dapat diakses secara *real-time* oleh pengguna. d) Terdapat keselarasan persepsi antara petugas dan pengguna terhadap kualitas layanan, yang menunjukkan bahwa sistem telah mampu memenuhi kebutuhan layanan masyarakat secara optimal.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan dari hasil penelitian, tanpa mengurangi penghormatan kepada semua pihak, peneliti ingin memberikan beberapa saran sebagai berikut:

a. Bagi Kementerian Agama Kabupaten Malang

Disarankan untuk melakukan pengembangan sistem, khususnya pada fitur pencarian data agar proses penelusuran dokumen dapat dilakukan secara lebih cepat dan efisien. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan kinerja fitur komunikasi dalam sistem agar tidak terjadi keterlambatan respon, sehingga tidak perlu bergantung pada platform eksternal.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji lebih dalam terkait aspek keamanan data, kepuasan pengguna secara kuantitatif, atau mengembangkan model evaluasi lain yang lebih komprehensif dalam menilai sistem layanan digital di sektor publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainunsakinah, A. "Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Publik Berbasis Website Di Desa Pa'benteng Kecamatan Marusu Kabupaten Maros." Universitas Hasanuddin, 2023. <http://repository.unhas.ac.id:443/id/eprint/30519>.
- Alfi. "Kemenag Meraih Indeks 4,61 (Kategori A) Pada Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Kementerian, Lembaga dan Daerah (KemenPAN-RB 2025)." Last modified 2025. Diakses Juni 9, 2026. https://jatim.kemenag.go.id/index.php/info_grafis/54/kemenag-meraih-indeks-461--kategori-a--pada-pemantauan-dan-evaluasi-kinerja-penyelenggara-pelayanan-publik-di-kementerian-lembaga-dan-daerah-kemenpanrb-2025.
- Ardiansyah, Risnita, dan M Syahran Jailani. "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif." *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2023): 2.
- Ardiyanti, Karina Elsa. "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web SIMPEL Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung." Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2024. <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/63677>.
- Aruperes, Viveca Grivenda, dan Kristoko Dwi Hartomo. "Evaluasi Sistem Informasi menggunakan PIECES Framework (Studi Kasus : Sistem Informasi Administrasi Persediaan (SIAP) Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara." *Sistemesi: Jurnal Sistem Informasi* 14, no. 2 (2025): 726–739.
- Asriyani, Zakky Zamrudi, dan Syahrial Shaddiq. "Evaluasi Kinerja Aparatur Berbasis Teknologi Digital untuk Meningkatkan Efektivitas Layanan Administrasi Publik Modern." *Indonesia Economic Journal* 1, no. 2 (2025).
- Coalliani, Siti Novi, Arie EkayudistiraKirana Tejawati, Syifa' Hanum Budiawati, Irmawati, Laili Komariyah, dan Yudo Dwiyono. "EVALUASI KEAMANAN DAN MANAJEMEN DATA PADA SISTEM INFORMASI SEKOLAH DI ERA TRANSFORMASI DIGITAL." *Jurnal Manajemen Pendidikan* 8, no. 1 (2026).
- Creswell, John W., dan J. David Creswell. *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 5 ed. Los Angeles: SAGE Publications, 2018.
- Davis, Gordon B. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta Pusat: PT Pustaka Binaman Pressindo, 1998.
- Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana. *Laporan Evaluasi SPBE 2024*. Jakarta, 2024.
- Diastuti, Anugrah, dan Rissa Ayyustia. "Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Publik melalui Inovasi Digital di Kelurahan Sunter Agung." *Presidensial: Jurnal Hukum, Administrasi Negara, dan Kebijakan Publik* 2, no. 2 (2025).

- Djarmika, Gatot Herry. "Peran Transformasi Digital Dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Pada Industri Manufaktur Di Indonesia." *Tartib: Jurnal of Educational Management* 4, no. 1 (2025).
- Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017.
- Hasan, Ratna, Agun Setiawan, Muhammad Raffi Kustiawan, dan Irfan Nursetiawan. "Implementation of E-Government to Improve Public Transparency in the Provision of Integrated Services in Ciamis Regency." *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial* 22, no. 2 (2024): 439. <https://www.jurnaldialektika.com/index.php/piani/article/view/>.
- Iqbal, Muhammad, dan Tony Mirza. "Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Sektor Pelayanan Kependudukan." *Prosiding: Resiliensi Indonesia dalam Pusaran Disrupsi Global* (2024): 62–68.
- Jayanti, Nur. "Efektivitas Pelaksanaan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kementerian Agama Kota Samarinda." UINSI Samarinda, 2022. <https://repository.uinsi.ac.id/handle/123456789/1663?show=full>.
- Jr, Raymond McLeod, dan George P. Schell. *Sistem Informasi Manajemen*. 10 ed. Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Khaeriyah, Anne Abdul Rahman, Indriati Amirullah, Idham Gentanegara, dan Nurasia Natsir. "The Effect Of Social Media On Community Social Change." *Brilliant International Journal Of Management And Tourism* 3, no. 1 (Januari 24, 2023): 01–11. <https://ejurnal.stietrianandra.ac.id/index.php/BIJMT/article/view/1012>.
- Kumorotomo, Wahyudi, dan Subando Agus Margono. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2004.
- Lestari, Ratna Ani, dan Agus Santoso. "Pelayanan Publik Dalam Good Governance." *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 2, no. 1 (2022): 44. <https://journal.uwks.ac.id/index.php/juisspol/article/view/2134>.
- Lombo, Febrilita Anggelina, Novie R Pioh, dan Welly Waworundeng. "Transparansi Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Akta Jual Beli Tanah di Kecamatan Madidir Kota Bitung" 2, no. 2 (2022): 3. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/42132>.
- Maftukhah, Inayatul. "Digitalisasi Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Layanan Pendidikan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang." Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2024. <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/65766>.
- Maulidiah, Sri. *Pelayanan Publik*. 1 ed. Bandung: CV Indra Prahasta, 2014.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana. *Qualitative data analysis: a methods sourcebook*. 3 ed. London: SAGE Publications, 2014.
- Muri, dan Otom Mustomi. "Governing With Amanah, 'Adalah, And Masalah: Islamic Legal Values In Jakarta's One-Stop Public Service Under Regional

- Autonomy.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Raushan Fikr* 14, no. 2 (2025): 516.
- Nadiya, Nur, dan Risky Arya Putri. “Evaluasi Pelayanan melalui Online Single Submission (OSS) dalam Penerbitan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Pekanbaru.” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 9, no. 1 (2025). <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/24193>.
- Nasution, Wahyu Rusbandi Huni, Muhammad Irwan Padli Nasution, dan Sri Suci Ayu Sundari. “9 PENDAPAT AHLI MENGENAI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN.” *Jurnal Inovasi Penelitian* 3, no. 4 (2022). <https://ejournal.stpmataram.ac.id/JIP/article/view/1966>.
- Palin, Narianto, Yoel Pasae, dan Amir Jaya. “Implikasi Media Komunikasi Berbasis Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.” *Jurnal Ekonomi Holistik (ECOHOLIC)* 1, no. 2 (2025).
- Pandhika, Dery Arya, Riswanda, dan Titi Stiawa. “Optimasi Kepuasan Pengguna Melalui Kualitas Layanan Digital Di Era Society 5 . 0.” *Jurnal Niara* 17, no. 2 (2024): 468–477.
- Pardi, Nofriyanti, Putri Ulan Sari Pardi, dan Des Erna Weni. “Konsep Dasar Manajemen.” *Jurnal Pendidikan Kreativitas Pembelajaran* 07, no. 1 (2025): 148. <https://journalpedia.com/1/index.php/jpkp/index>.
- Pemerintah Pusat. *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia*, 2018.
- Penyusun, Tim. *Tafsir Wajiz Jilid 1*. Jakarta Timur: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur’an, 2016.
- Rachman, Marjoni. *Manajemen Pelayanan Publik*. Samarinda: CV Tahta Media Group, 2021.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, Arin Tentrem Mawati, Nurhayati Siagian, Mori Agustina Perangin-angin, John Refelino, Moch. Yusuf Tojiri, Valentine Siagian, et al. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Rusdiana. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Konsep, Prinsi, dan Aplikasi*. Bandung: Pusat Penelitian dan Penerbitan UIN SGD Bandung, 2018.
- Saputri, Nurul Adha Oktarini, dan Alvin. “Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method.” *Journal of Information Systems and Informatics* 2, no. 1 (2020): 155.
- Setiyawati, Desy. “PERAN KOMUNIKASI INFORMASI DALAM LAYANAN DIGITAL DI PERPUSTAKAAN STIKES MUHAMMADIYAH GOMBONG THE ROLE OF INFORMATION COMMUNICATIONS IN DIGITAL SERVICES AT STIKES MUHAMMADIYAH GOMBONG LIBRARY digital diperlukan berbagai cara agar layanan.” *Publication Library and Information Science* 5, no. 1 (2021).

- Soufitri, Fithrie. "Konsep Sistem Informasi." 21. Padang: PT. Inovasi Pratama Internasional, 2023.
- Subandi, Elmi Rahmawati, dan Hasanah Inayati. "PEMAHAMAN KONSEPTUAL TENTANG STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP): DASAR, TUJUAN, MANFAAT, DAN PENERAPAN." *JURNAL MEDIA AKADEMIK (JMA)* 2, no. 6 (2024).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Evaluasi*. Bandung: CV Alfabeta, 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2023.
- Tahir, Arifin. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Tawar, Ari Fajar Santoso, dan Yolanda Sabrina Salma. "Model HOT FIT dalam Manajemen Sistem Informasi." *Bincang Sains dan Teknologi* 1, no. 2 (2022).
- Tombilayuk, Lapu Tombi, Rio Jumardi, dan Maghfirah Maghfirah. "Evaluasi Kinerja Implementasi Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Model Task Technology Fit." *Journal of Technopreneurship and Information* 1, no. 3 (2018): 70.
- Trisakti, Fadjar, Adnin Dikeu Dewi Berliana, Al Bukhori, dan Alya Fitri. "Transparansi dan Kepentingan Umum." *Jurnal DIALEKTIKA : Jurnal Ilmu Sosial* 19, no. 1 (2021): 31–32.
- Whitten, Jeffrey L., dan Lonnie D. Bentley. *Systems Analysis and Design Methods*. 7 ed. New York: McGraw-Hill, 2007.
- Yahya, Rafi, M. Fajar Anugerah, dan Iham Yuri Nanda. "Optimalisasi Model Layanan Hybrid Identitas Kependudukan Digital Sebagai Alternatif Kebijakan di Kabupaten Kampar." *Journal of Indonesian Rural and Regional Government* 9, no. 1 (2025).
- Yakub. *Pengantar Sistem Informasi*. 1 ed. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Yani, Sari, dan Novri Hadinata. "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)." *Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika* 9, no. 3 (2024). <https://jurnal.stkipppgritulungagung.ac.id/index.php/jipi/article/view/5326/2143>.
- Yoraeni, Eni, Popon Handayani, Syifa Nur Rakhmah, dan Dkk. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta Selatan: PT. Scifintech Andrew Wijaya, 2023.
- Zahra, Hanifa, Seno Santoso, dan Irvan Arif Kurniawan. "PENERAPAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK PADA APLIKASI SIMPEL TKR PDAM TIRTA KERTA RAHARJA KABUPATEN TANGERANG." *Jurnal*

Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK) 7, no. 1 (2024): 87–98.

Zein, Ahmad Wahyudi, Dini Anggraini, dan Rifauziah Arni Malau. “Peran Digitalisasi dalam Efisiensi Pelayanan Publik: Studi Ekonomi Publik Digital.” *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis dan Digital* 2, no. 2 (2025).

“Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang.” Last modified 2026. Diakses Juni 9, 2026. malangkab.bps.go.id.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Republik Indonesia, 2003.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Republik Indonesia, 2008.

“Visi Misi Kemenag Kabupaten Malang.” Diakses April 10, 2026. <https://malang.kemenag.go.id/artikel/visi-dan-misi-kantor-kementerian-agama-kabupaten-malang>.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Balasan Surat Izin Survey



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALANG

Jalan Kolonel Sugiono Nomor 266 Malang 65149
Telepon (0341) 801131; Faksimile (0341) 803403
Website: www.kemenagkabmalang.or.id; E-mail: kabmalang@kemenag.go.id

Nomor : B-2145/Kk.13.35.1/TL.00/07/2025 20 Juli 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan ijin Survey/studi pendahuluan

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
di Tempat

Disampaikan dengan hormat, menunjuk surat saudara nomor :
2333/Un.03.1/TL.00.1/07/2025 tanggal 16 Juli 2025 perihal permohonan ijin survey/studi
pendahuluan dalam rangka penyusunan proposal Skripsi di Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Malang, maka berkaitan dengan hal tersebut kami mengijinkan mahasiswa
berikut :

Nama : Anisa Lutfi Rahmadiya
NIM : 220106110006
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Proposal : Aplikasi PTSP Online dalam peningkatan Transparansi
Layanan Publik di Kementerian Agama Kabupaten Malang

untuk melakukan atau melaksanakan kegiatan survey/studi pendahuluan sesuai dengan
judul tercantum.

Demikian pemberitahuan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami
sampaikan terima kasih.



a.n. Kepala Kantor
Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Tembusan :
Kepala Kantor Kementerian Agama Kab. Malang

Lampiran 2 : Balasan Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALANG

Jalan Kolonel Sugiono Nomor 266 Malang 65149
Telepon (0341) 801131, Faksimile (0341) 803403
Website: www.kemenagkabmalang.or.id, E-mail: kabmalang@kemenag.go.id

Nomor : B-155/Kk.13.35.1/TL.00/01/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan ijin Penelitian

2 Januari 2026

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
di Tempat

Disampaikan dengan hormat, menunjuk surat saudara nomor : 5303/Un.03.1/TL.00.1/12/2025 tanggal 17 Desember 2025 perihal permohonan ijin penelitian dalam rangka penyelesaian tugas akhir penyusunan skripsi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, maka berkaitan dengan hal tersebut kami mengijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Anisa Lutfi Rahmadiya
NIM : 220106110006
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Judul Skripsi : Evaluasi Sistem Layanan Terpadu Transformasi Digital dalam Peningkatan Transparansi Layanan Publik di Kementerian Agama Kabupaten Malang
Lama Penelitian : Januari 2026 sampai dengan Maret 2026

untuk melakukan atau melaksanakan kegiatan penelitian dan pengumpulan data sesuai dengan judul tercantum.

Demikian pemberitahuan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.



a.n. Kepala Kantor
Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Sonhaji

Tembusan :
Kepala Kantor Kementerian Agama Kab. Malang

Lampiran 3 : Contoh Standar Operasional Pelayanan (SOP) bidang Pendidikan

STANDAR PELAYANAN REKOMENDASI MUTASI SISWA DALAM PROVINSI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALANG		
NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (DELIVERY SERVICE)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat Permohonan Surat Rekomendasi dari Kepala Madrasah 2. Surat Keterangan Pindah dari Kepala Madrasah mengetahui Pengawas (terdapat nilai akreditasi) 3. Kartu NISN/ hasil pencarian NISN pada aplikasi DAPODIK 4. Surat Permohonan Orang Tua untuk mutasi anaknya 5. Surat Keterangan Slip Menerima dari Kepala Madrasah / Sekolah tujuan (terdapat nilai akreditasi) 6. Rapor siswa (lembar identitas dan rapor terakhir) yang sudah dilegalisir 7. Surat Pernyataan Kepala Madrasah bahwa siswa tersebut telah masuk pada aplikasi EMIS dan telah dimutasikan pada madrasah tujuan pada aplikasi EMIS 8. Surat Pernyataan Kesiapan Dokumen
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang melalui Loket PTSP atau Laman resmi: https://ptsp.kemendagkabmalang.or.id 2. Pengguna layanan menerima bukti penyerahan surat permohonan sebagai tanda bahwa berkas telah diterima oleh petugas. 3. Pengguna layanan menunggu proses validasi dan verifikasi dokumen oleh petugas PTSP dan unit terkait. 4. Jika ditemukan kekurangan atau ketidaksesuaian dokumen, pengguna layanan diminta melengkapi dan mengajukan ulang permohonan sesuai ketentuan. 5. Setelah proses validasi dan verifikasi dinyatakan lengkap, pengguna layanan dapat menerima output/hasil layanan yang telah selesai diproses.
3.	Jangka Waktu	2 (dua) s.d. 5 (lima) menit pengajuan 1 (satu) s.d. 3 (tiga) hari kerja sejak usulan diterima dan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat REKOMENDASI MUTASI SISWA DALAM PROVINSI sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Kementerian Agama kabupaten Malang.
6.	Dokumentasi	Wabkabar - Kantor / 16 Januari 2020/04.04.2020

STANDAR PELAYANAN
REKOMENDASI MELANJUTKAN STUDI KE LUAR NEGERI BAGI SANTRI PONDOK
PESANTREN
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAIAN LAYANAN (DELIVERY SERVICE)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: 1. Surat Permohonan Rekomendasi dari Pondok Pesantren 2. Surat Keterangan dari lembaga Pondok Pesantren yang bersangkutan, yang menyatakan bahwa santri tersebut betul belajar pada lembaga tersebut 3. KTP Pengasuh/Pimpinan Pondok Pesantren data diri Kartu Keluarga 4. Ijazah Terakhir 5. Pasport yang masih berlaku 6. Pasang/Ijin Operasional Pondok Pesantren yang masih berlaku 7. Foto/Screensot Data Pondok Pesantren yang telah aktif pada Aplikasi Data EMIS 8. Surat Pernyataan Keaslian Dokumen
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang melalui Loker PTSP atau Laman resmi: https://ptsp.kemendagri.kabmalang.go.id 2. Pengguna layanan menerima bukti penyerahan surat permohonan sebagai tanda bahwa berkas telah diterima oleh petugas. 3. Pengguna layanan menunggu proses validasi dan verifikasi dokumen oleh petugas PTSP dan unit terkait. 4. Jika ditemukan kekurangan atau ketidaksesuaian dokumen, pengguna layanan diminta melengkapi dan mengajukan ulang permohonan sesuai ketentuan. 5. Setelah proses validasi dan verifikasi dinyatakan lengkap, pengguna layanan dapat menerima output/hasil layanan yang telah selesai diproses.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) s.d. 5 (lima) menit pengajuan 1 (satu) s.d. 3 (tiga) hari kerja sejak usulan diterima dan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat REKOMENDASI MELANJUTKAN STUDI KE LUAR NEGERI BAGI SANTRI PONDOK PESANTREN sebagai dokumen resmi yang disahkan oleh Kantor Kementerian Agama kabupaten Malang.
6.	Pemangsaan Pengaduan, Saran dan	- Website : https://s.id/pengaduankabmalang - Email : kabmalang@kemeng.go.id - Telp/WA: (0341) 801131 / 08517465785
2.	Sarana dan/atau Fasilitas	- Ruang pelayanan yang aman dan nyaman - Meja pelayanan - Tempat duduk - Komputer - Scanner - Telepon - Jaringan internet - Alat tulis kantor (ATK)
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: • Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengalaman dalam pelatihan kebutuhan sarana/prasarana; • Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; • Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; • Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan • Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	• Pengawasan dilakukan oleh secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas. • Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan • Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	• 1 (Satu) orang petugas Front Office PTSP • 1 (Satu) orang petugas Back Office Layanan
6.	Jamihan Pelayanan	Kantor Kementerian Agama kabupaten Malang menjamin: - Kepastian waktu penyelesaian maksimal 10 hari kerja. - Transparansi informasi terkait persyaratan dan prosedur. - Keramahan dalam pelayanan.
7.	Jamihan Keselamatan Dan Kesejahteraan Pelayanan	- Menjamin keamanan berkas pengajuan permohonan - Menjamin keselamatan pengguna layanan selama mengajukan permohonan layanan di area Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Kinerja pelaksana dievaluasi setiap 4 bulan sekali untuk memastikan peningkatan mutu pelayanan. Surat

STANDAR PELAYANAN
REKOMENDASI BANTUAN REKOM SARANA IBADAH DIREKTORAT PAI
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. PENYAMPAILAN LAYANAN (DELIVERY SERVICE)		
1.	Persyaratan	Untuk mengajukan permohonan, pengguna layanan harus memenuhi persyaratan berikut: - surat Permohonan Rekomendasi dari Kepala Sekolah yang telah ditandatangani oleh pimpinan lembaga/sekolah dan distempel/cap lembaga/sekolah yang ditunjukkan kepada Kantor Kemenag Kabupaten Malang c.q. Kasi PAIS - Surat Permohonan Bantuan dari Kepala Sekolah yang telah ditandatangani oleh pimpinan lembaga/sekolah dan distempel/cap lembaga/sekolah yang ditunjukkan Direktur Jenderal Pendidikan Islam c.q. Direktur Pendidikan Agama Islam - Proposal Bantuan Sarana Ibadah Pendidikan Agama Islam pada Sekolah - Rencana Anggaran Biaya (RAB) - Surat Pertanggung Jawab Mutlak (SPJ/M) - Buku Rekening Aktif atas nama lembaga/sekolah - Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atas nama Lembaga - Profil Sekolah - Surat Pernyataan Keaslian Dokumen
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang melalui Loket PTSP atau Laman resmi: https://ptsp.kemnakabmalang.go.id - Pengguna layanan menerima bukti penyerahan surat permohonan sebagai tanda bahwa berkas telah diterima oleh petugas. - Pengguna layanan menunggu proses validasi dan verifikasi dokumen oleh petugas PTSP dan unit terkait. - Jika ditemukan kekurangan atau ketidaksesuaian dokumen, pengguna layanan diminta melengkapi dan mengajukan ulang permohonan sesuai ketentuan. - Setelah proses validasi dan verifikasi dinyatakan lengkap, pengguna layanan dapat menerima output/hasil layanan yang telah selesai diproses.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) s.d. 5 (lima) menit pengisian 1 (satu) s.d. 3 (tiga) hari kerja sejak usulan diterima dan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya (gratis) untuk seluruh proses pelayanan ini.
5.	Produk Pelayanan	Surat REKOMENDASI BANTUAN REKOM SARANA IBADAH DIREKTORAT PAI sebagai dokumen resmi yang disahkan

		- Peraturan Menteri Agama Nomor 45 Tahun 2014 tentang Pejabat Perbandharaan Negara Pada Kementerian Agama sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 63 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 45 Tahun 2014 tentang Pejabat Perbandharaan Pada Kementerian Agama; - Peraturan Menteri Keuangan Nomor 168/PMK.05/2015 tentang Mekanisme Pelaksanaan Anggaran Bantuan Pemerintah Pada Kementerian/Lembaga sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 173/PMK.05/2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 168/PMK.05/2015 tentang Mekanisme Pelaksanaan Anggaran bantuan Pemerintah Pada Kementerian Negara/Lembaga; - Peraturan Menteri Agama Nomor 67 Tahun 2015 Tentang Bantuan Pemerintah pada Kementerian Agama sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 67 Tahun 2015 tentang Bantuan Pemerintah Pada Kementerian Agama;
2.	Sarana dan/atau Fasilitas	- Ruang pelayanan yang aman dan nyaman - Meja pelayanan - Tempat duduk - Komputer - Scanner - Telepon - Jaringan Internet - Alat tulis kantor (ATK)
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini memiliki: - Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan terkait prosedur pelayanan publik dan bantuan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengalaman dalam penilaian kebutuhan sarana/prasarana; - Pegawai yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menggunakan internet; - Pegawai yang memiliki ketelitian dan kemampuan verifikasi data permohonan; - Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer; dan - Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4.	Pengawasan Internal	- Pengawasan dilakukan oleh secara berjenjang untuk memastikan prosedur sesuai standar. Pengawasan meliputi evaluasi bulanan dan pemeriksaan ketengkapan berkas. - Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah; dan - Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	1 (Satu) orang petugas Front Office PTSP 1 (Satu) orang petugas Back Office layanan

Lampiran 4: Dokumentasi Kegiatan



Wawancara dengan salah satu pengguna layanan



Wawancara dengan staf *back office* PAIS



Wawancara dengan staf *front office*



Wawancara dengan staf *back office* PENDMA



Wawancara dengan staf *back office* PONTREN



Wawancara dengan operator sistem



Wawancara dengan koordinator PTSP

BIODATA PENELITIAN

Nama : Anisa Lutfi Rahmadiya
NIM : 220106110006
Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 07 November 2004
Tahun Masuk : 2022
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Alamat : Jl. Raya Tebo Selatan RT 05/RW 02, Mulyorejo,
Sukun, Kota Malang
No. Telepon : 085738231105
Email : anisarahmadiyaa@gmail.com
Riwayat Pendidikan : RA Muslimat NU 09 (2009-2010)
MI Nurul Huda (2010-2016)
MTs Nurul Ulum Kota Malang (2016-2019)
MAS Nurul Ulum Kota Malang (2019-2022)
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang (2022-2026)