

**OPTIMALISASI PENGGUNAAN APLIKASI RESPON LAYANAN
INFORMASI DIGITAL (RELIGI) KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA BATU**

SKRIPSI

**OLEH:
FRENHA RAMA HARYA VILANTA
NIM 210106110032**



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

2026

**OPTIMALISASI PENGGUNAAN APLIKASI RESPON LAYANAN
INFORMASI DIGITAL (RELIGI) KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KOTA BATU**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri
Maulana Malik Ibrahim Malang untuk memenuhi salah satu persyaratan guna
memperoleh gelar Starata Satu Sarjana Pendidikan (S.Pd)

OLEH:

FRENHA RAMA HARYA VILANTA

NIM 210106110032



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

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN OPTIMALISASI PENGGUNAAN APLIKASI RESPON LAYANAN INFORMASI DIGITAL (RELIGI) KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATU

SKRIPSI

Oleh:

Frenha Rama Harya Vilanta
NIM. 210106110032

Telah disetujui, Pada tanggal 10 Maret 2026

Oleh

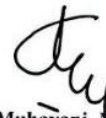
Dosen Pembimbing



Dr. Sutrisno M.Pd
NIP.196504031995031002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



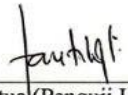
Ulfah Muhayani, M.PP., Ph.D
NIP. 197906022015032001

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **"Optimalisasi Penggunaan Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (Religi) Kantor Kementerian Agama Kota Batu"** oleh **Frenha Rama Harya Vilanta** dengan NIM 210106110032 ini telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan LULUS pada tanggal 05 Juni 2026.
Dewan Penguji

Fantika Febry Puspitasari, M.Pd.
NIP. 199202052019032015


(Ketua) (Penguji Utama)

Prayudi Lestantyo, M.Kom.
NIP. 198612282020121002


(Penguji)

Dr. Sutrisno, M.Pd.
NIP. 196504031995031002


(Sekretaris)

Dr. Sutrisno, M.Pd.
NIP. 196504031995031002


(Dosen Pembimbing)

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



Prof. Dr. H. Muhammad Walid, M.A.
NIP. 9730823 200003 1 002

LEMBAR NOTA DINAS PEMBIMBING

NOTA DINAS

Dr. Sutrisno, M.Pd

Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Yang Terhormat,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

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

Nama : Frenha Rama Harya Vilanta

NIM : 210106110032

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Optimalisasi Penggunaan Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital

(Religi) Kementerian Agama Kota Batu

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

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Dosen Pembimbing,



Dr. Sutrisno M.Pd
NIP.196504031995031002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Frenha Rama Harya Vilanta

NIM : 210106110032

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan pada suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang perlu ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar rujukan.

Malang, 9 Maret 2026

Malang, 9 Maret 2026
Hormat Saya

Frenha Rama Harya Vilanta

NIM 210106110032

MOTTO

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِنْ رِزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ

“Dialah yang menjadikan bumi untuk kamu dalam keadaan mudah dimanfaatkan.

Maka, jelajahilah segala penjurunya dan makanlah sebagian dari rezeki-Nya.

Hanya kepada-Nya kamu (kembali setelah) dibangkitkan.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, yang telah memberikan rahmat dan pertolongan penulisan skripsi yang berjudul: **“Optimalisasi Penggunaan Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (Religi) Kantor Kementerian Agama Kota Batu”** dapat kami selesaikan dengan baik. Shalawat dan salam kita haturkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah memberikan uswatun hasanah kepada kita dalam menjalani kehidupan ini secara syar'i. Dengan mengikuti beliau, semoga kita tergolong orang-orang yang beriman dan mendapatkan syafaatnya di hari akhir kiamat. Amin.

Dengan segala pengajaran, bimbingan/pengarahan, serta bantuan layanan yang telah diberikan, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada taranya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan berupa kesehatan, rezeki, kemampuan, dan kesanggupan dalam proses pembuatan skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua penulis, yang tercinta Bapak Haryanto dan Ibu Likma Lutavia Yulistyoningsih, penulis ucapkan terimakasih banyak atas do'a, dukungan, dan supportnya baik dalam bentuk moril dan materil *I Love You* ayah ibu.
3. Kepada istri penulis Miranda Venska Ardiana, penulis ucapkan terimakasih karena telah mensupport, mendoakan, mendorong, dan sabar dalam memberikan motivasi untuk terus berusaha dalam membagi waktu antara mengerjakan skripsi dan bekerja. *I Love You* istri.
4. Bapak Prof. Dr. HM. Zainudin, M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
5. Ustadzah Siti Ma'rifatul Hasanah M. Pd selaku dosen wali penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Bapak Dr. Sutrisno M,Pd selaku dosen pembimbing penulis yang telah mencurahkan waktu untuk memberikan pengarahan dan motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Bapak Ibu Dosen Manajemen Pendidikan Islam UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang semoga senantiasa diberikan kesehatan, serta keberkahan dalam

pengabdianannya. Karena beliau penulis dapat berdiri tegak menyelesaikan proses pendidikan dan semoga segala ilmu yang diberikan dapat selalu bermanfaat dalam kehidupan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin, yang telah memberikan rahmat dan pertolongan penulisan skripsi yang berjudul: **“Optimalisasi Penggunaan Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (Religi) Kantor Kementerian Agama Kota Batu”** dapat kami selesaikan dengan baik. Shalawat dan salam kita haturkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah memberikan uswatun hasanah kepada kita dalam menjalani kehidupan ini secara syar'i. Dengan mengikuti beliau, semoga kita tergolong orang-orang yang beriman dan mendapatkan syafaatnya di hari akhir kiamat. Amien.

Dengan segala pengajaran, bimbingan/pengarahan, serta bantuan layanan yang telah diberikan, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada taranya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan berupa kesehatan, rezeki, kemampuan, dan kesanggupan dalam proses pembuatan skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua penulis, yang tercinta Bapak Haryanto dan Ibu Likma Lutavia Yulistyoningsih, penulis ucapkan terimakasih banyak atas do'a, dukungan, dan supportnya baik dalam bentuk moril dan materil *I Love You* ayah ibu.
3. Kepada istri penulis Miranda Venska Ardiana, penulis ucapkan terimakasih karena telah mensupport, mendoakan, mendorong, dan sabar dalam memberikan motivasi untuk terus berusaha dalam membagi waktu antara mengerjakan skripsi dan bekerja. *I Love You* istri.
4. Bapak Prof. Dr. HM. Zainudin, M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
5. Ustadzah Siti Ma'rifatul Hasanah M. Pd selaku dosen wali penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Bapak Dr. Sutrisno M,Pd selaku dosen pembimbing penulis yang telah mencurahkan waktu untuk memberikan pengarahan dan motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

7. Bapak Ibu Dosen Manajemen Pendidikan Islam UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang semoga senantiasa diberikan kesehatan, serta keberkahan dalam pengabdianya. Karena beliau penulis dapat berdiri tegak menyelesaikan proses pendidikan dan semoga segala ilmi yang diberikan dapat selalu bermanfaat dalam kehidupan.

Dengan selesainya laporan skripsi ini, kami berharap ilmu yang telah kami peroleh selama perkuliahan dapat bermanfaat baik di kehidupan dunia maupun akhirat. Sebagai individu yang tidak lepas dari kesalahan, penulis sangat mengharapkan adanya pengertian serta kritikan dan saran dari semua pihak demi upaya perbaikan di waktu yang akan datang.

Malang, 10 Maret 2026

Penulis,

Frenha Rama Harya Vilanta

NIM 210106110032

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR NOTA DINAS PEMBIMBING	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	vi
MOTTO	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR BAGAN.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT.....	xix
ملخص البحث	xx
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
1. <i>Intangibility</i> (Tidak Terwujud).....	2
2. <i>Inseparability</i> (Tidak Terpisahkan)	2
3. <i>Variability</i> (Beranekaragam)	3
4. <i>Perishability</i> (Tidak Tahan Lama).....	3
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Orisinalitas Penelitian	7
F. Definisi Istilah.....	12
BAB II.....	14
KAJIAN PUSTAKA.....	14
A. Optimalisasi Aplikasi	14
1. Pengertian Optimalisasi	14
1. Pengertian Aplikasi	15
2. Faktor-faktor Optimalisasi Aplikasi	18
B. Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI)	19

1. Pengertian Respon	19
2. Faktor Terbentuknya Respon	20
3. Pengertian layanan	21
4. Dimensi Layanan	22
5. Prinsip-prinsip Pelayanan	23
6. Tujuan Layanan	24
7. Pengertian Informasi	25
8. Karakteristik Informasi	26
9. Pengertian Digital	28
10. Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI)	29
C. Integrasi Teori Islam dan Sains	30
1. Optimalisasi	30
D. Kerangka Berpikir	31
BAB III	32
METODE PENELITIAN	32
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	32
B. Lokasi Penelitian	33
C. Kehadiran Peneliti	33
D. Data dan Sumber Data	33
E. Instrumen Penelitian	34
F. Teknik Pengumpulan Data	34
G. Analisis Data	36
H. Pengecekan Keabsahan Data	37
I. Prosedur Penelitian	39
J. Kerangka Penelitian	40
BAB IV	42
PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	42
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	42
1. Lintas Sejarah Kantor Kemetrian Agama Kota Batu	42
B. Paparan Data Penelitian	48
1. Jenis pelayanan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di Kantor Kementerian Agama Kota Batu	48
2. Strategi Optimalisasi Penggunaan Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di Kantor Kementerian Agama Kota Batu ...	Error! Bookmark not defined.

3. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penggunaan optimalisasi aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di Kantor Kementrian Agama Kota Batu?.....	67
C. Temuan Penelitian.....	71
1. Jenis Jenis pelayanan yang tersedia dalam aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.....	71
2. Strategi Penggunaan Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.....	74
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan optimalisasi aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di Kantor Kementrian Agama Kota Batu	74
BAB V	77
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	77
A. Jenis pelayanan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI).....	77
B. Strategi Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI).....	87
1. Strategi Sarana dan Prasarana	90
2. Strategi Komunikasi	91
C. Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan optimalisasi aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI).....	93
1. Open Source (Source Code).....	94
2. Play Store Developer	96
3. Memiliki Server	98
5. Sumber Daya Manusia Kurang Mumpuni Dalam Bidang Teknologi	102
BAB VI.....	107
PENUTUP	107
A. Kesimpulan.....	107
B.Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	115
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Orisinalitas Penelitian	10
Tabel 4. 1 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Batu	45
Tabel 4. 2 Jenis-jenis Layanan di dalam aplikasi Respon Layanan Informasi Religi (RELIGI)	53
Tabel 4. 3 Temuan Penelitian	74

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Berpikir.....	31
Bagan 3. 1 Kerangka Penelitian.....	41
Bagan 5. 1 Bagan hasil penelitian.....	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Faktor yang Mempengaruhi Perkembangan Digital	29
Gambar 4. 1 Segitiga Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Batu	49
Gambar 4. 2 Tampilan Website Kementrian Agama Kota Batu.....	51
Gambar 4. 3 Tampilan Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) ...	52
Gambar 4. 4 Sosialisasi aplikasi RELIGI melalui media sosial Instagram.....	61
Gambar 4. 5 Tutorial Penggunaan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) Melalui Youtube	62
Gambar 4. 6 Design Tampilan Aplisi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI)	64
Gambar 4. 7 Mobil Sosialisasi Dan Strategi Komunikasi Melalui Rapat Desain Aplikasi	65
Gambar 4. 8 Sorce Code (Kode) Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI).....	69
Gambar 4. 9 aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di Play Store	70

ABSTRAK

Vilanta, Frenha Rama Harya, 2025. Optimalisasi Penggunaan Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) Kementerian Agama Kota Batu. 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: Optimalisasi, RELIGI, Pelayanan

Optimalisasi penggunaan Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Transformasi digital dalam pelayanan publik, di mana Aplikasi RELIGI hadir sebagai inovasi untuk memudahkan akses layanan keagamaan. Meskipun demikian, observasi awal menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi ini oleh masyarakat Kota Batu belum optimal, sehingga diperlukan analisis mendalam mengenai jenis layanan, strategi penggunaan, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan kualitas layanan publik berbasis digital di lingkungan Kementerian Agama.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipan, wawancara mendalam dengan informan kunci yaitu Kepala Kemenag Kota Batu, Pranata Komputer (Operator Aplikasi RELIGI), dan staf terkait, serta studi dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan model Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi RELIGI menyediakan beragam jenis layanan yang terbagi menjadi layanan internal (meliputi layanan umum, keuangan, dan kepegawaian) dan layanan eksternal (mencakup perizinan, pendaftaran, pengesahan, pencatatan, informasi, rekomendasi, konsultasi, dan layanan lainnya seperti layanan SalData). Strategi yang diterapkan untuk optimalisasi penggunaan meliputi sosialisasi melalui media sosial (Instagram dan YouTube), penggunaan kendaraan operasional untuk sosialisasi langsung, serta strategi komunikasi internal untuk perancangan dan pengenalan awal kepada pegawai. Faktor pendukung optimalisasi adalah kepemilikan *source code* sendiri, akun *Google Play Store Developer*, dan penggunaan server sewa. Sementara itu, faktor penghambatnya adalah potensi *server down* dan keterbatasan sumber daya manusia yang ahli dalam bidang *coding*.

ABSTRACT

Vilanta, Frenha Rama Harya, 2025. Title: "Optimization of the Use of the Digital Information Service Response Application (RELIGI) at the Ministry of Religious Affairs Office of Batu City". Thesis: Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang. Advisor: Dr. Sutrisno M.Pd.

Keywords: Optimization, RELIGI, Service

This study focuses on the optimization of the Digital Information Service Response (RELIGI) application at the Office of the Ministry of Religious Affairs of Batu City. It is set against the backdrop of digital transformation in public services, where the RELIGI application was introduced as an innovation to facilitate access to religious services. However, preliminary observations indicate that its utilization by the community of Batu City has not been optimal. This necessitates an in-depth analysis of its service types, utilization strategies, and the factors influencing its adoption. This research is expected to contribute to the enhancement of digital-based public services within the Ministry of Religious Affairs.

The research employed a descriptive qualitative method. Data were collected through participant observation, in-depth interviews with key informants—namely the Head of the Batu City Office of the Ministry of Religious Affairs, the Computer Administrator (RELIGI Application Operator), and other relevant staff—and a documentation study. Data analysis was conducted using the Miles, Huberman, and Saldana model, which includes data condensation, data display, and conclusion drawing/verification. Data validity was ensured through source and technique triangulation.

The findings indicate that the RELIGI application offers a variety of services categorized into internal services (including general administration, finance, and personnel) and external services (encompassing licensing, registration, legalization, recording, information dissemination, recommendations, consultations, and other services such as the SalData service). Strategies implemented for optimization include dissemination through social media (Instagram and YouTube), direct outreach using operational vehicles, and internal communication for the initial design and introduction to employees. Enabling factors for this optimization include the ownership of the source code, a Google Play Store Developer account, and the use of a leased server. Conversely, inhibiting factors are the potential for server downtime and a limited number of human resources with coding expertise.

ملخص البحث

العنوان: "تحسين استخدام تطبيق الاستجابة لخدمات. فلانتا، فرنسا راما هاريا، ٢٠٢٥
في مكتب وزارة الشؤون الدينية بمدينة باتو". رسالة: برنامج دراسات المعلومات الرقمية
إدارة التعليم الإسلامي، كلية التربية وتأهيل المعلمين، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية
الحكومية مالانج. المشرف: د. سوتريسنو، ماجستير

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تحسين استخدام تطبيق الاستجابة لخدمات المعلومات الرقمية تحسين استخدام
تطبيق استجابة خدمات المعلومات الرقمية في مكتب وزارة الشؤون الدينية بمدينة باتو

المستخلص

يركز هذا البحث على تحسين استخدام تطبيق استجابة خدمات المعلومات الرقمية في مكتب وزارة الشؤون
الدينية بمدينة باتو. ويأتي هذا في إطار التحول الرقمي في الخدمات العامة، حيث يُعدُّ تطبيق ابتكارًا لتسهيل
الوصول إلى الخدمات الدينية. ورغم ذلك، تشير الملاحظات الأولية إلى أن استخدام هذا التطبيق من قبل
مجتمع مدينة باتو لم يصل إلى المستوى الأمثل، مما استدعى إجراء تحليل متعمق لأنواع الخدمات
واستراتيجيات الاستخدام والعوامل المؤثرة فيه. ومن المأمول أن يساهم هذا البحث في تحسين جودة
الخدمات العامة القائمة على التكنولوجيا الرقمية في بيئة وزارة الشؤون الدينية .

استخدم البحث المنهج النوعي بالمدخل الوصفي. وتم جمع البيانات من خلال الملاحظة بالمشاركة،
والمقابلات المتعمقة مع المخبرين الرئيسيين، وهم رئيس مكتب وزارة الشؤون الدينية بمدينة باتو،
ومسؤول الحاسوب (مشغل تطبيق)، والموظفين المعنيين، بالإضافة إلى الدراسة الوثائقية. وجرى تحليل
البيانات باستخدام نموذج مايلز وهوبرمان وسالدانا ، الذي يشمل: تكثيف البيانات، وعرضها، واستخلاص
النتائج والتحقق منها. وتم التحقق من صحة البيانات باستخدام تقنية التثليث المصدري والمنهجي.

أظهرت نتائج البحث أن تطبيق يقدم مجموعة متنوعة من الخدمات التي تنقسم إلى خدمات داخلية (تشمل
الخدمات العامة، والمالية، وشؤون الموظفين) وخدمات خارجية (تشمل إصدار التراخيص، والتسجيل،
والتصديق، والتوثيق، وتقديم المعلومات، والتوصيات، والاستشارات، وخدمات أخرى مثل خدمة .) وتضمنت
الاستراتيجيات المطبقة لتحسين الاستخدام، نشر الوعي عبر وسائل التواصل الاجتماعي (انستغرام
ويوتيوب)، واستخدام المركبات التشغيلية للتوعية المباشرة، بالإضافة إلى استراتيجيات الاتصال الداخلي
لتصميم التطبيق والتعريف به للموظفين. وكانت العوامل الداعمة للتحسين هي امتلاك الكود المصدري،
وجود حساب مطور في جوجل بلاي واستخدام خادم مستأجر. وفي المقابل، تمثلت العوامل المعوقة في
احتمالية توقف الخادم عن العمل ومحدودية الموارد البشرية المتخصصة في مجال البرمجة.

تحسين، ، الخدمة :الكلمات المفتاحية

PEDOMAN TRANSLITERASI

Dalam penulisan karya ilmiah, penggunaan istilah asing kerap tidak dihindarkan. Secara umum sesuai Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia kata asing ditulis (dicetak) miring. Dalam konteks Bahasa Arab, terdapat pedoman transliterasi khusus yang berlaku internasional. Berikut ini disajikan tabel pedoman transliterasi sebagai acuan penulisan karya ilmiah..

A. Konsonan

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
أ	‘	ط	ṭ
ب	b	ظ	ẓ
ت	t	ع	‘
ث	th	غ	Gh
ج	j	ف	F
ح	ḥ	ق	Q
خ	kh	ك	K
د	d	ل	L
ذ	dh	م	M
ر	r	ن	N
ز	z	و	W
س	s	هـ	H
ش	sh	ء	‘
ص	ṣ	ي	Y

ض	ḍ		
---	---	--	--

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika hamzah (ء) terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dammah	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَيَّ	Fathah dan ya	Ai	A dan I
أَوْ	Fathah dan wau	Iu	A dan U

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلَ : *hauula*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perkembangan zaman terutama dibidang teknologi terjadi secara berkelanjutan tanpa kita sadari, arus globalisasi didunia Hal ini tidak dapat dihindari atau dihentikan tren globalisasi akan mendorong masyarakat untuk melakukan transformasi digital. Transformasi digital ini menjadi awal munculnya cara-cara baru dalam memperbarui proses-proses sebelumnya yang mana akan lebih efektif dan efisien dalam menyelesaikan aktivitas melalui penggunaan dan penerapan teknologi yang ada. Transformasi digital merupakan perubahan secara signifikan mulai dari kegiatan usaha dan organisasi, mekanisme, kecakapan dan model, untuk transformasi tertinggi dari perubahan dan kesempatan campuran teknologi serta dampak yang cepat pada masyarakat, dengan cara yang strategis dan focus pada masyarakat.¹

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 menunjukkan bahwa kemajuan dan evolusi teknologi informasi yang begitu cepat telah menyebabkan transformasi dalam aktivitas kehidupan manusia di berbagai aspek yang secara langsung.² Dengan adanya sebuah transformasi digital tentunya membutuhkan teknologi dan infrastuktur dalam pemberian pelayanan yang ditingkatkan, teknologi membutuhkan infrastuktur informasi yang tepat, dan terarah. Transformasi digital terjadi setelah melalui tahap digitalisasi. Penerapan digitalisasi antara lain adalah memanfaatkan *Artificial Intelligence* (AI) pelayanan administrasi dll, dan untuk pengambilan keputusan.³ Adanya transformasi digital memungkinkan terciptanya platform pelayanan digital yang memungkinkan seorang untuk memberikan pelayanan melalui platform tersebut. Dengan adanya platform masyarakat dapat

¹ Novianti Indah Putri and others, 'Teknologi Pendidikan Dan Transformasi Digital Di Masa Pandemi COVID-19', *Jurnal ICT: Information Communication & Technology*, 20.1 (2021), pp. 53–57.

² UU Nomor 11 Tahun 2008.

³ Farida Dwi Cahyarini, 'Implementasi Digital Leadership Dalam Pengembangan Kompetensi Digital Pada Pelayanan Publik', *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 25.1 (2021), p. 47, doi:10.31445/jskm.2021.3780.

mengaksesnya dari mana saja dan dimana saja sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan. Jika kita lihat realita dalam kehidupan saat ini, transformasi digital tak hanya berada di bidang industry saja, tetapi telah bertaransformasi disemua aspek kehidupan salah satunya adalah aspek pelayanan perkantoran.

Pelayanan menurut Warella merupakan suatu tindakan, kegiatan, kinerja atau suatu usaha, dalam pelayanan ini memperlihatkan esensial jasa pelayanan, jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaiaan proses pelayanan itu sendiri.⁴

Sedangkan menurut Moenir pelayanan merupakan sebuah cara mencukupi kebutuhan kehidupan melalui kegiatan orang lain secara langsung.⁵ Pelayanan kepada pengguna layanan merupakan bentuk aktifitas kegiatan memberikan informasi kepada pengguna layanan untuk menambah kemampuan bahwa tau nilai dari suatu produk atau jasa. Tjiptono menyampaikan empat karakteristik pokok dari pelayanan yaitu:⁶

1. *Intangibility* (Tidak Terwujud)

Layanan ini tidak dapat dilihat, dirasakan, disentuh, dicium atau didengar sebelum adanya proses pembelian. pelayanan ini tidak dapat disentuh, dirasakan, atau didefinisikan dengan mudah. Jika penyedia berhasil meyakinkan pelanggan tentang minat dan kesediaannya untuk membeli layanan yang ditawarkan, maka pelanggan akan mempercayai penyedia layanan tersebut.

2. *Inseparability* (Tidak Terpisahkan)

Pelayanan ini tidak dapat dipisahkan dari sumber produksinya, yaitu dari penyedia jasa. Jika *customer* membeli layanan maka akan berhadapan langsung dengan produsen atau penyedia jasa. Pelayanan terjual terlebih dahulu, baru dibuat dan dikonsumsi pada waktu, tempat yang sama, contohnya seniman tato tidak dapat memproses jasanya tanpa kehadiran konsumennya.

⁴ Rahman Mulyawan, *Birokrasi Dan Pelayanan Publik* (September 2016).

⁵ Mulyawan, *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Hlm 20

⁶ Mulyawan, *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Hlm 45

3. *Variability* (Beranekaragam)

Jasa/pelayanan memiliki Ada banyak variasi dalam format, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan di mana layanan tersebut diberikan, ada tiga faktor yang mendasari variasi kualitas layanan. Diantaranya adalah partisipasi kooperatif pengguna jasa dalam pemberian layanan, semangat kerja/motivasi pegawai dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan, dan beban kerja organisasi.

4. *Perishability* (Tidak Tahan Lama)

Pelayanan/jasa merupakan sebuah hal yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Karakteristik pelayanan sangat beragam, dengan hal tersebut adanya transformasi digital dalam perkantoran sangat diperlukan, agar dapat mengotomasisasi pekerjaan yang dulu dilakukan secara manual. Contohnya, pengiriman surat bisa melalui website atau aplikasi yang telah disediakan. Tanda tangan yang dulu harus menunggu lama dari pimpinan sekarang bisa menggunakan dengan tanda tangan elektronik.

Pelayanan yang baik nantinya akan berdampak terhadap kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan layanan yang diberikan. Joseph Juran dalam Samsul Hadi menerangkan bahwa “mutu sebagai kesesuaian bagi penggunaan (*fitness for use*), bahwa suatu produk atau jasa harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna.” Dalam proses mutu juran memiliki 3 cara yaitu adanya perencanaan kualitas, pengendalian kualitas, dan peningkatan kualitas.⁷ Kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan konsumen, keunggulan dari jasa yang diberikan nantinya berdampak atas kepuasan kebutuhan konsumen, mutu layanan dianggap berkualitas apabila layanan yang didapatkan melebihi harapan dari konsumen dan sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan kurang tidak sesuai harapan konsumen kualitas pelayanan dianggap buruk. Maka dari itu, untuk memuaskan harapan konsumen maka harus memiliki kemampuan penyedia layanan yang baik.

⁷ Samsul Hadi and others, Model Pengembangan Mutu Di Lembaga Pendidikan, Pensa : Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial, 2020, ii <<https://ejournal.stitpn.ac.id/index.php/pensa>>.

Dari hasil survey Kementerian Agama Kota Batu tahun 2021 mengenai Layanan Publik Kementerian Agama Kota Batu bahwa pelayanan yang sering digunakan yaitu Urusan Pendidikan Agama Islam dan Keagamaan Islam dengan prosentase 45,8% dari jenis pelayanan yang lainnya. Dari hasil survey terkait kepuasan pelayanan yang diberikan kepada konsumen di Kementerian Agama Kota Batu dengan prosentase 53,6% dari 168 responden, 90 responden menilai sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Batu.⁸

Adanya transformasi digital dalam pengelolaan pelayanan tentunya membawa dampak yang positif dalam hal pelayanan kepada masyarakat sekitar maupun stekholder yang lainnya. Dengan menggunakan Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) Kantor Kementerian Agama Kota Batu yang terintegrasi, segala layanan Pendidikan, layanan agama, layanan umum dan yang lainnya dapat diakses secara online melalui Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Hal tersebut dapat membantu memudahkan masyarakat dalam membutuhkan layanan dari Kementerian Agama Kota Batu tanpa harus datang ke Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

Kota Batu dari data *p2k.stekom.ac.id* memiliki 3 kecamatan, 5 Kelurahan dan 19 desa.⁹ Total di Kota Batu terdapat 24 Desa/Kelurahan, dengan hal tersebut banyaknya Desa di Kota Batu sangatlah unik dikarenakan banyaknya kondisi pedesaan membuat optimalisasi Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) Kantor Kementerian Agama Kota Batu sangat menarik, adanya aplikasi Kantor Kementerian di pedesaan dapat memberikan wawasan yang luas mengenai teknologi informasi dan komunikasi, yang mana dapat mempengaruhi kehidupan masyarakat di pedesaan adanya Aplikasi Kankemenag tentunya sangat berpengaruh dalam mendukung pembangunan daerah pedesaan secara bertahap atau berkelanjutan. Di era globalisasi ini

⁸ Hasil Survey Kepuasan Layanan Publik Kemenag Kota Batu Semester 1 tahun 2021, 2021 <<https://batukota.kemenag.go.id/>> [accessed 21 March 2024].

⁹ Stekom, 'Daftar Kecamatan Dan Kelurahan Di Kota Batu', *Stekom* <https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Daftar_kecamatan_dan_kelurahan_di_Kota_Batu> [accessed 21 March 2024].

tentunya masyarakat harus mengikuti perkembangan zaman, dari Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) Kantor Kementerian Agama Kota Batu dapat mengenalkan kepada masyarakat pedesaan bahwa zaman sudah mulai berkembang dengan teknologi. Dengan adanya teknologi yang semakin berkembang tentunya akan memudahkan segala bentuk kebutuhan masyarakat.

Namun hal tersebut tidak sesuai dengan fakta di lapangan dari hasil wawancara awal peneliti dengan pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Batu

“Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) Kantor Kementerian Agama Kota Batu sangat mudah untuk diakses, karena letak geografis Kota Batu yang sangat terjangkau terkadang masyarakat lebih memilih datang langsung ke kantor kecuali yang di luar kota, jadi masyarakat Kota Batu jarang menggunakan Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) Kantor Kementerian Agama Kota Batu”¹⁰

Dari hasil wawancara awal diatas permasalahan yang dihadapi adalah masyarakat Kota Batu jarang menggunakan Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Hal tersebut dikarenakan, letak geografis Kota Batu yang terjangkau yaitu 112°17'10,90" – 122°57'11" Bujur Timur dan 7°44'55,11" – 8°26'35,45 Lintang Selatan dengan luas 136.74 km² sesuai dengan data Badan Pusat Statistik (BPS) Jawa Timur.¹¹

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, peneliti merasa terdorong untuk mencari pemahaman yang lebih mendalam mengenai masalah yang ada di Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI). Oleh karena itu, peneliti berminat untuk melakukan penelitian dengan judul “Optimalisasi Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) Kantor Kementerian Agama Kota Batu.”

B. Fokus Penelitian

1. Apa saja jenis pelayanan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di Kantor Kementerian Agama Kota Batu?

¹⁰ ‘Wawancara Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Batu’, 2024.

¹¹ ‘Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. (18 Mei 2021). Luas Wilayah Menurut Kabupaten/Kota. Diakses Pada 28 Agustus 2024, Dari <https://jatim.bps.go.id/Id/Statistics-Table/2/ODEjMg%3D%3D/Luas-Wilayah-Menurut-Kabupaten-Kota.Html>’.

2. Bagaimana langkah strategi optimalisasi penggunaan Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) dalam menekan volume kedatangan masyarakat secara fisik ke kantor Kementerian Agama Kota Batu?
3. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi optimalisasi layanan aplikasi respon layanan informasi digital (RELIGI) Kementerian Agama Kota Batu?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan arah penelitian tersebut, maka penelitian ini juga harus mempunyai tujuan khusus untuk menemukan dan memverifikasi kebenaran ilmu pengetahuan. Dalam konteks ini, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui jenis pelayanan Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) Kantor Kementrian Agama Kota Batu.
2. Untuk mengetahui strategi optimalisasi penggunaan Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di masyarakat Kota Batu.
3. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi Optimalisasi Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) Kantor Kementrian Agama Kota Batu.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangsih karya ilmiah dibidang Otomatisasi Tata Kelola Perkantoran. Bukan hanya itu saja melainkan juga agar bermanfaat bagi peneliti dan menjadi bahan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan otomatisasi tata Kelola perkantoran, sehingga jalan keilmuan yang ada bisa mengalir luas dengan tetap berpedoman pada teori-teori yang telah diuji kebenarannya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Masyarakat, hasil dari penelitian ini mampu dijadikan sebagai bahan literatur terkait Optimalisasi Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) Kantor Kementrian Agama Kota Batu.
- b. Bagi Instansi, memberikan kontribusi sekaligus referensi bagi Kantor Kementrian Agama Kota Batu, dan yang lainnya.
- c. Bagi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Dari adanya penelitian ini, maka dapat diambil sebuah kemanfaatannya, yaitu adanya tambahan referensi yang akan menjadi bahan sebagai rujukan pengetahuan untuk digunakan dimasa yang akan datang.

d. Bagi mahasiswa

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan tambahan pengetahuan peneliti untuk dipraktekkan oleh peneliti saat sudah terjun dalam dunia kerja.

E. Orisinalitas Penelitian

Dari hasil penelitian menyampaikan terdapat persamaan dan perbedaan dalam kajian antar peneliti dengan beberapa peneliti terdahulu. Tujuan dari penelitian yang diharapkan agar menjaga dan menghindari keaslian penelitian ini dan juga peneliti agar memiliki gambaran awal terhadap persamaan dan perbedaan kajian penelitian terlebih dahulu. Berikut beberapa kajian terdahulu yang relevan terhadap penelitian ini:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Amala Bilqis Ahmad “Efektifitas Aplikasi Krapyak-U Sebagai Administrasi Kepesantrenan Digital Di Pondok Pesantren Ali Maksum Krapyak Yogyakarta.” Penelitian ini menggunakan penelitian metode penelitian kualitatif deskriptif dan hasilnya menunjukkan bahwa penerapan Krapyak-U bertujuan untuk alat digital yang mendukung pengelolaan data administratif pondok. Hal ini memberikan kemudahan dalam mencatat informasi terkait data pribadi santri serta informasi keuangan santri. Diharapkan dengan adanya ini, kualitas dan mutu layanan di Pondok Pesantren Ali Maksum Krapyak Yogyakarta dalam bidang administrasi akan terus meningkat. Hambatan yang dihadapi selama penggunaan Krapyak-U meliputi keterbatasan Sumber Daya Manusia yang kurang memahami cara pengoperasiannya sehingga masih diperlukannya adaptasi dari pengguna. Kendala lainnya adalah sistem masih dikelola oleh vendor (pengembang eksternal), sehingga setiap kali terdapat kesalahan atau kekurangan dalam sistem, perlu dilaporkan (tidak dapat diatasi langsung oleh operator). Kelebihan dan kekurangan menjadi dasar dalam evaluasi keberlanjutan

perbaikan serta pengembangan yang lebih baik lagi supaya dapat dikatakan efektif dalam penggunaannya.¹²

2. Penelitian yang dilakukan oleh Bilqis Salma Ines “Implementasi Aplikasi Rapor Gigital Madrasah (RDM) Dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan Di MAN 1 Bojonegoro Dan MAN 2 Bojonegoro.” Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dan hasilnya menunjukkan bahwa penerapan aplikasi RDM di MAN 2 Bojonegoro telah berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan dan indikator keberhasilannya. Perbedaan antara kedua madrasah tersebut terletak pada waktu pelaksanaan aplikasi RDM di MAN 2 Bojonegoro, yang telah dilakukan dengan baik sesuai dengan tujuan penggunaan aplikasi dan indikator keberhasilan yang ditetapkan. Terdapat satu faktor pendukung dan beberapa faktor penghambat dalam implementasi aplikasi RDM di MAN 1 Bojonegoro serta MAN 2 Bojonegoro. Kualitas layanan pendidikan di kedua madrasah tersebut sudah baik dan menunjukkan peningkatan karena berhasil memenuhi aspek indikator mutu layanan pendidikan. Jenis layanan pendidikan yang diberikan mencakup layanan administratif, program pembelajaran, fasilitas dan infrastruktur, bimbingan konseling, evaluasi pendidikan, serta proses penilaian. Perbedaan antara layanan pendidikan di MAN 1 Bojonegoro dan MAN 2 Bojonegoro terlihat pada program layanan pendidikan yang diterapkan dan metode untuk meningkatkan layanan tersebut. Penerapan aplikasi RDM untuk mendukung peningkatan layanan pendidikan di kedua sekolah ini telah memadai karena mampu memenuhi indikator kualitas layanan elektronik, yang meliputi keamanan, komunikasi, ketepatan, kecepatan, dan cara penyampaian informasi. Selain itu, terdapat perbedaan antara MAN 1 Bojonegoro dan MAN 2 Bojonegoro berkaitan dengan proses sosialisasi aplikasi RDM kepada siswa serta penginputan data siswa oleh wali kelas.¹³

¹² Ahmad Bilqis Amala, ‘Efektivitas Aplikasi Krapyak-U Sebagai Administrasi Kepesantrenan Digital Di Pondok Pesantren Ali Maksum Krapyak Yogyakarta’, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2023.

¹³ Ines Salma Bilqis, Implementasi Aplikasi Rapor Digital Madrasah (rdm) (2022).

3. Penelitian yang dilakukan oleh Rara Dian Pitaloka “Optimalisasi Digital Marketing Dan Kualitas Layanan Online Terhadap Peningkatan Kunjungan Priwisata Pada Dinas Kepemudaan Olahraga Dan Pariwisata Jawa Tengah.” Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya masalah, seperti kurang efektivitasnya penerapan digital marketing sebagai strategi promosi pariwisata. Penurunan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Jawa Tengah disebabkan oleh kinerja layanan online dari instansi yang masih kurang optimal. Dalam laporan ini disarankan untuk membentuk suatu komunitas di instansi yang memiliki tenaga ahli di bidang teknologi informasi, dengan tugas utama yang hanya berfokus pada IT untuk website dan media sosial instansi. Melaksanakan program promosi yang berjalan dengan efektif dan teratur untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan. Meningkatkan kualitas layanan online dengan cara meningkatkan responsivitas, yaitu memberikan jawaban yang cepat atas menanggapi pertanyaan dan keluhan dari masyarakat.¹⁴
4. Penelitian yang dilakukan oleh Abdul Mufid “Implementasi Aplikasi Education Management Information System (EMIS) Dalam Pengambilan Keputusan Dan Peningkatan Layanan Administrasi di Seksi Pendidikan Diniyah Pontren Kementerian Agama Bojonegoro” Penelitian ini mengadopsi metode kualitatif dengan karakteristik penelitian deskriptif. Penerapan aplikasi EMIS di seksi PD Pontren Kementerian Agama Bojonegoro sedang berlangsung dengan baik sesuai dengan tujuannya, yaitu memanfaatkan aplikasi EMIS untuk menyimpan data lembaga secara efektif dan efisien. Penggunaan aplikasi EMIS dalam proses pengambilan keputusan sudah memadai dan selaras dengan tujuan yang ingin dicapai, yakni meningkatkan kualitas baik di LPQ maupun Pondok Pesantren. Hal ini dilakukan dengan cara memasukkan data tentang kondisi keseluruhan LPQ secara berkala oleh

¹⁴ Pitaloka Dian Rara, ‘Optimalisasi Digital Marketing dan Kualitas Layanan Online Terhadap Peningkatan Kunjungan Pada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Jawa Tengah’, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023.

lembaga setiap semester, sehingga data yang ada selalu diperbarui, akurat, valid, dan sesuai dengan keadaan terbaru..¹⁵

5. Penelitian yang dilakukan oleh Evita Siska Meidiawati “Optimalisasi Digital Marketing Untuk Meningkatkan Haji Muda Bagi Nasabah Bank Muamalat Indonesia di Kota Semarang”. Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan kategori penelitian deskriptif. Hasil menunjukkan bahwa pemahaman mengenai bank syariah berdampak pada ketertarikan Haji Muda terhadap bank syariah, *Digital Marketing* mempengaruhi ketertarikan terhadap minat Haji Muda pada bank syariah, serta pengetahuan mengenai bank syariah dan *Digital Marketing* secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap minat Haji Muda di bank syariah..¹⁶

Tabel 1. 1 Orisinalitas Penelitian

No	Nama Peneliti, Judul, Bentuk (Skripsi/Tesis/D disertasi) Peneliti dan Tahun Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Originalitas Penelitian
1.	Amala Bilqis Ahmad dengan judul “Efektifitas Aplikasi Krapyak-U Sebagai Administrasi Kepesantrenan Digital Di Pndok Pesantren Ali Maksum Krapayak Yogyakarta”. Skripsi, 2023, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang	1. Menggunakan penelitian kualitatif 2. Aplikasi membantu keefektian bekerja pegawai.	1. Lokasi penelitian 2. Fokus penelitian adalah bagaimana implementasi dan evaluasi	

¹⁵ Mufid Abdul, ‘Implementasi Aplikasi Education Management Information System (emis) Dalam Pengambilan Keputusan dan Peningkatan Layanan Administrasi di Sesksi Pendidikan Diniyah Pontren Kementerian Agama Bojonegoro’, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2023.

¹⁶ Evita Siska Meidiawati, ‘Optimalisasi Digital Marketing Untuk Meningkatkan Minat Haji Muda Bagi Nasabah Bank Muamalat Indonesia di Kota Semarang (Universitas Islam Sultan Agung, 2023).

2.	Bilqis Salma Ines dengan judul “Implementasi Aplikasi Rapor Gigital Madrasah (RDM) Dalam Meningkatkan Layanan Pendidikan Di MAN 1 Bojonegoro Dan MAN 2 Bojonegoro.” Skripsi. 2022, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya	1. Menggunakan penelitian kualitatif 2. Meningkatkan pelayanan melalui aplikasi	1. Lokasi penelitian 2. Fokus penelitian bagaimana peningkatan pelayanan di MAN 1 Bojonegoro dan MAN 2 Bojonegoro	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan hambatan, strategi, dan evaluasi, dalam Optimalisasi Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) Kantor Kementerian Agama Kota Batu
3.	Dian Pitaloka “Optimalisasi Digital Marketing Dan Kualitas Layanan Online Terhadap Peningkatan Kunjungan Priwisata Pada Dinas Kepemudaan Olahraga Dan Pariwisata Jawa Tengah.” Skripsi. 2023 Uiniversitas Islam Sultan Aagung Semarang.	1. Menggunakan penelitian kualitatif. 2. Optimalisasi digital dan kualitas pelayanan	1. Lokasi penelitian 2. Menggunakan an identifikasi masalah bukan fokus penelitian	
4.	Abdul Mufid “Implementasi Aplikasi Education Management Information System (EMIS) Dalam Pengambilan Keputusan Dan Peningkatan	1. Menggunakan penelitian kualitatif 2. Meningkatkan pelayanan melalui aplikasi	1. Lokasi penelitian 2. Fokus penelitian menggunakan Mendeskripsikan pengambilan	

	Layanan Administrasi di Seksi Pendidikan Diniyah Pontren Kementrian Agama Bojonegoro”. Skripsi. 2023. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya		peningkatan pelayanan	
5.	Evita Siska Meidiawati “Optimalisasi Digital Marketing Untuk Meningkatkan Haji Muda Bagi Nasabah Bank Muamalat Indonesia di Kota Semarang”. Skripsi. 2023. Universitas Islam Sultan Agung Semarang	1. Menggunakan penelitian kualitatif 2. Optimalisasi pelayanan melalui aplikasi	1. Lokasi penelitian	

Berdasarkan table diatas, yang membedakan antara penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan keempat penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu yakni Lokasi penelitian yang berbeda. Selain itu terdapat juga perbedaan di fokus penelitian yang dilakukan.

F. Definisi Istilah

1) Optimalisasi

Dalam sebuah organisasi atau perkantoran memiliki sebuah tujuan yang tentunya ingin dicapai secara optimal. Menurut Winardi dalam Asep optimalisasi adalah dimensi yang mengakibatkan terwujudnya tujuan sedangkan jika dipandang dari sudut usaha Optimalisasi adalah Optimasi dalam sudut pandang bisnis adalah suatu tindakan yang mengarah pada tercapainya suatu tujuan, suatu upaya untuk memaksimalkan kegiatan untuk mencapai keuntungan yang

diinginkan atau target keuntungan.¹⁷ Menurut KBBI optimalisasi berasal dari kata optimal yaitu terbaik atau tertinggi.¹⁸

Dari beberapa pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa optimalisasi adalah sebuah proses dalam meraih ketercapaian tujuan yang diharapkan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan.

2) Aplikasi RELIGI

Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) merupakan aplikasi yang memiliki sifat *open source*. Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) pada penelitian ini berisi pelayanan, dan pengelolaan berupa layanan eksternal, layanan satu data, layanan internal, dan pustaka digital. Dengan adanya aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat Kota Batu dalam mengakses informasi dan layanan Kementrian Agama secara digital.

¹⁷ Asep Hidayat & M. Irvanda, 'Optimalisasi Penyusunan dan Pembuatan Laporan untuk Mewujudkan Good Governance', *Hospitality* 281, 11 (2022), pp. 1–10.

¹⁸ Asep Hidayat & M. Irvanda. Hlm7

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Optimalisasi Aplikasi

1. Pengertian Optimalisasi

Menurut Siringoringo dalam Agung Optimalisasi adalah proses mencari solusi yang terbaik sesuai dengan tujuan dan belum tentu dengan manfaat yang paling luas dapat diperoleh apabila target pemaksimalan adalah mengoptimalkan kemanfaatan, atau tidak selalu biaya yang paling kecil yang bisa ditekan jika tujuan optimalisasi aplikasi adalah meminimumkan biaya.¹⁹

Berdasarkan pengertian tersebut optimalisasi dapat dimaknai bukan hanya sebatas usaha untuk mendapatkan hasil terbaik yang memberikan banyak manfaat, tetapi optimalisasi juga sebagai langkah untuk mengatasi masalah yang sedang dihadapi, serta mengantisipasi permasalahan yang mungkin muncul di masa depan.

Menurut Singiresu S Rao dalam Asep Optimalisasi juga dapat diartikan sebagai proses untuk mencapai kondisi yang memberikan nilai maksimum dari suatu fungsi²⁰. Menurut Siringoringo terdapat tiga elemen masalah dalam optimalisasi yang perlu dikenali, yaitu sasaran, pilihan keputusan, dan sumberdaya yang dibatasi.²¹

a. Tujuan

Tujuan yang dimaksud adalah peningkatan atau pengurangan, Peningkatan dapat diterapkan apabila tujuan dari optimalisasi berkaitan dengan penerimaan atau profit. Bentuk dari minimalisasi digunakan jika tujuan optimalisasi berkaitan dengan anggaran, estimasi waktu, dan jarak. Dalam menentukan tujuan dari optimalisasi harus disesuaikan dengan

¹⁹ Agung Nurrahman, Sabaruddin Sabaruddin, and Rofingatun Nur Laila Salma, 'Optimalisasi Aplikasi Ppid Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen', *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 2022, pp. 112–30, doi:10.33701/jpkPp.v4i2.2878.

²⁰ Asep Hidayat & M. Irvanda.

²¹ Nurrahman, Sabaruddin, and Laila Salma, 'Optimalisasi Aplikasi Ppid Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen'.

kebutuhan masyarakat atau pengguna serta perlu dianalisis aspek mana yang dikurangi atau ditingkatkan.

b. Alternatif Keputusan

Alternatif keputusan adalah pilihan yang harus diambil dari beberapa opsi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Saat memilih alternatif keputusan penting untuk mempertimbangkan kualifikasi yang dipenuhi, mana yang memiliki resiko rendah dan setiap alternatif harus dievaluasi apakah sudah membantu mencapai tujuan akhir.

c. Sumber daya yang dibatasi

Sumber daya dibatasi memerlukan adanya optimalisasi agar pemanfaatannya lebih terarah sesuai dengan kebutuhan. Bentuk dari sumber daya yaitu fasilitas seperti gedung, peralatan, atau teknologi. Bahan baku dan tenaga kerja.

Dari beberapa penjelasan diatas dapat ditarik benang merah bahwa optimalisasi adalah proses meningkatkan kinerja, dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan selaras dengan tujuan yang diinginkan oleh organisasi atau perkantoran.

1. Pengertian Aplikasi

Aplikasi pada saat ini sering dimanfaatkan oleh hampir seluruh manusia di dunia, zaman yang semakin berkembang tidak dapat dipungkiri penggunaan aplikasi dihindari. Dengan adanya aplikasi mempermudah manusia dalam menjalani kehidupan, di era globalisasi penggunaan aplikasi terus pesat dikarenakan kebutuhan zaman semakin berkembang dan manusia dituntu untuk tidak ketinggalan zaman.

Aplikasi menurut Jogiyanto dalam Hasan adalah penggunaan dalam suatu komputer, intruksi, pernyataan yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses input menjadi output²². Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia aplikasi adalah implementasi dari

²² Hasan Abdurahman, Asep Ririh Riswaya, and Ac Id, 'Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha Bhakti Stmik Mardira', Jurnal Computech & Bisnis, 8 (2014), pp. 61–69.

rancangan sistem untuk mengolah data dengan menggunakan ketentuan pemrograman yang telah ditentukan²³

Dari beberapa pengertian diatas dapat kita tarik benang merah aplikasi adalah alat yang berasal dari rancangan yang sistematis agar dapat di terapkan dengan baik dalam pengelolaan data. Aplikasi sangat penting dalam kehidupan modern. Dengan adanya aplikasi telah merevolusi manusia mulai dari belajar, bekerja dan bersosialisasi, diharapkan dengan adanya aplikasi dapat memberikan manfaat yang baik untuk seluruh manusia.

Dalam sebuah aplikasi tentunya juga memiliki sebuah server yang tujuannya untuk menyimpan data. Server, dalam bentuk fisiknya, terlihat sebagai sebuah jaringan komputer dengan ukuran yang sangat besar dan dilengkapi dengan berbagai komponen seperti prosesor serta RAM berkapasitas tinggi. Umumnya, ini dikenal sebagai superkomputer. Mengingat biaya yang diperlukan untuk membangun sebuah server cukup besar, server semacam ini seringkali disewakan, dengan harga sewa yang bervariasi tergantung pada spesifikasi dan layanan yang ditawarkan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa server adalah perangkat komputer yang menyediakan berbagai layanan tertentu dalam jaringan komputer. Server ini dilengkapi dengan prosesor yang dapat disesuaikan dan memori RAM yang cukup besar, serta menggunakan sistem operasi khusus yang dikenal dengan istilah sistem operasi jaringan. Terdapat berbagai macam jenis server, berikut merupakan jenis-jenis server:²⁴

1. File Server: Server ini bertugas untuk membagikan berkas dan folder. Ruang penyimpanan dapat berupa berkas atau folder, atau bisa juga sebaliknya.
2. Mail Server: Mail server memfasilitasi komunikasi melalui email, mirip seperti cara yang digunakan pada tukang pos yang mengirimkan surat. Dari pengirim ke penerima.

²³ Abdurahman, Riswaya, and Id, 'Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha Bhakti Stmik Mardira'.

²⁴ Halwa and Marwati, 'Analisis Sistem Informasi Akademik Universitas Sunan Giri Surabaya Menggunakan Metode Pieces'.

3. Media Server: Server media membantu dalam mendistribusikan file video atau audio di dalam jaringan melalui streaming media. Cara operasinya adalah dengan mengirimkan konten agar bisa ditonton atau didengarkan..
4. Game server: Fungsi server game sangat penting sejak game dapat dimainkan secara online. Server game memungkinkan perangkat game untuk memainkan game secara multiplayer.
5. Catalog server: Server katalog berperan untuk mempertahankan indeks atau daftar isi informasi yang dapat ditemukan di seluruh jaringan terdistribusi besar, seperti komputer, file di yang dibagikan di FTP, dan aplikasi web. Server direktori adalah nama lain dari server katalog.
6. Virtual server: Berbagai sumber daya perangkat keras dan perangkat lunak membutuhkan koneksi dengan server virtual lainnya. Hal ini didefinisikan dalam perangkat lunak khusus yang disebut hypersupervisor. Hypersupervisor menghadirkan hardware virtual ke server, seolah-olah itu adalah perangkat fisik yang nyata. Virtualisasi server memungkinkan infrastruktur yang lebih efisien.
7. Database server: Server database memiliki peran untuk mempertahankan dan membagikan segala bentuk basis data yang telah terorganisir dengan property yang telah ditampilkan dalam table melalui jaringan.
8. Proxy server: Server yang bertindak sebagai perantara antara klien dan server, untuk menerima lalu lintas masuk dari klien dan mengirimkannya ke server.
9. Web server: Web server berfungsi sebagai sebuah program komputer yang berjalan di dalam web browser yang memungkinkan pengguna di jaringan untuk menjalankan dan menggunakannya, tanpa harus menginstal salinan di komputer mereka sendiri. Tidak seperti namanya, server jenis ini tak harus menjadi bagian dari *world wide web*.

Dari uraian tersebut dalam sebuah aplikasi perlu memiliki sebuah server dengan tujuan memberikan server aplikasi menyederhanakan pengembangan, meningkatkan keamanan, dan memastikan kinerja

yang andal untuk aplikasi modern, terutama yang berskala besar dan kompleks.

2. Faktor-faktor Optimalisasi Aplikasi

Menurut DeLone dan McLean dalam Rivano ada beberapa faktor optimalisasi aplikasi di perkantoran yakni: Kualitas informasi, Kualitas sistem, Kualitas layanan, Penggunaan, dan Kepuasan Penggunaan²⁵

a. Kualitas Informasi

Dari hasil sistem informasi yang digunakan adalah kualitas informasi. Output informasi menunjukkan kemudahan terkait pemahaman, ketepatan, kelengkapan. Dalam kualitas informasi, informasi yang disajikan harus benar dan bebas dari kesalahan, relevansi informasi juga harus sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat dan sesuai dengan sistem yang telah ditetapkan, selain itu segala informasi harus tersedia dan juga relevan, selain itu yang terpenting informasi harus disajikan dalam format yang mudah untuk dimengerti dan mudah diaplikasikan oleh masyarakat.

b. Kualitas Sistem

Dalam kualitas sistem terdapat gabungan dari sistem informasi perangkat keras dan perangkat lunak. Kemudahan masyarakat dalam penggunaan, kecepatan, dan estimasi waktu dalam merespon juga menjadi bagian dari kualitas sistem, hal tersebut selalu ada pada sistem informasi.

c. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah sesuatu yang diwajibkan agar aplikasi dapat mempertahankan kepercayaan dan dapat terus berkembang. Kualitas layanan nantinya harus dapat memproses dengan cepat dan akurat, proses pelayanan juga harus mudah menyenangkan bagi masyarakat, selain itu apabila masyarakat mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi harus ada bantuan untuk memudahkan masyarakat dan yang terpenting adalah

²⁵ Joko Widodo, Radjikan Rivano Adi Sowa, 'Optimalisasi Aplikasi Sp4n (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Lapor Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur', Jurnal Ilmiah Sain Dan Teknologi, 8 (2024), p. 190.

keamanan aplikasi harus melindungi data masyarakat yang mengakses aplikasi.

d. Penggunaan

Penggunaan aplikasi berarti masyarakat menggunakan aplikasi, seberapa sering sistem digunakan, seberapa lama waktu yang dihabiskan oleh masyarakat dalam menggunakan aplikasi.

e. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah hal yang sangat penting dalam dunia aplikasi, ukuran sejauh mana masyarakat merasa puas dengan aplikasi. Ketika masyarakat puas, masyarakat cenderung akan sering menggunakan aplikasi, dan akan terus memberikan rekomendasi positif.

Faktor-faktor optimalisasi aplikasi diatas tentunya menjadi hal yang sangat penting untuk proses pengoptimalan aplikasi, dengan adanya faktor-faktor diatas harapannya dapat terus menjaga kualitas, kenyamanan, keamanan masyarakat dalam menggunakan aplikasi.

B. Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI)

1. Pengertian Respon

Respon adalah perilaku yang disebabkan oleh manusia setelah manusia mendapatkan dorongan dari lingkungan sekitar. Sedangkan dorongan ini sesuatu yang dapat memengaruhi manusia. Menurut Djalaludin Rakhmat dalam Irvan adalah sebuah aktifitas dari sebuah kegiatan, baik kegiatan positif, negatif maupun kegiatan yang dihasilkan oleh perangsang dapat disebut sebuah respon.²⁶

Menurut Abu Ahmadi dalam Nerci respon merupakan salah satu fungsi jiwa yang pokok, respon muncul dengan adanya suatu peristiwa yang mendahului, dengan adanya pendorong atau stimulus yang menimbulkan respon baik dilihat, didengar, dan dirasakan.²⁷ Menurut Jalaludin Rahmat dalam Nerci respon ada beberapa aliran, yakni:²⁸

a) Respon masa lalu atau tanggapan dalam mengingat

²⁶ Femmy M G Tulus, Respon Mahasiswa Dalam Mengikuti Kuliah Daring Selama Pandemi di Fispol Unsrat Irvan Suhandi, Jurnal Administrasi Publik JAP No, 2022, cxx.

²⁷ Kurniati Nerci, Respon Calon Jamaah Haji Terhadap pelaksanaan bimbingan manasik haji di kbih mandiri kota pekanbaru Skripsi.

²⁸ Kurniati Nerci

- b) Respon masa depan atau tanggapan dalam mengantisipasi
- c) Respon masa kini atau tanggapan cepat masa kini

Dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik benang merah bahwa respon adalah tingkah laku berupa tanggapan, reaksi, akibat, dan jawaban yang ditimbulkan dengan adanya dorongan atau rangsangan. Respon yang baik dapat dihasilkan dari dorongan atau rangsan yang baik juga, apabila dorongan atau rangasangan yang diberikan secara positif akan menimbulkan respon yang positif juga, namun apabila dorongan atau rangsangan yang diberikan negative maka respon yang diberikan akan negative juga.

2. Faktor Terbentuknya Respon

Respon yang diberikan oleh seseorang dapat terjadi apabila ada penyebabnya, pada proses awal seseorang tidak memberikan respon melalui dorongan atau stimulus saja, terkadang tidak semua dorongan atau stimulus mendapat respon dari seseorang tersebut, terkadang seseroang tersebut memberikan respon apabila dorongan atau stimulus itu sesuai dan menarik untuk dirinya. Dengan hal tersebut, dorongan atau stimulus akan mendapat pemilihan dan seseorang tersebut akan disebabkan oleh dua faktor yaitu:²⁹

a. Faktor Internal

Faktor internal ini faktor yang terdapat pada individu manusia itu sendiri. Di dalamnya terdapat unsur Rohani dan Jasmani, unsur jasmani di dalamnya terdapat keberadaan, keutuhan cara bekerja alat indra pada tubuh. Unsur rohani dan psikologis dalam tubuh dengan adanya akal, pikiran, motivasi, perasaan dan sebagainya. Seseorang yang memberikan respon dengan adanya dorongan atau stimulus akan menggunakan dua unsur tersebut, apabila unsur salah satu terganggu akan menghasilkan respon yang berbeda terhadap intensitas dalam diri individu.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal yaitu faktor yang berada pada lingkungan sekitar, lingkungan menjadi faktor dalam memberikan dorongan atau stimulus jenis

²⁹ Tulus, Respon Mahasiswa Dalam Mengikuti Kuliah Daring Selama Pandemi Di Fispol Unsrat
irvan suhandi, cxx, p. 72.

dorongan atau stimulus, keadaan, dan estimasi waktu akan berdampak pada respon yang diberikan. Contoh suara yang lembut akan mendapatkan respon yang lembut juga beda dengan suara yang keras.

3. Pengertian layanan

Layanan dalam sektor jasa pada zaman sekarang menunjukkan peningkatan yang sangat tinggi, hal tersebut terlihat dari munculnya usaha-usaha jasa yang penuh inovasi dan kreatifitas. Masyarakat yang mengikuti perkembangan zaman, kehidupan masyarakat semakin bermacam-macam dan lebih banyak hidup bergaya praktis.

Berdasarkan pandangan Kotler layanan merupakan sebuah kegiatan atau aktivitas yang dapat disajikan kepada pelanggan yang pada dasarnya tidak berbentuk fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.³⁰ Layanan menurut Prayitno dalam Ema adalah aktivitas memberikan pemahaman kepada setiap individu yang membutuhkan tentang berbagai hal yang diperlukan oleh individu tersebut untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan melalui digital.³¹

Sedangkan menurut Winkel dalam Richma layanan adalah pelayanan yang diberikan yang memungkinkan seseorang dapat menerima dan memahami berbagai informasi yang telah di sedikian.³² Menurut Tohirin dalam Ria layanan memiliki arti usaha-usaha untuk melayani kebutuhan masyarakat.³³ Sedangkan menurut Tjiptono pelayanan merupakan aktivitas penyajian produk atau jasa sesuai ukuran dari perusahaan dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan konsumen.³⁴ Pelayanan menjadi hal yang sangat penting dalam berkehidupan, perusahaan wajib memberikan pelayanan yang sangat bagus agar konsumen mau membeli produk yang dijual.

³⁰ Sulistyowati Wiwik, *Kualitas Layanan* (Umsida Press, 2018).

³¹ Oleh: Rani and Mega Putri, 'Pengaruh Layanan Informasi Bidang Bimbingan Karir Dalam Perencanaan Karir Siswa Kelas xii Ipa di Sma Negeri 1 Indralaya Selatan', *WahanaDidaktika*, 16 (2018), pp. 7–18.

³² Richma Hidayati, 'Layanan Informasi Karir Membantu Peserta Didik Dalam Meningkatkan Pemahaman Karir', *Jurnal Konseling GUSJIGANG*, 1.1 (2015).

³³ Rani and Putri. Hal 10

³⁴ Januar Ida Wibowati, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang', *Universitas Palembang*, p. 7.

Dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik benang merah bahwa layanan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi terhadap konsumen/masyarakat dengan memberikan layanan yang baik sesuai dengan kebutuhan konsumen/masyarakat.

Layanan memungkinkan memberikan informasi kepada konsumen/masyarakat dan masyarakat dapat menerima serta memahami berbagai informasi layanan yang diberikan.

4. Dimensi Layanan

Dalam pelayanan tentunya perusahaan harus menjaga kualitas yang diberikan agar konsumen dapat puas atas pelayanan yang diberikan dan kembali mempercayai perusahaan untuk mencari kebutuhannya. Menurut Lupiyoadi terdapat lima dimensi penilaian konsumen terkait status kualitas pelayanan, sebagai berikut;³⁵

a. Berwujud

Dalam hal ini perusahaan harus memiliki kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya terhadap konsumen. Penampilan yang bagus sarana prasarana yang lengkap menjadi bukti nyata pelayanan yang diberikan bagus. Gedung yang bagus, peralatan lengkap, teknologi yang mumpuni dan penampilan pegawai yang rapi menjadi modal awal dalam pelayanan.

b. Reliabilitas

Reliabilitas menjadi faktor yang sangat krusial dalam pelayanan, perusahaan harus mampu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji secara tepat dan dapat dipercaya. Dalam konteks ini, layanan harus memenuhi harapan pelanggan terkait ketepatan waktu, konsistensi pelayanan tanpa kesalahan, menunjukkan sikap ramah, serta memiliki tingkat ketelitian yang tinggi.

c. Ketanggapan

Ketanggapan dalam hal ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan sesuai dengan harapan konsumen, perihal ketanggapan konsumen harus cepat, dan tepat dalam mendapatkan layanan, diharapkan pelayanan tidak mengecewakan konsumen.

³⁵ Ida Wibowati. Hal 7

d. Jaminan

Jaminan adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen terhadap perusahaan. Dalam memberikan jaminan kepada konsumen harus memiliki komunikasi, kredibilitas, kemanaan, kompetensi dan sopan santun agar konsumen dapat percaya dan merasa aman dan nyaman dalam proses pelayanan.

e. Empati

Memberikan perhatian yang tulus menjadi sesuatu yang sangat vital dalam layanan. Dalam pelayanan empati dengan memberikan perhatian yang tulus kepada konsumen dengan karakteristik individual atau personal yang diberikan kepada konsumen dengan memahami keinginan spesifik konsumen, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi konsumen.

Ke lima dimensi tersebut memiliki tujuan agar konsumen yang menggunakan layanan dalam perusahaan dapat mengetahui pelayanan yang seperti apa yang berkualitas dan nantinya apabila membutuhkan layanan dalam perusahaan dapat kembali menikmati layanan yang dinilai konsumen itu sendiri.

5. Prinsip-prinsip Pelayanan

Dalam pelayanan konsumen memiliki hak menilai seberapa baik layanan yang diberikan kepada konsumen. Maka dari itu pelayanan harus memiliki prinsip-prinsip untuk mencapai kualitas pelayanan, menurut Wolkins dalam Wiwik terdapat 6 prinsi-prinsip pelayanan yaitu:³⁶

a. Kepemimpinan

Strategi untuk memberikan kualitas yang terbaik kepada konsumen harus berasal dari komitmen manajemen pimpinan. Manajemen pimpinan harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan dan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik.

b. Pelatihan

Pelatihan menjadi hal yang sangat penting dalam proses meningkatkan kualitas pelayanan, semua karyawan dalam perkantoran mulai dari pimpinan

³⁶ Sulistyowati Wiwik, *Kualitas Layanan*.

sampai bawahan harus mengenyam pelatihan mengenai kualitas. Aspek yang sangat penting dalam pelatihan mengenai konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan implementasi strategi kualitas, peran dalam implementasi strategi kualitas.

c. *Perencanaan*

Menuju pelayanan yang berkualitas tentunya harus memiliki perencanaan yang baik pula, menyusun perencanaan juga harus mencakup tujuan dan visi Perusahaan.

d. *Review*

Proses review menjadi sarana yang sangat efisien bagi manajemen untuk mengubah strategi pendekatan menuju peningkatan mutu pelayanan. Dengan adanya proses evaluasi, dapat dipastikan adanya perhatian yang berkelanjutan dalam mencapai sasaran atau tujuan kualitas.

e. *Komunikasi*

Implementasi strategi kualitas dalam perusahaan tidak tertinggal akan hal komunikasi dalam Perusahaan. Komunikasi memiliki peran sangat vital karena komunikasi kunci utama dalam melaksanakan implementasi strategi kualitas. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan, dan stakeholder lainnya.

f. *Penghargaan dan pengakuan*

Apresiasi dan pengakuan merupakan elemen penting dalam pelaksanaan strategi mutu pelayanan. Pegawai yang berprestasi atau bekerja dengan baik perlu diberikan penghargaan. Adanya penghargaan ini dapat meningkatkan motivasi, semangat kerja, rasa bangga, rasa memiliki satu sama lain.

6. Tujuan Layanan

Layanan tentunya memiliki sebuah tujuan yaitu untuk memberikan pelayanan kepada kebutuhan masyarakat agar kebutuhan informasi yang inginkan bisa di dapatkan. Menurut Tohirin dalam Ria mengungkapkan tujuan layanan adalah setiap individu agar bisa mengetahui, menguasai informasi

yang selanjutnya dapat dimanfaatkan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan.³⁷

Tujuan layanan yaitu menyediakan layanan informasi yang luas menyeluruh dan bervariasi secara cepat, mudah didapat dan sesuai dengan keinginan konsumen. Selain itu menurut Ria Hayati tujuan layanan adalah untuk menyelesaikan permasalahan, mencegah timbulnya kendala, mengembangkan serta menjaga potensi yang ada.³⁸ Tujuan dengan adanya layanan memudahkan masyarakat atau konsumen untuk memenuhi kebutuhannya dengan pelayanan yang berkualitas

7. Pengertian Informasi

Dalam kehidupan sehari-hari, banyak orang mengatakan bahwa informasi muncul dari adanya komunikasi, baik dari surat, lisan, video, dan lain lain. Informasi dalam Bahasa Inggris adalah *information* berasal dari kata *informationem* yang memiliki arti konsep, ide, garis besar.³⁹ Sumber dasar dari informasi adalah data, data menggambarkan suatu peristiwa yang telah terjadi dan dikemas dengan memiliki arti manfaat bagi yang menerima informasi. Contoh Ketika mendapatkan informasi baru pada saat tanya kepada teman mengenai minuman favoritnya, kemudian teman menjawab bahwa minuman favoritnya adalah jus alpukat. Jawaban itu menjadi informasi baru.

Berdasarkan pendapat Wawan dan Munir, informasi dihasilkan dari pengolahan data dalam suatu format yang memperlihatkan kejadian dengan cara yang lebih berharga dan bermakna.⁴⁰ Selain itu menurut Hartono dalam Andino sumber dari informasi adalah data, setelah jadi data akan diolah menjadi bentuk yang lebih bermanfaat dan lebih berarti bagi para pemakai informasi tersebut. Menurut Gordon B. Davis informasi menurutnya sesuatu yang dapat diberitahukan atau diinformasikan dari perspektif sistem informasi dari data yang diproses menjadi sebuah bentuk informasi yang berguna bagi penerimanya, untuk mendukung proses pengambilan keputusan saat ini atau

³⁷ Hayati Ria, 'Implementasi Pendidikan Karakter Cerdas Format Klasikal (pkc-ka) Dalam Layanan Informasi, 9.1 (2019), pp. 89–100.

³⁸ Hayati Ria, 'Implementasi Pendidikan Karakter Cerdas Format Klasikal (PKC-KA) Dalam Layanan Informasi. (2024)

³⁹ H A Rusdiana, Sistem Informasi Manajemen (PUSTAKA SETIA, 2014).

⁴⁰ Rusdiana, Sistem Informasi Manajemen.

saat yang akan datang.⁴¹ Dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang dimaksud dengan informasi adalah pernyataan, ide, penjelasan, dan symbol-simbol yang memiliki arti, nilai, makna, dan pesan berupa data, fakta ataupun deskripsinya yang dapat diamati, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai bentuk penyajian dan format sesuai dengan kemajuan teknologi informasi serta komunikasi secara online maupun tatap muka.⁴²

Informasi yang akurat menjadi tujuan seseorang dalam mencari informasi yang factual sesuai dengan kenyataannya, dari beberapa pengertian diatas informasi didapatkan bersal dari data yang selanjutnya diolah menjadi informasi yang akurat dengan cara informasi tersebut dapat diverifikasi kebenarannya.

8. Karakteristik Informasi

Informasi memiliki peran sangat signifikan bagi kehidupan manusia, pada suatu perusahaan karakteristik setiap perusahaan disesuaikan dengan pihak manajemen, untuk memastikan bahwa informasi yang dibutuhkan sejalan dengan tugas dan fungsi yang diembannya. Oleh karena itu manajemen kantor perlu memahami jenis karakteristik informasi yang akan diterapkan, menurut Wulandari terdapat beberapa karakteristik yang harus diperhatikan yaitu:⁴³

a. Luas Informasi

Cakupan informasi menjadi indikator awal seberapa luas jangkauan area informasi pada perkantoran. Contohnya, di perkantoran dengan manajemen level bawah, cakupan informasi terbatas misal pada manajemen tingkat bawah pada divisi bidang akademis membutuhkan informasi berupa jumlah anggaran untuk mengelola segala kebutuhan bidangnya, dalam manajemen Tingkat menengah luas informasi lebih luas lagi misalnya, kepala bagian tata usaha, memerlukan informasi berupa jumlah anggaran dana yang diterima untuk pengelolaan ketatusahaan yang memiliki anak bidang, bidang akademis, rumah tangga, keuangan dan divisi yang lainnya.

⁴¹ Dra Sri Ati, Dasar Dasar Informasi (2014).

⁴² *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008.*

⁴³ Ati, Dasar Dasar Informasi.

Manajemen pimpinan atas membantu pimpinan dalam mengelola administrasi dan keuangan, penting untuk mengetahui informasi berapa dana yang didapat untuk mengelola bidang-bidang dibawahnya.

b. Kepadatan Informasi

Kepadatan informasi yang dimaksud di sini merujuk pada seberapa signifikan isi dari informasi yang di terima. Sebagai contoh, manajemen puncak memerlukan informasi yang sudah melalui proses penyaringan, sehingga informasi yang diperoleh bersifat mendalam dan mencakup berbagai aspek. Sementara itu, bagi manajemen menengah, informasi yang diperlukan cukup berkualitas, tetapi tidak seluas manajemen puncak, sesuai dengan bidang tanggung jawab mereka. Untuk manajemen tingkat bawah, informasi tidak terlalu padat tetapi tetap melalui tahap seleksi agar sesuai dengan subbidangnya.

c. Frekuensi Informasi

Frekuensi informasi dalam hal ini diartikan sebagai seberapa sering informasi yang dibutuhkan oleh setiap manajemen. Pada Manajemen level bawah frekuensi informasi yang diterima lebih sering selaras dengan tugasnya. Untuk manajemen level menengah, intensitas informasi cenderung tidak teratur dan bisa jadi mendadak saat diperlukan oleh pimpinan. Sementara itu pada manajemen level atas intensitas komunikasi dapat berlangsung kapan saja untuk mendukung proses pengambilan keputusan.

g. Waktu Informasi

Waktu informasi dalam konteks ini mengacu pada bagaimana informasi yang diperoleh dari situasi yang sudah terjadi dan yang akan terjadi. Pada manajemen level menengah dan atas informasi yang diperlukan adalah informasi tentang masa depan, sementara level menengah lebih fokus pada informasi terkini, dan tingkat bawah lebih mengutamakan informasi historis untuk memantau tugas karyawan.

h. Sumber Informasi

Sumber informasi menjadi dasar informasi dapat didapatkan oleh manajemen baik Tingkat atas sampai bawah. Sumber informasi didapat dari dua jalur yaitu sumber internal dan eksternal, sumber informasi dari tingkat

bawah yang sering dibutuhkan informasi mengawasi dan mengontrol kegiatan karyawan sesuai tupoksinya. Untuk tingkat menengah dan atas digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan.

9. Pengertian Digital

Dalam aktifitas kehidupan sehari-hari manusia tidak bisa lepas dengan namanya digital, digital dalam kehidupan manusia memiliki arti yang sangat penting yang mana akan berpengaruh terhadap berbagai bidang seperti, ekonomi, pendidikan, sosial budaya, dan lain-lain. Di era globalisasi perkembangan zaman akan terus pesat dan manusia harus dapat mengikutinya maka dari itu digital sangat diperlukan dalam kehidupan sehari-hari.

Digital menurut Feldman dalam Ashari merupakan bahasa komputer yang sering disebut dengan kode biner. Kode tersebut hanya terdiri dari 2 simbol yaitu 0 dan 1⁴⁴. Sedangkan kata “digital” sendiri dari bahasa Latin *digitus*, jari, dan merujuk pada alat komputer tertua.⁴⁵ Digital menurut Hendri adalah sesuatu modernisasi pembaharuan penggunaan teknologi, yang ditunjang dengan sarana prasarana berupa internet, starling, komputer, laptop dan teknologi yang lainnya.⁴⁶

Perkembangan teknologi digital didunia sangat pesat, manusia dituntut untuk terus berkembang mengikuti arus zaman dalam perkembangan teknologi digital ada beberapa faktor yang sangat mempengaruhi yaitu:

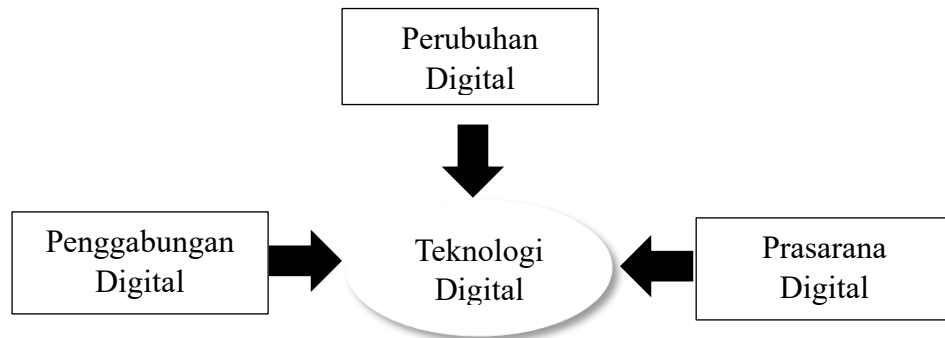
1. Transisi Digital, pertumbuhan dalam industri produk digital yang begitu cepat mengakibatkan pada pertumbuhan produk analog, dengan adanya sistem analog semakin tidak digunakan lagi karena dari adanya teknologi digital dapat berdampak pada aspek kehidupan seperti ekonomi, bisnis, industri, dan lain-lain.
2. Penggabungan Jaringan, di era globalisasi zaman semakin canggih dengan adanya digital, penggabungan jaringan dari berbagai jenis layanan komunikasi seperti telepon, data, dan video dalam satu jaringan yaitu internet yang sering kita pakai pada saat ini.

⁴⁴ Ashari Muhammad, ‘Jurnalisme Digital: Dari Pengumpulan Informasi Sampai Penyebaran’, *Komunikasi*, 4 (2019), pp. 1–16.

⁴⁵ Sastya Hendri and others, *Teknologi Digital Di Era Modern* (Pt. Global Eksekutif Teknologi, 2023) <www.globaleksekutifteknologi.co.id>.

⁴⁶ Hendri and others, *Teknologi Digital Di Era Modern*.

3. Infrastruktur Digital, menjadi dasar yang kokoh untuk menopang keberlangsungan digital, komponen-komponen fisik dan non fisik (sistem) yang memproses data terus mengalir, contohnya jaringan telekomunikasi



Gambar 1. 1 Faktor yang Mempengaruhi Perkembangan Digital

10. Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI)

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 30 tahun 2014 Tentang pedoman inovasi pelayanan publik.⁴⁷ Instansi-instansi pemerintah saling bersaing memberikan pelayanan yang terbaik dengan berbagai bentuk macam cara pelayanan. Kantor Kementerian Agama Kota Batu meluncurkan aplikasi berbasis teknologi untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat Kota Batu.

Digitalisasi menjadi Langkah konkrit dan strategis bagi kehidupan masyarakat, dengan memberikan informasi yang cepat, tepat dan efisien dapat dengan mudah menyelesaikan masalah masyarakat. Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) adalah media Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), aplikasi ini bukan satuan kerja tetapi lebih tepatnya adalah alat pendukung kerja khususnya pada bidang pelayanan. Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) merupakan hasil dari inovasi Kantor Kementerian Agama Kota Batu dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Dalam Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) tersedia berbagai layanan perizinan, rekomendasi, dan konsultasi. Layanan-layanan tersebut yaitu:

⁴⁷ 'Permenpan Nomor 30 Tahun 2014'.

- a. Layanan Eksternal, di dalam layanan eksternal terdapat beberapa layanan seperti pendaftaran haji, perizinan dan informasi-informasi.
- b. Layanan Sa1u Data, menjadi portal yang menyajikan informasi seluruh data statistic Kantor Kementrian Agama Kota Batu.
- c. Layanan Pustaka, layanan pustaka yaitu berupa perpustakaan digital yang berisi koleksi referansi dan direktorai dari Kantor Kementrian Agama Kota Batu.
- d. Layanan internal, di dalam layanan internal ada berbagai macam layanan yang berpusat kepada pegawai Kantor Kementrian Agama Kota Batu, salah satu contohnya adalah permohonan slip gaji pegawai. Jadi layanan ini yang dapat mengajukan hanya pegawai Kantor Kementrian Agama Kota Batu.

Dengan adanya Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI), pelayanan yang diberikan menjadi mudah dan aplikasi ini diharapkan dapat menjadi jembatan bagi masyarakat Kota Batu untuk mencari informasi yang di butuhkan.

C. Integrasi Teori Islam dan Sains

1. Optimalisasi

Optimalisasi sangat penting dalam tercapainya tujuan organisasi atau perusahaan, hal ini sesuai dalam firman Allah Subhanahullah Ta'ala didalam Al-Qur'an:

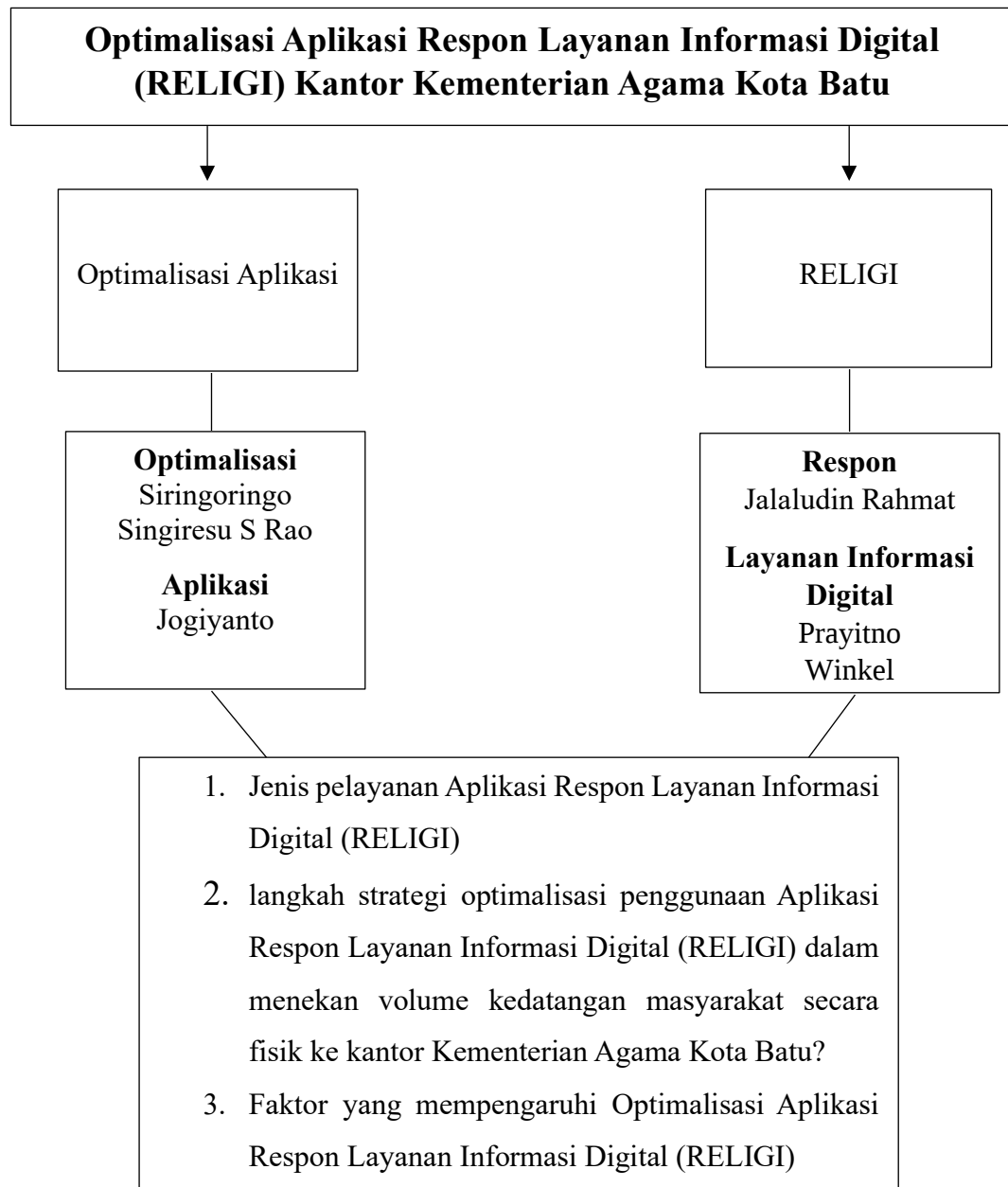
وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا وَادْعُوهُ خَوْفًا وَطَمَعًا إِنَّ رَحْمَتَ اللَّهِ قَرِيبٌ مِّنَ الْمُحْسِنِينَ

Artinya: Dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi setelah diciptakan dengan baik. Berdoalah kepada-Nya dengan rasa takut sehingga kamu lebih khusyuk dan terdorong untuk menaati-Nya, dan penuh harap terhadap anugerah-Nya dan pengabulan doamu. Sesungguhnya rahmat Allah sangat dekat kepada orang yang berbuat kebaikan. (Q.S Al-A'raf:56)

Pada ayat ini Allah melarang manusia agar tidak membuat kerusakan di muka bumi, Allah mengajak agar kita dapat memanfaatkan segala sesuatu dengan bijak, tanpa merusak dan menyini-nyiakan, dalam hal ini sejalan dengan optimalisasi dalam penggunaan sumber daya.

D. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan suatu koseptual dari variable masalah yang menghubungkan dengan teori dan faktor-faktor yang telah ditemukan. Kerangka berpikir ini sebagai Gambaran alur penelitian akan dilakukan dalam menyelesaikan permasalahan. Dibawah ini adalah kerangka berpikir dalam penelitian ini:



Bagan 2.1
Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan serta metode yang diterapkan dalam studi ini adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif sering disebut metode naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alami, disebut metode kualitatif karena data yang dikumpulkan dan dari hasil analisisnya bersifat kualitatif.⁴⁸ Sedangkan menurut Moleong penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk bisa memahami fenomena tentang apa yang telah dialami oleh subjek tersebut, metode ini menggunakan deskripsi yang berbentuk kata-kata dan bahasa.⁴⁹ Menurut Kirk dan Miller penelitian kualitatif adalah kebiasaan dalam ilmu pengetahuan sosial dalam pengamatannya tergantung pada manusia yang berada pada lingkungannya dan lingkupnya.⁵⁰

Secara umumnya, penelitian kualitatif memiliki tiga komponen utama sebagaimana pendapat dari Strauss, sebagai berikut:⁵¹

- 1) Ada data yang datang dari berbagai sumber. Secara umum sumber tersebut berasal dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.
- 2) Dalam penelitian kualitatif terdapat prosedur-prosedur dalam menganalisis agar menghasilkan pada temuan atau teori.
- 3) Menghasilkan laporan secara tertulis dan verbal. Dalam hal ini ditunjukkan dalam bentuk jurnal, karya tulis ilmiah, dan bentuk-bentuk yang lain.

Dalam hal ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan pendekatan deskriptif dalam hasil penelitian menggambarkan kegiatan berdasarkan fenomena, kejadian, dan peristiwa yang terjadi langsung dilapangan. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan

⁴⁸ Sugiyono, metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d, 19th edn (Alfabeta, 2013).

⁴⁹ Abdul Fattah Nasution, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. by Albina Meyniar, 1st edn (CV.HarvaCreative, 2023).

⁵⁰ Abdussamad Zuchri, *Buku Metode Penelitian Kualitatif* (CV Syakir Media Press, 2021).

⁵¹ Abdul Fattah Nasution, *Metode Penelitian Kualitatif*.

deskriptif ini agar sesuai dengan tujuan Optimalisasi Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di bagian pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Batu yang beralamat di Jl. Sultan Agung No.10, Sisir, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65314. Peneliti memilih lokasi ini karena beberapa faktor dan karena sesuai dengan analisis yang dilakukan. Selain itu pegawai juga memahami dalam bidang teknologi dan pelayanan terhadap masyarakat.

C. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini peneliti menerapkan metode penelitian kualitatif. Dengan menerapkan metode penelitian kualitatif maka, kehadiran peneliti dalam prosedur kualitatif sangat penting agar mempermudah jalannya penelitian, dikarenakan metode penelitian kualitatif dituntut untuk memenuhi unsur-unsur penelitian seperti perencanaan, ada pengumpulan data, analisis data, perumusan data, dan yang terakhir pelaporan hasil data yang telah dirumuskan. Terdapat juga kehadiran dalam melaksanakan wawancara dalam hal ini sekaligus dengan melakukan pengamatan mengenai kondisi di lapangan.

Penelitian dengan menggunakan metode kualitatif maka fokus penelitian ini untuk mendeskripsikan secara detail atau rinci mengenai Optimalisasi Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (PELESIR) di Kantor Kementerian Agama Kota Batu yang mana dalam hal ini peneliti sebagai instrument pertama dan narasumber berfungsi sebagai pendukung.

D. Data dan Sumber Data

Data mempunyai peran yang utama untuk memahami permasalahan yang ada dan juga dalam fokus penelitian. Sedangkan sumber data menjadi tempat dalam mencari data. Penelitian kali ini menggunakan data sebagai berikut:

1. Data Primer

Data Primer merupakan data utama yang berasal dari subjek penelitian secara langsung, data primer ini berupa data objektif karena

data tersebut akan menjadi dasar untuk memecahkan masalah.⁵² Data paling utama dari penelitian ini terdiri dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan memperoleh data sebagai berikut:

- a. Hasil data dari wawancara yang meliputi informan sebagai berikut:
 - 1) Kepala Bidang Umum
 - 2) Operator Bidang Umum
 - 3) Staff bagian Bidang Umum
- b. Hasil data dari observasi lapangan meliputi:
 - 1) Observasi aktivitas sehari-hari di lokasi penelitian
 - 2) Observasi penerapan pengelolaan aplikasi RELIGI di Bidang Umum
- c. Data hasil dokumentasi lapangan meliputi:
 - 1) Dokumentasi kegiatan sehari-hari pada Bidang Umum Kementerian Agama Kota Batu.
 - 2) Dokumentasi proses penerapan pengelolaan aplikasi RELIGI di Bidang Umum Kementerian Agama Kota Batu.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian merupakan data-data yang tidak didapatkan dari subjek utama dalam penelitian.⁵³ Data sekunder ini hanya pelengkap atau penguat dari data primer, data tersebut seperti dari buku, artikel dan lain-lain.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan guna mencapai tujuan penelitian. Dalam instrumen penelitian, aktivitas seperti wawancara, pengamatan, dan dokumentasi memiliki peran penting, karena bertujuan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam proses penelitian.

Dalam instrumen penelitian, peneliti harus melakukan semua persiapan sebelum melakukan penelitian dengan menyiapkan segala hal yang diperlukan sebelum masuk ke lapangan, seperti alat dan bahan serta

⁵² Abdul Fattah Nasution, *Metode Penelitian Kualitatif*.

⁵³ Abdul Fattah Nasution, *Metode Penelitian Kualitatif*.

menyusun pertanyaan yang akan diajukan kepada narasumber. Bukti bahwa peneliti dapat menyadari dirinya sebagai instrumen penelitian menunjukkan bahwa ia memiliki pemahaman yang baik mengenai metodologi penelitian dan penguasaan objek yang sedang diteliti.

F. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah suatu pendekatan dalam sebuah penelitian, yang bertujuan untuk memperoleh data.⁵⁴ Jika tidak menguasai metode pengumpulan data, maka peneliti akan menemui kesulitan dalam mendapatkan data yang sesuai dengan kriteria data yang telah ditetapkan.

Dengan adanya pengumpulan data yang dijadikan keabsahan penelitian dan dengan ini penelitian dapat dikatakan dengan baik atau tidaknya penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan:

1. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan komunikasi lisan berupa dialog yang bertujuan untuk memperoleh informasi atau dalam penelitian merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui interaksi tanya jawab antara peneliti dengan obyek yang diteliti atau narasumber.⁵⁵

Dilakukannya wawancara oleh peneliti kepada tiga orang informan utama. Tentunya pemilihan ketiga informan utama ini disesuaikan oleh peneliti berdasarkan penguasaan dan keterkaitan mereka dalam mengoperasikan dan memahami penggunaan aplikasi RELIGI. Ketiga informan utama tersebut adalah Kepala Bidang Umum, Operator Aplikasi RELIGI, dan Staff bagian Bidang Umum.

2. Observasi

Observasi adalah cara pengumpulan data yang dilakukan secara tertata atau sistematis dan disengaja melalui pengamatan dan pencatatan terhadap persoalan yang diteliti.⁵⁶ Digunakannya metode observasi memiliki tujuan untuk mengamati kondisi di lapangan, khususnya

⁵⁴ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.

⁵⁵ sugiyono, metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.

⁵⁶ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan r&d. hlm 69

Optimalisasi aplikasi RELIGI di Bidang Umum Kementrian Agama Kota Batu.

3. Dokumentasi

Dokumentasi menjadi tulisan peristiwa yang sudah terjadi, dokumentasi bukan hanya berbentuk tulisan melainkan juga dalam bentuk gambar, visual, karya-karya monument dari seseorang. Dokumentasi adalah proses mencari data mengenai hal-hal berupa buku, prasasti, majalah dan sebagainya.

Dokumentasi sendiri memiliki tujuan untuk membantu melengkapi data yang diperoleh dari hasil kerja keras dalam bentuk foto atau dokumen yang berkaitan dengan penelitian karena menjadi bukti yang mendukung wawancara dan observasi yang dilakukan.

G. Analisis Data

Analisis data merupakan sebuah tahapan dalam merancang penelitian dengan mengumpulkan dan menyusun secara terstruktur, data diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, serta dokumentasi.⁵⁷ Proses analisis data dilakukan sebelum terjun ke lapangan, selama berada dilapangan, dan setelah kegiatan dilapangan selesai.

Analisis data digunakan untuk menganalisis, memahami, dan, mempelajari data yang dijadikan simpulan, sedangkan hasil yang didapat dari analisis data penelitian dapat dikembangkan menjadi teori dari data yang diperoleh. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana dalam Feni yakni sebagai berikut:⁵⁸

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data semua data pada Bagian Umum Kementrian Agama Kota Batu dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode pengumpulan data yang akurat dan memahami data selama tahapan pengumpulan data berikutnya.

⁵⁷ Abdussamad Zuchri, Buku Metode Penelitian Kualitatif. hlm 70

⁵⁸ Feny Rita Fiantika, Mohammad Wasil, and Sri Jumiyati, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Pt. Global Eksekutif Teknologi, 2022) <www.globaleksekutifteknologi.co.id>. Hlm 71

2. Kondensi Data

Kondensi data, semua data dari Bidang Umum Kementrian Agama Kota Batu dilakukan dengan proses memilih, memusatkan, menyederhanakan data. Dalam proses kondensi data dapat dibantu dengan beberapa alat seperti computer, dan alat elektronik lainnya, cara kondensi data ini nantinya dapat menghasilkan gambaran yang lebih jelas dan juga mempermudah peneliti untuk melanjutkan arah data tersebut.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah adanya kondensi data langkah selanjutnya yaitu penyajian data, dalam penelitian kualitatif penyajian data disajikan dengan narasi, uraian singkat, bagan, diagram dan sejenisnya yang lain.

Data yang telah di dapat dari Bidang Umum Kementrian Agama Kota Batu dan sudah melalui reduksi data maka selanjutnya yaitu dengan penyajian data yang memiliki tujuan untuk memudahkan dalam memahami apa yang sedang terjadi, dan merencanakan Langkah kerja selanjutnya setelah memahami.

4. Kesimpulan

Instrumen penelitian adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan guna mencapai tujuan penelitian. Dalam instrumen penelitian, aktivitas seperti wawancara, pengamatan, dan dokumentasi memiliki peran penting, karena bertujuan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam proses penelitian.

Dalam instrumen penelitian, peneliti harus melakukan semua persiapan sebelum melakukan penelitian dengan menyiapkan segala hal yang diperlukan sebelum masuk ke lapangan, seperti alat dan bahan serta menyusun pertanyaan yang akan diajukan kepada narasumber. Bukti bahwa peneliti dapat menyadari dirinya sebagai instrumen penelitian menunjukkan bahwa ia memiliki pemahaman yang baik mengenai metodologi penelitian dan penguasaan objek yang sedang diteliti.

H. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam menilai kualitas hasil penelitian, tingkat validitas data memegang peran yang sangat penting. Untuk memastikan keabsahan data,

diperlukan prosedur sistematis dalam memverifikasi informasi. Beberapa strategi yang dapat digunakan untuk menjamin keabsahan tersebut antara lain:

1. Memperluas jangkauan observasi
2. Konsistensi dalam pengamatan
3. Penggunaan triangulasi data
4. Berbincang dengan rekan sejawat
5. Analisis terhadap data negatif
6. Pemeriksaan oleh tim ahli

Dari pernyataan tersebut, jelas bahwa untuk memastikan validitas suatu informasi, diperlukan pendekatan yang komprehensif, termasuk faktor kepercayaan, keamanan, dan keyakinan. Pada penelitian ini, strategi triangulasi diterapkan untuk memeriksa validitas data. Triangulasi merupakan pendekatan yang digunakan untuk memvalidasi data dengan cara membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber atau melalui metode yang berbeda, terdapat tiga triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi data.⁵⁹ Penelitian ini menggunakan triangulasi berupa:

1. Penelitian ini menerapkan metode triangulasi sumber, yaitu mengumpulkan data dari berbagai sumber yang berbeda. Foto-foto dan dokumentasi yang disertai dengan penjelasan yang didasarkan pada kondisi nyata di lokasi penelitian yang diperoleh dari obyek dengan memberikan data yang akurat.
2. Triangulasi teknik dilakukan dengan mengumpulkan data dari sumber yang sama menggunakan berbagai metode, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Jika ketiga metode tersebut menghasilkan informasi yang tidak konsisten, langkah selanjutnya adalah mendiskusikannya dengan sumber yang relevan atau sumber lain. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh akurat, atau untuk memahami validitas data dari sudut pandang yang berbeda.

⁵⁹ Sugiyono, metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d. hlm 156

I. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian dapat diartikan sebagai sebuah gambar struktural dalam melakukan proses penelitian. Ada beberapa tahapan penelitian yaitu:

1. Tahap Persiapan

Dalam proses yang pertama, peneliti menyiapkan proposal penelitian yang digunakan untuk melakukan proses awal penelitian. Tujuan dari adanya proses awal penelitian untuk mengamati kondisi keseluruhan mengenai lokasi penelitian dan permasalahan penelitian

- a. Peneliti mengajukan permohonan perizinan terkait kegiatan penelitian yang akan dilakukan sekaligus peneliti melakukan pengamatan kondisi di lokasi.
- b. Peneliti melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing mengenai kondisi lokasi penelitian.
- c. Peneliti bertemu dengan operator aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) dan membahas optimalisasi aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI)
- d. Peneliti selanjutnya mencari beberapa penelitian terdahulu, kajian teoritis, dan referensi yang lainnya. Dengan itu bertujuan agar bisa dijadikan Gambaran peneliti dan juga bisa meminimalisir plagiarisme dalam pembuatan penelitian skripsi.
- e. Setelah mencari referensi dan lainnya, peneliti menyusun strategi berdasarkan instrument penelitian yang akan digunakan saat melakukan observasi dan wawancara, agar diperoleh data yang akurat untuk mendukung proses penelitian.

2. Tahap Pelaksanaan

- a. Tahap pertama pengelompokan data-data yang telah terkumpul mengenai optimalisasi aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI)
- b. Mengelola data yang telah didapatkan dengan melakukan pengecekan berdasarkan triangulasi sumber

3. Pengelolaan Data

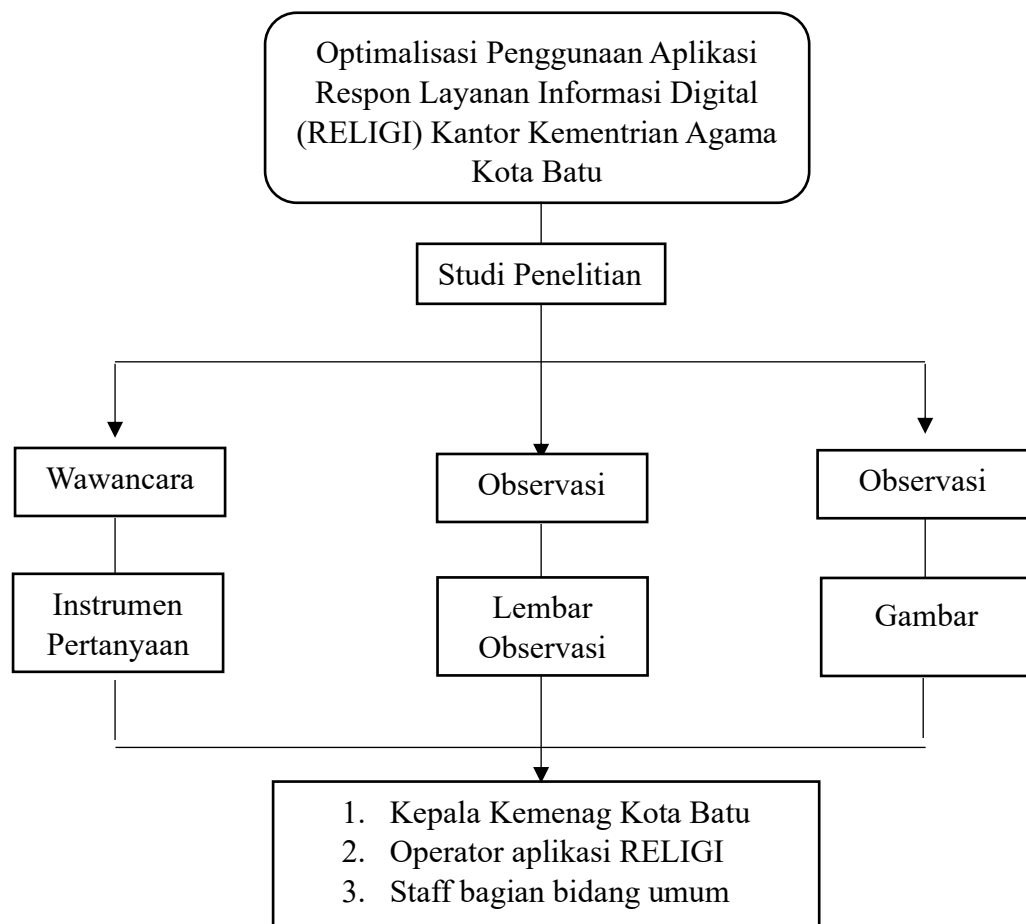
Setelah melaksanakan penelitian lapangan, Langkah selanjutnya peneliti mengelola data dari hasil dilapangan yang sesuai dengan teori dan memilah serta memilih data yang relevan dan valid untuk dilanjutkan ke tahap berikutnya.

4. Menuliskan Data Hasil Penelitian

Pada tahap yang terakhir, peneliti menyajikan hasil yang didapatkan dari narasumber dalam bentuk laporan. Laporan penelitian disusun sesuai dengan format yang telah ditentukan, mudah dipahami, dan sesuai data yang telah didapatkan. Penyajian hasil berupa karya tulis ilmiah yang nantinya dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

J. Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian merupakan konsep penelitian yang isinya penggabungan teori, variable, dan masalah dalam penelitian. Kerangka penlitian menjadi sebuah alur penelitian yang dijadikan cara untuk menyelesaikan proses penelitian yang sesuai dengan prosedur. Berikut ini adalah kerangka penelitian:



Bagan 3. 1
Kerangka Penelitian

BAB IV

PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Lintas Sejarah Kantor Kemetrian Agama Kota Batu

Benih-benih munculnya peran Kementrian Agama Kota Batu pada awalnya munculnya sebuah instansi yang memiliki kesamaan dalam tugas dan fungsi yang menyerupai KUA. Adanya KUA tersebut telah dimulai sejak tahun 1915. Pada masa itu, peristiwa nikah yang terjadi di Kecamatan Batu (wilayah yang akan menjadi Kota Batu pada tahun 2002) sejak tahun 1915 tercatat dengan tulisan arab, namun sejak tahun 1916 sudah tertulis dengan tulisan melayu (Indonesia). Kementerian Agama pada umumnya yang telah menjalankan fungsinya melayani masyarakat yang membutuhkan, dengan sejarah yang lebih tua dari kemerdekaan negara Indonesia sendiri.

Setelah proses kemerdekaan Negara Indonesia, dibentuklah Kecamatan Batu yang ada dalam wilayah Kabupaten Malang. Pada masa tersebut KUA di Kecamatan Batu terdiri dari 2 (dua) KUA, yaitu KUA Kec. Batu sendiri dan KUA perwakilan Punten yang berkedudukan di desa Punten. Setelah tanggal 31 Maret 1976, KUA perwakilan Punten dihapus dan digabung dengan KUA Kec. Batu. Menindaklanjuti Peraturan Pemerintah Nomor 12 tahun 1997 tentang Pembentukan Kota Administratif Kota Batu, dalam wilayah Kabupaten Malang terjadi pemekaran wilayah dari Kecamatan Batu, yang semula hanya 1 Kecamatan Batu, maka dibagi menjadi 3 Kecamatan yang meliputi wilayah Kecamatan Batu, Kecamatan Bumiaji dan Kecamatan Junrejo. Maka untuk menindaklanjuti hal tersebut pada tanggal 1 Oktober 1998 KUA Batu yang berada dalam wilayah tugas Kantor Departemen Agama Kota Batu juga melakukan pemekaran menjadi tiga KUA, yaitu KUA Batu, KUA Bumiaji dan KUA Junrejo.

Dengan terbitnya Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 373 Tahun 2002, maka secara *de jure* ada aturan tentang pembentukan Kantor Departemen Agama Kota Batu sebagai instansi vertikal

Kementerian Agama yang mempunyai kewajiban untuk melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama di Kota Batu, yang secara wilayah lepas dari Kantor Departemen Agama Kabupaten Malang. Kantor Kementerian Agama Kota Batu secara resmi (*de facto*) didirikan pada tahun 2003 di Kota Batu dengan berdasarkan KMA Nomor 373 Tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi dan Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota.

Walaupun secara *de facto* Kantor Departemen Agama Kota Batu sudah dibentuk, tetapi belum memiliki gedung sendiri. Oleh karena itu, Kantor Departemen Agama Kota Batu berlokasi di Jl. Agus Salim di Kota Batu, dengan memanfaatkan bangunan yang digunakan oleh KUA Kecamatan Batu. Dengan demikian, pada awal keberadaannya, Kantor Departemen Agama Kota Batu masih bergabung dengan KUA Kecamatan Batu. Seiring dengan penambahan fasilitas yang telah diperoleh, pada tahun 2004, Kantor Departemen Agama Kota Batu pindah ke gedung baru yang terletak di Jl. Sultan Agung 7 Kota Batu, dengan luas tanah 1.100 m² dan luas bangunan 540 m².

Pada tanggal 28 Januari 2010, sesuai Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 1 Tahun 2010, nama Departemen Agama diubah menjadi Kementerian Agama. Oleh karena itu nama Kantor Departemen Agama Kota Batu berganti menjadi Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Kemudian terjadi perubahan dalam struktur organisasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu dengan diundangkannya Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 13 tahun 2012, pada tanggal 24 Agustus 2012. Sejak pembentukan pertama Kantor Kementerian Agama Kota Batu pada tahun 2004, telah terjadi 9 kali pergantian Kepala Kantor, dengan susunan sebagai berikut:

- a. Drs. H. Muhtadin AM menjabat sebagai Kepala Kemeterian Agama Kota Batu pada tahun 2003-2006.
- b. Drs. H. Ahmad Rosidi, M.Ag menjabat sebagai Kepala Kemeterian Agama Kota Batu pada tahun 2006-2009.

- c. Drs. H. Moh Hasin, M.Ag menjabat sebagai Kepala Kemeterian Agama Kota Batu pada tahun 2009-2011.
- d. Drs. H. Saifullah Anshari, M.Ag menjabat sebagai Kepala Kemeterian Agama Kota Batu pada tahun 2011-2012.
- e. Drs. H. Imron, M.Ag menjabat sebagai Kepala Kemeterian Agama Kota Batu pada tahun 2012-2013.
- f. Drs. H. Jamal, M.Pd.I menjabat sebagai Kepala Kemeterian Agama Kota Batu pada tahun 2013-2016.
- g. Dr. H. Musta'in, M.Ag menjabat sebagai Kepala Kemeterian Agama Kota Batu pada tahun 2017-2018.
- h. Dr. H. Nawawi, M.Fil.I menjabat sebagai Kepala Kemeterian Agama Kota Batu pada tahun 2018-2021
- i. Drs. H. Imam Turmudi, M.Ag menjabat sebagai Kepala Kemeterian Agama Kota Batu pada tahun 2021-2023
- j. Drs. H. Sahid, M.M menjabat sebagai Plt Kepala Kemeterian Agama Kota Batu pada tahun 2023
- k. H. Machsun Zain, S.Ag, M.Si menjabat sebagai Kepala Kemeterian Agama Kota Batu pada tahun 2023-sekarang

Dari uraian sejarah yang telah dipaparkan maka dapat ditarik Kesimpulan bahwa Kementerian Agama Kota Batu melalui berbagai rangkaian proses yang Panjang untuk menajdi Kantor Kementerian Agama Kota Batu yang baik. Demikianlah sepintas perjalanan sejarah Kantor Kementerian Agama Kota Batu dari masa ke masa.

2. Visi dan Misi

Secara umum visi, misi dari Kementerian Agama Kota Batu adalah sebagai berikut:

a. Visi

“Kementerian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong”. (Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2020)

b. Misi

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

3. Struktur Kementerian Agama Kota Batu

Struktur organisasi Kementerian Agama Kota Batu dapat dicermati sebagaimana dalam table berikut:

Tabel 4. 1Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Batu

NO		Jabatan	Nama
1.		Kepala Kantor Kementrian Agama Kota Batu	: Machsun Zain, S.Ag, M.Si
2.		Kepala Sub Bagian Tata Usaha	: Rohmatulloh, S.Sos, MM
3.		Kepala Seksi Pendidikan Madrasah	: Siti Nur Jamilah, S.Pd.I

4.		Kepala Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam	: Candra Nur Chalis, SH, MH
5.		Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah	: Basuki Rachmat, S.Pd.I
6.		Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam	: Ahmad Jazuli, S.Kom
7.		Penyelenggara Zakat dan Wakaf	: Sukar, S.Ag

Adanya struktur organisasi Kementerian Agama Kota Batu tentunya memiliki dampak yang signifikan terhadap proses jalannya pengelolaan di Kementerian Agama Kota Batu, mulai dari segi pelayanan, pemeliharaan, dan pembiayaan.

4. Tugas dan Fungsi

Kantor Kementerian Agama Kota/Kabupaten dalam peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 yang mana telah dirubah dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut.⁶⁰

⁶⁰ 'PMA 6 Tahun 2022 Tentang Organisasi Kementerian Agama'; *Wawancara Pribadi Dengan Pegawai Kementerian Agama Kota Batu, Batu 14 Januari 2025.*

- a. Kebijakan: Dalam kebijakan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota memiliki peran perumusan dan penetapan mengenai visi, misi, dan kebijakan di pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di Kabupaten/Kota.
- b. Kehidupan Beragama: Dalam kehidupan Bersama Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota memiliki peran pelayanan nimbingan, dan pembinaan haji dan umrah, zakat, dan wakaf.
- c. Pendidikan: Dalam Pendidikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota memiliki peran pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama, dan Pendidikan keagamaan.
- d. Kerukunan: Dalam bidang Kerukunan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota memiliki peran pembinaan kerukunan umat beragama.
- e. Administrasi: Dalam bidang administrasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota memiliki peran pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi
- f. Manajemen: Dalam bidang manajemen Kantor Kementerian Agama Kota/Kabupaten memiliki tugas pengoordinasian perencanaan, pengadilan, pengawasan, dan evaluasi program.
- g. Lintas Sektor: Dalam bidang lintas sektoral Kantor Kementerian Agama Kota/Kabupaten memiliki tugas, melaksanakan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan Lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama Kota/Kabupaten.

Dari deskripsi lokasi penelitian yang terdiri dari Sejarah, visi, misi, tugas, fungsi, hingga struktur Kantor Kementrian Agama Kota Batu dapat ditarik makna bahwa Kantor Kementrian Agama Kota Batu memiliki peran yang baik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu dari deskripsi yang telah dipaparkan dapat diambil kesimpulan bahwa kunci keberhasilan dalam proses pelayanan terdapat pada Sumber Daya Manusia yang mumpuni, lingkungan dan memanfaatkan teknologi.

B. Paparan Data Penelitian

1. Jenis pelayanan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di Kantor Kementerian Agama Kota Batu

Pelayanan merupakan sebuah organ dalam perkantoran yang sangat penting dalam upaya memberikan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam hal pelayanan terdapat proses yang perlu dipenuhi, mulai dari fasilitas yang mendukung, informasi yang akurat, sumber daya manusia yang baik, dan faktor pendukung yang lainnya. Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Batu telah banyak mengalami perubahan, seiring dengan perkembangan zaman yang terus pesat Kantor Kementerian Agama Kota Batu meningkatkan proses pelayanan dengan menggunakan teknologi yaitu aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI). Hal tersebut selaras dengan yang diungkapkan oleh Bapak Machsun Zain, S.Ag, M.Si selaku Kepala Kemenag Kota Batu sebagai berikut:

“Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital ini merupakan aplikasi pelayanan yang diciptakan oleh teman-teman kantor Kementerian Agama Kota Batu yang memiliki fungsi untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya”⁶¹

Berdasarkan pernyataan tersebut, bahwa aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) merupakan aplikasi yang diciptakan untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat melalui fitur-fitur pelayanan yang ada. aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) ini dikelola oleh Pranata Komputer (PRAKOM), yang mana diciptakan di tahun 2024 setelah melalui proses transformasi dari website ke aplikasi. Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI). Hal tersebut selaras dengan yang diungkapkan oleh Bapak David selaku Operator aplikasi RELIGI Kementerian Agama Kota Batu sebagai berikut:

“Setelah mengalami transformasi yang dulu pada tahun 2019 dari website dengan nama PELESIR Ke Batu, pada tahun 2024 menjadi aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI).”⁶²

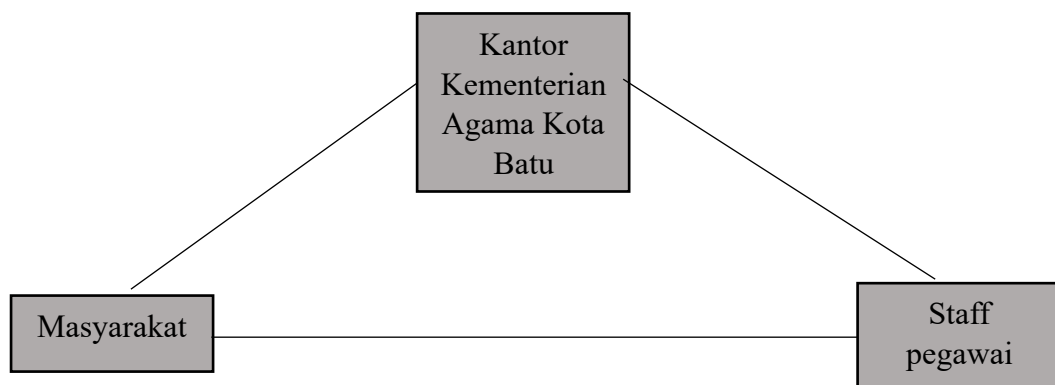
⁶¹ Wawancara Pribadi Dengan Pegawai Kementerian Agama Kota Batu, Batu 14 Januari 2025.

⁶² Wawancara Pribadi Dengan Kepala Tim Pranata Komputer Kementerian Agama Kota Batu, Batu 13 Januari 2025.

Perubahan dari website “PELESIR Ke Batu” pada tahun 2019 menjadi aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di tahun 2024 merupakan bentuk optimalisasi aplikasi dalam penyediaan layanan kepada masyarakat. Langkah ini juga menunjukkan komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan memanfaatkan teknologi digital agar masyarakat dapat mudah mendapatkan informasi melalui pelayanan yang baik. Hal ini disampaikan oleh Bapak Machsun Zain, S.Ag, M.Si selaku Kepala Kementerian Agama Kota Batu sebagai berikut:

“Dengan adanya aplikasi ini Kantor Kementerian Agama Kota Batu berupaya meningkatkan terutama dalam bidang pelayanan kepada masyarakat dengan cara mempermudah mengakses kebutuhan yang diperlukan. Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) juga telah di Kelola oleh tim Pranata Komputer (PRAKOM) yang tentunya telah memiliki keahlian dalam bidang IT.”⁶³

Dari pernyataan tersebut upaya Kantor Kementerian Agama Kota Batu dalam bidang pelayanan dengan memberikan kemudahan masyarakat dalam mencari informasi dan juga kebutuhan yang di inginkan melalui aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) yang di kelola oleh tim Pranata Komputer (PRAKOM). Dalam hal ini terjadi sebuah komunikasi menuju pelayanan yang baik antara Kantor Kementerian Agama Kota Batu dengan staff pegawai, staff pegawai dengan masyarakat dan Kantor Kementerian Agama Kota Batu dengan masyarakat hubungan ini dapat peneliti gambarkan sebagai berikut:



Gambar 4. 1 Segitiga Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Batu

⁶³ Wawancara Pribadi Dengan Pegawai Kementerian Agama Kota Batu, Batu 14 Januari 2025.

1. Kantor Kementerian Agama Kota Batu dengan Staff Pegawai

Kantor Kementerian Agama Kota Batu memiliki peran memotivasi, melatih, dan memberikan wadah pemberdayaan karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan membentuk tim Pranata Komputer yang memiliki tujuan agar staff pegawai dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan tujuan Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

2. Staff Pegawai dan Masyarakat

Komunikasi antara staff pegawai dengan masyarakat menjadi sebuah kualitas layanan yang terjadi dilapangan. Dari tim Pranata Komputer dengan menghasilkan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) diharapkan dapat memberikan pelayanan serta informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3. Kantor Kementerian Agama Kota Batu dan Masyarakat

Interaksi antara Kantor Kementerian Agama Kota Batu dengan masyarakat terjadi pada saat sosialisai mengenai aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Batu untuk memperkenalkan kepada masyarakat.

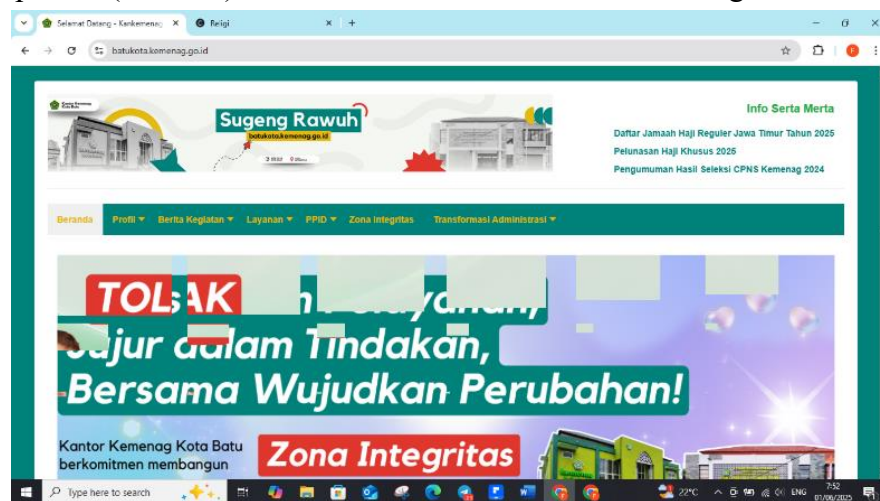
Dari segitiga pelayanan tersebut semuanya saling berinteraksi untuk memberikan pelayanan yang baik dan saling mendukung dalam menjaga kualitas pelayanan. Dengan menggunakan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) memiliki tujuan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat.

Dengan munculnya aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di Kantor Kementerian Agama Kota Batu diharapkan masyarakat dapat mudah mengakses segala kebutuhan yang diperlukan, dengan pelayanan yang baik tentunya dapat mempengaruhi kinerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Adanya aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) tentunya juga harus mudah diakses oleh masyarakat, sebagaimana yang disampaikan oleh pegawai Kantor

Kementerian Agama Kota Batu dalam hal ini Bapak Zainal Arifin, S.Pd. Selaku staff pegawai Kementerian Agama Kota Batu Sebagai berikut:

“Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di buat untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya, sudah selayaknya di design mudah di akses oleh masyarakat untuk kali ini bisa di akses menggunakan handphone, laptop, dan computer, untuk yang menggunakan handphone hanya sistem android saja untuk pengguna iPhone sementara ini belum bisa karena biayanya lumayan mahal, tetapi untuk pengguna iPhone yang tidak perlu khawatir masih bisa mengakses melalui website Kantor Kementerian Agama Kota Batu.”⁶⁴

Berdasarkan pernyataan tersebut, aplikasi Respon Layanan Informasi Digital memberikan pelayanan yang mudah diakses oleh masyarakat melalui berbagai perangkat seperti handphone (sementara ini sistem android), laptop dan komputer. Meskipun pengguna *iPhone* sementara belup dapat mengakses apliaksi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI), namun bagi pengguna *iPhone* masih bisa mengakses aplikasi (RELIGI) melalui *website* Kantor Kementrian Agama Kota Batu.



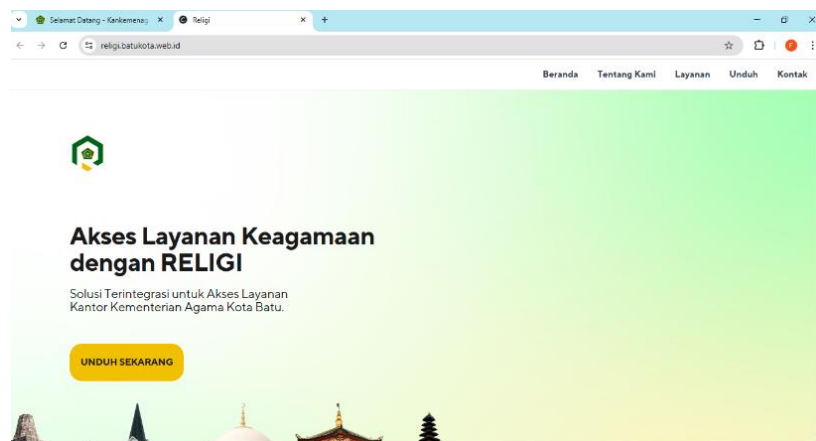
Gambar 4. 2 Tampilan Website Kementrian Agama Kota Batu

Gambar 4.2 tersebut merupakan tampilan halaman pertama dalam *website* Kementerian Agama Kota Batu yang diciptakan oleh tim Pranata Komputer (PRAKOM) Kementerian Agama Kota Batu, dalam hal ini *website* diciptakan terlebih dahulu dari pada aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) dan *website* Kementerian Agama Kota Batu

⁶⁴ Wawancara Pribadi Dengan Kepala Tim Pranata Komputer Kementerian Agama Kota Batu, Batu 13 Januari 2025.

sekarang dapat menjadi solusi bagi masyarakat pengguna *iPhone* untuk memanfaatkan pelayanan yang diberikan.

Kementerian Agama Kota Batu memiliki komitmen yang besar dengan adanya perubahan dari *website* Kantor Kementerian Agama Kota Batu diperbarui dengan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital, dengan pengembangan *website* ke aplikasi mencerminkan upaya menerapkan transparansi, akuntabilitas, dan kemudahan dalam pelayanan.



Gambar 4. 3 Tampilan Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI)

Di tahun 2024 tim Pranata Komputer (PRAKOM) membuat terobosan baru dengan menciptakan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI). Gambar 4.3 merupakan tampilan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) untuk sementara ini aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) dapat digunakan oleh sistem *android*, laptop, serta komputer. Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di dalamnya memuat berbagai layanan sebagaimana yang disampaikan oleh staff pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Batu dalam hal ini bapak Bapak Zainal Arifin, S.Pd.

“Di dalam aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) terdapat banyak layanan yang diberikan kepada masyarakat, aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) sendiri bukan hanya diperuntukkan untuk masyarakat Kota Batu saja melainkan juga seluruh masyarakat Indonesia dan tentunya gratis. Pelayanan yang diberikan ada dua jenis pelayanan internal dan juga eksternal, contoh yang internal terdapat layanan umum, layanan keuangan, dan juga

layanan kepegawaiaan, di dalamnya juga masih banyak layanan yang diberikan. Untuk yang eksternal ini di setiap Seksi memiliki layanan, contohnya seksi Penma terdapat layanan izin operasional Madin dan masih banyak lagi.”⁶⁵

Hal ini Kementerian Agama Kota Batu menunjukkan komitmen dalam meningkatkan aksesibilitas layanan melalui platform digital. Besar harapan dengan adanya aplikasi Respon Layanan Informasi Digital masyarakat dapat mudah mengakses informasi dan layanan yang diberikan.

Tabel 4. 2 Jenis-jenis Layanan di dalam aplikasi Respon Layanan Informasi Religi (RELIGI)

NO	Pelayanan Internal	Pelayanan Eksternal
1.	Pelayanan Umum a. Inden aula dan minihall b. Form Kebutuhan Operasional c. Probi dan SOP d. Absen Kegiatan Paperless	Perizinan a. Izin Operasional Madrasah b. Izin Operasional Madin c. Izin Operasional LPQ d. Izin Operasional Pontren e. Izin Operasional Lembaga Keagamaan Budha f. Izin Magang g. Izin Penelitian
2.	Layanan Keuangan a. Permohonan Slip Gaji b. Permohonan Bukti Potong Pajak 1721 c. Kontrol RKT RPD d. Layanan Lain	Pendaftaran a. Pendaftaran Haji b. Pendaftaran Sertifikasi Halal c. Pendaftaran Nikah Online d. Pendaftaran Nikah Manual e. Pendaftaran Masjid atau Musholla f. Pendaftaran Majelis Taklim
3.	Layanan Kepegawaiaan a. Logbook Magang b. Pengumpulan QRcode Karpeg c. Ajuan KP JFT d. Presensi Pegawai e. Laporan Alibi Presensi Pegawai	Pengesahan a. Legalisir Ijaza b. Legalisir Dokumen ASN c. Legalisir Buku Nikah Pencatatan a. Pencatatan Nikah b. Pencatatan Rujuk c. Perubahan Biodata Nikah d. Perubahan Biodata Jamaah Haji Informasi a. Permohonan Data

⁶⁵ Wawancara Pribadi Dengan Kepala Tim Pranata Komputer Kementerian Agama Kota Batu, Batu 13 Januari 2025.

		b. Informasi Estimasi Keberangkatan Haji c. Informasi Pelunasan Haji d. Informasi Pembatalan Haji Penunjukkan
		Rekomendasi a. Rekomendasi Pendirian Rumah Ibadah b. Rekomendasi Izin Tinggal Terbatas c. Rekomendasi Visa Tinggal Terbatas d. Rekomendasi izin tinggal tetap e. Rekomendasi Naturalisasi f. Rekomendasi Penggunaan Tenaga Kaerja Asing g. Rekomendasi Dana Kompensasi Penggunaan Orang Asing h. Rekomendasi Visa Studi Luar Negeri i. Rekomendasi Pindah Sekolah j. Rekomendasi Pindah Nikah k. Rekomendasi Bantuan Pemkot Batu l. Rekomendasi Paspor Haji
		Pelayanan Lain a. Duplikat Buku Nikah b. Ikrar Masuk Islam c. Keterangan pengganti ijaza d. Layanan Simpatika e. Mutasi Keberangkatan Jemaah Haji f. Pembatalan Porsi Haji g. Pelimpahan Porsi Haji alasan wafat h. Pelimpahan Porsi Haji Alasan Sakit i. Pengukuran Arah Kiblat Persetujuan a. Persetujuan PTK Baru Simpatika b. Persetujuan mutase simpatika c. Persetujuan Biodata Simpatika Persetujuan

		a. Permohonan PTK Baru Simpatika b. Persetujuan Mutasi Simpatika c. Persetujuan Bidata Simpatika Konsultasi a. Permohonan Audiensi b. Konsultasi Syariah
--	--	--

Tabel 4.2 tersebut merupakan layanan-layanan yang disediakan oleh aplikasi Respon Layanan Informasi Religi (RELIGI). Layanan tersebut telah dirancang untuk mempermudah kebutuhan masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan yang telah di sediakan oleh kantor Kementerian Agama Kota Batu.

Kementerian Agama Kota Batu menyediakan berbagai pelayanan internal melalui aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) yang dirancang untuk mendukung efisiensi dan kemudahan akses layanan bagi pegawai. Dalam kategori Pelayanan Umum, tersedia beberapa fitur seperti pemesanan atau inden aula dan minihall untuk keperluan kegiatan, formulir kebutuhan operasional yang mendukung kelancaran tugas harian, informasi terkait Prosedur dan SOP yang berlaku, serta sistem absensi kegiatan secara *paperless* yang ramah lingkungan. Pada bagian Layanan Keuangan, pengguna dapat mengakses layanan permohonan slip gaji, permohonan bukti potong pajak 1721 yang penting untuk pelaporan pajak pribadi, kontrol terhadap Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan (RKT RPD), serta layanan keuangan lainnya yang mendukung transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan.

Sementara itu, di sektor Layanan Kepegawaian, aplikasi ini menyediakan fitur logbook magang bagi peserta magang, pengumpulan QR Code untuk Kartu Pegawai (Karpeg), pengajuan kenaikan pangkat Jabatan Fungsional Tertentu (KP JFT), sistem presensi pegawai, serta laporan alibi presensi pegawai yang dapat digunakan untuk validasi kehadiran. Semua layanan ini dirancang untuk memudahkan proses administrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan internal di lingkungan Kementerian Agama Kota Batu.

Bukan hanya layanan internal melainkan juga terdapat layanan eksternal yang berada di Respon Layana Informasi Digital (RELIGI). Pelayanan eksternal menurut Hasan merupakan pelayanan perkantoran yang diberikan kepada masyarakat sekitar bahkan diluar sekitar kantor.⁶⁶ Pelayanan eksternal yang tersedia dalam aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) milik Kementerian Agama Kota Batu mencakup berbagai jenis layanan yang terbagi ke dalam beberapa kategori. Dalam kategori Perizinan, layanan mencakup Izin Operasional Madrasah, Madin, LPQ, Pontren, Lembaga Keagamaan Buddha, serta izin magang dan penelitian. Pada kategori Pendaftaran, terdapat layanan untuk Pendaftaran Haji, Sertifikasi Halal, Nikah secara online maupun manual, serta pendaftaran Masjid/Musholla dan Majelis Taklim. Di bagian Pengesahan, masyarakat dapat mengakses layanan legalisir ijazah, dokumen ASN, dan buku nikah. Untuk Pencatatan, tersedia pencatatan nikah dan rujuk, serta perubahan biodata nikah dan biodata jamaah haji. Sementara itu, dalam kategori Informasi, tersedia layanan permohonan data, informasi estimasi keberangkatan, pelunasan, dan pembatalan haji.

Penunjukkan dan Rekomendasi juga menjadi bagian penting dari layanan ini, seperti rekomendasi pendirian rumah ibadah, izin tinggal terbatas maupun tetap, visa, naturalisasi, penggunaan tenaga kerja asing, hingga paspor haji dan bantuan dari Pemerintah Kota Batu. Selanjutnya, kategori Pelayanan Lain mencakup duplikat buku nikah, ikrar masuk Islam, layanan simpatika, pelimpahan dan pembatalan porsi haji, serta pengukuran arah kiblat. Pada kategori Persetujuan, layanan meliputi persetujuan PTK baru, mutasi, dan biodata di sistem Simpatika. Terakhir, dalam kategori Konsultasi, masyarakat dapat mengajukan permohonan audiensi dan berkonsultasi mengenai syariah.

Dari beberapa pernyataan di atas, dapat disimpulkan, bahwa Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) memiliki banyak

⁶⁶ Sabitah Hasan Muridha, 'Analisis Strategi Dan Efisiensi Pelayanan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Pada RSUD H. Sahudin Kutacane', *Journal of Business Finance and Economic (JBFE)*, 4 (2023), pp. 1–14.

jenis layanan yang diberikan, ada layanan eksternal, dan layanan internal. Dengan pelayanan yang baik dan memudahkan masyarakat untuk menggali informasi, aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di bidang keagamaan.

2. Bagaimana langkah strategi optimalisasi penggunaan Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) dalam menekan volume kedatangan masyarakat secara fisik ke kantor Kementerian Agama Kota Batu?

Pesatnya perkembangan zaman, teknologi informasi serta komunikasi pada saat ini telah mendorong organisasi atau instansi untuk melakukan reformasi birokrasi melalui implementasi pelayanan public berbasis digital. Perubahan dari system konvensional menuju ke system digital. Hal ini dinilai sebagai Langkah strategis untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel. Kehadiran inovasi digital ini tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, melainkan juga sebagai sarana utama dalam memotong rantai birokrasi yang panjang demi memberikan kemudahan akses bagi seluruh lapisan masyarakat.

Namun demikian, peluncuran sebuah aplikasi pelayanan publik tidak serta-merta langsung mengubah kebiasaan masyarakat yang terbiasa dengan pola interaksi tatap muka. Pada tahap awal implementasi, sering kali ditemukan kesenjangan antara ketersediaan fitur digital dengan tingkat adopsi atau pemanfaatan riil di lapangan, di mana angka kunjungan fisik masyarakat ke kantor instansi masih tetap mendominasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan sebuah platform digital memerlukan evaluasi yang mendalam pasca-peluncuran guna mengidentifikasi hambatan sosiologis maupun teknis yang dihadapi oleh para pengguna.

Oleh karena itu, langkah optimalisasi terhadap penggunaan aplikasi menjadi sebuah urgensi yang harus segera dilaksanakan secara berkelanjutan. Optimalisasi ini mencakup penyempurnaan sistem antarmuka aplikasi, penguatan infrastruktur jaringan, hingga perluasan

strategi sosialisasi dan edukasi digital secara masif kepada masyarakat luas. Melalui upaya optimalisasi yang terstruktur, diharapkan utilitas aplikasi dapat meningkat secara signifikan, yang pada akhirnya mampu menekan volume kedatangan masyarakat secara fisik dan mewujudkan efisiensi pelayanan publik yang seutuhnya.

Berdasarkan hasil penelusuran dokumen serta verifikasi data pada bagian sekretariat dan pusat pelayanan informasi, ditemukan fakta bahwa sistem pencatatan kunjungan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kota Batu mengalami fase transisi yang signifikan. Sebelum diterapkannya Aplikasi RELIGI, atau secara spesifik pada periode tahun 2023 dan tahun-tahun sebelumnya, Kantor Kementerian Agama Kota Batu belum memiliki instrumen pencatatan data yang terintegrasi untuk menghitung jumlah riil masyarakat yang datang ke kantor. Pelayanan pada masa tersebut masih berjalan secara konvensional tanpa adanya sistem kodifikasi atau digitalisasi buku tamu yang tersentralisasi, sehingga fluktuasi jumlah kunjungan harian, bulanan, maupun tahunan tidak terekam dalam bentuk angka statistik yang definitif.

Perubahan manajemen data pelayanan publik mulai terjadi secara signifikan pada tahun 2024. Momentum penataan instrumen pendataan ini berjalan beriringan secara linier dengan kebijakan peluncuran resmi Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) sebagai platform utama pelayanan informasi digital instansi. Sejak aplikasi tersebut mulai dioperasikan secara penuh pada tahun 2024, Kantor Kementerian Agama Kota Batu mulai memberlakukan sistem perekaman data kunjungan yang lebih ketat dan sistematis guna memantau perkembangan preferensi pelayanan masyarakat, baik yang memilih jalur fisik maupun jalur virtual.

Data perdana yang berhasil dihimpun oleh peneliti melalui dokumentasi internal instansi setelah penerapan Aplikasi RELIGI pada tahun 2024 menyajikan visualisasi angka yang konkret mengenai potret pelayanan di lapangan. Data tersebut memisahkan secara tegas antara masyarakat yang tetap memilih datang secara fisik ke area kantor dengan masyarakat yang sudah memanfaatkan fitur pelayanan online di dalam

Aplikasi RELIGI. Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai capaian kuantitatif pada tahun pertama penerapan aplikasi, berikut disajikan tabel rekapitulasi data kunjungan masyarakat ke Kantor Kementerian Agama Kota Batu sepanjang tahun 2024:

No	Jalur Akses Pelayanan	Jumlah Pengguna/Pengunjung	Persentase (%)
1.	Kedatangan Secara Fisik (Konvensional)	206 Orang	76,87%
2.	Akses Secara Online (Aplikasi RELIGI)	62 Orang	23,13%
Total	Keseluruhan Pengguna Layanan	268 Orang	100,00%

Sumber: Data
Dokumentasi Internal
Hasil Rekaman Sistem
Aplikasi RELIGI
Kemenag Kota Batu
Tahun 2024

**Gambar 4. 4 rekapitulasi data pelayanan Masyarakat Kantor
Kemenag Kota Batu Tahun 2024**

Jika merujuk pada data yang tersaji dalam gambar 4.4 di atas, total aktivitas pelayanan yang terekam pada tahun 2024 adalah sebanyak 268 aktivitas layanan. Dari total tersebut, dominasi akses pelayanan masih berada pada jalur konvensional, di mana terdapat 206 orang yang memilih untuk mengurus keperluan administrasi atau mencari informasi dengan datang langsung secara fisik ke Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Sementara itu, volume masyarakat yang bermigrasi menggunakan layanan online melalui platform Aplikasi RELIGI berada di angka 62 orang. Angka-angka ini menjadi data dasar yang digunakan oleh pihak instansi dalam merumuskan target serta langkah-langkah optimalisasi berikutnya.

Untuk memperdalam validitas data kuantitatif tersebut dan memahami latar belakang historis ketiadaan data pada tahun-tahun sebelumnya, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan pihak pengelola layanan publik serta tim teknis Aplikasi RELIGI di Kantor

Kementerian Agama Kota Batu. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan informan kunci dari pihak internal instansi, diperoleh keterangan yang menjelaskan kronologi serta kondisi nyata sistem pendataan kunjungan masyarakat. Ibu Mia memberikan penuturan sebagai berikut:

"Sebelum adanya RELIGI yang artinya tahun 2023 itu kita belum sempat mendata jumlah pengunjung, baru mendata pengunjung tahun 2024, jadi bersamaan pas ada Aplikasi RELIGI, dan pengunjung yang terekam pada 2024 sebanyak 206 yang datang serta 62 yang online."⁶⁷

Dari pernyataan tersebut maka diperlukan adanya strategi untuk mengoptimalisasikan aplikasi RELIGI. Strategi merupakan sebuah cara untuk mengahapai tujuan yang diinginkan, strategi juga menjadi garis beras sebuah organisasi atau perkantoran dalam menjalankan usaha untuk menghapai tujuan yang ditentukan. Strategi menjadi hal yang sangat penting dalam sebuah perkantoran tidak adanya strategi akan mengakibatkan tidak tercapainya tujuan yang di inginkan oleh perusahaan.

Strategi dalam konteks penelitian ini merupakan proses pengimplementasian dari aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) agar dikenal oleh masyarakat, dikarenakan ini merupakan awal dari perjalanan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) strategi yang digunakan masih belum bisa massif kepada seluruh masyarakat. Hal ini sejalan denga napa yang sampaikan oleh Bapak David selaku tim Pranata Komputer sebagai berikut:

“Strategi yang kami gunakan untuk sementara ini dengan memanfaatkan sosial media seperti Instagram, dan youtube, selain itu kami juga memasang stiker di mobil dinas. Untuk sosialisasi langsung kepada masayarakat memang belum kami kerjakan”⁶⁸

⁶⁷ Wawancara Pribadi Dengan Pegawai Kementerian Agama Kota Batu, Batu 14 Januari 2025.

⁶⁸ Wawancara Pribadi Dengan Pegawai Kementerian Agama Kota Batu, Batu 14 Januari 2025.



Gambar 4. 5 Sosialisasi aplikasi RELIGI melalui media sosial Instagram

Gambar 4.5 merupakan bentuk strategi sosialisasi aplikasi Respon Layananan Informasi Digital (RELIGI) yang dikelola oleh tim Pranata Komputer (PRAKOM) Kementerian Agama Kota Batu. Strategi ini dilakukan untuk mengenalkan masyarakat khususnya Kota Batu agar dapat memanfaatkan pelayanan dan informasi dari aplikasi Respon Layananan Informasi Digital (RELIGI).

Selain itu, dalam rangka proses pengenalan ke masyarakat, tim Pranata Komputer (PRAKOM) berupaya dengan menggunakan media sosial *instagram* untuk memudahkan mempercepat memperkenalkan kepada masyarakat. Instagram menjadi media yang sering digunakan oleh kantor Kementerian Agama Kota Batu dalam mensosialisasikan kegiatan.

Selain menggunakan media sosial *instagram* kantor Kementerian Agama Kota Batu juga menggunakan *youtube*. *Youtube* menjadi senjata utama untuk membantu memperkenalkan aplikasi Respon Layananan Informasi Digital (RELIGI), hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak David, selaku Kepala tim Pranata Komputer (PRAKOM) sebagai berikut:

“Jadi strategi ini juga menjadi terobosan kami untuk mengenalkan aplikasi Respon Layananan Informasi Digital (RELIGI) kepada

masyarakat yaitu melalui youtube dengan konten tutorial bagaimana cara menggunakan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI).”⁶⁹



Gambar 4. 6 Tutorial Penggunaan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) Melalui Youtube

Dari gambar 4.6 merupakan bentuk strategi mengenalkan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) kepada masyarakat dengan memanfaatkan platform digital youtube, dengan memberikan konten tutorial menggunakan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI). Upaya dalam mengenalkan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) akan terus dikembangkan agar pelayanan yang diberikan dapat dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat.

Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) menjadi langkah yang baik dari Kementerian Agama Kota Batu untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini perlu adanya pengelolaan strategi dalam memperkenalkan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) kepada masyarakat. Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh bapak David selaku tim Pranata Komputer sebagai berikut:

“Strategi pengelolaan yang kami buat yang paling utama adalah aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) ini sering digunakan terlebih dahulu terutama bagi internal, di dalam aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) terdapat fitur layanan internal, jadi sebelum ke masyarakat internal harus memakai

⁶⁹ Wawancara Pribadi Dengan Pegawai Kementerian Agama Kota Batu, Batu 14 Januari 2025.

terlebih dahulu. Kembali lagi memang ini aplikasi masih baru jadi untuk sementara ini memang masih belum kami kenalkan langsung kepada masyarakat, lebih kami tekankan kepada internal kami dulu.”⁷⁰

Dari pernyataan diatas strategi yang disiapkan bukan hanya dari media sosial aja melainkan juga membiasakan penggunaan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital kepada staff pegawai Kementerian Agama Kota Batu hal ini tentunya memiliki tujuan untuk memperkenalkan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) kepada masyarakat secara bertahap. Strategi ini menurut Bapak David memiliki beberapa tujuan, sebagai berikut:

1. Uji Coba

- a) Dari penggunaan internal dapat menguji aplikasi Respon Layanan Informasi Digital secara menyeluruh dalam lingkup terkontrol
- b) Tim Pranata Komputer dapat mengidentifikasi apabila terdapat bug, kesalahan, dan kekurangan dalam aplikasi.
- c) Umpan balik dari internal dapat digunakan untuk memperbaiki kekurangan yang ada.

2. Peningkatan Kapasitas Pegawai Internal

- a) Staff pegawai dapat berlatih menggunakan fitur yang disediakan oleh aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI), agar dapat menangani kebutuhan masyarakat.
- b) Dari pengalaman menggunakan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) akan membuat karyawan internal lebih berkompeten dalam memberikan stimulus kepada masyarakat.

3. Membangun Kepercayaan

- a) Staff pegawai internal dari menggunakan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) dapat memberikan testimoni dan menyampaikan manfaat dari aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI).

⁷⁰ Wawancara Pribadi Dengan Pegawai Kementerian Agama Kota Batu, Batu 14 Januari 2025.

- b) Dari penggunaan yang sesuai akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang di tawarkan dari aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI).

Dengan tujuan strategi tersebut penggunaan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) menjadi Langkah penting untuk memastikan keberhasilan penggunaan aplikasi oleh masyarakat.

Selain strategi pengelolalan dalam memperkenalkan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) kepada masyarakat, terdapat juga strategi pengelolaan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI), adanya strategi pengelolaan aplikasi memiliki tujuan agar layanan yang diberikan dapat responsive dan berkualitas. Hal ini telah disampaikan oleh bapak David selaku tim Pranata Komputer, sebagai berikut:

“Dalam hal ini strategi yang pertama kami lakukan pemilihan bentuk design mulai dari warna dan yang lain-lain, kami utamakan komunikasi terlebih dahulu dengan cara rembukan bersama menentukan design dan kemudahan mengakses bagi masyarakat.”⁷¹

Dalam proses pengelolaan terutama design tampilan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di perlukan adanya komunikasi yang baik, di karenakan nantinya dari hasil komunikasi yang baik dapat menghasilkan *design* aplikasi yang menarik bagi masyarakat yang menggunakannya.



Gambar 4. 7 Design Tampilan Aplisi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI)

⁷¹ Wawancara Pribadi Dengan Pegawai Kementerian Agama Kota Batu, Batu 14 Januari 2025.

Dari gambar diatas merupakan design tampilan dari aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) yang di miliki oleh Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Memiliki tampilan yang menarik dengan tujuan memudahkan masyarakat dalam mengakses aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI). Dari tampilan design awal dengan memberikan pengertian serta kalimat pertanyaan menjadi daya tarik tersendiri untuk menarik perhatian masyarakat dalam menggunakan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI).

Selain desihn yang menarik perlu juga adanya sosialisasi untuk memperkenalkan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) kepada masyarakat, agar masyarakat mengetahui bahwa di lingkungan masyarakat terdapat aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) dengan tujuan untuk mempermudah memenuhi kebutuhan serta informasi yang masyarakat butuhkan.



Gambar 4. 8 Mobil Sosialisasi Dan Strategi Komunikasi Melalui Rapat Desain Aplikasi

Dari gambar 4.8 dapat kita ketahui bahwa sosialisasi aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) yang merupakan inovasi dari Kementerian Agama Kota Batu dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, tidak hanya dilakukan secara pasif melalui media informasi, melainkan juga didukung secara aktif oleh mobilitas transportasi yang dimiliki oleh Kemenag Kota Batu. Kendaraan dinas yang tersedia digunakan secara optimal sebagai sarana penunjang untuk menjangkau wilayah-wilayah yang mungkin sulit dijangkau, seperti daerah pelosok atau

kawasan perbukitan, sehingga masyarakat di seluruh penjuru wilayah dapat memperoleh informasi yang setara dan tidak ada yang tertinggal.

Ini menunjukkan bahwa Kemenag Kota Batu tidak hanya mengandalkan teknologi digital semata, tetapi juga memperhatikan aspek distribusi dan aksesibilitas dalam penerapan teknologi tersebut. Dukungan transportasi ini memungkinkan tim pelaksana untuk bergerak cepat dan efektif dalam melakukan sosialisasi langsung ke lapangan, baik itu ke madrasah, pondok pesantren, kantor urusan agama (KUA), maupun ke masyarakat umum. Sosialisasi yang dilakukan secara langsung ini dinilai jauh lebih efektif dalam membangun pemahaman masyarakat terhadap fungsi, manfaat, serta cara penggunaan aplikasi RELIGI, yang bertujuan untuk mempermudah akses layanan dan informasi keagamaan secara digital.

Tidak hanya berhenti pada aspek mobilitas, komitmen Kemenag Kota Batu dalam mengembangkan dan memastikan kelancaran operasional aplikasi RELIGI juga tercermin dari digelarnya rapat rutin yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan internal. Rapat-rapat ini menjadi wadah penting untuk membahas berbagai isu teknis maupun non-teknis yang mungkin timbul selama proses implementasi aplikasi.

Di dalamnya, para pejabat struktural, staf teknis, serta tim pengembang aplikasi berdiskusi secara intensif untuk mengevaluasi progres pelaksanaan, mendeteksi adanya kendala atau gangguan sistem, serta merumuskan langkah-langkah perbaikan yang perlu segera dilakukan. Bahkan, evaluasi ini tidak hanya dilakukan secara berkala, akan tetapi juga bersifat responsif apabila ditemukan laporan atau masukan dari pengguna aplikasi di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan aplikasi RELIGI bukanlah sekadar proyek teknologi, melainkan sebuah upaya berkelanjutan yang dirancang dengan penuh keseriusan dan profesionalisme. Dengan pendekatan yang menyeluruh ini, mulai dari penyediaan sarana transportasi hingga forum evaluasi rutin, Kemenag Kota Batu menunjukkan dedikasi tinggi untuk memastikan bahwa aplikasi

RELIGI benar-benar menjadi solusi digital yang efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam memperoleh layanan keagamaan yang lebih modern, transparan, dan mudah diakses oleh siapa saja.

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa tim Pranata Komputer Kementerian Agama Kota Batu telah memiliki strategi yang matang dan menyeluruh, baik dalam aspek sosialisasi maupun pengelolaan teknis aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI). Strategi sosialisasi yang mereka terapkan tidak hanya memanfaatkan platform digital seperti YouTube dan Instagram sebagai media penyebaran informasi, tetapi juga mengoptimalkan penggunaan kendaraan operasional untuk sosialisasi langsung ke lapangan.

Selain itu, pendekatan internal juga dilakukan dengan memperkenalkan aplikasi ini terlebih dahulu kepada para pegawai Kemenag Kota Batu agar mereka memahami cara kerja dan manfaat aplikasi sebelum menginformasikannya ke masyarakat luas. Dari sisi pengelolaan, tim telah menunjukkan kesiapan yang luar biasa dengan memiliki sound code sendiri, yaitu sistem kode dasar yang dikembangkan secara mandiri untuk mendukung kestabilan dan keamanan aplikasi. Lebih dari itu, mereka juga memiliki strategi komunikasi yang baik dalam menentukan desain tampilan aplikasi, di mana unsur estetika dan fungsionalitas diperhitungkan secara cermat agar tampilan aplikasi menjadi menarik, intuitif, dan mudah digunakan oleh masyarakat dari berbagai latar belakang. Dengan kombinasi strategi sosialisasi dan pengelolaan yang kuat ini, aplikasi RELIGI diharapkan mampu menjadi perwujudan nyata dari komitmen Kementerian Agama Kota Batu dalam memberikan layanan yang cepat, responsif, dan berbasis teknologi digital yang inklusif.

3. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penggunaan optimalisasi aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di Kantor Kementrian Agama Kota Batu?

Dalam era digitalisasi yang semakin pesat, optimalisasi penggunaan aplikasi menjadi sebuah terobosan baru untuk meningkatkan

efisiensi dan efektifitas sebuah pelayanan. Salah satu contohnya dengan adanya aplikasi Respon Layanan Informasi Digital yang di terapkan di Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Digitalisasi dalam kehidupan zaman sekarang tidak bisa dipisahkan, karena hampir semua aspek kehidupan mulai dari berkomunikasi, transaksi ekonomi, pembelajaran, dan lain-lain. Kemudahan dalam mengakses informasi tanpa batas, efisiensi waktu dan biaya yang ditawarkan oleh berbagai platform digital, serta kemampuan untuk terhubung dengan individu dan komunitas di seluruh dunia, menjadikan digitalisasi bukan lagi sekadar tren, melainkan sebuah pangkal yang menopang aktivitas sehari-hari dan membentuk peradaban modern.

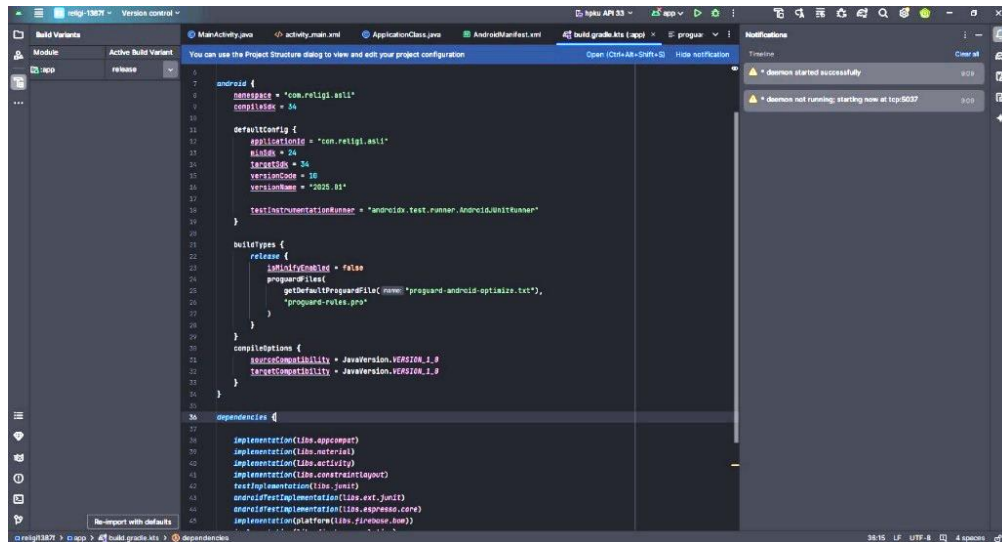
Dalam hal pelayanan yang diberikan memiliki integritas yang baik tentunya untuk melayani masyarakat dengan terobosan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) menjadi Langkah awal untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Namun pelayanan yang baik juga dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik faktor pendukung maupun faktor penghambat. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Bapak David selaku tim Pranata Komputer sebagai berikut:

“Jadi untuk faktor pendukung terlebih dahulu ya, faktor pendukung yang pertama seperti yang telah saya sampaikan tadi bahwa kita udah memiliki *source code* sendiri dengan kita memiliki *source code* sendiri memudahkan kita untuk mengelola aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI), yang kedua kita sudah memiliki akun *Google play store developer* sendiri jadi memudahkan kita untuk mengelola mau kita bentuk apapun bisa kita atur sendiri.”⁷²

Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) hadir di tengah-tengah masyarakat untuk memberikan pelayanan yang baik, berbagai persiapan berupa pengelolaan aplikasi. Pengelolaan aplikasi telah disiapkan dengan matang. Seperti server yang digunakan berupa perangkat lunak, hal ini telah di sampaikan oleh Bapak Havid, selaku tim Pranata Komputer Kementerian Agama Kota Batu sebagai berikut:

⁷² Wawancara Pribadi Dengan Kepala Tim Pranata Komputer Kementerian Agama Kota Batu, Batu 13 Januari 2025.

“Jadi pengelolaan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di kami bukan hanya dalam bentuk penyajian aplikasi maupun sosialisasi aplikasi, melainkan juga pengelolaan terkait *source code* aplikasi yang telah kita miliki sendiri jadi memudahkan kita untuk mengelola aplikasi Respon Layanan Informasi (RELIGI) untuk dapat membuat *source code* atau sering disebut coding tim pranata komputer melakukan analisis kebutuhannya apa aja, desainnya seperti apa, dan hasilnya akan di musyawarhkan Bersama pimpinan.”⁷³

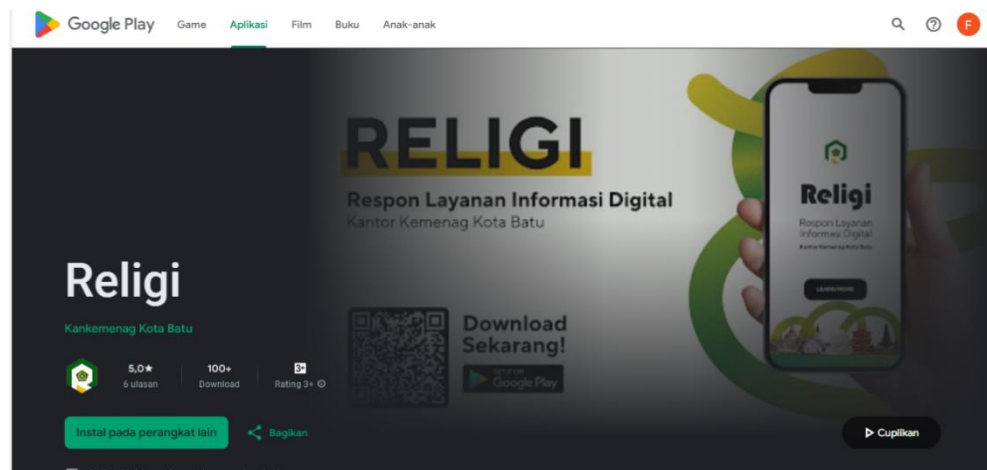


Gambar 4. 4 Sorce Code (Kode) Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI)

Dari gambar tersebut itu merupakan bentuk pengelolaan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) yang memiliki tujuan untuk memudahkan masyarakat nantinya dalam mengakses aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI).

Faktor pendukung aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) menjadi langkah awal bukti keseriusan Kantor Kementerian Agama Kota Batu dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat, terutama dalam bidang digital aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) diharapkan dapat memberikan dampak yang positif kepada masyarakat dan menjadikan jembatan antara masyarakat dan Kantor Kementerian Agama Kota Batu dalam mengakses informasi dan juga mempercepat proses pelayanan.

⁷³ Wawancara Pribadi Dengan Pegawai Kementerian Agama Kota Batu, Batu 14 Januari 2025.



Gambar 4. 5 aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di Play Store

Faktor pendukung aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) selain sudah memiliki *source code* yang dikelola sendiri juga sudah memiliki akun *play store developer* yang mana dengan adanya akun *play store developer* dapat memudahkan masyarakat maupun pegawai internal mengakses aplikasi dengan gratis. Tetapi dengan adanya faktor pendukung juga terdapat faktor penghambat hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Bapak David selaku tim Pranata Komputer sebagai berikut:

“Selain adanya faktor pendukung, disini lain terdapat faktor penghambat juga apalagi ini merupakan aplikasi baru yang kita buat untuk kemudahan masyarakat. Faktor penghambat yang kita hadapi sekarang ada dua yaitu bisa terjadinya *server down* namun *server down* ini jarang terjadi apabila *server down* kita kena dampaknya karena server kita masih nyewa dengan pihak swasta dan juga terkendala di programming aja karena memang tim kita tidak ada yang *pyure* dari bidang teknologi jadi kita usahakan sebisa kita untuk memprogram aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) ini. Untuk saat ini alhamdulillah kita dari infrastruktur teknologi juga kita oleh dibidang memadai dari server kita naruh di server swasta udah lumayan memadai, karena kalau kita naruh di server Kementerian Agama sendiri banyak pembatasan untuk mengelolanya.”⁷⁴

⁷⁴ Wawancara Pribadi Dengan Kepala Tim Pranata Komputer Kementerian Agama Kota Batu, Batu 13 Januari 2025.

Selepas dari adanya faktor pendukung tentunya dalam berproses ini juga terdapat faktor penghambat, sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak David bahwa terdapat dua faktor penghambat yaitu server down dan juga kurang mumpuni sumber daya manusia dalam bidang teknologi.

Berdasarkan uraian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, mulai dari pengelolaan yang telah dikelola sendiri mulai dari beberapa aspek fitur, aspek kemudahan dalam mengakses dan mencari informasi yang dibutuhkan masyarakat. Terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat dari jalannya aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI), faktor pendukung aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) yaitu, 1. Sudah memiliki *source code* sendiri 2. Sudah memiliki akun *Google play store developer* sendiri dan 3. Dapat menyewa server ke pihak swasta yang tidak banyak pembatasan untuk mengelolanya. Untuk faktor penghambatnya sendiri terdapat satu penghambat yaitu apabila adanya server down otomatis pelayanan menggunakan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) tidak dapat digunakan.

C. Temuan Penelitian

1. Jenis Jenis pelayanan yang tersedia dalam aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di Kantor Kementerian Agama Kota Batu

Di rancang untuk mendukung efektivitas kerja dan meningkatkan kualitas layanan publik. Aplikasi ini terbagi ke dalam dua kategori utama, yaitu layanan eksternal yang ditujukan kepada masyarakat luas, serta layanan internal yang diperuntukkan bagi pegawai dan kebutuhan operasional internal instansi.

Pada bagian layanan internal, RELIGI menyediakan beberapa subkategori layanan yang cukup lengkap. Dalam Pelayanan Umum, pengguna dapat melakukan reservasi atau inden untuk penggunaan aula dan mini hall sebagai tempat kegiatan, mengisi formulir kebutuhan operasional untuk menunjang pelaksanaan tugas, mengakses dokumen Program Bimbingan (Probi) serta Standar Operasional Prosedur (SOP),

hingga melakukan absensi kegiatan secara digital melalui sistem *paperless*, yang sekaligus mendukung upaya pengurangan penggunaan kertas.

Di bidang Layanan Keuangan, aplikasi ini mempermudah pegawai dalam mengurus administrasi keuangan, seperti permohonan slip gaji dan bukti potong pajak (formulir 1721), yang sangat berguna dalam pengurusan keperluan perpajakan pribadi. Selain itu, aplikasi juga menyediakan fitur kontrol terhadap Rencana Kerja Tahunan (RKT) dan Rencana Penarikan Dana (RPD), serta berbagai layanan keuangan lain yang mendukung transparansi dan akuntabilitas pengelolaan anggaran instansi.

Sementara itu, dalam Layanan Kepegawaian, aplikasi RELIGI memberikan kemudahan dalam pelaporan dan pengelolaan data kepegawaian. Fitur-fitur seperti pengisian logbook magang untuk peserta magang, pengumpulan *QR code* Kartu Pegawai (Karpeg) untuk pendataan dan validasi, pengajuan kenaikan pangkat Jabatan Fungsional Tertentu (KP JFT), hingga sistem presensi pegawai yang terintegrasi dengan laporan alibi kehadiran, semuanya bertujuan untuk menciptakan sistem administrasi kepegawaian yang tertib, efisien, dan mudah diakses kapan pun dibutuhkan.

Dengan adanya berbagai fitur layanan internal ini, aplikasi RELIGI bukan hanya menjadi sarana digitalisasi layanan publik, tetapi juga sebagai platform modernisasi birokrasi internal yang mempercepat proses kerja, mengurangi tumpang tindih administrasi manual, dan meningkatkan profesionalisme aparatur sipil negara di lingkungan Kementerian Agama Kota Batu.

Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) milik Kementerian Agama Kota Batu menyediakan berbagai jenis layanan eksternal yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan publik berbasis digital. Layanan-layanan tersebut terbagi dalam beberapa kategori utama.

Kategori Perizinan mencakup permohonan izin operasional berbagai lembaga keagamaan dan pendidikan, seperti Madrasah, Madin, LPQ, dan Pondok Pesantren, termasuk lembaga keagamaan non-Islam seperti Lembaga Keagamaan Buddha. Selain itu, tersedia juga layanan perizinan magang dan penelitian. Selanjutnya, kategori Pendaftaran meliputi pendaftaran haji, sertifikasi halal, nikah baik secara online maupun manual, serta pendaftaran masjid, musholla, dan majelis taklim.

Kategori Pengesahan memfasilitasi legalisasi dokumen penting seperti ijazah, dokumen ASN, dan buku nikah. Sementara itu, layanan Pencatatan mencakup pencatatan peristiwa penting seperti nikah, rujuk, serta perubahan biodata jamaah haji dan biodata pernikahan. Di sisi lain, kategori Informasi menyediakan layanan permohonan data, estimasi keberangkatan haji, informasi pelunasan dan pembatalan haji, serta informasi penunjukan.

Layanan Rekomendasi juga menjadi bagian penting dari RELIGI, yang mencakup rekomendasi pendirian rumah ibadah, izin tinggal terbatas atau tetap, visa studi luar negeri, naturalisasi, hingga bantuan dari Pemerintah Kota Batu. Tersedia juga rekomendasi untuk pemindahan sekolah dan pernikahan, serta penggunaan tenaga kerja asing dan dana kompensasinya.

Selain itu, kategori Pelayanan Lain meliputi berbagai layanan tambahan seperti pengurusan duplikat buku nikah, ikrar masuk Islam, layanan simpatika, keterangan pengganti ijazah, serta layanan terkait keberangkatan dan pelimpahan porsi haji. Untuk kategori Persetujuan, RELIGI menyediakan layanan persetujuan PTK baru, mutasi simpatika, dan persetujuan biodata simpatika. Terakhir, dalam kategori Konsultasi, masyarakat dapat mengajukan permohonan audiensi atau berkonsultasi mengenai masalah syaria.

Seluruh layanan ini dapat diakses dengan mudah melalui aplikasi RELIGI, yang dirancang untuk memberikan kemudahan, transparansi, dan efisiensi dalam pelayanan publik Kementerian Agama Kota Batu.

2. Strategi Optimalisasi Penggunaan Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di Kantor Kementerian Agama Kota Batu
 - a. Pengunjung yang terekam pada 2024 sebanyak 206 yang datang serta 62 yang online
 - b. Melalui sosial media berupa youtube, instagram dan secara langsung melalui mobil operasional Kementerian Agama Kota Batu.
 - c. Memiliki komunikasi yang baik dalam pengelolaan design tampilan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI).
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan optimalisasi aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di Kantor Kementrian Agama Kota Batu
 - a. Dari segi pengelolaan strategi yang dimiliki yaitu telah memiliki *sound code* sendiri.
 - b. Sudah memiliki akun *Google play store developer* sendiri jadi memudahkan masyarakat mengakses aplikasi secara gratis.
 - c. Dapat menyewa server ke pihak swasta yang tidak banyak pembatasan untuk mengelolanya.
 - d. Terkadang mengalami server down
 - e. Kurangnya sumber daya manusia dalam bidang teknologi untuk mengelola source code aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) Kementerian Agama Kota Batu.

Tabel 4. 3 Temuan Penelitian

No	Fokus Penelitian	Temuan Penelitian
1.	Jenis pelayanan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di Kantor Kementerian Agama Kota Batu	Terdapat dua Jenis layanan di aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) yaitu: 1. Layanan Internal a. Pelayanan Umum b. Layanan Keuangan c. Layanan Kepegawaiaan d. Presensi Pegawai 2. Pelayanan eksternal a. Perizinan

		b. Pendaftaran c. Pencatatan d. Informasi e. Rekomendasi f. Pelayanan Lain g. Persetujuan h. Konsultasi
2.	Strategi Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di Kantor Kementerian Agama Kota Batu	Strategi Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di Kantor Kementerian Agama Kota Batu yaitu: a. Media sosial Youtube dan Instagram b. Sosialisasi menggunakan sarana prasarana mobil operasional Kementerian Agama Kota Batu, serta memperkenalkan kepada pegawai untuk memakainya terlebih dahulu. c. Pengelolaan aplikasi menggunakan komunikasi yang baik dalam penentuan design tampilan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI).
3.	Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan optimalisasi aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di Kantor Kementrian Agama Kota Batu	Terdapat 2 faktor yang mempengaruhi aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) yaitu: 1. Faktor pendukung a. <i>source code</i> sendiri untuk memudahkan pengelolaan. b. <i>Google play store developer</i> c. Server sendiri 2. Faktor penghambat

		a. Mengalami server down b. Kurangnya sumber daya manusia dalam bidang teknologi untuk mengelola aplikasi Repon Layanan Informasi Digital (RELIGI)
--	--	--

BAB V

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Jenis pelayanan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI)

Pelayanan mengupayakan untuk memberikan harapan maupun kebutuhan pelanggan, hal ini memastikan bahwa apa yang diinginkan oleh pelanggan dapat terpenuhi dengan baik, dengan pelayanan yang berkualitas bukan hanya kuantitas memberikan layanan yang efisien, efektif, dan ramah. Adanya pelayanan yang baik menjadi kunci membangun reputasi yang positif serta memastikan keberhasilan suatu organisasi atau perkantoran. Hal ini sesuai dengan pendapat Daryanto bahwa pelayanan merupakan usaha memberikan atau memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan baik pelanggan di dalam perkantoran maupun diluar perkantoran.⁷⁵ Sedangkan Rahmayanty menyampaikan pelayanan merupakan proses memberikan layanan dengan kualitas yang sangat bagus serta selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, dengan konsisten dan akurat.⁷⁶

Untuk dapat memberikan kepuasan maksimal dan mengelola operasional secara efektif, penting bagi setiap perkantoran, baik di sektor publik maupun swasta, untuk memahami bahwa pelayanan tidak bersifat tunggal. Sebaliknya, pelayanan hadir dalam berbagai bentuk dengan karakteristik yang berbeda-beda, disesuaikan dengan kebutuhan penerimanya dan tujuan penyediannya.

Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik tahun 2002, jenis pelayanan publik dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kategori. Pertama, pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang diberikan dalam bentuk kegiatan penelitian, dokumentasi, dan tata usaha lainnya, yang hasil akhirnya berupa dokumen seperti sertifikat, perizinan, dan surat keterangan tertulis. Contoh dari jenis pelayanan ini antara lain akta kelahiran dan Kartu Tanda Penduduk. Kedua, jenis pelayanan barang, yaitu pelayanan yang hasil akhirnya berupa produk fisik yang memiliki nilai tambah langsung bagi konsumen. Contohnya

⁷⁵ Fahmi Hasan and others, Buku Ajar Pelayanan Prima Di Era Digital (Widina Media Utama, 2024) <www.freepik.com>.

⁷⁶ Hasan and others, Buku Ajar Pelayanan Prima Di Era Digital.

adalah pelayanan listrik dan air bersih. Ketiga, pelayanan jasa, yakni pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk penyediaan sarana dan prasarana, yang menghasilkan produk berupa jasa yang bermanfaat, seperti pelayanan di bidang kesehatan, pendidikan, dan transportasi.⁷⁷

Terkait dengan penerapan jenis-jenis pelayanan tersebut, aplikasi *Respon Layanan Informasi Digital* (RELIGI) yang digunakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Batu menunjukkan implementasi nyata dari beberapa jenis pelayanan publik. Pertama, pelayanan jasa diwakili oleh aplikasi RELIGI melalui penyediaan layanan nonfisik berupa informasi dan solusi atas kebutuhan masyarakat. Salah satu fiturnya adalah “Salu Data” yang menyajikan seluruh informasi terkait data statistik Kementerian Agama Kota Batu. Kedua, pelayanan administratif juga hadir dalam aplikasi RELIGI, yang membantu masyarakat mengakses dokumen yang dibutuhkan, baik dalam bentuk soft file maupun hard file. Fitur-fitur pelayanan administratif tersebut mencakup layanan eksternal seperti perizinan, pendaftaran, dan pengesahan, serta layanan internal yang meliputi layanan umum, layanan keuangan, dan layanan kepegawaian.

Selain itu, dalam aplikasi RELIGI juga ditemukan adanya dua bentuk pelayanan, yaitu pelayanan internal dan pelayanan eksternal. Pelayanan internal dalam aplikasi RELIGI yaitu pelayanan yang digunakan oleh staff pegawai Kementerian Agama Kota Batu, hal ini sejalan dengan pendapat Stauus dalam Kasmad pelayanan internal sebagai layanan yang bekerja pada unit perkantoran tersebut ke unit-unit lain atau kepada pegawai di dalam unit lain di dalam sebuah perkantoran.⁷⁸ Sedangkan menurut Stack dalam Kasmad pelayanan internal dengan menambahkan bahwa proses atau individu pada sebuah operasi sebagai konsumen untuk keluaran dari proses internal atau individu lainnya.⁷⁹ Dalam konteks ini, aplikasi RELIGI menjadi sarana

⁷⁷ ‘Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia’.

⁷⁸ Kualitas Pelayanan and others, *Kualitas Pelayanan Internal Direktorat Jenderal Sumber Daya Dan Perangkat Pos Dan Informatika* (Kasmad Ariansyah).

⁷⁹ Pelayanan and others, *Kualitas Pelayanan Internal Direktorat Jenderal Sumber Daya Dan Perangkat Pos Dan Informatika* (Kasmad Ariansyah).

komunikasi dan pelayanan internal antarpegawai di lingkungan Kementerian Agama Kota Batu.

Pelayanan internal melalui Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Dalam konteks ini, pegawai tidak hanya berperan sebagai pelayan, tetapi juga sebagai konsumen dari sistem pelayanan itu sendiri. Penggunaan aplikasi RELIGI oleh Kementerian Agama Kota Batu untuk mendukung pelayanan internal mulai diterapkan sejak tahun 2024. Tujuan utama dari penerapan aplikasi ini adalah untuk mempermudah proses pelayanan baik kepada masyarakat umum maupun kepada pegawai internal secara efisien dan terintegrasi.

Salah satu bentuk pelayanan internal yang tersedia dalam aplikasi RELIGI adalah Pelayanan Umum. Pelayanan umum menjadi elemen kunci dalam keberhasilan suatu kegiatan berbasis jasa, termasuk dalam sektor pemerintahan. Pemerintah menyelenggarakan pelayanan umum untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan ini tidak dapat dipisahkan dari kepentingan umum yang menjadi dasar kemunculannya. Hal ini sejalan dengan pendapat Batinggi pelayanan umum itu sendiri bukanlah sasaran atau kegiatan, melainkan ia merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan.⁸⁰ Dalam proses tersebut, layanan berperan sebagai jalan yang mempercepat pencapaian tujuan tersebut. Oleh karena itu, pelayanan memiliki fungsi penting dalam sistem kerja pemerintahan. Dalam aplikasi RELIGI, pelayanan umum terwujud dalam berbagai fitur seperti pemesanan aula atau minihall, formulir kebutuhan operasional, Prosedur Baku Internal, *Standard Operating Procedure* (SOP), dan absensi kegiatan tanpa kertas (paperless). Fitur-fitur ini mempermudah pengelolaan sumber daya serta administrasi internal secara digital dan terpusat.

Implementasi aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di lingkungan Kementerian Agama Kota Batu merupakan manifestasi nyata dari modernisasi birokrasi yang berlandaskan pada prinsip-prinsip teoretis

⁸⁰ Drs H Achmad Batinggi, M P A H Badu Drs, and M Si Ahmad, *Pengertian Pelayanan Umum Dan Sistem Manajemen*.

pelayanan publik. Dalam konteks Pelayanan Keuangan, aplikasi ini secara efektif menerjemahkan pemikiran para ahli ke dalam praktik digital. Sejalan dengan definisi yang dikemukakan oleh Winkel, di mana pelayanan merupakan proses pemberian layanan untuk memahami informasi⁸¹, serta pandangan Bambang yang mendefinisikan keuangan sebagai aktivitas perolehan dan penggunaan dana secara optimal, RELIGI mengintegrasikan kedua konsep ini. Fitur-fitur seperti permohonan slip gaji dan bukti potong pajak 1721 secara langsung memenuhi aspek pelayanan informatif menurut Winkel, karena memberikan akses yang mudah dan cepat bagi pegawai terhadap informasi keuangan pribadi mereka. Di sisi lain, fitur kontrol terhadap dokumen perencanaan seperti Rencana Kerja Tahunan (RKT) dan Rencana Penarikan Dana (RPD) merealisasikan prinsip efisiensi dan optimalisasi penggunaan dana yang ditekankan oleh Bambang, memungkinkan manajemen untuk memantau dan mengelola alokasi sumber daya secara terpusat dan transparan. Dengan demikian, RELIGI tidak hanya menyajikan data, tetapi juga menjadi alat strategis untuk pengelolaan keuangan internal yang efektif.

Terakhir, Pelayanan Kepegawaian juga menjadi bagian dari pelayanan internal dalam aplikasi RELIGI. aplikasi RELIGI juga menunjukkan koneksi yang kuat dengan kerangka teoretis yang ada. Mengacu kembali pada Winkel, pelayanan kepegawaian dalam RELIGI bertujuan mempermudah pegawai menerima dan memahami informasi terkait status dan kewajiban mereka. Hal ini kemudian diperkuat oleh definisi dari Hanhan, yang memandang kepegawaian sebagai totalitas aktivitas untuk mengatur fungsi dan kedudukan pegawai. Dari sintesis kedua pandangan ini, pelayanan kepegawaian dapat dimaknai sebagai kegiatan penyediaan informasi dan pemenuhan kebutuhan administratif untuk menunjang fungsi pegawai. Aplikasi RELIGI mewujudkan hal ini melalui fitur-fitur praktis seperti *Logbook* magang untuk pemantauan kinerja, pengumpulan QR Code Kartu Pegawai (Karpeg) untuk digitalisasi data induk, ajuan Kenaikan Pangkat Jabatan Fungsional Tertentu (KP JFT) yang menyederhanakan proses birokrasi, hingga sistem presensi pegawai dan

⁸¹ Richma Hidayati, 'Layanan Informasi Karir Membantu Peserta Didik Dalam Meningkatkan Pemahaman Karir', Jurnal Konseling GUSJIGANG, 1.1 (2015).

laporan alibi yang meningkatkan akurasi serta disiplin. Secara keseluruhan, integrasi layanan keuangan dan kepegawaian dalam satu platform digital ini menunjukkan bahwa Kementerian Agama Kota Batu tidak hanya mengadopsi teknologi, tetapi juga secara sadar mengaplikasikan teori-teori fundamental mengenai pelayanan dan manajemen untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih efisien, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan internalnya.

Dari fitur-fitur yang berada di aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) ini dirancang untuk mempermudah pengelolaan sumber daya dan kepegawaian internal secara digital dan terpusat di aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) Kementerian Agama Kota Batu. Bukan hanya layanan internal melainkan juga terdapat layanan eksternal yang berada di Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI). Pelayanan eksternal menurut Hasan merupakan pelayanan perkantoran yang diberikan kepada masyarakat sekitar bahkan diluar sekitar kantor.⁸²

Pelayanan eksternal dalam aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) yang dikembangkan oleh Kementerian Agama Kota Batu mencakup berbagai aspek penting yang mendukung kebutuhan masyarakat dalam bidang keagamaan dan administrasi. Salah satu pelayanan utama yang tersedia adalah perizinan, yang merupakan aspek krusial dalam penyelenggaraan lembaga pendidikan dan keagamaan. Legalitas suatu lembaga sangat bergantung pada izin operasional dari Kementerian Agama. Dengan izin tersebut, lembaga memiliki kedudukan hukum yang sah dan diakui negara serta dapat menyelenggarakan kegiatan secara resmi. Perizinan ini menunjukkan bahwa lembaga telah memenuhi standar administratif, teknis, dan substantif sesuai ketentuan yang berlaku. Selain itu, lembaga berpeluang memperoleh bantuan pemerintah dan menjalin kerja sama dengan berbagai pihak. Dalam aplikasi RELIGI, fitur perizinan mencakup layanan seperti Izin Operasional Madrasah, Madrasah Diniyah (Madin), Lembaga Pendidikan Al-Qur'an (LPQ), Pondok Pesantren (Pontren), Lembaga Keagamaan Buddha, serta Izin Magang dan

⁸² Sabitah Hasan Muridha, 'Analisis Strategi Dan Efisiensi Pelayanan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Pada RSUD H. Sahudin Kutacane', *Journal of Business Finance and Economic (JBFE)*, 4 (2023), pp. 1–14.

Penelitian. Seluruh fitur ini dirancang untuk mempermudah pengelolaan perizinan secara digital dan terpusat.

Pelayanan publik di lingkungan Kementerian Agama (Kemenag) Kota Batu telah mengalami transformasi digital yang signifikan melalui aplikasi RELIGI, yang secara terstruktur memadukan tiga fungsi utama pendaftaran, pengesahan, dan pencatatan. Pendekatan ini selaras dengan kerangka teoretis yang dikemukakan oleh para ahli di bidang administrasi publik dan hukum. Pertama, pelayanan pendaftaran, yang menjadi gerbang awal interaksi masyarakat dengan Kemenag, diimplementasikan sebagai wujud pemberian informasi dan fasilitasi, sejalan dengan konsep layanan menurut Winkel, yang menekankan penyampaian informasi untuk pemahaman.⁸³ Lebih lanjut, proses ini mencerminkan definisi pendaftaran dari Wirjono Prodjodikoro sebagai rangkaian kegiatan pengumpulan dan pengolahan data oleh pemerintah.⁸⁴ Dalam aplikasi RELIGI, hal ini diterjemahkan menjadi fitur-fitur konkret seperti Pendaftaran Haji, Sertifikasi Halal, Pendaftaran Nikah, hingga registrasi untuk Masjid, Musholla, dan Majelis Taklim, yang semuanya bertujuan untuk menyajikan layanan administratif secara efisien dan terdigitalisasi.

Selanjutnya, setelah tahap pendaftaran, fungsi krusial kedua adalah pelayanan pengesahan. Mengacu pada pandangan Sjachran Basah, pengesahan merupakan tindakan hukum oleh pejabat berwenang untuk memberikan kekuatan hukum pada sebuah dokumen.⁸⁵ Fungsi ini sangat vital untuk menjamin legalitas dan keabsahan dokumen masyarakat. Aplikasi RELIGI mengakomodasi kebutuhan ini dengan menyediakan layanan digital untuk legalisir ijazah, dokumen Aparatur Sipil Negara (ASN), dan buku nikah. Dengan demikian, proses birokrasi yang sebelumnya mungkin memakan waktu dan tenaga kini disederhanakan, memungkinkan masyarakat mendapatkan validasi hukum secara lebih cepat dan mudah, yang merupakan esensi dari pelayanan publik modern.

⁸³ Richma Hidayati, 'Layanan Informasi Karir Membantu Peserta Didik Dalam Meningkatkan Pemahaman Karir', *Jurnal Konseling GUSJIGANG*, 1.1 (2015).

⁸⁴ D R Dety Mulyanti and M Pd, 'Manajemen Keuangan Perusahaan|', *Ilmiah Akutansi*, 8 (2017), pp. 62–71.

⁸⁵ R M Panggabean, 'Keabsahan Perjanjian Dengan Klausul Baku', *Hukum*, 4 (2010), pp. 651–57.

Pilar terakhir dari sistem layanan ini adalah pelayanan pencatatan, yang berfungsi sebagai sistem dokumentasi dan arsip digital. Sesuai dengan definisi dari Saronto dan Sedianingsih, pencatatan menjadi proses merumuskan informasi secara tertulis untuk disimpan dan digunakan kembali.⁸⁶ Dalam konteks Kementerian Agama Kota Batu, pencatatan menjadi instrumen penting untuk mendokumentasikan peristiwa-peristiwa fundamental dalam kehidupan umat, seperti pernikahan dan rujuk, serta untuk menjaga akurasi data melalui fitur Perubahan Biodata Nikah dan Haji. Dengan mengintegrasikan fungsi pencatatan ke dalam aplikasi RELIGI, Kemenag Kota Batu tidak hanya mempermudah proses administratif saat ini, tetapi juga membangun sebuah basis data yang terintegrasi, akurat, dan dapat diakses secara efisien, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas, akuntabilitas, dan kepastian hukum dalam pelayanan keagamaan bagi masyarakat.

Pelayanan eksternal dalam aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) yang dikembangkan oleh Kementerian Agama Kota Batu merupakan sebuah sistem layanan publik yang dirancang secara komprehensif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh, melampaui sekadar fungsi administratif tradisional seperti perizinan atau pendaftaran. Inti dari pelayanan eksternal ini adalah penyediaan informasi yang strategis dan relevan, yang sejalan dengan pandangan teoretis mengenai layanan dan informasi. Menurut Winkel, esensi dari sebuah layanan adalah pemberian informasi yang memungkinkan seseorang untuk memahami suatu hal secara jelas.⁸⁷ Definisi ini diperkuat oleh Gordon B. Davis, yang mendefinisikan informasi sebagai data yang telah diolah sedemikian rupa sehingga memiliki nilai guna dan manfaat dalam proses pengambilan keputusan.⁸⁸ Dengan demikian, pelayanan informasi dalam aplikasi RELIGI tidak hanya menyajikan data mentah, tetapi mengubahnya menjadi pengetahuan yang dapat ditindaklanjuti oleh masyarakat. Implementasi konkret dari filosofi ini terlihat

⁸⁶ Lina Parlina And Others, *Penanganan Pencatatan Surat Pada Lembar Disposisi Pada Bagian Biro Umum Sekretariat Provinsi Jawa Barat*, *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 2020, VI.

⁸⁷ Richma Hidayati, 'Layanan Informasi Karir Membantu Peserta Didik Dalam Meningkatkan Pemahaman Karir', *Jurnal Konseling GUSJIGANG*, 1.1 (2015).

⁸⁸ Hanhan Hanafiah And Others, *Pembangunan Sistem Informasi Kepegawaian Berbasis Web Di Kantor Desa Manggungharja*, *Jurnal Sistem Informasi, J-SIKA*, 2019, 01.

jelas pada fitur-fitur yang tersedia, seperti permohonan data, informasi estimasi keberangkatan haji, informasi pelunasan haji, dan informasi pembatalan haji. Setiap fitur dirancang untuk menjawab kebutuhan spesifik: estimasi keberangkatan membantu calon jamaah dalam perencanaan finansial dan spiritual jangka panjang, informasi pelunasan memberikan kepastian status, dan informasi pembatalan menyediakan panduan yang jelas dalam situasi tak terduga. Secara keseluruhan, fitur-fitur ini mentransformasi interaksi antara masyarakat dan Kementerian Agama, menciptakan sebuah ekosistem layanan digital yang efisien dengan menyediakan akses terhadap informasi yang tidak hanya cepat dan akurat, tetapi juga sangat relevan bagi pengambilan keputusan penting dalam kehidupan beragama masyarakat.

Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) dari Kementerian Agama Kota Batu dirancang sebagai platform terpadu untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan keagamaan secara efisien. Salah satu fitur utamanya adalah pelayanan rekomendasi, yang berfungsi sebagai fasilitas dukungan administratif digital. Rekomendasi ini merupakan surat keterangan resmi yang dikeluarkan oleh pejabat berwenang sebagai prasyarat untuk mengurus berbagai izin atau kepentingan lainnya. Melalui RELIGI, masyarakat dapat mengajukan permohonan untuk beragam jenis rekomendasi, seperti rekomendasi untuk pendirian rumah ibadah, pengurusan izin tinggal terbatas bagi warga negara asing, permohonan visa tinggal terbatas dan tetap, proses naturalisasi, hingga rekomendasi untuk penggunaan tenaga kerja asing dan pengurusan dana kompensasi terkait. Selain itu, platform ini juga melayani permintaan rekomendasi bagi pelajar yang akan melanjutkan studi ke luar negeri. Dengan digitalisasi layanan ini, proses yang sebelumnya memerlukan kehadiran fisik di kantor kini dapat diselesaikan secara daring, memangkas waktu dan biaya bagi pemohon.

Selanjutnya, aplikasi RELIGI juga menyediakan kategori **pelayanan lain** yang mencakup berbagai layanan administratif khusus yang tidak termasuk dalam kategori utama namun memiliki tingkat kepentingan tinggi bagi masyarakat. Fitur ini menunjukkan komitmen RELIGI untuk menjadi solusi komprehensif. Layanan yang termasuk di dalamnya antara lain adalah

permohonan duplikat buku nikah bagi pasangan yang kehilangan atau mengalami kerusakan pada dokumen aslinya, fasilitasi proses ikrar masuk Islam bagi muallaf, serta penerbitan surat keterangan pengganti ijazah bagi lulusan lembaga pendidikan di bawah naungan Kementerian Agama yang kehilangan ijazah aslinya. Tidak hanya itu, layanan ini juga terintegrasi dengan SIMPATIKA (Sistem Informasi Manajemen Pendidik dan Tenaga Kependidikan) untuk berbagai keperluan administrasi guru dan tenaga kependidikan. Urusan terkait haji seperti mutasi keberangkatan jemaah, pembatalan, hingga pelimpahan porsi haji karena wafat atau sakit permanen juga dapat diurus melalui fitur ini. Bahkan, layanan teknis seperti pengukuran arah kiblat yang akurat juga tersedia, menjadikan RELIGI sebagai platform yang responsif dan lengkap untuk berbagai kebutuhan umat.

Fitur krusial lainnya dalam aplikasi RELIGI adalah layanan persetujuan, yang secara hukum diartikan sebagai pernyataan kehendak antara dua pihak yang menimbulkan akibat hukum. Dalam konteks RELIGI, fitur ini secara spesifik dimanfaatkan untuk memproses berbagai permohonan yang berkaitan dengan administrasi pendidik dan tenaga kependidikan (PTK) yang terdaftar dalam sistem SIMPATIKA. Proses persetujuan ini mencakup beberapa alur kerja penting, seperti verifikasi dan persetujuan untuk pendaftaran PTK baru, proses mutasi PTK antar lembaga pendidikan, serta persetujuan atas ajukan perubahan data atau biodata PTK. Dengan memindahkan proses ini ke platform digital, alur persetujuan yang sebelumnya mungkin memakan waktu dan melalui berbagai jenjang birokrasi kini menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien. Integrasi dengan SIMPATIKA memastikan bahwa setiap tahapan, mulai dari pengajuan hingga pemberian persetujuan, dapat dilacak dan diselesaikan secara digital, memberikan kemudahan signifikan bagi para tenaga pendidik dan kependidikan di lingkungan Kementerian Agama Kota Batu.

Terakhir, aplikasi RELIGI juga menyediakan layanan konsultasi, pelayanan ini mencakup permohonan audiensi dan konsultasi syariah. Tujuan dari fitur ini adalah memberikan ruang dialog antara masyarakat dan pihak Kementerian Agama dalam rangka mendapatkan arahan atau solusi atas

permasalahan keagamaan atau administratif yang dihadapi, hal ini sejalan dengan pendapat Prayitno dalam Boy konsultasi merupakan pemberian nasehat kepada masyarakat dengan jumlah imbalan tertentu.⁸⁹

Dari sini dapat di simpulkan bahwa Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) yang dikembangkan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Batu merupakan sebuah inovasi digital yang dirancang untuk memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pelayanan publik. Berdasarkan pemanfaatannya saat ini, aplikasi RELIGI memberikan dua jenis pelayanan utama, yaitu pelayanan internal dan pelayanan eksternal. Kedua jenis pelayanan ini menysasar pada dua sisi pengguna, yakni pegawai internal kementerian dan masyarakat umum yang membutuhkan akses informasi maupun layanan administrasi. Dalam konteks pelayanan internal, aplikasi ini digunakan sebagai sarana komunikasi dan koordinasi antar pegawai serta mendukung efektivitas kerja birokrasi. Sedangkan dalam pelayanan eksternal, aplikasi ini menjadi jembatan digital antara lembaga dan masyarakat dalam memperoleh informasi serta mengakses layanan administratif secara cepat dan praktis.

Salah satu fitur unggulan dalam aplikasi RELIGI adalah layanan berbentuk jasa yang dinamakan “Salu Data”. Layanan ini berfungsi sebagai pusat informasi yang membantu masyarakat dalam mencari data atau informasi yang berkaitan dengan tugas, fungsi, dan layanan yang disediakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Keberadaan fitur “Salu Data” ini menjadi solusi efektif bagi masyarakat yang memerlukan informasi spesifik, seperti jadwal kegiatan keagamaan, prosedur pernikahan, pendidikan madrasah, haji dan umrah, serta layanan keagamaan lainnya. Dengan adanya fitur ini, masyarakat tidak lagi perlu datang langsung ke kantor untuk menanyakan informasi yang dibutuhkan, sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga, serta meningkatkan kepuasan layanan publik.

Di samping itu, aplikasi RELIGI juga menyediakan layanan berbentuk administratif yang sangat membantu dalam proses permohonan dan

⁸⁹ Sandi Boy, ‘Analisis Pengaruh Pelayanan, Konsultasi, Dan Account Representative Terhadap Wajib Pajak’, *UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH* (Jakarta, 2010).

penyelesaian berbagai kebutuhan administrasi. Layanan administratif ini mencakup dua cakupan, yakni layanan internal dan layanan eksternal. Pada layanan internal, pegawai dapat mengakses kebutuhan administrasi kantor seperti pengajuan cuti, pengelolaan surat-menyurat, dan laporan kinerja. Sementara pada layanan eksternal, masyarakat dapat melakukan permohonan dokumen keagamaan, konsultasi layanan, serta pengajuan informasi tertentu yang biasanya memerlukan proses birokrasi yang panjang. Dengan digitalisasi layanan ini, proses yang sebelumnya memakan waktu sehari-hari kini bisa dilakukan dalam hitungan menit atau jam.

Secara keseluruhan, fitur-fitur pelayanan yang tersedia dalam aplikasi RELIGI memberikan dampak positif terhadap upaya peningkatan kualitas layanan publik di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Aplikasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam proses birokrasi. Dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang tepat sasaran, masyarakat kini dapat dengan mudah memenuhi berbagai kebutuhan administratif dan memperoleh informasi yang akurat secara real-time. Diharapkan, keberadaan aplikasi RELIGI ini menjadi contoh nyata digitalisasi layanan publik yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di era transformasi digital saat ini.

B. Strategi Optimalisasi Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI)

Menurut Siringoringo dalam Agung Optimalisasi adalah proses mencari solusi yang terbaik sesuai dengan tujuan dan belum tentu dengan manfaat yang paling luas dapat diperoleh apabila target pemaksimalan adalah mengoptimalkan kemanfaatan, atau tidak selalu biaya yang paling kecil yang bisa ditekan jika tujuan optimalisasi aplikasi adalah meminimumkan biaya.⁹⁰

Optimalisasi bukan sekadar tentang otomatisasi proses, melainkan sebuah upaya sistematis untuk mencapai hasil terbaik atau paling menguntungkan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara efisien dalam kondisi

⁹⁰ Agung Nurrahman, Sabaruddin Sabaruddin, and Rofingatun Nur Laila Salma, 'Optimalisasi Aplikasi Ppid Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kebumen', *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 2022, pp. 112–30, doi:10.33701/jpkPp.v4i2.2878.

pembatas tertentu. Dalam konteks menekan volume kedatangan masyarakat secara fisik, Aplikasi RELIGI harus diposisikan sebagai instrumen utama yang mampu menggeser preferensi masyarakat dari pelayanan konvensional (tatap muka) menjadi pelayanan mandiri berbasis digital (e-services). Optimalisasi ini menuntut adanya keselarasan antara fungsionalitas sistem, kesiapan aparatur, dan kemudahan akses bagi masyarakat selaku pengguna akhir. Dalam konteks Aplikasi RELIGI, kondisi eksisting pada tahun 2024 menunjukkan bahwa pemanfaatan jalur online baru mencapai sekitar 23% dari total interaksi pelayanan (62 dari 268 total pemohon). Soringoringo menekankan bahwa optimalisasi tidak akan tercapai tanpa adanya penyelarasan antara instrumen yang digunakan dengan tujuan organisasi. Oleh karena itu, volume 206 kedatangan fisik mengindikasikan bahwa aplikasi ini belum mencapai titik optimalnya dalam menekan kerumunan di kantor, sehingga diperlukan strategi intervensi yang terstruktur.

Strategi memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah organisasi atau perkantoran, secara umum strategi merupakan rencana yang dirancang oleh organisasi atau perkantoran untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Chandler menyampaikan strategi merupakan penentu arah dan sasaran jangka panjang sebuah perusahaan, hal ini bukan pernyataan aja melainkan juga harus diiringi dengan tindakan-tindakan nyata dari sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan.⁹¹

Sedangkan menurut Rothaermel strategi merupakan kumpulan dari tindakan yang telah diarahkan oleh perusahaan dengan tujuan mendapatkan dan mempertahankan kinerja.⁹² Dalam konteks penelitian ini, strategi aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) merupakan rencana dalam tindakan pelayanan yang sistematis untuk memastikan bahwa sistem aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) dapat diimplementasikan, digunakan, dan mencapai tujuannya secara efektif.

Dari hasil penelitian, peneliti menemukan strategi Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di Kantor Kementerian Agama Kota Batu, bahwa

⁹¹ Cand Aditya Wardhana and M Si, *Strategi Dan Kebijakan Bisnis Di Era Digital* (Eureka Media Aksara, 2021).

⁹² Wardhana and Si, *Strategi Dan Kebijakan Bisnis Di Era Digital*.

salah satu strategi utama yang tengah dikerjakan oleh tim Pranata Komputer adalah pemanfaatan media sosial. Sosialisasi produk melalui media sosial dipilih sebagai sarana interaksi dengan masyarakat untuk memperkenalkan produk agar dapat digunakan secara luas. Di era digital seperti saat ini, media sosial menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi masyarakat untuk mengikuti perkembangan teknologi, khususnya dalam hal pelayanan publik. Melalui media sosial, diharapkan proses sosialisasi layanan menjadi lebih efektif dan efisien. Proses sosialisasi dari media sosial di aplikasi RELIGI terdapat interaksi dua arah antara admin media sosial dan masyarakat yang melihatnya.

Hal ini sejalan dengan Mathes, efektivitas media sosial dalam mendukung strategi pelayanan digital dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama adalah interaksi dan keterlibatan, yaitu adanya komunikasi dua arah antara tayangan dan audiens yang diukur dari jumlah suka, komentar, tayangan, dan berbagi. Keterlibatan ini menunjukkan bahwa konten mampu menarik perhatian serta mendorong partisipasi aktif dari pengguna. Kedua, jangkauan dan dampak, di mana semakin luas jangkauan audiens yang melihat dan tertarik pada konten akan memperkuat efektivitas penyampaian informasi. Ketiga adalah pengenalan produk (*brand awareness*), di mana konten yang menarik dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap produk, sehingga mereka mengenal dan berminat untuk menggunakannya.⁹³

Selanjutnya, pengaruh perilaku menjadi indikator lain dari efektivitas media sosial, yaitu ketika konten mampu mendorong audiens untuk melakukan tindakan tertentu. Misalnya, konten tutorial yang mendorong pengguna untuk menerapkan langkah-langkah tertentu menunjukkan pengaruh nyata terhadap perilaku pengguna. Kelima adalah umpan balik (*feedback*), yaitu respon dari audiens terhadap konten yang diunggah. Umpan balik ini mencerminkan seberapa jauh informasi diterima dan dipahami oleh masyarakat. Terakhir adalah pengukuran kinerja, yang dilakukan melalui metrik dan alat analitik

⁹³ Erni Pariasih, Efektivitas Instagram Sebagai Media Sosialisasi Digital Kementerian Pertanian, *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 2023, iii.

yang tersedia di platform media sosial. Alat ini membantu tim untuk menilai efektivitas konten secara lebih akurat dan objektif.

Dari sosial media telah memiliki bukti bahwa berdampak besar pada berbagai hasil, termasuk minat menggunakan aplikasi Respon Layanan Informasi (RELIGI), dan sikap untuk mempelajari penggunaan aplikasi. Maka dari itu sangat penting untuk membuat rencana strategi memperkenalkan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) melalui media sosial agar mendapatkan hasil yang diinginkan. Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) memanfaatkan media sosial berupa *Instagram* dan *Youtube* dengan memposting konten yang luar biasa untuk memperkenalkan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI).

1. Strategi Sarana dan Prasarana

Peneliti menemukan bahwa Kantor Kementerian Agama Kota Batu memanfaatkan sarana yaitu mobil sebagai sarana sosialisasi yang dipergunakan untuk mensosialisasikan dengan cara menggunakan pengeras suara, stiker, dan alat bantu yang lainnya. Mobil menjadi sarana dalam perkantoran yang tentunya memiliki manfaat sangat besar untuk operasional perkantoran. Fasilitas mobil yang digunakan merupakan mobil milik Kantor Kementerian Agama Kota Batu, dengan menggunakan mobil ini warga akan mendapatkan informasi serta keperluan lainnya, terutama dalam mengakses serta menggunakan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI). Penggunaan mobil sosialisasi menjadi sebuah upaya untuk memperkenalkan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) kepada masyarakat. Berikut poin-poin dari mobil sosialisasi Kantor Kementerian Agama Kota Batu:

a. Pesan

Informasi terkait sosialisasi aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI), yang disampaikan adalah Kantor Kementerian Agama Kota Batu yang mana memperkenalkan bahwa telah memiliki aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) yang dapat di download secara gratis melalui *Play Store*. Bukan hanya memperkenalkan melainkan juga

menjelaskan manfaat dan tujuan adanya aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI).

b. Penerima

Seluruh warga masyarakat Kota Batu yang melihat mobil sosialisasi di suatu kegiatan yang diadakan oleh Kementerian Agama Kota Batu.

Dari hasil temuan penelitian tersebut tidak jauh berbeda dengan temuan dari jurnal (Herlina, Produktivitas Kantor, Yang Efektif, and Dan Efisien, "sarana prasarana kantor sebagai penunjang '*office infrastructure as supporting effective and efficient productivity office*').⁹⁴ Dari jurnal tersebut menghasilkan sarana prasarana menggunakan mobil sebagai sarana sosialisasi kepada masyarakat dengan tujuan memberikan pesan informasi kepada masyarakat dan tujuan sosialisasi masyarakat dapat menerima informasi yang telah diberikan.

Sarana dan prasarana tidak jauh berbeda, karena keduanya saling berkaitan serta tidak dapat dipisahkan, namun terdapat perbedaan antara sarana dengan prasarana, perbedaannya sarana lebih ditujukan kepada benda-benda seperti mesin kantor, perabotan kantor dan lain-lain. Sedangkan prasarana lebih di tujukan untuk benda-benda yang tidak bergerak seperti gedung, tanah, dan ruangan.

2. Strategi Komunikasi

Dari hasil penelitian, peneliti menumakan penerapan strategi komunikasi ini, kita dapat melihat proses yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Batu dalam pengelolaan aplikasi Respon Layanan Informasi (RELIGI). Strategi komunikasi mereka diwujudkan melalui langkah-langkah yang terstruktur dan deliberatif. **Langkah pertama** adalah menyelenggarakan rapat kerja untuk perancangan desain aplikasi. Momen ini merupakan manifestasi dari fungsi informasi dan kontrol, di mana berbagai elemen yang terpisah digabungkan menjadi satu kesatuan yang utuh dan fungsional. Proses perancangan ini menjadi wadah untuk bertukar gagasan dan data, sekaligus mengarahkan tujuan bersama.

⁹⁴ Produktivitas Kantor, Yang Efektif, and Dan Efisien, "sarana prasarana kantor sebagai penunjang '*office infrastructure as supporting effective and efficient productivity office*'.

Komunikasi menjadi sebuah hal yang sangat vital dalam sebuah kehidupan, setiap manusia dalam hal ini tidak bisa lepas dari komunikasi dengan manusia lainnya. Setiap manusia membutuhkan komunikasi untuk berinteraksi, bertukar informasi, membangun hubungan dengan orang lain dan lain-lain. Komunikasi menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari serta sangat penting dalam pekerjaan, dalam hubungan pribadi, dan lingkungan sekitar.⁹⁵ Ardilla dalam Karina Menyampaikan komunikasi merupakan proses menyampaikan informasi dari satu pihak kepada pihak yang lain untuk mendapatkan informasi baru.⁹⁶ Sedangkan komunikasi menurut Johnson komunikasi merupakan sebuah tingkah laku seseorang berupa kata-kata maupun perbuatan (ekspresi) yang ditanggapi oleh orang lain.⁹⁷ Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat ditarik Kesimpulan bahwa komunikasi merupakan Dari beberapa Dalam perkantoran maupun organisasi, komunikasi menjadi sarana mengirim dan menerima sebuah pesan yang diharapkan dapat bekerja secara efektif apabila pesan yang disampaikan mudah dimengerti.

Komunikasi yang terjalin di dalam perkantoran biasanya berupa proses penyampaian informasi terkait perencanaan, intruksi, saran, kritikan, dan yang lainnya, hal ini dilakukan oleh pihak satu terhadap pihak kedua untuk saling bertukar informasi. Komunikasi dalam perkantoran menjadi hal yang sangat vital dikarenakan akan meningkatkan kinerja kantor selain itu dapat membentuk kesatuan sistem dari berbagai bidang untuk menjadikan pola hubungan kerja yang baik.

Komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan sosial, terutama di lingkungan perkantoran. Menurut Scott dan Mitchell dalam Karina, komunikasi memiliki empat fungsi utama. Pertama, fungsi informasi, yaitu komunikasi berperan dalam menyampaikan fakta, data, dan

⁹⁵ Nur Rulifatur Rohmah, M Munir, and M Mahrus, 'Komunikasi Perkantoran', 9.2 (2023) .

⁹⁶ Yundra Karina and Ade Rustiana, Economic Education Analysis Journal Penerapan Etika Komunikasi Dalam Mempersiapkan Profesionalisme Di Dunia Kerja Info Artikel, 2019 <<http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj>>.

⁹⁷ Yundra Karina and Ade Rustiana, Economic Education Analysis Journal Penerapan Etika Komunikasi Dalam Mempersiapkan Profesionalisme Di Dunia Kerja Info Artikel, 2019 <<http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj>>.

pesan dengan tujuan memberikan pemahaman kepada penerima informasi. Contohnya adalah saat menyampaikan berita. Kedua, fungsi emosional, di mana komunikasi tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga berbagi perasaan, sikap, dan emosi, seperti ungkapan kegembiraan, kesedihan, kemarahan, bahkan kasih sayang. Contohnya adalah menyampaikan empati atau mengungkapkan kekecewaan. Ketiga, fungsi kontrol, yang biasanya terlihat dalam komunikasi formal di lingkungan kantor, di mana atasan dapat mengontrol kinerja karyawan melalui percakapan yang membahas tugas-tugas pekerjaan. Komunikasi dalam hal ini berfungsi mengatur dan mengendalikan perilaku individu maupun kelompok. Terakhir, fungsi motivasi, yaitu komunikasi yang memberikan dorongan, biasanya dari pimpinan kepada karyawan, misalnya dalam bentuk umpan balik positif terkait kinerja yang baik.

Dari beberapa fungsi diatas komunikasi dapat memperlancar pengambilan keputusan yang dilakukan oleh atasan, dengan mendapatkan data informasi, dan memberikan informasi. Kaitannya dengan strategi komunikasi Kementerian Agama Kota Batu dalam pengelolaan aplikasi Respon Layanan Informasi (RELIGI),

Dari pembahasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa angka pemohon *online* sebanyak 62 orang pada tahun 2024 merupakan modal awal yang potensial sekaligus alarm bagi Kemenag Kota Batu untuk segera berbenah. Teori optimalisasi Soringoringo mengingatkan bahwa proses ini adalah upaya berkelanjutan untuk mencapai hasil terbaik di tengah keterbatasan yang ada. Dengan mengombinasikan strategi sosialisasi yang masif, perbaikan performa teknis aplikasi, pemberian insentif kemudahan bagi pengguna *online*, serta peningkatan integritas SDM, Aplikasi RELIGI diproyeksikan mampu membalikkan angka statistik pada tahun-tahun berikutnya. Melalui langkah-langkah optimalisasi tersebut, volume kedatangan masyarakat secara fisik dapat ditekan secara signifikan menuju tata kelola pemerintahan digital yang efektif dan efisien.

C. Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan optimalisasi aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI)

1. Open Source (Source Code)

Dari hasil penelitian, peneliti menemukan Tim Pranata Komputer Kementerian Agama Kota Batu melalui aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) ingin memberikan sebuah pelayanan yang baik, tentunya dalam pelayanan yang baik harus juga baik dalam tahap pengelolaan hal ini dibuktikan dengan adanya *source code* yang telah dimiliki oleh tim Pranata Komputer Kementerian Agama Kota Batu. *Open source* berasal dari dua kata “*open*” dan “*source*”, berdasar dari bahasa Inggris memiliki arti sumber yang terbuka, sumber dalam hal ini adalah kode program.⁹⁸ Kementerian Agama Kota Batu pada aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) dalam proses memiliki *source code* melewati beberapa proses mulai dari analisis, desain, pengodean (*coding*), uji coba, dan pemeliharaan. Hal ini sejalan dengan Rusmanto Open Source merupakan program yang pembuatannya dengan cara memberi izin kepada pengguna untuk menjalankan program sesuai dengan kebutuhannya, memodifikasi, serta mempelajari program tanpa membayar royalti kepada pengembang sebelumnya. Dalam teknologi informasi (IT) program atau sumber disebut sebagai *source code*.⁹⁹

Dalam aplikasi Respon Layanan Informasi Digital RELIGI Proses penyusunan *source code* menggunakan model air terjun, model ini menjadi model perangkat lunak yang sering digunakan, Model ini sejalan dengan temuan yang berada di proses penyusunan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) yaitu dengan menganalisis, desain, *coding*, percobaan, dan pemeliharaan.

Proses penyusunan *source code* pada aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) menggunakan model air terjun (*waterfall model*), yang merupakan salah satu model pengembangan perangkat lunak yang paling umum digunakan. Model ini sesuai dengan tahapan-tahapan yang ditemukan dalam penyusunan aplikasi RELIGI, yaitu melalui proses analisis, desain, pengodean (*coding*), pengujian, dan pemeliharaan. Tahap

⁹⁸ Nur Aini Rakhmawati, Software Open Source, Software Gratis? .

⁹⁹ Nurul Fikri, Pengantar Open Source Dan Aplikasi, 2014.

pertama adalah analisis kebutuhan, di mana pelayanan perkantoran perlu memiliki kredibilitas yang baik terhadap masyarakat dan mengikuti perkembangan teknologi yang terus berubah. Dalam konteks ini, perangkat lunak berperan penting sebagai alat pengendali sistem pelayanan melalui aplikasi RELIGI.

Dengan adanya *source code*, tim Pranata Komputer dapat lebih mudah dalam melakukan pemrograman, modifikasi, pembaruan, serta peningkatan kualitas layanan sesuai kebutuhan masyarakat. Tahap selanjutnya adalah desain, di mana hasil dari analisis diterjemahkan ke dalam rancangan perangkat lunak sebelum masuk ke tahap pengodean. Pada tahap pengodean, desain tersebut diterjemahkan ke dalam bahasa pemrograman yang dapat dipahami oleh komputer.

Setelah itu, dilakukan pengujian terhadap aplikasi RELIGI yang melibatkan pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Batu untuk mengukur efektivitas aplikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terakhir, tahap pemeliharaan menjadi bagian penting untuk memastikan aplikasi terus berjalan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara berkelanjutan. Dari temuan peneliti hal ini memiliki kesamaan dengan penelitian Abdul Wahid Aceng dengan judul '*Analisis Metode Waterfall Untuk Pengembangan Sistem Informasi*' dari penelitian jurnal tersebut memiliki kesamaan yaitu dengan menggunakan cara *waterfall* dengan tahapan antara lain requirement, design, implementation, verification, dan maintenance dalam membuat *System Development Life Cycle (SDLC)*.¹⁰⁰ Dari keseluruhan proses tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kementerian Agama Kota Batu melalui aplikasi RELIGI telah melalui tahapan analisis, desain, pengodean, pengujian, dan pemeliharaan. Dengan memiliki *source code* sendiri, pengelolaan dan pengembangan aplikasi RELIGI menjadi lebih fleksibel dan terarah.

¹⁰⁰ Abdul Wahid Aceng, '*Analisis Metode Waterfall Untuk Pengembangan Sistem Informasi*', *Jurnal Ilmu-Ilmu Informatika Dan Manajemen STMIK*, 2020, pp. 1–6
<<https://www.researchgate.net/publication/346397070>>.

2. Play Store Developer

Dalam era digital, penggunaan aplikasi digital menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari. Penggunaan aplikasi mobile mulai sering muncul pada tahun 2007 ketika masyarakat beralih dari ponsel seluler ke sistem operasi android.¹⁰¹ Pada sistem android menyediakan platform play store yang isinya berbagai aplikasi yang dikembangkan oleh para pengembang yang diperbolehkan digunakan untuk siapa saja. Google Play Store pada zaman dulu bernama Android Market, android market merupakan toko aplikasi resmi yang dimiliki oleh google, android market ini hanya bisa digunakan sistem operasi android. Google play store merupakan pasar platform android yang penting untuk pendistribusian aplikasi mobile. Pada tahun 2011, total pengunduhan aplikasi android pada google play sudah mencapai 10 Milliar unduhan.¹⁰²

Google Playstore memiliki karakteristik yang berbeda dengan Apple App Store yaitu lebih terbuka terhadap developer aplikasi mobile sehingga memiliki varian yang lebih beragam dibanding dengan Apple App Store. Setiap aplikasi di dalam app store dapat dikelompokkan berdasarkan karakteristik yang sama dan dapat disebut sebagai kategori dan genre. Kategori lebih mengarah ke karakteristik aplikasi secara umum dan genre lebih mengarah ke karakteristik yang spesifik. Untuk setiap aplikasi berbayar dikelompokkan sebagai paid app dan untuk aplikasi gratis dikelompokkan sebagai free app. Indikator lain yang terdapat dalam *Google Play store* ialah rating, review, dan installs. *Google play store* memungkinkan pengguna untuk mengunduh dan menggunakan aplikasi-aplikasi pihak ketiga secara bebas. Pada *google play*, aplikasi-aplikasi android di bagi menjadi kategori-kategori yang unik. Aplikasi android ini

¹⁰¹ Atmaja Jalu Narendra Kisma and Chyntia Raras Ajeng Widiawati, 'Analisis Aplikasi Di Playstore Berdasarkan Rating Dan Type Menggunakan Naive Bayes Dan Logistik Regresi', 10.2 (2023), pp. 174–84 <<http://jurnal.mdp.ac.id>>.

¹⁰² Muhammad Wali and Lukman Ahmad, *Perancangan Aplikasi Source Code Library Sebagai Solusi Pembelajaran Pengembangan Perangkat Lunak*, *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 2017, 1 <<http://journal.lembagakita.org/index.php/jtik>>.

ada yang berbayar dan gratis. Dengan adanya kategori – kategori tersebut, pengguna bisa dengan mudah mencari aplikasi yang dibutuhkanya.¹⁰³

Kantor Kementerian Agama melalui tim Pranata Komputer telah memiliki akun *google play store developer* agar mudah mengembangkan dan mengelola aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di *google play store*. Tentunya dalam mendapatkan akun *google play store developer* aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) perlu mendaftar terlebih dahulu, sesuai dengan langkah-langkah yang telah ditentukan oleh google sebagai berikut:¹⁰⁴

1. Langkah 1: Mendaftar akun developer, dengan menggunakan akun google developer
2. Langkah 2: Selama proses pendaftaran, perlu meninjau dan menerima perjanjian distribusi developer
3. Langkah 3: Membayar biaya pendaftaran cuman sekali.
4. Langkah 4: Memilih jenis akun developer, google play memberikan penawaran dua jenis akun developer yaitu organisasi dan pribadi
5. Langkah 5: Memverifikasi informasi identitas developer, sebagai upaya dalam menjaga akun google play store developer tetap aman dan terpercaya perlu adanya verifikasi.

Langkah-langkah tersebut telah dilalui oleh tim Pranata Komputer Kementerian Agama Kota Batu dalam mendaftarkan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) ke *Google Play Store*. Dengan di daftarkannya aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) ke *Google Play Store* memberikan kemudahan masyarakat dalam mendapatkan dan mengakses informasi serta kebutuhan masyarakat melalui aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) ke *Google Play Store*.

¹⁰³ Adryan Dwiprawira Munaf and dan Herdianti Darwis, 'Buletin Sistem Informasi Dan Teknologi Islam Analisis Eksplorasi Data Aplikasi Android Pada Playstore INFORMASI ARTIKEL ABSTRAK', 4.4 (2023), pp. 360–69.

¹⁰⁴ 'https://support.google.com/googleplay/android-developer/answer/6112435?hl=id#zippy=%2Clangkah-Membayar-Biaya-Pendaftaran%2Clangkah-Memilih-Jenis-Akun-Developer%2Clangkah-Memverifikasi-Informasi-Identitas-Developer-Anda%2Ckhusus-Akun-Pribadi-Langkah-Memenuhi-Persyaratan-Pengujian-Dan-Persyaratan-Verifikasi-Perangkat%2Clangkah-Mendaftar-Untuk-Membuat-Akun-Developer-Konsol-Play%2Clangkah-Menyetujui-Perjanjian-Distribusi-Developer', Diakses, 16 May 2025.

3. Memiliki Server

. Dari penelitian in, peneliti menemukan bahwa aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) telah memiliki server sendiri dalam mengoprasikan kepada masyarakat, server sendiri memiliki peran penting dalam membangun sebuah aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI). Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) menggunakan 2 server yaitu:

Media Server, media server dalam aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) berguna untuk berbagi file gambar dan juga desain dari aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI). Cara kerjanya dengan mentransmisikan desain sehingga dapat dilihat dan dinikmati. Dalam aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) jmedia server yang digunakan adalah Canva dengan menggunakan media server canva dapat menyediakan tempat penyimpanan untuk konten seperti video, foto, dan music

Web Server, web server dalam dalam aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) berfungsi sebagai sebuah program komputer yang berjalan di dalam web browser yang memungkinkan pengguna di jaringan untuk menjalankan dan menggunakannya, tanpa harus menginstal salinan di komputer mereka sendiri. Di aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses menggunakan web server <https://batukota.kemenag.go.id>.

Server dalam bahasa Indonesia merupakan suatu sistem komputer yang memiliki wadah layanan khusus berupa pepanan data.¹⁰⁵ Menurut Oya server merupakan sebuah perangkat computer yang di dalamnya berisi program-program yang mampu menghasilkan informasi serta informasi tersebut dapat diberikan kepada konsumen yang mengaksesnya.¹⁰⁶ Server manjadi sesuatu yang sangat penting dalam menyediakan layanan akases agar lebih cepat untuk mengirim dan menerima data.

¹⁰⁵ Elfa Nuzila Halwa and Arum Marwati, 'Analisis Sistem Informasi Akademik Universitas Sunan Giri Surabaya Menggunakan Metode Pieces', Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi Dan Komunikasi, 5.2 (2021), pp. 1–15, doi:10.56873/jimik.v5i2.146.

¹⁰⁶ Oya Suryana, *Server Dan Web Server*, 2013
<<https://www.researchgate.net/publication/327338081>>.

Server dalam bentuk fisiknya, berbentuk jaringan computer dan memiliki ukuran yang sangat besar dengan beberapa komponen pendukung prosesor dan RAM yang berkapasitas besar. Sering kali kita menyebut sebagai super komputer. Nah, karena membutuhkan biaya besar dalam membuat sebuah server, maka server ini biasanya disewakan, dan harga sewa server ini beragam sesuai dengan spesifikasi dan layanan yang tersedia. Jadi dapat ditarik benang merah bahwa server merupakan sebuah sistem komputer yang menyediakan jenis layanan (*service*) tertentu dalam sebuah jaringan komputer. Server didukung dengan prosesor yang bersifat scalable dan RAM yang besar, juga dilengkapi dengan sistem operasi khusus, yang disebut sebagai sistem operasi jaringan (*network operating system*).

Dari temuan peneliti hanya terdapat dua server yang digunakan oleh aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) sedikit berbeda dengan jenis-jenis server menurut Halwa, menurut Halwa jenis server terdapat berbagai macam jenis server yang memiliki fungsi dan kegunaan masing-masing. Pertama, file server berfungsi untuk berbagi file dan folder dalam jaringan, menyediakan ruang penyimpanan untuk file atau folder tersebut. Selanjutnya, mail server memungkinkan komunikasi email, bekerja seperti tukang pos yang mengirimkan surat dari pengirim ke penerima. Kemudian, media server digunakan untuk berbagi file video atau audio melalui jaringan dengan metode streaming, sehingga konten dapat ditonton atau didengarkan secara langsung.¹⁰⁷

Game server memiliki peran penting dalam dunia permainan daring, karena memungkinkan pemain untuk bermain secara multiplayer melalui jaringan. Sementara itu, catalog server bertugas menjaga indeks atau daftar isi dari informasi yang tersebar di jaringan besar, seperti komputer, file di FTP, dan aplikasi web. Server ini juga dikenal sebagai server direktori. Lalu, ada virtual server yang memanfaatkan teknologi virtualisasi melalui perangkat lunak bernama hypervisor. Perangkat lunak ini menyimulasikan

¹⁰⁷ Elfa Nuzila Halwa and Arum Marwati, 'ANALISIS SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS SUNAN GIRI SURABAYA MENGGUNAKAN METODE PIECES', *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi Dan Komunikasi*, 5.2 (2021), pp. 1–15, doi:10.56873/jimik.v5i2.146.

perangkat keras fisik untuk menciptakan server virtual, yang memungkinkan penggunaan infrastruktur yang lebih efisien.

Berikutnya adalah database server, yang berperan dalam menyimpan dan membagikan basis data terorganisir melalui jaringan, biasanya dalam bentuk tabel-tabel yang terstruktur. Proxy server bertindak sebagai perantara antara klien dan server, menerima lalu lintas dari klien dan meneruskannya ke server tujuan. Terakhir, web server menjalankan program komputer dalam web browser, memungkinkan pengguna untuk mengakses dan menggunakan aplikasi tanpa harus menginstalnya di perangkat mereka. Meskipun disebut “web server”, jenis ini tidak selalu harus menjadi bagian dari World Wide Web.¹⁰⁸

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) telah memiliki server sendiri, dengan memiliki server sendiri menandakan mampu mengelola data dan informasi. Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) menggunakan media server dan web server dikarenakan untuk memudahkan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Bukan hanya sekedar faktor pendukung, melainkan juga ada faktor penghambat dalam pengoprasian aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI), faktor penghambat menjadi sebuah proses jalannya aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI), faktor penghambat yang terjadi ada 2 faktor yaitu:

4. Server down

Server merupakan sebuah sistem komputer yang menyediakan jenis layanan tertentu dalam sebuah jaringan komputer.¹⁰⁹ Server dalam bahasa

¹⁰⁸ Halwa and Marwati, ‘Analisis Sistem Informasi Akademik Universitas Sunan Giri Surabaya Menggunakan Metode Pieces’.

¹⁰⁹ Ruli Dimas Prakoso, ‘Implementasi Dan Perbandingan Performa Proxmox Dalam Virtualisasi Dengan Tiga Virtual Server (Studi Kasus : Jurusan Teknik Informatika UNESA) Implementasi Dan Perbandingan Performa Proxmox Dalam Virtualisasi Dengan Tiga Virtual Server (Studi Kasus : Information Technology of UNESA) Asmunin’, Jurnal Manajemen Informatika, 8 (2018), pp. 79–85.

Indonesia merupakan suatu sistem komputer yang memiliki wadah layanan khusus berupa pepanan data.¹¹⁰ Menurut Oya server merupakan sebuah perangkat komputer yang di dalamnya berisi program-program yang mampu menghasilkan informasi serta informasi tersebut dapat diberikan kepada konsumen yang mengaksesnya.¹¹¹ Sedangkan menurut Nuro Server adalah sebuah perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan untuk menyimpan, mengelola, dan menyediakan data dan layanan untuk berbagai solusi teknologi seperti website maupun aplikasi.¹¹² Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa server merupakan sistem computer yang menyediakan sumber data, layanan, dan aplikasi, yang ditujukan kepada komputer lain dan terhubung dalam sebuah jaringan.

Server di era digital memiliki peran yang sangat penting, Dimana banyak bisnis, perkantoran, organisasi, dan pendidikan menggunakan jaringan computer untuk berkomunikasi serta berinteraksi. Tanpa server teknologi yang ada tidak akan berjalan dengan baik. Server yang kita gunakan terkadang juga mengalami *downtime*, pada saat *downtime* server tidak dapat diakses atau tidak dapat memberikan respons pada permintaan pengguna.

Ada penyebab beberapa *server down* yaitu server dapat mengalami downtime karena berbagai penyebab, salah satunya adalah overload, yaitu ketika terlalu banyak permintaan dari pengguna yang melebihi kapasitas server, terutama saat banyak pengguna mengakses website atau aplikasi secara bersamaan. Selain itu, masalah jaringan juga menjadi faktor penting yang menyebabkan server down. Jaringan yang tidak stabil, bahkan sampai mati, membuat koneksi internet terganggu sehingga server tidak dapat menerima permintaan dari pengguna. Gangguan pada sistem operasi server, seperti adanya bug, juga dapat menyebabkan server tidak dapat merespons permintaan dari pengguna. Tak hanya itu, serangan hacking juga menjadi ancaman serius. Hacking merupakan tindakan peretasan yang berhasil

¹¹⁰ Elfa Nuzila Halwa and Arum Marwati, 'Analisis Sistem Informasi Akademik Universitas Sunan Giri Surabaya Menggunakan Metode Pieces', Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi Dan Komunikasi, 5.2 (2021), pp. 1–15, doi:10.56873/jimik.v5i2.146.

¹¹¹ Suryana, *Server Dan Web Server*.

¹¹² Diakses, 'Https://Nurosoft.Id/Blog/Penyebab-Server-Down/', 18 May 2025.

menembus sistem keamanan server dan bisa melumpuhkan seluruh operasional server. Terakhir, bencana alam seperti gempa bumi, banjir, atau badai dapat merusak infrastruktur jaringan dan listrik, yang pada akhirnya juga menyebabkan server mengalami downtime. Berbagai faktor ini menunjukkan bahwa server harus memiliki sistem perlindungan dan pemulihan yang andal untuk menjaga kestabilan layanan.¹¹³

Beberapa kendala di atas memiliki keterkaitan pengaruh terhadap aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI), dari kendala-kendala tersebut *server* aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) mengalami permasalahan *server down* yang diakibatkan oleh dua hal yaitu kegagalan perangkat lunak, yang dapat terjadi akibat kesalahan konfigurasi seperti pemasangan kabel yang tidak tepat atau adanya bug pada sistem perangkat lunak. Selain itu, overload atau beban kerja yang berlebihan juga berpotensi menyebabkan server down. Namun, kemungkinan ini masih jarang terjadi mengingat aplikasi RELIGI tergolong baru dan belum memiliki jumlah pengguna yang tinggi. Kedua faktor ini menunjukkan pentingnya pemeliharaan sistem dan pengujian berkala untuk memastikan stabilitas aplikasi.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) memiliki dua penyebab *server down* yaitu kegagalan perangkat lunak yang diakibatkan kesalahan dalam memasang kabel (konfigurasi), dan bug. Dan yang kedua *overload* diakibatkan terlalu banyak menerima permintaan dari pengguna.

5. Sumber Daya Manusia Kurang Mumpuni Dalam Bidang Teknologi

Sumber Daya Manusia merupakan seluruh kemampuan atau potensi penduduk yang berada di dalam suatu wilayah tertentu beserta karakteristik atau ciri demografis, sosial maupun ekonominya yang dapat dimanfaatkan untuk keperluan pembangunan.¹¹⁴ Sebagaimana di kemukakan oleh Mathis dan Jackson, sumber daya manusia merupakan suatu rancangan berbagai

¹¹³ Diakses, '<https://Nurosoft.Id/Blog/Penyebab-Server-Down/>'.

¹¹⁴ Nun Tufa, 'Pentingnya Pengembangan SDM', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2018, p. 4,2.

sistem formal dalam perusahaan maupun organisasi yang berfungsi untuk menjaga agar penggunaan bakat dan minat manusia dapat digunakan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan tersebut secara efektif dan efisien.¹¹⁵ Bahkan menurut Hasriany Sumber daya manusia sebagai salah satu sumber daya organisasi memegang peranan penting dalam keberhasilan pelaksanaan tujuan organisasi. Sumber daya manusia menggunakan sumber daya lain yang dimiliki oleh organisasi untuk mencapai tujuan. Bahkan mesin berteknologi tinggi pun akan menjadi tidak berarti jika sumber daya manusia yang mengoperasikannya tidak mumpuni untuk memproduksinya.¹¹⁶

Di era digital saat ini, sinergi antara Sumber Daya Manusia dan teknologi menjadi pilar utama kemajuan. Teknologi menyediakan beragam platform dan alat yang mampu mengotomatisasi tugas-tugas administratif, menganalisis data secara mendalam, dan meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, sinergi ideal ini seringkali menghadapi tantangan signifikan, yaitu kesenjangan kompetensi atau kurang mumpuninya SDM dalam bidang teknologi spesifik. Pengelolaan Sumber Daya Manusia yang baik akan melewati beberapa proses yang tersusun rapi seperti perencanaan, rekrutmen, *upgrading* Sumber Daya Manusia (SDM), dan kontrak pegawai. Dengan melewati beberapa proses tersebut memiliki tujuan untuk mengoptimalkan kinerja individu maupun kelompok yang mengakibatkan keberhasilan perkantoran secara keseluruhan.

Di era digital pengembangan yang pesat, menumbuhkan sinergi antara Sumber Daya Manusia dan teknologi hal ini menjadi dasar yang kokoh bagi kemajuan perkantoran. Teknologi menghadirkan berbagai macam alat dan platform aplikasi maupun web yang dapat diakses oleh masyarakat, dengan adanya teknologi fungsi Sumber Daya Manusia (SDM) sangat dibutuhkan mulai dari otomatisasi tugas administratif, analisis data, pelayanan dan lain lain.

¹¹⁵ Tufa, 'Pentingnya Pengembangan SDM'.

¹¹⁶ Huzain Hasriany, 'Pengelolaan Sumber Daya Manusia' (Makasar, 2021), pp. 1–19.

Dengan mengintegrasikan teknologi secara cerdas, Kantor Kementerian Agama dari tim Pranata Komputer dapat mengoptimalkan potensi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih efisien, produktif, dan menarik bagi pegawai-pegawai terbaik. Namun, tantangan muncul ketika dari tim Pranata Komputer Kementerian Agama Kota Batu menghadapi kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten dalam bidang spesifik seperti pengkodean aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI). Keterbatasan ini dapat menghambat adopsi teknologi secara maksimal, memperlambat inovasi, dan mengurangi efisiensi operasional. Oleh karena itu, investasi dalam pelatihan dan pengembangan keterampilan pengkodean bagi Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada, serta strategi rekrutmen yang efektif untuk menarik talenta di bidang ini, menjadi krusial agar tim Pranata Komputer Kementerian Agama Kota Batu dapat sepenuhnya memanfaatkan potensi teknologi dan mempertahankan daya saing di era digital.

Pengembangan sumber daya manusia (PSDM) menjadi strategi penting bagi organisasi yang ingin tetap kompetitif dan beradaptasi terhadap perubahan yang terjadi dalam lingkungan bisnis yang dinamis. Strategi pengembangan sumber daya manusia merupakan pendekatan terencana dan sistematis untuk mengidentifikasi kebutuhan pengembangan sumber daya manusia, merancang program pelatihan yang tepat, dan mengukur dampak program tersebut terhadap kinerja individu dan organisasi.¹¹⁷ Tim Pranata Komputer Kementerian Agama Kota Batu dari faktor kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) dalam bidang teknologi khususnya dalam pengkodean aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) dalam menghadapi hal ini tim Pranata Komputer mengatasi dengan strategi memanfaatkan kembali komponen kode dari aplikasi lain atau sumber terbuka (open source) yang relevan, guna mempercepat proses pengembangan aplikasi. Selain itu, tim juga memiliki rancangan program pengembangan skill internal jangka panjang untuk terus mempelajari dan

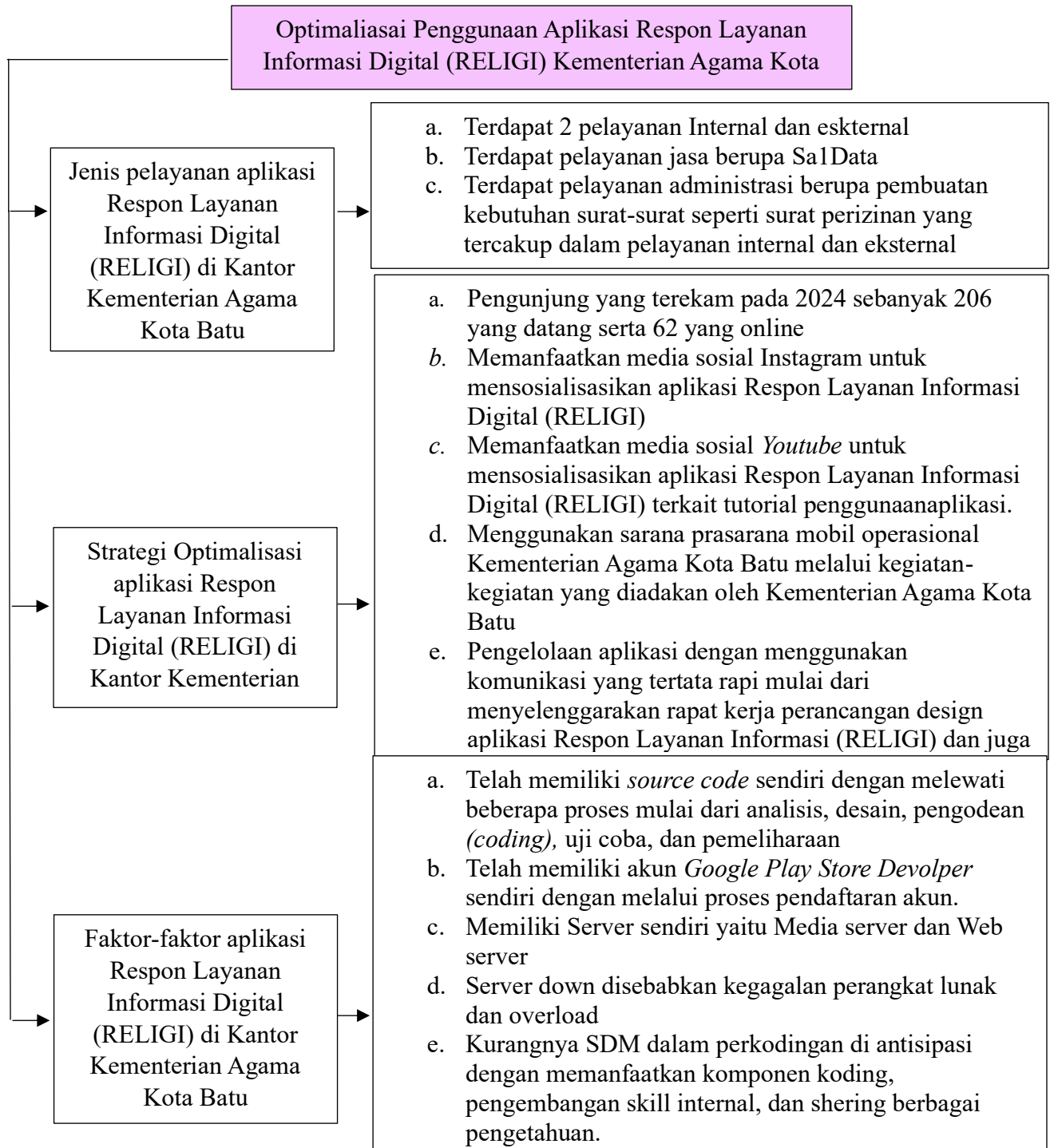
¹¹⁷ Putri Kusuma Wulandari and others, 'PT. Media Akademik Publisher Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Era Digital Untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi Oleh', (JMA), 2.9 (2024), pp. 3031–5220, doi:10.62281.

meningkatkan kemampuan dalam pengkodean. Upaya ini bertujuan agar tim dapat secara mandiri mengembangkan dan memelihara aplikasi RELIGI ke depannya. Tidak kalah penting, tim juga mendorong kolaborasi dan berbagi pengetahuan antar anggota. Melalui sesi pelatihan internal, pendampingan (mentoring), serta diskusi antar anggota dengan latar belakang teknis yang berbeda, keterampilan dan efektivitas kerja tim dapat terus ditingkatkan. Strategi-strategi ini menjadi kunci dalam membangun tim yang adaptif dan kompeten dalam pengembangan teknologi informasi di lingkungan Kementerian Agama Kota Batu.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dalam aplikasi Respon Layanan Informasi Digital terdapat dua faktor yaitu faktor server down dan kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pengkodean. Faktor-faktor tersebut menjadi sebuah proses dari perjalanan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) yang perlahan akan terus diperbaiki untuk pengembangan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI)

D. Bagan Hasil Penelitian

Berdasarkan temuan dan pembahasan yang telah dipaparkan dapat digambarkan bangunan konseptual penelitian sebagai berikut:



Bagan 5. 1 Bagan hasil penelitian

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan fokus penelitian, kemudian paparan data, serta hasil penelitian yang disajikan, maka peneliti dapat mengambil Kesimpulan bahwa jenis-jenis pelayanan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di Kantor Kementerian Agama Kota Batu memiliki dua pelayanan Internal dan eksternal serta terdapat erdapat pelayanan jasa berupa Sa1Data dan terdapat pelayanan administrasi berupa pembuatan kebutuhan surat-surat seperti surat perizinan yang tercakup dalam pelayanan internal dan eksternal.

Strategi aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di Kantor Kementerian Agama Kota Batu dengan memanfaatkan media sosial Instagram dan *youtube* untuk mensosialisasikan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) serta menggunakan sarana prasarana mobil operasional Kementerian Agama Kota Batu melalui kegiatan-kegiatan yang diadakan oleh Kementerian Agama Kota Batu dan pengelolaan aplikasi dengan menggunakan komunikasi yang tertata rapi mulai dari menyelenggarakan rapat kerja perancangan design aplikasi Respon Layanan Informasi (RELIGI) dan juga menyepakati Perancangan Design Aplikasi Respon Layanan Informasi (RELIGI).

Faktor-faktor yang mempengaruhi optimalisasi pelayanan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) di Kantor Kementerian Agama Kota Batu terdapat dua faktor yaitu faktor pendorong dan faktor penghambat. Dalam faktor pendorong tentunya telah memiliki *source code* sendiri dengan melewati beberapa proses mulai dari analisis, desain, pengodean (*coding*), uji coba, dan pemeliharaan, serta memiliki akun *Google Play Store Devolper* sendiri dengan melalui proses pendaftaran akun. dan memiliki *Server* sendiri yaitu Media server dan Web server. Untuk faktor penghambatnya terkadang masih mengalami *Server down* disebabkan kegagalan perangkat lunak dan overload dan kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) dalam perkodingan di antisipasi dengan

memanfaatkan komponen koding, pengembangan skill internal, dan shering berbagai pengetahuan.

B. Saran

Berdasarkan fokus, temuan, paparan dan hasil penelitian yang ada, maka peneliti memiliki beberapa saran untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI), di antaranya sebagai berikut:

1. Kepada Tim Pranata Komputer aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI)

Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) perlu dijaga dan juga dikembangkan. Hal itu dapat dilakukan dengan cara pengelolaan yang baik selalu melakukan *mention* secara berkala dan juga pengembangan fitur-fitur sesuai dengan kebutuhan masyarakat. mengingat tantangan keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) di bidang teknologi, khususnya dalam pengkodean aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI). Pengembangan kompetensi internal tim melalui pelatihan dan kolaborasi, sehingga pemanfaatan sumber daya yang ada menjadi lebih optimal dan pengembangan RELIGI dapat terus berjalan efektif dalam memberikan layanan digital yang berkualitas bagi masyarakat.

2. Kepada Masyarakat Kota Batu

Dari hasil penelitian ini semoga dapat menjadi bantuan kepada masyarakat Kota Batu khususnya, untuk memanfaatkan penggunaan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI). Agar kebutuhan yang di inginkan oleh masyarakat dalam perihal pengurusan di Kantor Kementerian Agama Kota Batu mudah dalam proses pelayanannya,

3. Kepada peneliti lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi pendamping terkait optimalisasi penggunaan aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Selain itu, juga dapat dikembangkan lagi hasil penelitian ini dengan menggunakan metode yang lain sehingga menghasilkan temuan aktual yang lebih mendalam

dan relevan. Penulis berharap penelitian ini dapat mendatangkan manfaat yang lebih baik bagi peneliti lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahid Aceng, 'Analisis Metode Waterfall Untuk Pengembangan Sistem Informasi', *Jurnal Ilmu-Ilmu Informatika Dan Manajemen STMIK*, 2020, pp. 1–6 <<https://www.researchgate.net/publication/346397070>>
- Achmad Batinggi, Drs H, M P A H Badu Drs, and M Si Ahmad, *Pengertian Pelayanan Umum Dan Sistem Manajemen*
- Dety Mulyanti, D R, and M Pd, 'Manajemen Keuangan Perusahaan|', *Ilmiah Akutansi*, 8 (2017), pp. 62–71
- Halwa, Elfa Nuzila, and Arum Marwati, 'Analisis Sistem Informasi Akademik Universitas Sunan Giri Surabaya Menggunakan Metode Pieces', *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi Dan Komunikasi*, 5.2 (2021), pp. 1–15, doi:10.56873/jimik.v5i2.146
- Hanafiah, Hanhan, and others, *Pembangunan Sistem Informasi Kepegawaiaan Berbasis Web Di Kantor Desa Mangguharaja*, *Jurnal Sistem Informasi, J-SIKA*, 2019, 01
- Panggabean, R M, 'Keabsahan Perjanjian Dengan Klausul Baku', *Hukum*, 4 (2010), pp. 651–57
- Parlina, Lina, and others, *Penanganan Pencatatan Surat Pada Lembar Disposisi Pada Bagian Biro Umum Sekretariat Provinsi Jawa Barat*, *ATRAIBIS: Jurnal Administrasi Bisnis*, 2020, VI
- 'Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia
- Richma Hidayati, 'Layanan Informasi Karir Mmembantu Peserta Didik Dalam Meningkatkan Pemahaman Karir', *Jurnal Konseling GUSJIGANG*, 1.1 (2015)
- Sandi Boy, 'Analisis Pengaruh Pelayanan, Konsultasi, Dan Account Representative Terhadap Wajib Pajak', *UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH* (Jakarta, 2010)
- Achmad Batinggi, Drs H, M P A H Badu Drs, and M Si Ahmad, *Pengertian Pelayanan Umum Dan Sistem Manajemen*
- Dety Mulyanti, D R, and M Pd, 'Manajemen Keuangan Perusahaan|', *Ilmiah Akutansi*, 8 (2017), pp. 62–71
- Panggabean, R M, 'Keabsahan Perjanjian Dengan Klausul Baku', *Hukum*, 4 (2010), pp. 651–57
- Abdul Fattah Nasution, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. by Albina Meyniar, 1st edn (CV.HarvaCreative, 2023)

- Abdurahman, Hasan, Asep Ririh Riswaya, and Ac Id, 'Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha Bhakti Stmik Mardira', *Jurnal Computech & Bisnis*, 8 (2014), pp. 61–69
- Abdussamad Zuchri, *Buku Metode Penelitian Kualitatif* (CV Syakir Media Press, 2021)
- Ahmad Bilqis Amala, 'Efektifitas Aplikasi Krapyak-u Sebagai Administrasi Kepesantrenan Digital Di Pondok Pesantren Ali Maksum Krapyak Yogyakarta', *Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*, 2023
- Asep Hidayat & M. Irvanda, 'Optimalisasi Penyusunan Dan Pembuatan Laporan Untuk Mewujudkan Good Governance', *Hospitality* 281, 11 (2022), pp. 1–10
- Ashari Muhammad, 'Jurnalisme Digital: Dari Pengumpulan Informasi Sampai Penyebaran', *Komunikasi*, 4 (2019), pp. 1–16
- Ati, Dra Sri, M Si, Nurdien H Kistanto, M A Amin Taufik, and S Sos, *Dasar Dasar Informasi* (2014)
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. (18 Mei 2021). Luas Wilayah Menurut Kabupaten/Kota. Diakses Pada 28 Agustus 2024, Dari <https://jatim.bps.go.id/id/statistics-table/2/ODEjMg%3D%3D/Luas-Wilayah-Menurut-Kabupaten-Kota.html>
- Cahyarini, Farida Dwi, 'Implementasi Digital Leadership Dalam Pengembangan Kompetensi Digital Pada Pelayanan Publik', *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 25.1 (2021), p. 47, doi:10.31445/jskm.2021.3780
- Hadi, Samsul, Mahasiswa Program, Doktor Manajemen, Pendidikan Islam, and Uin Malang, Model Pengembangan Mutu Di Lembaga Pendidikan, *PENSA: Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2020, II <<https://ejournal.stitpn.ac.id/index.php/pensa>>
- Hasil Survey Kepuasan Layanan Publik Kemenag Kota Batu Semester 1 tahun 2021, 2021 <<https://batukota.kemenag.go.id/>> [accessed 21 March 2024]
- Hayati Ria, 'Implementasi Pendidikan Karakter Cerdas Format Klasikal (pkc-ka) Dalam Layanan Informasi', 9.1 (2019), pp. 89–100
- Hendri, Sastya, Wibowo Wahyuddin, S Angga, Aditya Permana, Sintaria Sembiring, Ahmad Jurnaidi, and others, *Teknologi Digital Di Era Modern* (Pt. Global Eksekutif Teknologi, 2023) <www.globaleksekutifteknologi.co.id>
- Ida Wibowati, Januar, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Muarakati Baru Satu Palembang', *Universitas Palembang*, p. 7
- Ines Salma Bilqis, Implementasi Aplikasi Rapor Digital Madrasah (RDM) (2022)

- Mufid Abdul, 'Implementasi Aplikasi Education Management Information System (Emis) Dalam Pengambilan Keputusan Dan Peningkatan Layanan Administrasi Di Sesksi Pendidikan Diniyah Pontren Kementrian Agama Bojonegoro', *Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya*, 2023
- Mulyawan, Rahman, *Birokrasi Dan Pelayanan Publik* (September 2016)
- Nurrahman, Agung, Sabaruddin Sabaruddin, and Rofingatun Nur Laila Salma, 'Optimalisasi Aplikasi Ppid Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kebumen', *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 2022, pp. 112–30, doi:10.33701/jpkp.v4i2.2878
- 'Permenpan Nomor 30 Tahun 2014'
- Pitaloka Dian Rara, 'Optimalisasi Digital Marketing Dan Kualitas Layanan Online Terhadap Peningkatan Kunjungan Pada Dinas Kepemudaan Olahraga Jawa Tengah', *Universitas Islam Sultan Agung Semarang*, 2023
- Rani, oleh:, and Mega Putri, 'Pengaruh Layanan Informasi Bidang Bimbingan Karir Dalam Perencanaan Karir Siswa Kelas Xii Ipa Di Sma Negeri 1 Indralaya Selatan', *WahanaDidaktika*, 16 (2018), pp. 7–18
- Richma Hidayati, 'Layanan Informasi Karir Membantu Peserta Didik Dalam Meningkatkan Pemahaman Karir', *Jurnal Konseling GUSJIGANG*, 1.1 (2015)
- Rita Fiantika, Feny, Mohammad Wasil, and Sri Jumiyati, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Pt. Global Eksekutif Teknologi, 2022) <www.globaleksekutifteknologi.co.id>
- Rivano Adi Sowa, Joko Widodo, Radjikan, 'Optimalisasi Aplikasi Sp4n (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Lapor Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur', *Jurnal Ilmiah Sain Dan Teknologi*, 8 (2024), p. 190
- Rusdiana, H A, M M Moch, S T Irfan, M Kom, and H M Ali Ramdhadi, *Sistem Informasi Manajemen* (PUSTAKA SETIA, 2014)
- Siska Meidiawati, Evita, 'Optimalisasi Digital Marketing Untuk Meningkatkan Minat Haji Muda Bagi Nasabah Bank Muamalat Indonesia Di Kota Semarang (Universitas Islam Sultan Agung, 2023)
- Stekom, 'Daftar Kecamatan Dan Kelurahan Di Kota Batu', *Stekom* <https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Daftar_kecamatan_dan_kelurahan_di_Kota_Batu> [accessed 21 March 2024]
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&d*, 19th edn (Alfabeta, 2013)
- Sulistyowati Wiwik, *Kualitas Layanan* (Umsida Press, 2018)

Tulus, Femmy M G, Respon Mahasiswa Dalam Mengikuti Kuliah Daring Selama Pandemi Di Fispol Unsrat Irvan Suhandi, *Jurnal Administrasi Publik JAP No*, 2022, CXX

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008

UU Nomor 11 Tahun 2008

‘Wawancara Pegawai Kantor Kementrian Agama Kota Batu’, 2024

Budi Harto, and others, ‘Strategi Social Media Marketing Melalui Dukungan Teknologi Informasi Dalam Kajian Kualitatif Pada UMKM Kota Bandung’, *KOMVERSAL*, 5.2 (2023), pp. 244–61, doi:10.38204/komversal.v5i2.1499

Diakses, ‘<https://Nurosoft.Id/Blog/Penyebab-Server-Down/>’, 18 May 2025

Dimas Prakoso, Ruli, ‘Implementasi Dan Perbandingan Performa Proxmox Dalam Virtualisasi Dengan Tiga Virtual Server (Studi Kasus : Jurusan Teknik Informatika UNESA) Implementasi Dan Perbandingan Performa Proxmox Dalam Virtualisasi Dengan Tiga Virtual Server (Studi Kasus : Information Technology of UNESA) Asmunin’, *Jurnal Manajemen Informatika*, 8 (2018), pp. 79–85

Dwiprawira Munaf, Adryan, and dan Herdianti Darwis, ‘Buletin Sistem Informasi Dan Teknologi Islam Analisis Eksplorasi Data Aplikasi Android Pada Playstore INFORMASI ARTIKEL ABSTRAK’, 4.4 (2023), pp. 360–69

Halwa, Elfa Nuzila, and Arum Marwati, ‘Analisis Sistem Informasi Akademik Universitas Sunan Giri Surabaya Menggunakan Metode Pieces’, *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi Dan Komunikasi*, 5.2 (2021), pp. 1–15, doi:10.56873/jimik.v5i2.146

Hasan, Fahmi, and others, *Buku Ajar Pelayanan Prima Di Era Digital* (Widina Media Utama, 2024) <www.freepik.com>

Hasan Muridha, Sabitah, ‘Analisis Strategi Dan Efisiensi Pelayanan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Pada RSUD H. Sahudin Kutacane’, *Journal of Business Finance and Economic (JBFE)*, 4 (2023), pp. 1–14

‘<https://Support.Google.Com/Googleplay/Android-Developer/Answer/6112435?hl=id#zippy=%2Clangkah-Membayar-Biaya-Pendaftaran%2Clangkah-Memilih-Jenis-Akun-Developer%2Clangkah-Memverifikasi-Informasi-Identitas-Developer-Anda%2Ckhusus-Akun-Pribadi-Langkah-Memenuhi-Persyaratan-Pengujian-Dan-Persyaratan-Verifikasi-Perangkat%2Clangkah-Mendaftar-Untuk-Membuat-Akun-Developer-Konsol-Play%2Clangkah-Menyetujui-Perjanjian-Distribusi-Developer>’, 16 May 2025

Huzain Hasriany, ‘Pengelolaan Sumber Daya Manusia’ (Makasar, 2021), pp. 1–19

Jalu Narendra Kisma, Atmaja, and Chyntia Raras Ajeng Widiawati, ‘Analisis Aplikasi Di Playstore Berdasarkan Rating Dan Type Menggunakan Naive Bayes Dan Logistik Regresi’, 10.2 (2023), pp. 174–84 <<http://jurnal.mdp.ac.id>>

- Kantor, Produktivitas, Yang Efektif, and Dan Efisien, *"Sarana Prasarana Kantor Sebagai Penunjang 'Office Infrastructure As Supporting Effective And Efficient Productivity Office'"*
- Karina, Yundra, and Ade Rustiana, *Economic Education Analysis Journal Penerapan Etika Komunikasi Dalam Mempersiapkan Profesionalisme Di Dunia Kerja Info Artikel*, 2019
<<http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj>>
- 'Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Pelayanan Publik 58 Tahun 2002'
- Kusuma Wulandari, Putri, and others, 'PT. Media Akademik Publisher strategi pengembangan sumber daya manusia di era digital untuk meningkatkan kinerja organisasi oleh', *jma*, 2.9 (2024), pp. 3031–5220, doi:10.62281
- Pariasih, Erni, *Efektivitas Instagram Sebagai Media Sosialisasi Digital Kementerian Pertanian, Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 2023, iii
- Pelayanan, Kualitas, and others, *Kualitas Pelayanan Internal Direktorat Jenderal Sumber Daya Dan Perangkat Pos Dan Informatika (Kasmad Ariansyah)*
- Pertanahan Nasional Kabupaten Soppeng, Badan, Andi Patappari, and Ahmad Mursal Syafei, "'Perancangan Aplikasi Penyewaan Ruang Meeting Berbasis WEB Pada Hotel Grand Aisha Soppeng, 4 (2021), pp. 1–11
- 'PMA 6 Tahun 2022 Tentang Organisasi Kementerian Agama'
- Rakhmawati, Nur Aini, *Software Open Source, Software Gratis?*
<<http://www.opensource.org/licenses/>>
- Rohmah, Nur Rulifatur, M Munir, and M Mahrus, 'Komunikasi Perkantoran', 9.2 (2023) <<https://berita.upi.edu/komunikasi->>
- Suryana, Oya, *Server Dan Web Server*, 2013
<<https://www.researchgate.net/publication/327338081>>
- Tinggi, Sekolah, Teknologi Terpadu, and Nurul Fikri, *Pengantar Open Source Dan Aplikasi*, 2014
- Tufa, Nun, 'Pentingnya Pengembangan SDM', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2018, p. 4,2
- Wali, Muhammad, and Lukman Ahmad, *Perancangan Aplikasi Source Code Library Sebagai Solusi Pembelajaran Pengembangan Perangkat Lunak, Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 2017, i
<<http://journal.lembagakita.org/index.php/jtik>>
- Wardhana, Cand) Aditya, and M Si, *Strategi Dan Kebijakan Bisnis Di Era Digital* (Eureka Media Aksara, 2021)
- Wawancara Pribadi Dengan Kepala Tim Pranata Komputer Kementerian Agama Kota Batu, Batu 13 Januari 2025*
- Wawancara Pribadi Dengan Pegawai Kementerian Agama Kota Batu, Batu 14 Januari 2025*

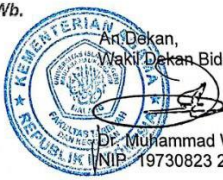
LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pra Penelitian

 KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN Jalan Gajayana 50, Telepon (0341) 552398 Faximile (0341) 552398 Malang http://fitk.uin-malang.ac.id, email: fitk@uin-malang.ac.id		
Nomor	: 04/Un.03.1/TL.00.1/01/2025	02 Januari 2025
Sifat	: Penting	
Lampiran	: -	
Hal	: Izin Penelitian	
Kepada Yth. Kepala Kementrian Agama Kota Batu di Batu		
Assalamu'alaikum Wr. Wb. Dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir berupa penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, kami mohon dengan hormat agar mahasiswa berikut:		
Nama	: Frenha Rama Harya Vilanta	
NIM	: 210106110032	
Jurusan	: Manajemen Pendidikan Islam (MPI)	
Semester - Tahun Akademik	: Genap - 2025/2026	
Judul Skripsi	: Optimalisasi Penggunaan Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) Kantor Kementerian Agama Kota Batu	
Lama Penelitian	: Januari 2025 sampai dengan Maret 2025 (3 bulan)	
diberi izin untuk melakukan penelitian di lembaga/instansi yang menjadi wewenang Bapak/Ibu. Demikian, atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu yang baik di sampaikan terimakasih. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.		
		An Dekan, Wakil Dekan Bidang Akademik Dr. Muhammad Walid, MA NIP. 19730823 200003 1 002
Tembusan : 1. Yth. Ketua Program Studi MPI 2. Arsip		

CS Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

 KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN Jalan Gajayana 50, Telepon (0341) 552398 Faximile (0341) 552398 Malang http://fitk.uin-malang.ac.id, email : fitk@uin-malang.ac.id		
Nomor	: 04/Un.03.1/TL.00.1/01/2025	02 Januari 2025
Sifat	: Penting	
Lampiran	: -	
Hal	: Izin Penelitian	
Kepada Yth. Kepala Kementerian Agama Kota Batu di Batu		
Assalamu'alaikum Wr. Wb. Dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir berupa penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, kami mohon dengan hormat agar mahasiswa berikut:		
Nama	: Frenha Rama Harya Vilanta	
NIM	: 210106110032	
Jurusan	: Manajemen Pendidikan Islam (MPI)	
Semester - Tahun Akademik	: Genap - 2025/2026	
Judul Skripsi	: Optimalisasi Penggunaan Aplikasi Respon Layanan Informasi Digital (RELIGI) Kantor Kementerian Agama Kota Batu	
Lama Penelitian	: Januari 2025 sampai dengan Maret 2025 (3 bulan)	
diberi izin untuk melakukan penelitian di lembaga/instansi yang menjadi wewenang Bapak/Ibu. Demikian, atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu yang baik di sampaikan terimakasih. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.		
 An Dekan, Wakil Dekan Bidang Akademik Dr. Muhammad Walid, MA NIP. 19730823 200003 1 002		
Tembusan : 1. Yth. Ketua Program Studi MPI 2. Arsip		

Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATU
 Jalan Sultan Agung Nomor 10 Kota Batu
 Telepon (0341) 512123; *Call Center* (WA) 08113508123
 Website: batukota.kemenag.go.id ; E-mail: kotabatu@kemenag.go.id

Nomor : B-5/Kk.13.36.01/TL/01/2025 7 Januari 2025
 Sifat : Segera
 Lampiran : -
 Hal : Izin Penelitian

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

Sehubungan dengan surat Saudara nomor 04/Un.03.1/TL.00.1/01/2025 tanggal 02 Januari 2025 tentang Permohonan Izin Penelitian, dengan ini kami menyampaikan tidak keberatan memberikan izin dalam rangka penyelesaian tugas akhir studi/penulisan tesis, kepada:

Nama : Frenha Rama Harya Vilanta
 NIM : 210106110032
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Dengan ketentuan :

- a. Kegiatan dilaksanakan sesuai dengan proposal dan wajib mengikuti ketentuan/ peraturan penelitian;
- b. Setelah kegiatan penelitian berakhir, mahasiswa yang bersangkutan wajib menyampaikan hasil akhir laporan tertulis kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

Perlu kami tegaskan bahwa seluruh pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Batu TANPA BIAAYA, dan untuk menjaga serta menguatkan integritas, Kantor Kementerian Agama Kota Batu dengan tegas menolak segala jenis GRATIFIKASI, KORUPSI, dan PENYUAPAN

Demikian disampaikan terima kasih

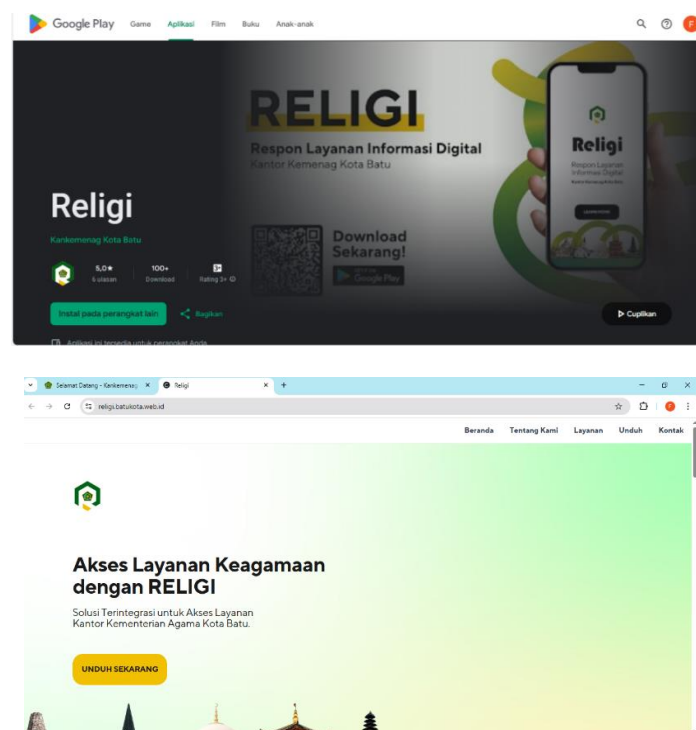
Kepala



Machsun Zain

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

Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



IDENTITAS PRIBADI

Nama	Frenha Rama Harya Vilanta
NIM	210106110032
Tempat, Tanggal Lahir	Batu, 31 Oktober 2002
Alamat	Kecamatan Bumiaji, Kota Batu
No. HP	085230733433
Email	frenharama@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

2007 – 2008	TK Thoriqul Huda
2008 – 2014	SDN Giripurno 02
2014 – 2017	SMPN 06 Kota Batu
2018 – 2021	MAN Kota Batu