

**IMPLEMENTASI APLIKASI LAYANAN MASYARAKAT SEPUTAR
INFORMASI DAN DATA (ALMASIDA) DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN BLITAR**

SKRIPSI

OLEH

NISA FAJRIN

NIM. 220106110089



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

2026

**IMPLEMENTASI APLIKASI LAYANAN MASYARAKAT SEPUTAR
INFORMASI DAN DATA (ALMASIDA) DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN BLITAR**

SKRISPI

Diajukan Kepada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas
Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim
Malang untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Oleh:

Nisa Fajrin

NIM. 220106110089



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

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

IMPLEMENTASI APLIKASI MASYARAKAT SEPUTAR INFORMASI DAN DATA DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BLITAR

Oleh:

Nisa Fajrin

NIM. 220106110089

Telah diperiksa dan disetujui untuk
dipertanggungjawabkan dalam sidang skripsi

Dosen Pembimbing



Dr. Sutrisno., M Pd

NIP. 196504031995031002

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Manajemen Pendidikan Islam



Ulfah Muhayani, M.PP., Ph.D

NIP. 97906022015032001

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Implementasi Aplikasi Layanan Masyarakat Seputar Informasi dan Data dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar” oleh Nisa Fajrin ini telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 26 Juni 2026.

Dewan penguji

Dr. H. Mulyono, MA
NIP. 196606262005011003


Ketua (Penguji Utama)

Siti Ma'rifatul Hasanah, M.Pd
NIP. 198510152019032012


Penguji

Dr. Sutrisno, M.Pd
NIP. 196504031995031002


Sekretaris

Dr. Sutrisno, M.Pd
NIP. 196504031995031002


Dosen Pembimbing

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

Prof. Dr. H. Muhammad Walid, M.A.
NIP. 97308232000031002



NOTA DINAS PEMBIMBING

NOTA DINAS PEMBIMBING

Dr. Sutrisno, M.Pd

Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Malang, 2 Juni 2026

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Di Malang

Assalamualaikum Wr Wb.

Setelah melakukan beberapa kali pelaksanaan bimbingan secara tatap muka, baik dari segi bahasa, teknik kepenulisan, maupun dari segi isi penelitian skripsi dari mahasiswa di bawah ini:

Nama	: Nisa Fajrin
NIM	: 220106110089
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi	: Implementasi Aplikasi Masyarakat Seputar Informasi dan Data dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar

Oleh karena itu, selaku pembimbing skripsi dari mahasiswa diatas, maka kami berpendapat bahwasanya mahasiswa sudah layak untuk mempertanggungjawabkan penelitian skripsinya dalam sidang skripsi. Demikian rekomendasi dari kami, kurang lebihnya mohon maaf.

Wassalamualaikum Wr Wb.

Dosen Pembimbing



Dr. Sutrisno, M.Pd
NIP. 196504031995031002

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS TULISAN

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nisa Fajrin

NIM 220106110089

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini merupakan karya sendiri, bukan hasil plagiasi dari karya yang telah ditulis atau diterbitkan orang lain. Adapun pendapat atau temuan orang lain dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk sesuai kode etik penulisan karya ilmiah dan dicantumkan dalam daftar rujukan. Apabila dalam skripsi ini terdapat unsur plagiasi, maka saya selaku penulis bersedia untuk mempertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang ada.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya serta tidak ada paksaan dari pihak manapun, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 2 Juni 2026
Yang Membuat Pernyataan



Nisa Fajrin
NIM. 220106110098

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.”

(Q.S Al Insyirah Ayat 6)

“Seen you fall, seen you crawl, seen you lost, but I never saw you give up”

(Taylor Swift)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbilalamin, segala puji bagi Allah Swt. yang senantiasa melimpahkan rahmat, nikmat, kesehatan, kekuatan, serta kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan penuh rasa syukur, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Imam Hanafi dan Ibu Muna, terima kasih atas segala cinta, kasih sayang, doa yang tidak pernah putus, pengorbanan, dukungan moral maupun materi, serta kesabaran dalam mendampingi setiap perjalanan penulis. Tiada kata yang mampu menggambarkan besarnya jasa dan pengorbanan yang telah diberikan. Semoga karya ini menjadi salah satu bentuk bakti dan kebanggaan kecil untuk Bapak dan Ibu.
2. Kepada adik saya tercinta, Aga Saputra terima kasih atas doa, semangat, dukungan, serta keceriaan yang selalu diberikan kepada penulis. Kehadiran kalian menjadi penyemangat tersendiri dalam menyelesaikan setiap tahapan perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
3. Kepada Devina, Ira, dan Fitri, terima kasih telah menjadi sahabat yang selalu hadir dalam suka maupun duka. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, motivasi, bantuan, serta kenangan indah yang telah terukir selama perjalanan menempuh pendidikan ini. Semoga persahabatan yang terjalin tetap terjaga hingga kapan pun.
4. Kepada teman-teman MPI, khususnya Nenda, Cici, Bella, Hazimah, Nafisah, Intan, Andini, Sania serta seluruh teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas kebersamaan dukungan selama ini.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Implementasi Aplikasi Masyarakat Seputar Informasi dan Data Dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Kmeneterian Agama Kabupaten Blitar”. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah SAW yang telah berjuang membimbing umat manusia menuju ajaran yang benar, yaitu agama Islam.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang memang menjadi salah satu kewajiban bagi mahasiswa S-1 untuk memperoleh gelar sarjana. Penulis sangat bersyukur atas adanya dukungan penuh dari berbagai pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Penulis ingin menyampaikan apresiasi penuh dan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof Dr. Hj. Ilfi Nur Diana, M.Si selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang beserta staffnya.
2. Dr. H. Muhammad Walid, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd. selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing dan mengarahkan selama proses menyelesaikan skripsi ini.
4. Ulfah Muhayani, MPP., Ph. D selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
5. Dr. Sutrisno, M.Pd selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, saran dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

6. Para dosen Prodi Manajemen Pendidikan Islam yang telah berbagi pengetahuan serta pengalamannya.
7. Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar yang berkenan dan memberikan izin untuk melakukan penelitian, memberikan informasi yang dibutuhkan serta berkenan menjadi informan penelitian.
8. Segenap Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar yang telah membantu kelancaran dalam melaksanakan penelitian.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan keberkahan dan kebahagiaan kepada semua pihak yang berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini. Sebagai manusia yang tak luput dari kekurangan, penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima segala saran dan kritik yang bersifat membangun. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca, Aamiin.

Penulis

Nisa Fajrin
220106110089

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan No. 0543 b/U/1987, skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi Arab-Latin yang secara garis besar diuraikan sebagai berikut:

A. Huruf Konsonan

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

B. Vokal Panjang

Vokal (a) panjang = ʾā

Vokal (i) panjang = ī

Vokal (u) Panjang = ū

C. Vokal Diftong

Aw = ʾāw

Ay = ʾāy

ū = ʾū

i = ʾī

ABSTRAK

Fajrin, Nisa. 2026. *Implementasi Aplikasi Masyarakat Seputar Informasi dan Data dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar*. Skripsi. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
Pembimbing: Dr. Sutrisno, M.Pd

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Publik, ALMASIDA

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi informasi yang mendorong digitalisasi pelayanan publik. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar mengembangkan Aplikasi Layanan Masyarakat Seputar Informasi dan Data (ALMASIDA) sebagai inovasi pelayanan berbasis digital untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan keagamaan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses implementasi Aplikasi ALMASIDA dalam peningkatan pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasinya di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Data diperoleh melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses implementasi ALMASIDA telah dilaksanakan melalui tahapan komunikasi kebijakan kepada pelaksana, penyediaan sumber daya manusia dan sarana pendukung, pelaksanaan pelayanan berbasis digital sesuai prosedur, serta evaluasi layanan secara berkelanjutan. Implementasi tersebut mampu mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi, persyaratan, dan prosedur pelayanan secara daring sehingga pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan transparan.

Faktor pendukung implementasi meliputi dukungan pimpinan, kompetensi sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana teknologi informasi, serta sistem aplikasi yang mudah digunakan. Sementara itu, faktor penghambat meliputi rendahnya literasi digital masyarakat, sosialisasi aplikasi yang belum optimal, integrasi sistem yang belum maksimal, serta belum tersedianya fitur login pengguna, pelacakan status layanan, dan pengunduhan dokumen secara mandiri.

ABSTRAC

Fajrin, Nisa. 2026. *Implementation of a Community Application for Information and Data to Improve Public Services at the Ministry of Religious Affairs Office in Blitar Regency*. Thesis. Islamic Education Management Study Program, Faculty of Islamic Education and Teacher Training, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University of Malang.
Advisor: Dr. Sutrisno, M.Pd

Kata Kunci: Implementation, Public Service, ALMASIDA

This research is motivated by developments in information technology that are driving the digitalization of public services. The Blitar Regency Ministry of Religious Affairs Office developed the Public Service Application Regarding Information and Data (ALMASIDA) as a digital-based service innovation to facilitate public access to religious information and services. This study aims to describe the implementation process of the ALMASIDA application to improve public services and identify supporting and inhibiting factors in its implementation at the Blitar Regency Ministry of Religious Affairs Office.

This research used a qualitative approach with a case study approach. Data were obtained through interviews, observation, and documentation, then analyzed using the Miles, Huberman, and Saldana model, which includes data condensation, data presentation, and conclusion drawing.

The results indicate that the ALMASIDA implementation process has been carried out through the stages of communicating policies to implementers, providing human resources and supporting facilities, implementing digital-based services according to procedures, and ongoing service evaluation. This implementation has facilitated public access to information, requirements, and service procedures online, resulting in more effective, efficient, and transparent services.

Supporting factors for implementation include leadership support, human resource competence, the availability of information technology facilities and infrastructure, and an easy-to-use application system. Meanwhile, inhibiting factors include low digital literacy among the public, suboptimal application socialization, suboptimal system integration, and the lack of user login features, service status tracking, and independent document downloading.

ملخص

فجرين، نيسا. ٢٠٢٦. تطبيق مجتمعي للمعلومات والبيانات لتحسين الخدمات العامة في مكتب وزارة الشؤون الدينية في مقاطعة بليتار. أطروحة. برنامج دراسات إدارة التعليم الإسلامي، كلية التربية الإسلامية وتدريب المعلمين، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية في مالانج المشرف: د. سوتريسونو، ماجستير في التربية

الكلمات المفتاحية: التنفيذ، الخدمة العامة، ألمسيدا

ينطلق هذا البحث من التطورات في تكنولوجيا المعلومات التي تدفع نحو رقمنة الخدمات العامة. وقد طور خدمة رقمية (ALMASIDA) "مكتب وزارة الشؤون الدينية في مقاطعة بليتار تطبيق" "الماسة مبتكرة لتسهيل وصول الجمهور إلى المعلومات والخدمات الدينية. تهدف هذه الدراسة إلى وصف عملية تطبيق "الماسة" لتحسين الخدمات العامة، وتحديد العوامل الداعمة والمعيقة لتطبيقه في مكتب وزارة الشؤون الدينية في مقاطعة بليتار.

استخدم هذا البحث منهجاً نوعياً مع دراسة حالة. جُمعت البيانات من خلال المقابلات والملاحظة والتوثيق، ثم حُللت باستخدام نموذج مايلز وهوبيرمان وسالدانا، الذي يشمل تكثيف البيانات وعرضها واستخلاص النتائج.

تشير النتائج إلى أن عملية تطبيق "الماسة" قد تمت عبر مراحل: إبلاغ السياسات للمنفذين، وتوفير الموارد البشرية والتسهيلات الداعمة، وتنفيذ الخدمات الرقمية وفقاً للإجراءات، والتقييم المستمر للخدمة. وقد سهل هذا التطبيق وصول الجمهور إلى المعلومات والمتطلبات وإجراءات الخدمة عبر الإنترنت، مما أدى إلى خدمات أكثر فعالية وكفاءة وشفافية. تشمل العوامل الداعمة للتنفيذ دعم القيادة، وكفاءة الموارد البشرية، وتوافر مرافق وبنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات، ونظام تطبيقات سهل الاستخدام. في المقابل، تشمل العوامل المعيقة انخفاض مستوى المعرفة الرقمية لدى الجمهور، وعدم كفاية الترويج للتطبيقات، وعدم كفاءة تكامل النظام، والافتقار إلى ميزات تسجيل دخول المستخدم، وتتبع حالة الخدمة، وتنزيل المستندات بشكل مستقل.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	v
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS TULISAN	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRAC.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Orisinalitas Penelitian	6
F. Definisi Istilah	9
G. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Kajian Teori.....	12
B. Perspektif Teori dalam Islam	31
C. Kerangka Berpikir	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	35
B. Lokasi Penelitian	35
C. Kehadiran Peneliti	36
D. Subjek Penelitian	37
E. Data dan Sumber Data	38
F. Teknik Pengumpulan Data	40
G. Pengecekan Keabsahan Data	42

H. Analisis Data	43
I. Prosedur Penelitian	45
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	48
A. Paparan Data.....	48
B. Hasil Penelitian.....	53
C. Temuan Penelitian	89
BAB V PEMBAHASAN	91
A. Proses Implementasi Aplikasi Seputar Informasi dan Data dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar	91
B. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Aplikasi Seputar Informasi dan Data dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar	96
BAB VI PENUTUP	104
A. Kesimpulan.....	104
B. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	152

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kemenag Kab. Blitar	50
Gambar 4.2 Website ALMASIDA	52
Gambar 4.3 Dashboard ALMASIDA.....	55
Gambar 4.4 Fasilitas Komputer.....	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perkembangan teknologi berlangsung sangat cepat. Keberadaan internet, komputer, perangkat seluler beserta media sosial kini berperan penting dalam kehidupan sehari-hari karena hampir setiap aktivitas bergantung pada keduanya. Kemajuan tersebut memberikan pengaruh besar di hampir seluruh bidang, termasuk sektor layanan publik. Perubahan tersebut menimbulkan berbagai tantangan, tetapi juga membuka peluang bagi pemerintah dan lembaga publik untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Saat ini masyarakat memiliki harapan yang semakin tinggi terhadap kualitas layanan publik di era digital. Mereka menginginkan kemudahan akses, proses yang efisien, serta kesempatan untuk berpartisipasi lebih aktif dalam pengambilan keputusan. Selain itu, masyarakat berharap dapat merasakan langsung manfaat perkembangan teknologi dalam aktivitas sehari-hari, termasuk dalam berinteraksi dengan pemerintah dan berbagai lembaga publik.¹

Dalam instansi keagamaan seperti Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar, beragam layanan masyarakat diselenggarakan mulai dari pendaftaran haji/umrah, pernikahan, pendidikan madrasah, hingga layanan keagamaan lainnya. kebutuhan akan sistem layanan yang efisien dan responsif semakin tinggi. Dalam era digital, aplikasi layanan masyarakat seperti Aplikasi Layanan Masyarakat Seputar Informasi dan Data (ALMASIDA) hadir sebagai wujud

¹ Wahyudi Mokobombang, Andi Riska, and Andreani Syafaruddin, "Dampak Perubahan Layanan Publik Yang Disebabkan Oleh Teknologi Dan Media Sosial" 4 (2023): 348–59.

inovasi digital untuk memperbaiki akses, transparansi, serta mutu layanan publik di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Pengembangan Aplikasi Layanan Masyarakat Seputar Informasi dan Data (ALMASIDA) bertujuan untuk memudahkan masyarakat mengakses layanan tanpa harus selalu hadir secara fisik, mempercepat proses layanan, serta mengurangi hambatan birokrasi.

Meskipun demikian, implementasi inovasi digital tersebut tidak otomatis berjalan lancar. Sebagai contoh, penelitian di wilayah pesisir Cirebon mengungkap kendala seperti kurangnya infrastruktur digital, kesiapan sumber daya manusia, dan resistensi terhadap perubahan birokrasi yang menjadi hambatan utama implementasi teknologi dalam pelayanan publik.² Penelitian lain di Kabupaten Gresik juga menunjukkan bahwa struktur birokrasi dan koordinasi antar bagian menjadi tantangan dalam penerapan birokrasi digital.³

Aplikasi Layanan Masyarakat Seputar Informasi dan Data (ALMASIDA) menyediakan berbagai layanan digital yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan resmi di Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Melalui fitur Lasumi, masyarakat dapat mengirim surat atau dokumen resmi secara daring tanpa harus datang ke kantor, seperti permohonan kerja sama atau izin kegiatan keagamaan. Fitur Layanan Informasi Resmi (LAFORMI) memfasilitasi permohonan informasi resmi terkait program, kegiatan, atau data publik sebagai wujud keterbukaan informasi. Selain itu, tersedia Layanan Konsultasi Resmi (LAKONMI) sebagai layanan konsultasi daring dengan petugas Kementerian

² Mohammad Rezza Fahlevvi and Zahra Aqilah Dytihana, “Pemanfaatan Teknologi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Daerah Pesisir Cirebon : Studi Kasus Di Sektor Administrasi Dan Layanan Publik,” 2025.

³Andhi Rahmadi, “Implementasi Birokrasi Digital Dalam Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Smart City Di Kabupaten Gresik,” *Jisip Unja (Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jambi)*, 2025, 15–25.

Agama, serta Ladami yang mengarahkan pengguna ke website PPID untuk permohonan data dan dokumen resmi sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.⁴

Integrasi layanan ini membuat proses permintaan data lebih teratur, transparan, dan sesuai prosedur hukum. Di luar layanan utama tersebut, Almasida juga menyediakan berbagai layanan umum terkait bidang-bidang di lingkungan Kementerian Agama seperti Bimas Islam, Pendidikan Madrasah (PENDMA), Pendidikan Pondok Pesantren (PONTREN), Pais, Sekretariat, dan Pensyar, termasuk layanan produk halal dan ekonomi syariah. Aplikasi ini turut menyediakan informasi untuk agama-agama lain serta menu Humas untuk kebutuhan publikasi kegiatan. Fitur Ruang Aspirasi memungkinkan masyarakat menyampaikan kritik, saran, dan masukan sebagai bentuk partisipasi dalam peningkatan kualitas layanan publik.⁵

Secara keseluruhan, Almasida merupakan wujud komitmen Kementerian Agama Kabupaten Blitar dalam menerapkan inovasi digital. Sistem ini dikembangkan untuk mendukung penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Dengan adanya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), proses pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih modern, efisien, serta berfokus pada peningkatan kepuasan masyarakat.

⁴ Kementerian Agama Kabupaten Blitar, “Aplikasi Layanan Masyarakat Seputar Informasi Dan Data,” n.d., <https://almasida.kemenagkabblitar.id/>.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dirangkum dalam beberapa rumusan masalah yang akan dijawab oleh penulis, yaitu:

1. Bagaimana proses implementasi Aplikasi Layanan Masyarakat Seputar Informasi dan Data (ALMASIDA) dalam pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat Implementasi Aplikasi Layanan Masyarakat Seputar Informasi dan Data (ALMASIDA) dalam pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan proses Implementasi Aplikasi Layanan Masyarakat Seputar Informasi dan Data (ALMASIDA) dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar
2. Untuk mendeskripsikan factor pendukung dan penghambat Implementasi Aplikasi Layanan Masyarakat Seputar Informasi dan Data (ALMASIDA) dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar

D. Manfaat Penelitian

Mengacu pada fokus penelitian, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak dalam aspek-aspek berikut:

1. Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman dan pengetahuan terkait penerapan sistem informasi manajemen berbasis web dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan memberikan kontribusi berupa gagasan dan perspektif baru mengenai topik tersebut.

2. Aspek Praktis

a. Bagi Peneliti

Sebagai sarana latihan sekaligus kesempatan untuk memperdalam wawasan dan pengalaman dalam riset sistem informasi manajemen pelayanan, serta mengasah kemampuan berpikir kritis dan ilmiah.

b. Bagi Kantor Kementerian Agama

Dapat menjadi bahan evaluasi dan referensi bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar dalam mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi ALMASIDA. Melalui hasil penelitian ini, instansi dapat mengetahui sejauh mana efektivitas pelaksanaan aplikasi tersebut, sekaligus mengidentifikasi faktor pendukung maupun hambatan yang dihadapi dalam proses implementasinya.

c. Bagi Masyarakat

Melalui penelitian ini, masyarakat diharapkan terdorong untuk berperan serta secara aktif dalam proses yang sedang dikaji. sehingga tercipta hubungan yang lebih baik antara masyarakat dan instansi penyelenggara layanan publik.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi rujukan serta bahan pembanding bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian yang sejenis, mengenai implementasi inovasi digital di sektor pelayanan publik..

E. Orisinalitas Penelitian

Berikut dipaparkan beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan utama dalam penelitian ini. Pertama, Penelitian Sang Ayu Nyoman Sinta Dewi, Komang Adi Sastra Wijaya, I Putu Dharmanu Yudartha dan Renny Savitri (2023) yang berjudul “Transformasi Digital Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi JAKI dalam Mewujudkan *Smart Government* di DKI Jakarta” membahas mengenai penerapan aplikasi JAKI di DKI Jakarta menunjukkan bahwa inovasi digital mampu meningkatkan keterhubungan antara masyarakat dan pemerintah melalui layanan terpadu yang efisien. Aplikasi ini dinilai berhasil mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif dan transparan. Fokus penelitian ini berada pada konteks perkotaan dan penerapan sistem layanan umum daerah, sedangkan penelitian penulis lebih berfokus pada instansi keagamaan di tingkat kabupaten dengan karakteristik layanan yang berbeda seperti administrasi keagamaan, pendidikan, haji, dan kepegawaian.⁶

Kedua, Penelitian dari Siti Marfu’ah, Ana Kumalasari dan Ida Swasanti (2024) yang berjudul “Digitalisasi Pelayanan Publik Ketidaksiapan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Bojonegoro” membahas mengenai digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten

⁶ Renny Savitri, Universitas Udayana, and Jakarta Selatan, “Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Transformasi Digital Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi JAKI Dalam Mewujudkan” 9, no. 3 (2023): 198–208.

Bojonegoro menunjukkan bahwa penerapan sistem layanan digital dapat mempercepat proses birokrasi dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun, penelitian tersebut menemukan bahwa kesiapan masyarakat dan sarana digital yang masih rendah menjadi hambatan utama dalam penerapan layanan digital di wilayah pedesaan. Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian penulis mengkaji secara spesifik implementasi aplikasi Almasida di Kementerian Agama Kabupaten Blitar, dengan fokus pada fitur, proses penerapan, faktor pendukung, serta hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya.⁷

Ketiga, Penelitian Yulinar Puluhulawa, Arifin Tahir dan Fenti Prihatini Tui (2024) berjudul “Analisis Pelayanan Publik Berbasis Inovasi (*E-Government*) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo” meneliti penerapan e-government di Kementerian Agama Provinsi Gorontalo melalui sistem SISKOHAT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem tersebut mampu meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan haji, meskipun masih terdapat kendala terkait infrastruktur dan kemampuan sumber daya manusia. Perbedaan utama dengan penelitian ini terletak pada fokus kajiannya. Jika penelitian Puluhulawa berfokus pada satu sistem di tingkat provinsi, penelitian ini menelaah implementasi aplikasi Almasida di tingkat kabupaten yang mencakup berbagai bidang layanan digital di lingkungan Kementerian Agama, tidak terbatas pada pelayanan haji saja.⁸

⁷ Ana Kumalasari and Ida Swasanti, “Digitalisasi Pelayanan Publik Ketidaksiapan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Bojonegoro” 15 (2024): 271–83.

⁸ Arifin Tahir et al., “Analisis Pelayanan Publik Berbasis Inovasi (E-Government) Di Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Gorontalo,” no. 4 (2024).

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian

No	Nama peneliti, judul penelitian, jurnal, tahun	Persamaan penelitian	Perbedaan penelitian	Orisinalitas penelitian
1	Sang Ayu, dkk Transformasi Digital Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi JAKI dalam Mewujudkan <i>Smart Government</i> di DKI Jakarta (2023)	1. Sama-sama meneliti transformasi digital dalam peningkatan pelayanan publik 2. Menggunakan metode kualitatif	Penelitian Sang Ayu dkk. fokus pada DKI Jakarta dengan aplikasi JAKI, bersifat layanan publik umum dan perbedaan Lokasi Penelitian	Pada penelitian ini mengkaji implementasi penerapan Almasida sebagai aplikasi yang mengintegrasikan pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar
2	Siti Marfu'ah, Ana Kumalasari dan Ida Swasanti (2024) Digitalisasi Pelayanan Publik Ketidaksiapan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Bojonegoro	1. Sama-sama membahas digitalisasi pelayanan publik. 2. Menggunakan metode kualitatif	1. Fokus pada aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Bojonegoro (konteks kependudukan pedesaan). 2. Lokasi dan subjek penelitian	
3	Yulinar Puluhulawa, dkk Analisis Pelayanan Publik Berbasis Inovasi (<i>E-Government</i>) di Kantor Wilayah	1. Sama-sama meneliti penerapan e-government di lingkungan Kementerian Agama. 2. Menggunakan metode penelitian kualitatif	1. Fokus pada SISKOHAT di tingkat provinsi dan terbatas pada pelayanan haji. 2. Lokasi dan subjek penelitian	

	Kementerian Agama Provinsi Gorontalo (2024)		3. Teori Penelitian	
--	---	--	---------------------	--

Berdasarkan penelitian diatas, terdapat pembaharuan yang terletak pada fokus kajian terhadap implementasi Aplikasi Layanan Masyarakat Seputar Informasi dan Data (ALMASIDA) sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Penelitian ini mengkaji terkait proses implementasi aplikasi, faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi pelaksanaannya.

F. Definisi Istilah

Istilah yang relevan dengan fokus penelitian ini didefinisikan sebagai berikut.

1. Implementasi

Implementasi ialah rangkaian proses yang dilakukan untuk memastikan suatu kebijakan dapat dilaksanakan dengan baik agar tujuan yang telah ditetapkan dapat terwujud.⁹

2. Aplikasi Layanan Masyarakat Seputar Informasi dan Data

Almasida merupakan singkatan dari Aplikasi Layanan Masyarakat Digital, yaitu sebuah sistem layanan berbasis daring yang dikembangkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar sebagai inovasi digital dalam meningkatkan mutu dan efisiensi pelayanan publik.

⁹ Muhammad Husni Rifqo, Ardi Wijaya, and Jurnal Pseudocode, "Implementasi Algoritma Naive Bayes Dalam Penentuan Pemberian Kredit" IV, no. September (2017): 120–28.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan proses pemberian layanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah, pihak swasta yang diberi wewenang oleh pemerintah, maupun pihak swasta secara mandiri. Layanan tersebut dapat diberikan secara berbayar maupun tanpa biaya, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.¹⁰

G. Sistematika Pembahasan

Adapun penyajian penelitian ini dibagi ke dalam beberapa bab sebagai berikut:

BAB I: Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang atau konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian, definisi istilah, serta sistematika penulisan.

BAB II: Pada bab ini dibahas teori-teori yang relevan dengan penelitian, meliputi konsep implementasi dan pelayanan publik, seperti pengertian pelayanan publik, kualitas pelayanan, unsur-unsur pelayanan publik, asas dan prinsip pelayanan publik, standar pelayanan, karakteristik kualitas pelayanan, serta dimensi kualitas pelayanan. Selain itu, juga dijelaskan teori mengenai aplikasi almasida, termasuk pengertian aplikasi, serta kerangka berpikir penelitian.

BAB III: Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, yang mencakup pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, subjek penelitian, jenis data dan sumber data, instrumen

¹⁰ Muhammad Fitri Rahmadana et al., “Pelayanan Publik” (Yayasan Kita Menulis, 2020).

penelitian, teknik pengumpulan data, uji keabsahan data, teknik analisis data, serta prosedur penelitian.

BAB IV: Bab ini menyajikan data hasil penelitian secara rinci, dimulai dari gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data sesuai fokus penelitian, hingga pemaparan temuan-temuan yang diperoleh.

BAB V: Pada bab ini disampaikan analisis mendalam terhadap temuan penelitian. Analisis dilakukan untuk menjawab rumusan masalah dan mengaitkan temuan dengan teori yang telah dibahas pada bab sebelumnya.

BAB VI: Terdiri dari kesimpulan penelitian yang ditulis secara ringkas namun mencakup keseluruhan hasil penelitian. Serta saran untuk penelitian selanjutnya atau pengembangan studi serupa di masa mendatang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pengertian Implementasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, implementasi bermakna sebagai pelaksanaan atau penerapan,¹¹ yaitu upaya untuk mewujudkan sesuatu yang telah disepakati sebelumnya. Implementasi merupakan proses untuk memastikan bahwa suatu kebijakan dapat dijalankan dengan baik dan menghasilkan tujuan yang diharapkan. Dalam konteks sistem, implementasi bertujuan untuk menyelesaikan rancangan yang telah disetujui, melakukan pengujian, serta menyusun dokumentasi terkait program dan prosedur yang diperlukan. Selain itu, proses ini juga memastikan bahwa seluruh pihak yang terlibat mampu mengoperasikan sistem baru, serta menjamin bahwa perpindahan dari sistem lama ke sistem baru berlangsung dengan tepat dan lancar.

Dalam konteks manajemen, implementasi merupakan proses pelaksanaan rencana atau strategi yang telah disusun agar dapat diterapkan secara nyata dalam organisasi maupun perusahaan. Implementasi menjadi tahapan penting dalam siklus manajemen karena berkaitan dengan upaya menjalankan tujuan yang telah direncanakan. Proses ini mencakup empat fungsi utama manajemen, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*).

¹¹ Badan Pengembangan and Pembinaan Bahasa, “Kamus Besar Bahasa Indonesia VI Daring,” 2025, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/implementasi>.

Sedangkan Menurut Nurdin Usman dalam bukunya, implementasi adalah berbagai aktivitas atau tindakan yang dilakukan sesuai dengan mekanisme dalam suatu sistem. Implementasi bukan sekadar melakukan kegiatan, tetapi merupakan serangkaian langkah yang direncanakan dengan jelas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹²

Menurut pandangan Ripley dan Franklin implementasi merupakan langkah operasional setelah kebijakan ditetapkan, yang di dalamnya terkandung unsur pengesahan program, kebijakan, keuntungan, ataupun hasil yang terukur secara nyata.¹³ Implementasi melibatkan serangkaian tindakan, terutama oleh para birokrat, yang bertujuan untuk menjalankan program tersebut.

Sementara itu menurut Grindle dalam Winarno juga menjelaskan bahwa implementasi memiliki fungsi strategis sebagai jembatan antara tujuan dan tindakan nyata pemerintah.¹⁴

Sementara, menurut George C. Edwards III konsep implementasi bertransformasi menjadi sebuah model kebijakan publik yang bercorak hierarkis dari atas ke bawah (*top down*). Adapun nama yang disematkan pada model tersebut adalah *Direct and Indirect Impact on Implementation*, yang artinya Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung terhadap Implementasi.¹⁵ Menurut teori tersebut, ada empat faktor kunci yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya,

¹² S Nurdin and M B Usman, *Guru Profesional & Implementasi Kurikulum* (Ciputat Pers, 2002), <https://books.google.co.id/books?id=v2kaaaacaaj>.

¹³ Budi Winarno, *Kebijakan Publik, Teori, Proses, Dan Studi Kasus* (Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service, 2012), hlm. 148.

¹⁴ Winarno, *Kebijakan Publik*, hlm. 149.

¹⁵ Subarsono, AG., *Analisis Kebijakan...*, hlm. 90

disposisi (sikap), dan struktur birokrasi. Keempat faktor ini saling terkait dan berdampak satu sama lain dalam upaya mencapai tujuan. Dari sudut pandang tersebut, berikut penjabarannya:

- a) Komunikasi, Dalam implementasi kebijakan, komunikasi memegang peranan yang tidak bisa diabaikan. Kunci utamanya terletak pada kejelasan penyampaian tujuan, sasaran, dan langkah-langkah teknis kepada para pelaksana. Dengan adanya komunikasi yang jelas, potensi kesalahan eksekusi dapat ditekan secara signifikan. Jika visi dan sasaran kebijakan tidak dipahami dengan baik oleh pihak yang harus melaksanakannya, maka ada potensi terjadinya kesalahpahaman
- b) Sumber Daya, Sumber daya merupakan faktor esensial dalam implementasi kebijakan. Kebijakan yang dirumuskan dengan sangat baik sekalipun akan sulit dijalankan tanpa dukungan sumber daya yang cukup, dan pada akhirnya berpotensi gagal. Sumber daya yang dibutuhkan mencakup staf pelaksana yang berkompeten, ketersediaan informasi, serta fasilitas pendukung lainnya.
- c) Disposisi, Sikap atau disposisi pelaksana kebijakan pada dasarnya mengacu pada kemauan dan niat baik mereka untuk merealisasikan kebijakan, serta dorongan psikologis yang menggerakkan mereka dalam menjalankan kegiatan. Adapun dorongan motivasi ini memiliki tiga komponen penting, yakni pemahaman dan pengetahuan yang dimiliki, kecenderungan arah respons yang diberikan oleh pelaksana terhadap kebijakan, dan kadar intensitas dari respons itu sendiri.

- d) Struktur Biokrasi, merupakan struktur kelembagaan yang mengemban tugas pelaksanaan program. Terdapat dua komponen di dalamnya, yakni prosedur rutin atau standar operasi, serta fragmentasi (pembagian kekuasaan ke dalam beberapa bagian). Berdasarkan seluruh uraian sebelumnya, dapat ditarik benang merah bahwa implementasi adalah proses penerapan kebijakan dan program yang dijalankan oleh organisasi atau institusi, terutama lembaga negara. Proses implementasi ini juga meliputi penyiapan segala sarana dan prasarana yang diperlukan agar pelaksanaan kebijakan berjalan lancar dan pada akhirnya tujuan yang diharapkan dapat tercapai secara efektif.

2. Sistem Informasi Manajemen

a. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen merupakan paduan antara sistem, informasi, dan manajemen yang ketiganya bekerja sama secara sinergis dalam proses operasionalnya. Secara etimologis, kata sistem berasal dari bahasa Yunani, yaitu "*systema*", yang mengandung makna adanya keterkaitan antarkomponen secara teratur demi tercapainya suatu tujuan. Dalam pengertian lain, sistem juga diartikan sebagai kumpulan unsur-unsur yang saling berhubungan. Sebagaimana dikemukakan oleh A. Rapport dalam Ety Rochaety, sekelompok elemen yang saling terkait dan saling memengaruhi dalam satu lingkungan untuk meraih tujuan tertentu dapat disebut sebagai sebuah sistem.¹⁶ Sejalan dengan pandangan Helmawati

¹⁶ Eti Rochaety and Pontjorini Rahayuningsih, "Prima Gusti Yanthi," *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan, Jakarta: Bumi Aksara*, 2006.

yang menyatakan bahwa sistem adalah segala hal yang saling terkait, meliputi data dan komponen tertentu yang dikelola.¹⁷

Dari pandangan tersebut, kita bisa merangkum pengertian sistem secara umum sebagai berikut:

- 1) Sebuah sistem pasti terdiri dari beberapa unsur atau
- 2) Unsur-unsur itu saling terhubung dan memengaruhi satu sama lain.
- 3) Ada tujuan tertentu yang menjadi sasaran dari seluruh unsur tersebut.

Sistem merupakan suatu kesatuan utuh yang lebih besar dibanding sekadar kumpulan bagian-bagiannya

Berdasarkan pemahaman tersebut, suatu layanan bisa disatukan ke dalam sebuah sistem, yang di dalamnya mencakup pengelolaan sistem informasi yang biasa disebut sebagai subsistem. Inilah keuntungan utama yang ditawarkan oleh SIM dalam mengelola berbagai layanan

Dalam sistem informasi manajemen, komponen kedua adalah informasi. Untuk memahami esensi dari sistem informasi manajemen pelayanan, kita perlu mempelajari definisi informasi terlebih dahulu, karena hal tersebut akan menjadi pedoman bagi konsep yang akan diterapkan.

Menurut Sutabri, sistem merupakan produk yang dihasilkan dari proses pengolahan data, dan produk ini dijadikan sebagai landasan dalam mengambil keputusan. Sementara itu, fungsi utama dari informasi adalah untuk memperluas wawasan serta menumbuhkan rasa yakin bagi pihak yang menerimanya.¹⁸ Sementara menurut Samuel Elion, informasi itu adalah

¹⁷ Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, "A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research.", 2014. <https://doi.org/10.1177/00222429850490040>, hlm. 13

¹⁸ Sutabri Tata, Sistem Informasi Manajemen (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hlm. 23

pernyataan yang menerangkan sebuah objek, tujuannya supaya objek tersebut bisa dibedakan dari yang lainnya¹⁹ Gordon B. Davis memberikan pengertian yang berbeda, yaitu informasi adalah data yang telah diolah sehingga menjadi bentuk yang bermakna bagi si penerima, serta memiliki nilai yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan.²⁰ Berdasarkan pendapat para ahli di atas, bisa disimpulkan bahwa informasi merupakan hasil olahan data yang disusun menjadi bentuk yang lebih bermakna dan mudah dipahami oleh orang lain. Tak hanya itu, informasi juga dapat berfungsi sebagai acuan untuk menumbuhkan keyakinan bagi pihak yang menerimanya

Seperti yang dijelaskan Salam dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Insani Dalam Pendidikan*, kata manajemen berasal dari dua kata dalam bahasa Latin, yaitu *manus* yang artinya tangan, dan *egere* yang artinya melakukan. Nah, ketika kedua kata ini digabung, maka muncullah istilah *manager* yang mengandung makna 'menangani'.²¹ Sondang P. Siagian, seperti yang dikutip oleh Arikunto, berpendapat bahwa manajemen itu merupakan seluruh rangkaian proses kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih, dengan didasari pertimbangan yang rasional, demi mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.²² Sementara itu, menurut Zulkifli, jika dilihat dari sisi implementasinya, manajemen merupakan sebuah proses yang meliputi komunikasi,

¹⁹ Eti, Rahayuningsih, dan Yanti, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*., hlm. 4

²⁰ Eti, Rahayuningsih, dan Yanti., hlm. 4

²¹ Abdus Salam, "Manajemen Insani Dalam Bisnis," *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*, 2014.

²² Suharsimi Arikunto and Lia Yuliana, "Manajemen Pendidikan," *Yogyakarta: Aditya Media* 11 (2008).

hubungan, serta koordinasi antara sumber daya manusia, material, dan teknik, dengan tujuan agar sasaran yang ingin dicapai bisa tepat dan efektif.²³ Manajemen pada dasarnya merupakan bentuk kerja sama. Kerja sama ini harus melibatkan sekelompok orang supaya bisa selaras dengan target yang ingin dicapai.

Gordon B. Davis mendefinisikan SIM sebagai integrasi antara manusia dan mesin yang saling bekerja sama. Fungsinya adalah untuk menyediakan informasi yang mendukung operasional, urusan manajemen, dan juga proses ambil keputusan di sebuah organisasi.²⁴ Menurut McLeod, definisi lain dari Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah suatu proses berbasis komputerisasi yang bertujuan untuk menghasilkan informasi yang relevan bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.²⁵

Frederick H. Wu, sebagaimana dikutip oleh Ali & Wangdra, menyatakan bahwa SIM merupakan kumpulan dari berbagai sistem yang berfungsi menyediakan informasi bermanfaat untuk keperluan kegiatan manajemen.²⁶ Di buku yang sama juga, Barry E. Cushing menjelaskan bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah gabungan dari sumber daya manusia dan sumber daya organisasi yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, dan menghasilkan informasi yang mendukung fungsi manajemen²⁷

²³ AM Zulkifli, *Manajemen Sistem Informasi* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005). hlm. 59

²⁴ Eti, Rahayuningsih, dan Yanti, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, hlm. 12

²⁵ Raymond McLeod Jr dan George P Schell, *Sistem Informasi Manajemen*, 10 ed. (Jakarta: Salemba Empat, 2008).hlm. 12

²⁶ Ali Hapzi Wandra Tonny dkk, *Sistem Informasi Bisnis SI-Bis*, 1 ed., vol. 8 (Jakarta: Badauose Media, 2010) , hlm. 17

²⁷ Wandra Tonny dkk., hlm. 17

Berdasarkan pemahaman atas komponen-komponen yang telah diuraikan sebelumnya, dapat ditarik simpulan bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan suatu pendekatan yang bersifat terstruktur dengan mengintegrasikan unsur teknologi, prosedur kerja, dan sumber daya insani. Fungsinya adalah untuk menghimpun, menyimpan, mengatur, dan memproses data guna menghasilkan informasi yang bernilai dan mampu menunjang kelancaran kinerja organisasi.

Pada hakikatnya sistem informasi memiliki tiga aktivitas utama: input, proses, dan output. Input berfungsi mengumpulkan data dari berbagai sumber, proses mengolah data tersebut menjadi bentuk yang lebih berguna, dan output menghasilkan informasi, laporan, serta grafik yang siap diinterpretasikan oleh pengguna sesuai kebutuhannya.²⁸

Ketiga aktivitas tersebut saling mendukung dalam sistem informasi untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan informasi berguna bagi pengguna. Dengan demikian, sistem informasi manajemen menjadi kebutuhan penting yang sangat berpengaruh dalam organisasi.

b. Manfaat Sistem Informasi Manajemen

Implementasi SIM memberi manfaat besar, terutama untuk mencapai tujuan organisasi. Tubagus menyebutkan empat manfaat sistem informasi: a) database mengurangi data ganda; b) data lebih cepat

²⁸ Paul Eduard Sudjiman and Lorina Siregar Sudjiman, "Analisis Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Proses Pengambilan Keputusan," *TeIKa* 8, no. 2 (2018): 55–66.

ditemukan; c) penyimpanan data lebih praktis; dan d) tersedia sistem untuk mengelola data.²⁹

Implementasi SIM memberi manfaat yang erat kaitannya dengan pencapaian target organisasi. Secara umum, manfaat SIM adalah sebagai berikut, yaitu:

- 1) Mempermudah pekerjaanmanajerial
- 2) Membuat sistem informasi lebih teratur dan sistematis
- 3) Memperluas cakupan pengelola informasi
- 4) Mendorong perencanaan manajemen yang lebih strategis.
- 5) Pengolahan data bisa dilakukan dimana saja.
- 6) Mengelola informasi dalam organisas jadi lebih praktis.
- 7) Melacak atau mencari informasi lebih mudah.³⁰

c. Karakteristik dan Unsur-Unsur Sistem Informasi Manajemen

Tata Sutabri dalam buku *Sistem Informasi Manajemen* menjelaskan ciri-ciri SIM untuk mengenali keberadaannya di suatu organisasi sejak awal, yaitu sebagai berikut:

- 1) Sistem informasi manajemen berperan sebagai sarana pendukung bagi manajer dalam mengelola kegiatan operasional, menjalankan fungsi pengendalian, serta menyusun perencanaan yang bersifat strategis.

²⁹ Munir Tubagus, “Sistem Informasi Manajemen Komputer: Managemen Informatioan System Computer” (Manado: STAIN Manado Press, 2013).

³⁰ Amelia Balqis, “Urgensi Sistem Informasi Manajemen Arsip Berbasis Web Pada Surat Masuk Dan Keluar Di MAN 1 Pasuruan” (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2022).

- 2) Sistem informasi manajemen dirancang khusus untuk menyajikan laporan operasional harian yang berfungsi sebagai alat bantu dalam melakukan kegiatan pemantauan dan pengawasan.
- 3) Kinerja dan keberlangsungan Sistem Informasi Manajemen (SIM) sangat bergantung pada ketersediaan data internal organisasi serta kelancaran alur informasi yang dimiliki oleh organisasi tersebut.
- 4) Sistem informasi memiliki keterbatasan dalam hal kapasitas analisis, karena tidak dirancang secara khusus untuk menyelesaikan atau memprediksi permasalahan yang terjadi di masa lalu, sedang berlangsung, maupun yang akan datang.
- 5) Sistem lebih berorientasi pada pengolahan data yang bersifat historis atau data yang telah terjadi di masa lampau.
- 6) Sistem informasi manajemen cenderung lebih mengutamakan pemanfaatan data yang berasal dari dalam organisasi (internal), dibandingkan dengan data yang diperoleh dari luar organisasi (eksternal).
- 7) Sistem informasi manajemen kurang memiliki tingkat keluwesan yang tinggi, mengingat format dan jenis laporan yang dihasilkannya telah ditentukan dan disiapkan sebelumnya.
- 8) Sistem informasi manajemen memerlukan proses perencanaan yang sistematis dan matang, serta membutuhkan pertimbangan yang mencakup jangka waktu yang relative panjang.

3. Konsep Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Amin menjelaskan bahwa pelayanan ialah aksi yang dilakukan oleh individu atau kelompok guna memenuhi kebutuhan akan suatu layanan.³¹ Sementara itu, Nurmadi mendefinisikan publik sebagai sekelompok orang yang belum terorganisir namun memiliki ketertarikan pada suatu masalah tertentu sehingga menciptakan publik.³²

Menurut Jumroh dan Jusri pelayanan publik merupakan sebuah konsep sekaligus aktivitas yang bertujuan untuk memberikan layanan atau menyediakan sesuatu yang terbaik bagi masyarakat (*citizen*).³³

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa Kebutuhan yang dimaksud dapat berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Barang mencakup produk layanan yang dihasilkan oleh instansi, seperti dokumen kependudukan. Jasa mencakup layanan yang diberikan secara langsung kepada masyarakat, misalnya layanan pendidikan. Sementara itu, pelayanan administratif meliputi proses-proses pengurusan dokumen, perizinan, dan berbagai bentuk administrasi lainnya³⁴

Secara spesifik Moenir Moenir mengklasifikasikan pelayanan ke dalam tiga kategori yang akan diuraikan sebagai berikut:³⁵

³¹ Amin Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Cet.1 (Bandung: CV. Mandar Maju, 2008), 4.

³² Achmad Nurmandi, *Manajemen Pelayanan Publik* (Yogyakarta: PT Sinergi Visi Utama, 2010), 2

³³ Jumroh and Yoga Jusri Pratama, *Implementasi Pelayanan Publik: Teori dan Pengembangan*, n.d.

³⁴ “Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,” n.d., <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.

³⁵ Moenir, *Manajemen Pelayanan*, hlm. 120-121

- 1) Pelayanan dengan lisan, Pelayanan lisan adalah pelayanan yang diberikan melalui komunikasi verbal secara langsung, meliputi berbagai interaksi lisan antara pemberi dan penerima layanan.
- 2) Pelayanan dengan tulisan, pelayanan tertulis adalah layanan melalui komunikasi tertulis, seperti surat, email, pesan teks, atau dokumen lain. Bentuk layanan ini penting, terutama untuk komunikasi jarak jauh antara konsumen dan produsen.
- 3) Pelayanan dengan perbuatan, Pelayanan perbuatan adalah tindakan nyata penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Layanan ini melibatkan interaksi langsung, sehingga dapat menimbulkan kepuasan pelanggan. Keahlian dan profesionalisme dalam melaksanakan tindakan fisik ini sangat penting untuk menjaga kualitas layanan dan memenuhi harapan pelanggan.

b. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Unsur-unsur dalam proses pelayanan publik diperlukan sebagai penunjang tercapainya kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Atep Adya Bharata dalam Suryanto, proses kegiatan pelayanan publik terdapat 4 unsur penting yaitu:³⁶

- 1) Penyedia Layanan
- 2) Penerima Layanan
- 3) Jenis Layanan
- 4) Kepuasan Pelanggan

³⁶ Bambang Suryantoro and Yan Kusdyana, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya" 3, no. 2 (2020): 223–29.

Sedangkan menurut Kasmir dalam Suryantoro, menjelaskan bahwa pelayanan public yang baik memiliki 9 unsur pelayanan publik³⁷

- 1) Tersedianya karyawan yang kompeten;
- 2) Adanya sarana dan prasarana yang memadai;
- 3) Memberikan tanggung jawab penuh kepada pelanggan sejak awal hingga akhir proses layanan;
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat;
- 5) Mampu berkomunikasi dengan baik;
- 6) Menjamin kerahasiaan setiap transaksi;
- 7) Memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai;
- 8) Berupaya memahami kebutuhan pelanggan; dan
- 9) Mampu membangun kepercayaan pelanggan.

Pelayanan yang baik akan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Ketika pelayanan diberikan secara optimal, hal tersebut akan berkontribusi pada peningkatan citra organisasi di mata publik. Citra organisasi yang positif membuat setiap tindakan yang dilakukan organisasi cenderung dinilai baik oleh masyarakat.³⁸

c. Prinsip-prinsip pelayanan publik

Sampara Lukman dkk, menjelaskan bahwasannya penyusunan standar pelayanan publik yang berkualitas harus berlandaskan pada enam prinsip dasar pelayanan. Prinsip-prinsip ini menjadi acuan dalam

³⁷ Suryantoro and Kusdyana.

Suryantoro and Kusdyana.³⁸ Suryantoro and Kusdyana.

merancang, melaksanakan, serta mengevaluasi pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, yakni:

1) Sederhana

Pelayanan publik harus disusun dengan cara yang mudah dipahami dan tidak rumit. Prosedurnya dibuat seefisien mungkin agar masyarakat dan petugas dapat melaksanakan pelayanan secara cepat, tepat, dan mengarah pada kualitas pelayanan yang optimal.

2) Partisipasi

Pemerintah sebagai penyedia layanan perlu memastikan bahwa masyarakat memiliki kemudahan dalam mengakses layanan publik.

3) Akuntabel

Pemerintah sebagai penyedia layanan perlu memastikan bahwa masyarakat memiliki kemudahan dalam mengakses layanan publik. Selain itu, masyarakat juga harus diberi kesempatan untuk terlibat dalam pengembangan layanan, misalnya melalui penyampaian kritik, keluhan, atau masukan ketika layanan dirasa belum memuaskan.

4) Konsisten dan Berkelanjutan

Penyelenggara layanan harus menerapkan prosedur, persyaratan, waktu, serta biaya pelayanan secara konsisten.

5) Transparansi

Transparansi berarti masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi terkait seluruh proses pelayanan.

6) Keadilan

Prinsip keadilan memastikan bahwa semua masyarakat memperoleh layanan yang setara, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas dan lanjut usia.

d. Standar pelayanan publik

Dalam pelaksanaan pelayanan, terdapat ukuran tertentu yang wajib dipenuhi oleh pihak pemberi layanan. Ukuran tersebut dikenal sebagai standar pelayanan publik. Menurut Zainal dkk dalam Rohman dan Larasati, standar pelayanan publik mencakup beberapa unsur berikut:³⁹

- 1) Prosedur Layanan, merupakan tahapan atau alur yang harus diikuti oleh masyarakat dan petugas dalam proses pelayanan.
- 2) Waktu Penyelesaian, yaitu, batas waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pelayanan dari awal hingga selesai.
- 3) Biaya Layanan, meliputi informasi mengenai besaran biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat untuk memperoleh suatu layanan.
- 4) Produk Layanan, merupakan hasil akhir yang diterima masyarakat setelah proses pelayanan dilakukan. Produk ini bisa berupa dokumen, keputusan, izin, atau bentuk layanan lainnya.
- 5) Sarana dan Prasarana, mengacu pada segala fasilitas yang digunakan untuk mendukung kelancaran pelayanan, seperti ruang pelayanan,

³⁹ Abd Rohman and Dewi Citra Larasati, "Standart Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal" 10 (2020): 151–63, <https://doi.org/10.33366/rfr.v.>

peralatan kerja, teknologi informasi, hingga fasilitas bagi penyandang disabilitas.

- 6) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan, merupakan kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan yang harus dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas harus profesional, berintegritas, dan memahami tugasnya agar pelayanan dapat berjalan efektif dan berkualitas.

e. Kualitas Pelayanan

Menurut Moekijat dalam Setiawan menjelaskan pelayanan pada hakikatnya merupakan kegiatan yang bisa berupa fisik (nyata) ataupun non-fisik (abstrak), yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan melalui pemberian produk ataupun jasa. Dalam pelaksanaannya, pemindahan kepemilikan atas barang/jasa tersebut boleh terjadi, tetapi juga bisa tidak terjadi.⁴⁰ Pasolong dalam bukunya Teori Administrasi Publik, menyatakan bahwa pelayanan berkualitas adalah kemampuan individu memberikan layanan sesuai standar yang ditetapkan serta memenuhi kepuasan pelanggan.⁴¹

Dari beberapa pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik organisasi memahami, merencanakan, dan memberikan layanan, serta seberapa puas pelanggan atas pengalaman mereka.

⁴⁰ Bagus Setiawan dkk., "The Effect Of Service Quality On Indihome Customer Satisfaction at PT. Telkom Akses Malang," *International Journal of Economics and Management Research* 1, no. 3 (2022), <https://doi.org/10.55606/ijemr.v1i3.43>, hlm. 103

⁴¹ Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik* (Bandung: CV. Alfabeta, 2019), hlm. 133

Menurut Parasuraman Zeithaml, dan Berry, menyatakan bahwa penilaian kualitas layanan dari sisi konsumen terdiri atas lima dimensi yang didasarkan pada pendapat konsumen. Kelima dimensi tersebut adalah:⁴²

- 1) *Tangibles* (bukti fisik), mencakup fasilitas fisik kantor, peralatan, penampilan karyawan, dan materi pendukung (contoh: otomatisasi administrasi, ruang tunggu, pusat informasi).
- 2) *Reability* (keandalan), yaitu kemampuan memberi pelayanan yang konsisten dan dapat dipercaya.
- 3) *Responsivess* (daya tanggap), kesigapan membantu pelanggan dan memberikan layanan secara cepat, tepat, serta sesuai harapan.
- 4) *Assurance* (keyakinan), sikap ramah dan perilaku pegawai yang membangun kepercayaan pelanggan.
- 5) *Emphaty* (kepedulian), sikap pegawai yang memahami kebutuhan pelanggan dengan tegas namun tetap penuh perhatian.

f. Faktor Penghambat Pelayanan Publik

Menurut Rahmadana dalam Mufasaroh Pelaksanaan pelayanan publik terdapat beberapa hambatan, yaitu:⁴³

⁴² Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, “A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research.”, hlm. 45

⁴³ Mufidatul Laila Mufassaroh, Tri Murwaningsih, and Anton Subarno, “Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi Pendahuluan” 7, no. 4 (2023): 298–305.

- 1) Sumber daya manusia yang belum memiliki kompetensi dan profesionalisme yang memadai.
- 2) Rendahnya responsivitas terhadap keluhan atau kebutuhan masyarakat.
- 3) Minimnya penyebaran informasi sehingga masyarakat kurang memperoleh informasi yang diperlukan.
- 4) Prosedur yang terlalu birokratis sehingga proses pelayanan terutama yang berkaitan dengan perizinan menjadi rumit dan memerlukan waktu lebih lama.
- 5) Kurangnya koordinasi antarsatuan atau unit pelayanan yang berkaitan.

Sementara menurut Moenir dalam Mufassaroh mengemukakan bahwa faktor penghambat pelayanan meliputi:⁴⁴

- 1) Faktor organisasi, yaitu sistem, prosedur, serta metode kerja yang diterapkan dalam organisasi.
- 2) Faktor kemampuan dan keterampilan pegawai yang belum optimal.
- 3) Faktor sarana pelayanan yang belum memadai untuk mendukung pelaksanaan pelayanan secara efektif.

4. Aplikasi Layanan Masyarakat Seputar Informasi dan Data

a. Pengertian Aplikasi Almasida

Menurut Huda dan Priyatna Aplikasi dapat diartikan sebagai suatu program berbentuk perangkat lunak yang berjalan pada suatu sistem

⁴⁴ Mufassaroh, Murwaningsih, and Subarno.

tertentu yang berguna untuk membantu berbagai kegiatan yang dilakukan oleh manusia⁴⁵. Sedangkan Menurut Ali Zaki dan *Smitdev Community dalam Huda dan Priyatna*, Aplikasi merupakan komponen yang bermanfaat sebagai media untuk menjalankan pengolahan data ataupun berbagai kegiatan lainnya seperti pembuatan ataupun pengolahan dokumen dan file.⁴⁶

Pembuatan aplikasi umumnya disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, sehingga menghasilkan karakteristik serta model yang beragam. Dalam pengembangannya, aplikasi harus melalui sejumlah tahapan, dimulai dari analisis kebutuhan, perancangan sistem, penulisan kode, pengujian, hingga tahap implementasi.⁴⁷

Dapat disimpulkan bahwa aplikasi merupakan perangkat lunak yang berfungsi membantu berbagai aktivitas manusia, khususnya dalam pengolahan data dan pembuatan dokumen. Pengembangannya harus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, sehingga bentuk dan fungsinya dapat beragam. Selain itu, proses pembuatan aplikasi dilakukan melalui beberapa tahap, mulai dari analisis kebutuhan hingga implementasi.

Aplikasi Masyarakat Seputar Informasi dan Data (ALMASIDA) merupakan sebuah aplikasi layanan masyarakat yang dikembangkan oleh

⁴⁵ Baenil Huda and Bayu Priyatna, "Penggunaan Aplikasi Content Manajement System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-Commerce" 1, no. 2 (n.d.): 81–88.

⁴⁶ *Ibid*

⁴⁷ Arkaan Nurul Iman And Tri Astoto Kurniawan, "Pengembangan Aplikasi Untuk Mengukur Reusability Perangkat Lunak Menggunakan Object-Oriented Metric," Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer 5, No. 12 (2021): 5468–74.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar sebagai upaya dalam meningkatkan mutu serta efisiensi pelayanan publik⁴⁸.

Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai kebutuhan informasi, data, maupun dokumen yang berkaitan dengan layanan di lingkungan Kementerian Agama. Melalui Aplikasi Masyarakat Seputar Informasi dan Data (ALMASIDA), proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat, transparan, dan terstruktur, sehingga masyarakat tidak perlu lagi bergantung pada prosedur manual yang cenderung memakan waktu. Selain itu, aplikasi ini juga menjadi sarana digitalisasi layanan, yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi.

B. Perspektif Teori dalam Islam

1. Implementasi dalam Prespektif Islam

Dalam Islam, implementasi dikaitkan dengan pelaksanaan amanah (*al-amānah*), yakni menjalankan tanggung jawab sesuai ketentuan yang benar dan adil. Implementasi dipandang sah apabila dilakukan secara jujur, tepat sasaran, dan dapat dipertanggungjawabkan.

QS. An-Nisā' ayat 58

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

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

⁴⁸ Blitar, “Aplikasi Layanan Masyarakat Seputar Informasi Dan Data.”

memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”.⁴⁹

Menurut Ibn Katsir, ayat ini mencakup seluruh bentuk amanah, baik yang berkaitan dengan tugas pemerintahan, penyelenggaraan pelayanan, maupun tanggung jawab sosial. Pelaksanaan amanah berarti menjalankan ketentuan secara tepat dan adil sesuai syariat.⁵⁰

Dalam Bahasa Arab, Dalam bahasa Arab, pelaksanaan dikenal dengan istilah “*at-taujih*” yang memiliki arti mengarahkan dan menggerakkan. Istilah ini berkaitan dengan proses memberikan arahan agar suatu kegiatan dapat berjalan sesuai tujuan. Hal tersebut juga dijelaskan dalam firman Allah Swt. pada Surah Al-Baqarah ayat 213 sebagai berikut:

كَانَ النَّاسُ أُمَّةً وَاحِدَةً فَبَعَثَ اللَّهُ النَّبِيِّنَ مُبَشِّرِينَ وَمُنْذِرِينَ وَأَنْزَلَ مَعَهُمُ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ لِيَحْكُمَ
بَيْنَ النَّاسِ فِيمَا اخْتَلَفُوا فِيهِ وَمَا اخْتَلَفَ فِيهِ إِلَّا الَّذِينَ أُوتُوهُ مِنْ بَعْدِ مَا جَاءَتْهُمْ الْبَيِّنَاتُ بَغْيًا بَيْنَهُمْ
فَهَدَى اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا لِمَا اخْتَلَفُوا فِيهِ مِنَ الْحَقِّ بِإِذْنِهِ وَاللَّهُ يَهْدِي مَنْ يَشَاءُ إِلَى صِرَاطٍ مُسْتَقِيمٍ

Artinya: “Manusia itu adalah umat yang satu (dahulunya) *umat* yang satu (dalam ketauhidan). (Setelah timbul perselisihan,) lalu Allah mengutus para nabi (untuk) menyampaikan kabar gembira dan peringatan. Allah menurunkan bersama mereka Kitab yang mengandung kebenaran untuk memberi keputusan di antara manusia tentang perkara yang mereka perselisihkan”.

Ayat tersebut menunjukkan bahwa Allah mengutus para nabi sebagai pembimbing dan pemimpin bagi umat manusia agar mereka berjalan sesuai dengan jalan yang telah ditetapkan-Nya. Ayat ini juga menggambarkan bahwa

⁴⁹ “Surat An-Nisa Ayat 58: Arab, Latin, Terjemah Dan Tafsir Lengkap | Quran NU Online,” accessed September 29, 2025, <https://quran.nu.or.id/an-nisa/58>.

⁵⁰ Ibn Katsir, *Tafsir al-Qur'an al-'Azhim*, (Riyadh: Dar Thayyibah), Jilid 2, hlm. 302.

seorang pemimpin perlu memberikan motivasi kepada para pengikutnya melalui penyampaian kabar baik atau dorongan positif.

Dalam praktik manajemen, bentuk motivasi tersebut dapat berupa pemberian penghargaan, pujian, maupun bonus kepada karyawan atau bawahan. Tujuannya adalah agar mereka merasa dihargai, lebih percaya diri dalam bekerja, serta terdorong untuk melaksanakan tugas dengan baik sehingga visi, misi, dan tujuan organisasi dapat tercapai

2. Pelayanan Publik

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا أَمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامَ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

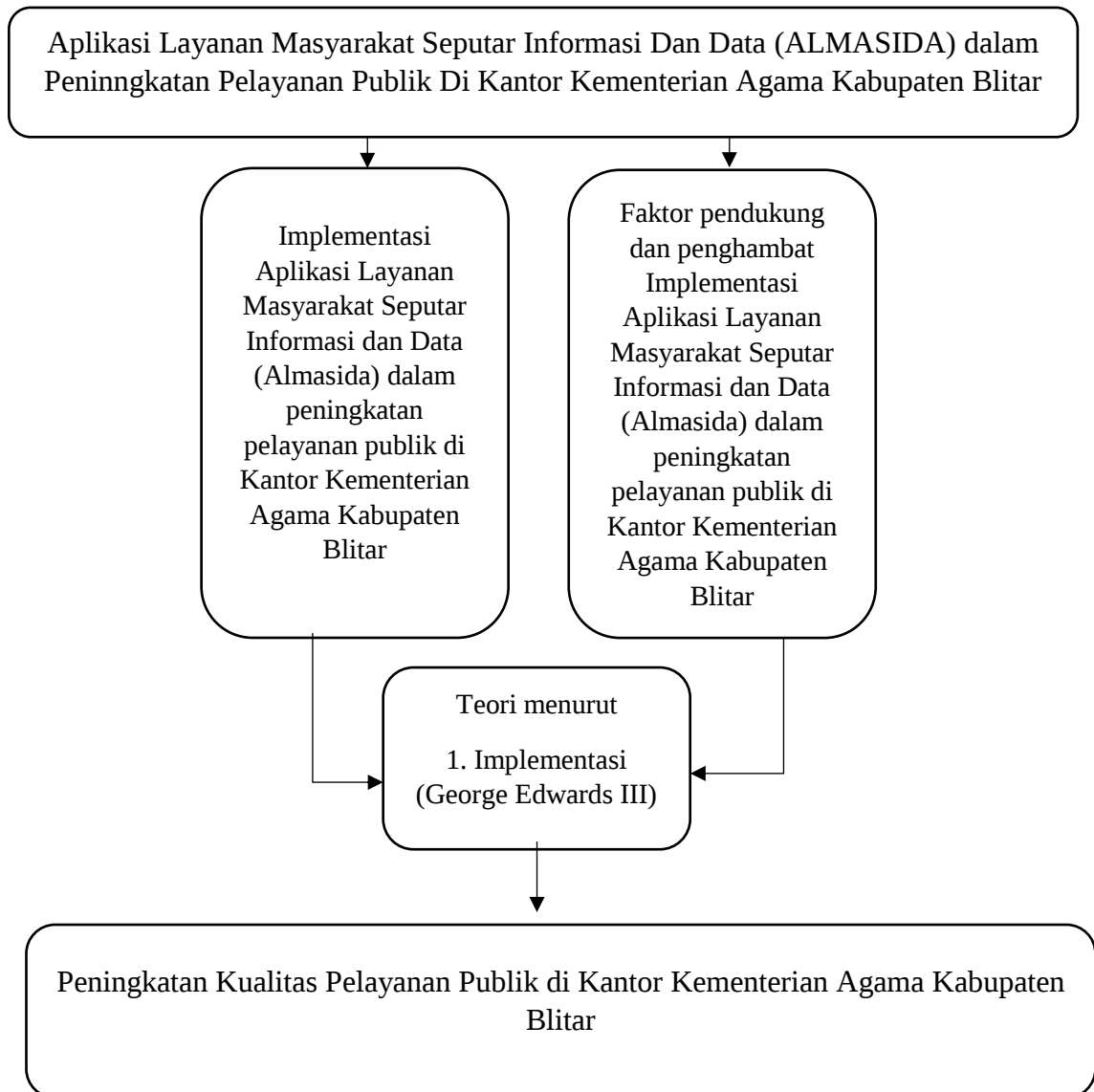
Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya."⁵¹

Al-Tabari menjelaskan bahwa ayat ini mengharuskan manusia bekerja sama dalam hal yang membawa manfaat dan kebaikan bagi masyarakat. Pelayanan publik termasuk bagian dari bentuk tolong-menolong tersebut.⁵²

⁵¹. Surat Al Maidah Ayat 2: Arab, Latin, Terjemah Dan Tafsir Lengkap | Quran NU Online," accessed September 29, 2025, <https://quran.nu.or.id/al-maidah/2>.

⁵² Al-Tabari, *Jāmi' al-Bayān fī Ta'wīl Āy al-Qur'ān*, (Beirut: Muassasah Ar-Risālah), Jilid 8, hlm. 52–53.

C. Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang dipakai ialah pendekatan kualitatif. Menurut Subandi, penelitian kualitatif bertujuan buat mengetahui sebuah peristiwa atau hubungan sebab-akibat yang kedapatan, dengan memberi perhatian atas prosedur yang berjalan selama penelitian.⁵³ Sementara itu, Strauss dan Corbin menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah metode yang menekankan pada bagaimana peneliti menafsirkan dan memaknai data-data yang tidak bisa diukur secara pasti.⁵⁴ Penelitian memakai data deskriptif agar mendapatkan pemahaman yang lebih jelas dan mendalam tentang fenomena yang sedang diteliti.

Menurut Moleong, penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk memahami dan menggambarkan suatu fenomena berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan secara alami.⁵⁵ Dalam penelitian ini, pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan implementasi ALMASIDA dalam pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar secara mendalam berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

B. Lokasi Penelitian

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar dipilih sebagai lokasi penelitian karena instansi ini sedang mengembangkan aplikasi Almasida sebagai

⁵³ Tjipto Subadi, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. Erlina Hidayati, 1st ed. (Surakarta: Muhammadiyah University Press Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2006).

⁵⁴ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. Patta Rapanna, 1st ed. (Makassar: CV.syakir Media Press, 2021).

⁵⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 6.

bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital. Hal ini menjadikan kantor tersebut relevan untuk dikaji terkait efektivitas dan kualitas penerapannya. Selain itu, ketersediaan data serta akses informasi yang cukup memadai mendukung pelaksanaan penelitian. Karakteristik masyarakat Blitar yang beragam juga menjadi alasan tambahan yang membuat lokasi ini layak dijadikan objek penelitian. Adapun Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar berlokasi di Jalan Ahmad Yani No. 103, Sananwetan, Kota Blitar.

Berdasarkan data yang diperoleh, layanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar berlangsung pada hari kerja, yaitu Senin hingga Jumat. Meskipun terdapat sedikit perbedaan terkait jam operasional, secara umum pelayanan mulai dibuka sekitar pukul 08.00–09.00 WIB dan ditutup pada pukul 15.00–16.30 WIB.

C. Kehadiran Peneliti

Zuchri menjelaskan bahwa penelitian lapangan mewajibkan peneliti berada langsung di tempat penelitian untuk kurun waktu yang relatif panjang agar dapat memahami situasi dan mengumpulkan data secara maksimal.⁵⁶ Dalam penelitian ini, peneliti terjun langsung ke lapangan melalui kegiatan observasi dan wawancara. Keterlibatan langsung tersebut membantu peneliti memahami fenomena yang diteliti secara lebih mendalam. Oleh karena itu, proses pengumpulan data harus dilakukan sendiri oleh peneliti dan tidak dapat diwakilkan kepada orang lain.

⁵⁶ Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*.

D. Subjek Penelitian

Fitrah dan Luthfiyah mengatakan subjek penelitian ialah perseorangan yang mewariskan informasi ataupun data terhadap peneliti terkait fokus penelitian (informan).⁵⁷ Sedangkan menurut Moeloeng, subjek penelitian adalah informan. Informan adalah “orang dalam” pada latar penelitian⁵⁸

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Pada dasarnya, sampel yang baik adalah sampel yang mampu menggambarkan karakteristik populasi secara luas. Akan tetapi, dalam penelitian kualitatif, banyaknya jumlah sampel bukan menjadi hal utama, karena penelitian lebih menekankan pada kedalaman serta kelengkapan informasi yang diperoleh. Oleh karena itu, meskipun jumlah sampel sedikit, apabila data yang diberikan kaya dan sesuai dengan kebutuhan penelitian, maka sampel tersebut tetap memiliki nilai yang penting.

Purposive sampling merupakan teknik penentuan informan yang dilakukan dengan memilih orang-orang tertentu berdasarkan pertimbangan peneliti. Informan dipilih karena dianggap mengetahui, memahami, dan memiliki informasi yang sesuai dengan fokus penelitian sehingga dapat membantu peneliti memperoleh data yang dibutuhkan.

Peneliti memilih menggunakan teknik *purposive sampling* karena pada awalnya peneliti berencana mewawancarai perwakilan dari setiap seksi bidang yang ada. Pemilihan informan tersebut didasarkan pada anggapan bahwa setiap seksi memiliki informasi yang berkaitan dengan implementasi aplikasi

⁵⁷ Muh Fitrah, *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*, ed. Ruslan, 1st ed. (Sukabumi: CV Jejak (Jejak Publisher), 2018).

⁵⁸ Lexy J Moleong and Tjun Surjaman, “Metodologi Penelitian Kualitatif,” 2014.

Almasida. Namun, setelah melakukan wawancara awal dengan pihak humas, peneliti memperoleh informasi bahwa tidak semua seksi bidang memahami secara mendalam terkait implementasi aplikasi Almasida.

Berdasarkan informasi tersebut, pihak humas kemudian menyarankan beberapa informan yang dianggap lebih memahami dan terlibat langsung dalam penggunaan maupun pengelolaan aplikasi Almasida yaitu:

1. Kepala Sub Bagian yakni Dr. Syaikul Munib, M.Ag: memberikan penjelasan mengenai kebijakan, tujuan, dan pelaksanaan Almasida dalam pelayanan.
2. Operator atau Admin ALMASIDA, Bapak Musoim: menyampaikan informasi tentang cara kerja aplikasi, proses penginputan data, serta kendala teknis yang dihadapi.
3. Ibu Axelda Martha, S.Pd: menjelaskan bagaimana aplikasi digunakan dalam kegiatan pelayanan sehari-hari serta dampaknya terhadap pekerjaan mereka.

E. Data dan Sumber Data

Peneliti memperoleh data dari beberapa sumber, sesuai dengan kebutuhan dan kecukupan data untuk menjawab rumusan masalah. Sumber data tersebut berupa dokumen, laporan, hasil wawancara, maupun sumber lain yang esensial dengan topik penelitian. Secara umum, data yang digunakan dalam penelitian dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.⁵⁹

Pemilihan sumber data dilakukan berdasarkan jenis data yang dibutuhkan dan tujuan penelitian yang ingin dicapai.

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, ed. Sutopo, 5th ed. (Bandung: Alfabeta, 2018).

1. Data Primer

Menurut Sugiyono, data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya melalui kegiatan penelitian di lapangan.⁶⁰

Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari sumber utama di lapangan. Data tersebut didapat melalui observasi terhadap penggunaan ALMASIDA dalam proses pelayanan, serta melalui wawancara dengan pejabat terkait, operator aplikasi, petugas pelayanan, dan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Data primer ini memberikan gambaran nyata mengenai pelaksanaan Almasida, tingkat efektivitas aplikasi dalam mendukung pelayanan, serta berbagai kendala yang muncul selama penerapannya.

2. Data Sekunder

Wahidmurni mengatakan data sekunder ialah data yang diperoleh dari dokumen atau catatan yang sudah tersedia sebelumnya. Data ini bersumber dari data primer yang telah dikumpulkan lebih dahulu dan biasanya berupa berbagai bentuk dokumentasi terkait objek penelitian.⁶¹

Data sekunder ini diperoleh dari sumber-sumber tidak langsung yang sudah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Data tersebut meliputi dokumen resmi dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar, seperti laporan pelaksanaan layanan, arsip kebijakan, petunjuk teknis penggunaan ALMASIDA, serta data statistik terkait pelayanan. Selain itu, data sekunder juga mencakup berbagai literatur, seperti buku, jurnal, dan penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan layanan publik dan

⁶⁰ Sugiyono.

⁶¹ Wahidmurni, "Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif," 2017, 1–17.

penggunaan teknologi informasi. Seluruh data ini berfungsi untuk melengkapi temuan di lapangan dan memberikan dasar teori yang memperkuat analisis penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data di lapangan dilakukan dengan menggunakan berbagai teknik dan memanfaatkan beragam sumber informasi. Data utama diperoleh dari ucapan dan perilaku para informan yang diamati atau diwawancarai. Selain itu, data tambahan dapat berupa foto, data statistik, dokumen, maupun sumber tertulis lainnya yang mendukung kebutuhan penelitian.⁶² Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh berbagai informasi dan data yang relevan. Beberapa teknik yang diterapkan antara lain sebagai berikut:

1. Observasi

Harahap mendeskripsikan observasi sebagai kegiatan mengumpulkan data dan informasi secara langsung maupun tidak langsung melalui pengamatan.⁶³

2. Wawancara

Sugiyono mendeskripsikan wawancara ialah teknik pengumpulan data yang melibatkan dialog interaktif (tanya jawab) antara peneliti dan partisipan penelitian. Esterberg dalam Sugiyono menjelaskan bahwa wawancara memiliki beberapa jenis, yaitu:⁶⁴

a. Wawancara terstruktur

⁶² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.

⁶³ Nursapia Harahap, "Penelitian Kualitatif," 2020.

⁶⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.

Wawancara terstruktur adalah teknik pengumpulan data di mana peneliti terlebih dahulu menyiapkan daftar pertanyaan sebagai pedoman sebelum bertemu dengan informan.

b. Wawancara semi terstruktur

Wawancara ini lebih fleksibel dikarenakan tidak sepenuhnya bertumpu pada pedoman pertanyaan. Tujuannya agar informan dapat mewariskan jawaban yang lebih luas dan terbuka.

c. Wawancara tak terstruktur

Pada wawancara ini, peneliti tidak membuat pedoman pertanyaan secara sistematis. Biasanya dipakai agar memperoleh informasi awal terkait penelitian.

Peneliti memakai wawancara terstruktur agar memperoleh informasi yang dibutuhkan serta merekam seluruh proses wawancara. Wawancara dilaksanakan kepada narasumber kunci agar memperoleh data yang relevan dengan topik penelitian. Informan tersebut meliputi operator aplikasi Almasida, Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian, serta dua pegawai kantor. Wawancara ini bertujuan agar memahami bagaimana pelaksanaan aplikasi Almasida dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta untuk memperoleh gambaran mengenai hasil pelaksanaan aplikasi tersebut.

3. Dokumentasi

Harahap memaparkan penelitian kualitatif tidak hanya berfokus pada berbagai faktor sosial dalam kehidupan masyarakat, akan tetapi juga dapat memanfaatkan berbagai bentuk dokumen, seperti bahan bacaan,

rekaman audio, maupun materi audiovisual.⁶⁵ Oleh karenanya, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk melengkapi dan memperkaya informasi yang diperoleh melalui observasi dan wawancara.

Jenis dokumentasi yang dimanfaatkan oleh peneliti meliputi: Profil singkat instansi, Visi serta Misi instansi, Struktur organisasi, serta dokumen lain yang relevan dengan fokus penelitian terkait Implementasi Aplikasi Masyarakat Seputar Informasi dan Data dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan bagian penting dalam penelitian kualitatif. Menurut Moleong, terdapat delapan cara yang dapat digunakan untuk memastikan keabsahan data, yaitu triangulasi, pengecekan kepada informan, ketekunan dalam melakukan pengamatan, diskusi atau pemeriksaan dengan rekan sejawat, memperpanjang waktu keterlibatan peneliti di lapangan, memberikan uraian secara mendetail, menggunakan referensi yang memadai, serta mencari dan mengkaji kasus negatif.⁶⁶ Untuk memastikan keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono, triangulasi dalam menguji kredibilitas data dilakukan melalui tiga aspek, yaitu:⁶⁷

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber digunakan untuk memastikan keakuratan data dengan cara mengumpulkan informasi dari beberapa narasumber,

⁶⁵ Nursapia Harahap, *Penelitian Kualitatif*, ed. Hasan Sazali (Wal ashri Publishing, 2020).

⁶⁶ Lexy J Moleong, "Metode Penelitian Kualitatif (Bandung: PT. Remaja RosdaNarya)," 1995.

⁶⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.

kemudian membandingkan hasilnya. Peneliti menelaah persamaan dan perbedaan informasi tersebut untuk memperoleh kesimpulan yang paling tepat dan sesuai dengan fokus penelitian.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan menggunakan beberapa metode pengumpulan data pada satu sumber informasi. Misalnya, peneliti melakukan wawancara, observasi langsung, dan menelaah dokumen sekaligus untuk memvalidasi kebenaran data. Jika terdapat perbedaan hasil, peneliti perlu melakukan analisis lebih lanjut hingga diperoleh data yang benar-benar akurat. Penelitian dinilai kuat apabila data dari berbagai teknik menunjukkan hasil yang konsisten dan dapat dipercaya.

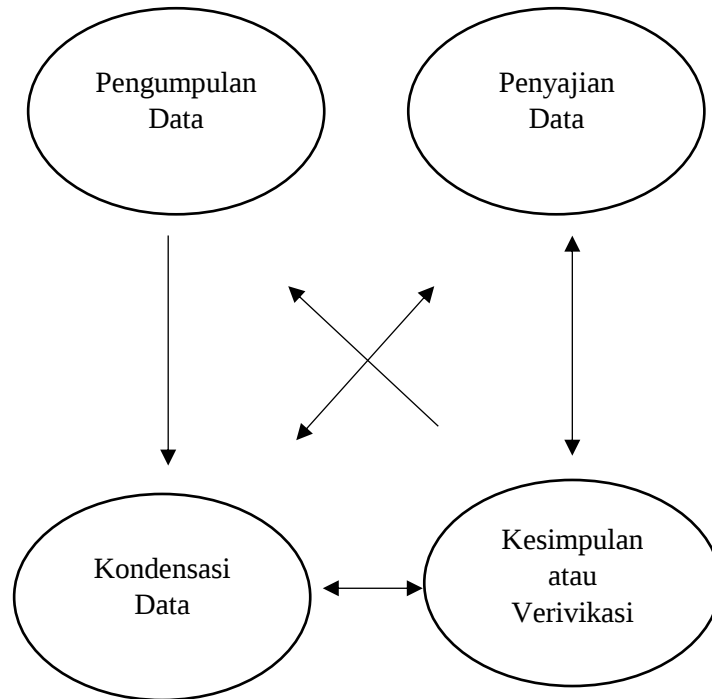
3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dilakukan dengan mengumpulkan data pada waktu yang berbeda untuk melihat apakah informasi yang diberikan tetap konsisten. Tujuannya adalah memastikan bahwa hasil wawancara, observasi, atau dokumentasi tidak berubah secara signifikan meskipun dilakukan pada waktu yang berlainan, sehingga data dapat dinyatakan valid.

H. Analisis Data

Miles, Huberman, dan Saldana, menjelaskan analisis data kualitatif ialah proses yang berlangsung secara terus-menerus dan saling berkaitan sampai peneliti mencapai titik jenuh data. Dalam proses ini, peneliti menata serta mengelompokkan data yang diperoleh dari berbagai narasumber. Tahapan analisis dilakukan secara sistematis, mulai dari pengumpulan data, reduksi

data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan. Alur analisis kualitatif menurut Miles tersebut dapat digambarkan dalam bagan berikut:⁶⁸



Gambar 3.1. Analisi Data Menurut Miles, Huberman, Saldana

Komponen Analisis Data Menurut Miles, Huberman dan Saldana

1. Pengumpulan Data

Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Keberhasilan analisis bergantung pada kemampuan peneliti dalam menyatukan serta memahami data yang terkumpul. Peneliti terlebih dahulu melaksanakan pengamatan umum terhadap situasi sosial atau objek penelitian untuk mendapat gambaran awal.

⁶⁸ Matthew B Miles, A Michael Huberman, and Johnny Saldaña, "Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. 3rd" (Thousand Oaks, CA: Sage, 2014).

2. Kondensasi Data

Kondensasi data ialah proses menyederhanakan data yang masih mentah melahirkan informasi yang lebih terarah dan bermakna. Peneliti melakukan prosedur seperti wawancara, pengumpulan dokumen, serta penelaahan transkrip untuk menentukan fokus penelitian yang relevan.

3. Penyajian Data

Penyajian data adalah tahap mengatur informasi secara sistematis agar memudahkan peneliti memahami fenomena yang diteliti. Data tidak hanya disampaikan secara naratif, tetapi juga dapat ditampilkan dalam bentuk bagan, tabel, grafik, atau matriks sesuai kebutuhan penelitian agar lebih mudah dianalisis.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisis data yang bertujuan memberikan jawaban atas rumusan masalah penelitian, khususnya terkait implementasi aplikasi Almasida dalam pelayanan publik di Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Kesimpulan yang dihasilkan membantu memperjelas aspek-aspek penelitian yang sebelumnya belum dipahami secara mendalam.

I. Prosedur Penelitian

Strauss dan Corbin menjelaskan prosedur penelitian kualitatif memiliki sifat fleksibel yang memungkinkan adanya modifikasi dari rencana awal. Meskipun demikian, peneliti diwajibkan untuk tetap merancang tahapan

kegiatan yang sistematis. Secara umum, penelitian kualitatif terbagi menjadi tiga fase utama.⁶⁹

1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini, peneliti mulai merancang penelitian mengenai implementasi aplikasi Almasida dalam pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan setelah meninjau kesesuaian tempat tersebut dengan fokus penelitian. Selanjutnya, peneliti mengurus perizinan untuk dapat mengakses lokasi penelitian, melakukan kegiatan pra-penelitian, dan menyiapkan berbagai perlengkapan yang dibutuhkan selama proses penelitian berlangsung.

2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap selanjutnya, peneliti turun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan terhadap proses pelayanan publik untuk mengetahui bagaimana aplikasi Almasida digunakan. Wawancara mendalam dilakukan dengan operator aplikasi Almasida, Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian, serta beberapa pegawai lainnya yang terlibat dalam penggunaan aplikasi tersebut. Selain itu, peneliti juga mengumpulkan dokumen-dokumen yang relevan, seperti profil kantor, data penggunaan aplikasi Almasida, dan arsip lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

⁶⁹ J Corbin and A Strauss, *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory* (SAGE Publications, 2014), <https://books.google.co.id/books?id=hZ6kBQAAQBAJ>.

3. Tahap Penyelesaian

Di tahap akhir, peneliti menjalankan analisis terhadap data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis dimulai dengan proses reduksi data, yaitu menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengorganisasi data awal menjadi informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Setelah itu, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk deskripsi untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas dan terstruktur. Proses analisis ini kemudian diakhiri dengan penarikan kesimpulan sebagai jawaban atas fokus penelitian, sesuai dengan pedoman penulisan skripsi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar merupakan instansi pemerintah yang berada di bawah naungan Kementerian Agama Republik Indonesia dan bertugas menyelenggarakan pelayanan serta pembinaan di bidang keagamaan kepada masyarakat. Kantor ini berlokasi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar, tepatnya di Jalan Ahmad Yani Nomor 103, Kecamatan Sananwetan, Kota Blitar, Provinsi Jawa Timur. Lokasi kantor yang berada di pusat kota memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan yang disediakan.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar memberikan berbagai layanan publik di bidang pendidikan madrasah, penyelenggaraan haji dan umrah, bimbingan masyarakat Islam, pendidikan agama dan keagamaan, serta layanan administrasi lainnya. Untuk mendukung pelayanan kepada masyarakat, kantor ini beroperasi pada hari Senin sampai Sabtu dengan jam pelayanan mulai pukul 07.30 WIB hingga 16.00 WIB. Masyarakat yang membutuhkan informasi maupun layanan dapat menghubungi kantor melalui nomor telepon (0342) 801221. Kementerian Agama Kabupaten Blitar adalah salah satu instansi pemerintahan yang berlokasi di wilayah Kota Blitar

2. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar

Kementerian Agama Republik Indonesia, yang pada masa awal berdirinya dikenal sebagai Departemen Agama, merupakan produk nyata dari dinamika perjuangan pasca-kemerdekaan. Institusi ini lahir atas prakarsa anggota Komite Nasional Indonesia Pusat (KNIP) yang memandang perlunya lembaga khusus untuk mengelola urusan religi secara profesional dan terfokus. Secara hukum, lembaga ini resmi berdiri pada 3 Januari 1946 melalui Penetapan Pemerintah Nomor 1/SD Tahun 1946. Status tersebut diperkuat kembali lewat Penetapan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 1956 yang mengukuhkan tanggal tersebut sebagai hari jadi instansi. Seiring berjalannya waktu, dalam peringatan hari lahir ke-34 pada tahun 1980, istilah perayaannya bertransformasi menjadi Hari Amal Bhakti (HAB) dengan semboyan khas “Ikhlās Beramal”.

Sejarah berdirinya Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar melewati beberapa fase perubahan nomenklatur yang didasari oleh regulasi pemerintah. Sebelum dikenal dengan nama saat ini, lembaga tersebut awalnya bernama Kantor Kepenghuluan Kabupaten, yang kemudian berganti menjadi Kantor Urusan Agama (KUA) Tingkat II berdasarkan KMA Nomor 47 Tahun 1963. Secara struktural, eksistensi instansi di tingkat daerah ini dipertegas melalui KMA Nomor 6 Tahun 1977 dan KMA Nomor 45 Tahun 1981 mengenai Susunan Organisasi dan Tata Kerja. Perubahan terakhir terjadi pada 28 Januari 2010 melalui PMA Nomor 1 Tahun 2010, yang secara resmi mengubah penyebutan "Departemen Agama" menjadi

"Kementerian Agama." Sejak mulai beroperasi pada tahun 1977, kantor ini telah berlokasi di Jalan Ahmad Yani Nomor 103, Blitar.

3. Visi Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar

Visi: Terwujudnya Masyarakat Kabupaten Blitar yang taat beragama, berpendidikan, mandiri dan sejahtera

Misi: Meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat melalui peningkatan kualitas layanan di bidang keagamaan, pendidikan, penyelenggaraan ibadah haji, serta tata kelola organisasi yang akuntabel

4. Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar dipimpin oleh Bapak Farmadi, S.Ag., M.HI., yang membawahi Sub Bagian Tata Usaha serta berbagai unit pelaksana teknis seperti Seksi Pendidikan Madrasah, Bimas Islam, dan penyelenggara urusan agama lainnya. Seluruh unsur ini, termasuk Kelompok Jabatan Fungsional, bekerja secara terintegrasi dalam menjalankan fungsi administrasi dan pelayanan keagamaan sesuai dengan hierarki yang ditetapkan per 1 Januari 2026.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kemenag Kab. Blitar

Per Januari 2026

5. Struktur Pengelola Website dan Media Sosial

Struktur organisasi bagi pengelola situs web telah ditetapkan melalui Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar Nomor 5 Tahun 2023 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4.1 Susunan Tim Pengelola Situs Web dan Media Sosial pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar.

Penanggung Jawab	FARMADI, S.Ag., M.H.I	
Koordinator Tim	Dr. H. Syaikhul Munib, M.Ag	
Tim Pengembangan IT	Ketua	Anisa Amalia Muslimah, S.Kom
	Anggota	Musoim Izra Hernanda Ev Ratuputra. S.Kom
Tim Kreatif	Ketua	Rahman Tri Arfias Putra, S.Ds
	Anggota	Suci Rizky Amalia, S.Ap Mohamad Rosyid Arif Amrullah, S.S
Tim Redaksi	Ketua	Axelda Martha, S.Pd
	Anggota	Teti Vera, S.Si Febriana Putri Wahyuni, S.Kom Tsaniatu Racmanita Syafitri Sufyan Jauari, A.Ma. Hafid Safi'I Wahyuning Styani Adelia Christi Purba Tondang. S.Th Dewi Suryaningsih, S.E Adityana Windu Siwi. S.Sos.H Dwi Ariyanto, S.Ag Kontributor Madrasah Negeri dan Swasta; Penyuluh Agama; Pengawas Madrasah; Pengawas Pendidikan Agama

Mengenai detail tugas tim pengeola website da media sosial dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Tim pengembangan IT: membangun sistem dan layanan IT
- b. Tim kreatif dan desain: mengembangkan konsep dan ide konten, produksi konten, membuat rancangan visual

- c. Tim redaksi: melaksanakan peliputan kegiatan, menerbitkan naskah berita, artikel, dan *caption* media sosial

6. Aplikasi Masyarakat Seputar Informasi dan Data (ALMASIDA)

Aplikasi Masyarakat Seputar Informasi dan Data (ALMASIDA) merupakan sebuah aplikasi layanan masyarakat yang dikembangkan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar sebagai upaya dalam meningkatkan mutu serta efisiensi pelayanan publik⁷⁰.

Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai kebutuhan informasi, data, maupun dokumen yang berkaitan dengan layanan di lingkungan Kementerian Agama. Melalui Aplikasi Masyarakat Seputar Informasi dan Data (ALMASIDA), proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat, transparan, dan terstruktur, sehingga masyarakat tidak perlu lagi bergantung pada prosedur manual yang cenderung memakan waktu. Selain itu, aplikasi ini juga menjadi sarana digitalisasi layanan, yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi.



Gambar 4.2 Website ALMASIDA

⁷⁰ Blitar, “Aplikasi Layanan Masyarakat Seputar Informasi Dan Data.”

B. Hasil Penelitian

Sebelum melaksanakan penelitian, peneliti terlebih dahulu melakukan observasi awal di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar sekaligus menyerahkan surat observasi pra-penelitian kepada pihak terkait. Observasi awal tersebut dilakukan untuk mengetahui gambaran umum mengenai kondisi lapangan, sistem pelayanan yang digunakan, serta pelaksanaan aplikasi Almasida di lingkungan kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Pada tahap ini, peneliti juga melakukan komunikasi awal dengan pihak Humas guna memperoleh informasi mengenai pihak-pihak yang dianggap memiliki kompetensi dan keterkaitan langsung dengan penelitian yang dilakukan

Berdasarkan arahan dari pihak Humas, peneliti disarankan untuk melakukan wawancara kepada beberapa narasumber yang dianggap memahami implementasi aplikasi ALMASIDA, yaitu Kepala Subbagian Tata Usaha (Kasubag TU), admin PTSP, pihak Humas, serta seksi Penyelenggara Madrasah (Pendma) yang telah memiliki aplikasi terintegrasi, yaitu SIDIA. Saran tersebut diberikan agar data yang diperoleh lebih relevan dengan fokus penelitian, mengingat tidak seluruh bidang seksi di kantor tersebut telah memahami maupun menggunakan aplikasi Almasida secara maksimal.

Pengumpulan data dilakukan melalui proses wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian mengenai implementasi aplikasi ALMASIDA. Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Subbagian Tata Usaha, yaitu Bapak Munip, sebagai informan utama yang memahami kondisi umum pelaksanaan layanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Selanjutnya, untuk menentukan narasumber berikutnya, peneliti memperoleh

rekomendasi dari informan awal mengenai pihak-pihak yang dinilai memiliki keterlibatan langsung dalam implementasi aplikasi ALMASIDA, di antaranya admin Almasida pada bagian PTSP, pihak Humas, dan seksi Pendma yang telah menggunakan aplikasi SIDIA yang terintegrasi dengan Almasida.

1. Implementasi Aplikasi Masyarakat Seputar Informasi dan Data (ALMASIDA) dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar

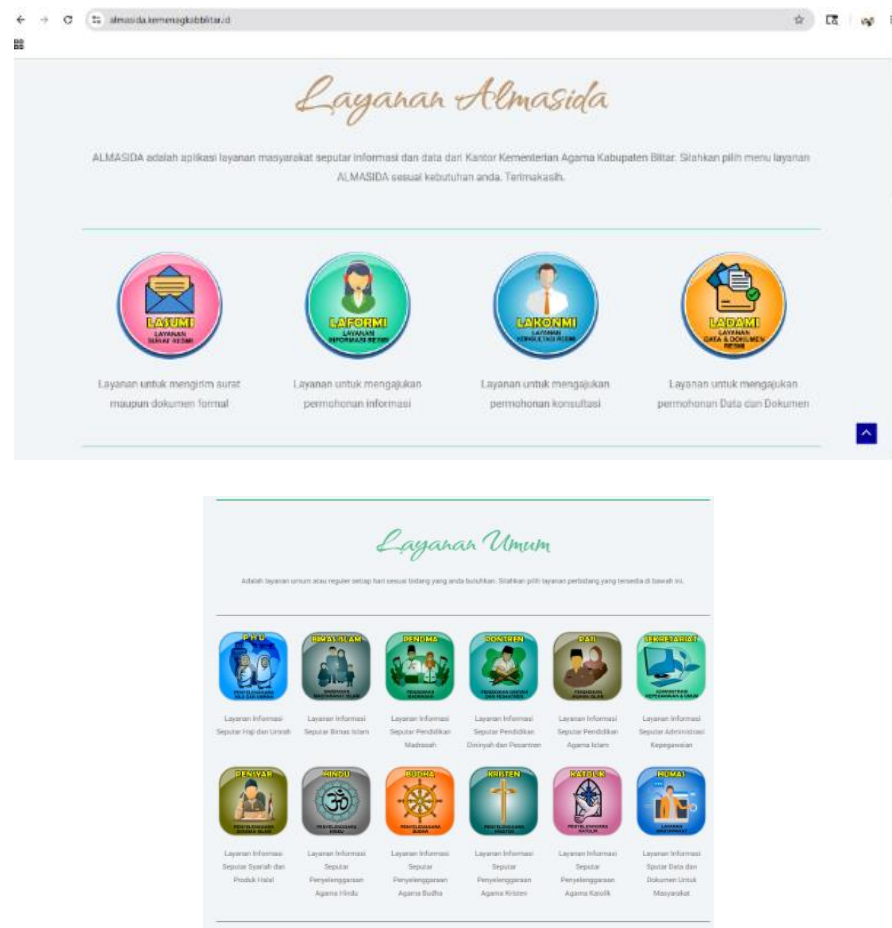
Berdasarkan hasil penelitian, implementasi ALMASIDA dapat dijelaskan melalui beberapa aspek yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Adapun hasil penelitian tersebut dijelaskan sebagai berikut:

Komunikasi merupakan faktor penting dalam implementasi suatu kebijakan atau program karena menjadi sarana penyampaian informasi, instruksi, serta tujuan program kepada pelaksana maupun kelompok sasaran. Keberhasilan implementasi ALMASIDA sangat dipengaruhi oleh bagaimana informasi mengenai sistem layanan tersebut disampaikan kepada pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Komunikasi yang baik akan mempermudah masyarakat memahami fungsi layanan digital serta memudahkan pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan.

Komunikasi dalam implementasi ALMASIDA dilakukan melalui sosialisasi internal kepada pegawai dan penyampaian informasi kepada masyarakat melalui website resmi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar. ALMASIDA dirancang sebagai portal yang menghimpun seluruh layanan yang dimiliki setiap seksi sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai jenis layanan yang tersedia tanpa harus datang langsung ke kantor. Kasubag TU menjelaskan:

"ALMASIDA saya mulai migrasinya tahun 2022 kemudian mulai aktif digunakan tahun 2023 sampai sekarang. ALMASIDA itu sebetulnya hanya display seluruh layanan yang ada di Kantor Kementerian Agama. Di dalam ALMASIDA memuat menu-menu atau etalase dari masing-masing seksi. Ketika masyarakat mengeklik salah satu menu tersebut maka akan muncul layanan yang tersedia pada seksi tersebut. Tujuannya agar masyarakat mengetahui layanan apa saja yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar."⁷¹

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa ALMASIDA dibangun sebagai media komunikasi publik yang berfungsi mempertemukan kebutuhan informasi masyarakat dengan layanan yang tersedia pada setiap unit kerja. Kehadiran sistem ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi layanan secara mandiri melalui media digital.



Gambar 4.3 Dashboard ALMASIDA

⁷¹ Wawancara dengan Dr. Syaikhul Syaikhul Munib, M.Ag, pada 5 Februari 2026, pukul 10.00

Dari hasil wawancara dan dokumentasi menunjukkan bahwa ALMASIDA telah menjadi bagian dari sarana pelayanan publik berbasis teknologi yang mendukung kemudahan akses informasi bagi masyarakat. Kehadiran sistem tersebut menambah fasilitas pelayanan yang sebelumnya hanya tersedia secara langsung di kantor menjadi dapat diakses secara digital. Dengan demikian, masyarakat memiliki alternatif dalam memperoleh informasi layanan sesuai kebutuhan masing-masing.

Selain berfungsi sebagai sarana informasi, ALMASIDA juga menjadi media komunikasi antara masyarakat dan petugas pelayanan. Masyarakat dapat menyampaikan kebutuhan layanan melalui fitur yang tersedia tanpa harus melakukan komunikasi secara tatap muka pada tahap awal pelayanan. Dengan demikian proses pelayanan menjadi lebih efektif karena masyarakat telah mengetahui tujuan dan kebutuhan layanan yang akan diajukan sebelum datang ke kantor.

Sebelum website ini diluncurkan, sosialisasi aplikasi kepada masyarakat belum dilakukan secara khusus dan terstruktur. Sosialisasi yang dilakukan masih bersifat terbatas melalui media yang dimiliki Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar, seperti website resmi dan media sosial. Selain itu, informasi mengenai keberadaan ALMASIDA juga disampaikan secara tidak langsung melalui kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pegawai maupun penyuluh agama ketika berinteraksi dengan masyarakat di lapangan.

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh Ibu Axelda Martha, S.Pd sebagai berikut:

"Kalau sosialisasi khusus tentang ALMASIDA memang belum pernah dilakukan secara besar-besaran. Biasanya informasi mengenai layanan ini disampaikan melalui website, media sosial kantor, atau ketika ada kegiatan yang

melibatkan masyarakat. Penyuluh agama juga kadang ikut menyampaikan informasi layanan yang ada di Kantor."⁷²

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penyebarluasan informasi mengenai ALMASIDA masih mengandalkan media komunikasi yang telah tersedia serta peran pegawai dan penyuluh agama sebagai perpanjangan informasi kepada masyarakat. Pola sosialisasi seperti ini memang mampu mengenalkan ALMASIDA kepada sebagian masyarakat, namun jangkauannya masih terbatas sehingga belum seluruh masyarakat mengetahui keberadaan maupun cara penggunaan aplikasi tersebut.

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Musoim selaku Admin PTSP:

"Biasanya masyarakat yang datang ke kantor kemudian kami arahkan untuk menggunakan ALMASIDA. Jadi sosialisasinya lebih banyak dilakukan ketika masyarakat membutuhkan layanan atau melalui media sosial yang dimiliki kantor."⁷³

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa sosialisasi ALMASIDA masih bersifat pasif, yaitu menunggu masyarakat mengakses media informasi yang tersedia atau memperoleh informasi saat berhubungan langsung dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Kondisi ini menyebabkan tingkat pemanfaatan ALMASIDA belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan digital tersebut. Oleh karena itu, diperlukan upaya sosialisasi yang lebih intensif dan berkelanjutan melalui berbagai media komunikasi, baik secara langsung maupun daring, agar pemanfaatan ALMASIDA dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas.

⁷² Wawancara dengan Bapak Musoim (Admin PTSP) pada 11 Februari 2026, pukul 14.30

⁷³ Wawancara dengan Bapak Musoim (Admin PTSP) pada 11 Februari 2026, pukul 14.30

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa komunikasi yang dibangun melalui ALMASIDA tidak hanya bersifat satu arah, tetapi juga memungkinkan adanya tindak lanjut dari petugas pelayanan. Setiap permohonan yang masuk akan diteruskan kepada admin atau seksi terkait untuk diberikan respon sesuai kebutuhan pemohon. Hal tersebut memperlihatkan bahwa komunikasi dalam implementasi ALMASIDA telah berjalan melalui mekanisme koordinasi yang jelas antar pelaksana layanan.

Pernyataan tersebut diungkapkan oleh Bapak Musoim selaku admin PTSP yang menjelaskan sebagai berikut:

"Pertama saya menerima permohonan yang masuk melalui ALMASIDA. Setelah itu saya periksa dulu kelengkapannya. Kalau sudah lengkap maka saya teruskan ke admin seksi yang berwenang. Jadi alurnya melalui saya terlebih dahulu untuk *screening* awal kemudian baru diteruskan ke seksi masing-masing."⁷⁴

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa PTSP memiliki peran sebagai penghubung komunikasi antara masyarakat dengan unit pelayanan yang dituju. Setiap permohonan yang masuk tidak langsung diteruskan ke seksi terkait, tetapi dilakukan pemeriksaan terlebih dahulu untuk memastikan kelengkapan persyaratan yang dibutuhkan.

Proses komunikasi yang dilakukan melalui mekanisme verifikasi awal tersebut membantu mengurangi kesalahan administrasi serta mempercepat proses pelayanan pada tahap berikutnya. Admin PTSP menjadi pihak yang bertanggung jawab memastikan bahwa informasi yang diterima oleh seksi terkait telah sesuai dengan kebutuhan layanan yang diajukan masyarakat.

⁷⁴ Wawancara dengan Bapak Musoim (Admin PTSP) pada 11 Februari 2026, pukul 14.30

Komunikasi yang terbangun antara PTSP dan masyarakat juga dilakukan secara aktif ketika ditemukan kekurangan dokumen atau kesalahan administrasi. Petugas tidak hanya menolak berkas, tetapi memberikan informasi dan arahan mengenai perbaikan yang harus dilakukan sehingga proses pelayanan tetap dapat dilanjutkan.

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Bapak Musoim berikut:

"Kalau ada dokumen yang kurang jelas atau salah format biasanya saya hubungi langsung pemohonnya melalui telepon atau WhatsApp untuk memberitahukan bahwa berkas perlu diperbaiki atau diunggah ulang sehingga dokumen yang dikirim sudah sesuai dengan ketentuan."⁷⁵

Komunikasi dalam implementasi ALMASIDA telah berjalan dengan cukup baik. Komunikasi dilakukan melalui penyediaan informasi layanan pada website, koordinasi antar unit kerja, proses verifikasi permohonan oleh PTSP, serta komunikasi langsung kepada masyarakat apabila ditemukan kekurangan dokumen. Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat karena penggunaan ALMASIDA belum sepenuhnya optimal dan masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui keberadaan layanan tersebut.

Selanjutnya terdapat sumber daya yang merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan implementasi suatu program atau kebijakan. Dalam perspektif Edward III, sumber daya mencakup sumber daya manusia, informasi, kewenangan, serta sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan program. Ketersediaan sumber daya yang memadai akan memudahkan pelaksana dalam menjalankan tugasnya sehingga tujuan program dapat tercapai secara optimal.

⁷⁵ Wawancara dengan Bapak Musoim (Admin PTSP) pada 11 Februari 2026, pukul 14.30

Sebaliknya, keterbatasan sumber daya dapat menjadi hambatan dalam implementasi kebijakan.

Implementasi ALMASIDA di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar didukung oleh berbagai sumber daya yang meliputi sumber daya manusia, infrastruktur teknologi informasi, jaringan internet, perangkat komputer, serta dukungan kelembagaan dari pimpinan. Ketersediaan sumber daya tersebut menjadi faktor yang memungkinkan ALMASIDA dapat dioperasikan secara berkelanjutan sejak mulai diterapkan.

Hal tersebut disampaikan oleh Dr. Syaikhul Munib, M.Ag selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha sebagai berikut:

"Pelaksanaan ALMASIDA didukung oleh sumber daya yang tersedia di kantor, baik berupa perangkat komputer, jaringan internet, hosting website, maupun sumber daya manusia yang mengelola sistem tersebut. Pengelolaan sistem dilakukan secara internal sehingga setiap pembaruan layanan dapat dilakukan sesuai kebutuhan masing-masing seksi. Dukungan pimpinan juga menjadi faktor penting karena sejak awal pengembangan ALMASIDA memang diarahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat."⁷⁶

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa implementasi ALMASIDA memperoleh dukungan sumber daya yang cukup memadai. Ketersediaan perangkat teknologi informasi memungkinkan sistem dapat beroperasi secara optimal dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Selain itu, dukungan pimpinan menunjukkan adanya komitmen organisasi dalam mengembangkan inovasi pelayanan berbasis digital.

⁷⁶ Wawancara dengan Dr. Syaikhul Syaikhul Munib, M.Ag, pada 5 Februari 2026, pukul 10.00



Gambar 4.4 Fasilitas Komputer

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi ketersediaan sarana dan prasarana menjadi aspek penting dalam implementasi ALMASIDA karena seluruh proses pelayanan berbasis pada penggunaan teknologi informasi. Tanpa adanya perangkat komputer, server, maupun jaringan internet yang memadai, pelayanan digital akan mengalami hambatan. Oleh karena itu, keberadaan fasilitas teknologi menjadi fondasi utama dalam pelaksanaan sistem.

Selain sarana teknologi, keberadaan sumber daya manusia juga memiliki peran yang sangat penting. Pegawai yang bertugas sebagai admin maupun operator sistem harus memiliki kemampuan dalam mengoperasikan aplikasi serta memahami alur pelayanan yang berlaku pada masing-masing unit kerja. Kemampuan tersebut diperlukan agar pelayanan dapat diberikan secara cepat dan tepat sesuai kebutuhan masyarakat.

Pernyataan tersebut diungkapkan oleh Bapak Musoim:

"Dalam pelaksanaan ALMASIDA, kami menggunakan perangkat komputer yang tersedia di PTSP serta jaringan internet kantor. Setiap permohonan yang masuk kami periksa terlebih dahulu sebelum diteruskan ke seksi terkait. Selama ini

fasilitas yang tersedia cukup membantu dalam menjalankan pelayanan karena proses verifikasi dan distribusi layanan dapat dilakukan secara digital."⁷⁷

Berdasarkan keterangan tersebut dapat diketahui bahwa fasilitas yang tersedia telah mendukung pelaksanaan pelayanan berbasis digital. Pemanfaatan perangkat komputer dan jaringan internet memungkinkan proses pelayanan dilakukan secara lebih efisien dibandingkan pelayanan manual yang mengharuskan masyarakat datang langsung untuk menyerahkan dokumen.

Keberadaan fasilitas digital juga membantu petugas dalam melakukan pengarsipan data pelayanan. Setiap permohonan yang masuk dapat terdokumentasi secara sistematis sehingga memudahkan proses pencarian data apabila diperlukan pada masa mendatang. Dengan demikian, penggunaan teknologi tidak hanya meningkatkan kecepatan pelayanan tetapi juga mendukung tertib administrasi.

Selain fasilitas fisik, sumber daya berupa informasi juga menjadi unsur penting dalam implementasi ALMASIDA. Informasi yang tersedia dalam sistem membantu masyarakat memahami persyaratan dan prosedur pelayanan sehingga dapat mempersiapkan dokumen yang diperlukan sebelum mengajukan permohonan. Kondisi tersebut membantu mengurangi kesalahan administrasi yang sering terjadi akibat kurangnya informasi yang diterima masyarakat.

Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Musoim sebagai berikut:

"Masyarakat dapat melihat informasi mengenai persyaratan layanan secara langsung melalui ALMASIDA. Dengan adanya informasi tersebut masyarakat dapat mengetahui dokumen apa saja yang harus dipersiapkan sehingga ketika mengajukan layanan prosesnya menjadi lebih cepat."⁷⁸

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa informasi yang tersedia dalam sistem berfungsi sebagai sumber daya yang mendukung keberhasilan implementasi

⁷⁷ Wawancara dengan Bapak Musoim, pada 11 Februari 2026, pukul 14.30

⁷⁸ Wawancara dengan Bpk Musoim, Pada 9 Februari 2026, Pukul 10.00

ALMASIDA. Informasi yang lengkap membantu masyarakat memahami mekanisme pelayanan sehingga dapat mengurangi kesalahan dalam pengajuan permohonan.

Misalnya, seseorang membutuhkan persyaratan terkait mutasi siswa, persyaratan berkas bisa di lihat pada gambar berikut:

ALMASIDA
Aplikasi Layanan Masyarakat Seputar Informasi dan Data

Rekomendasi Mutasi Siswa Dalam Provinsi

Persyaratan:

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

Waktu:
: 30 Menit

Biaya:
: Rp. 0,-

Produk Layanan:
: Surat Rekomendasi

Ajukan Layanan

Gambar 4.5 Persyaratan Berkas

Berdasarkan hasil dokumentasi ini informasi persyaratan yang terdapat pada website memberikan kemudahan bagi masyarakat, ketersediaan informasi juga membantu petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas tidak perlu menjelaskan persyaratan yang sama secara berulang karena informasi tersebut telah tersedia dalam sistem. Kondisi ini membuat pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

Selain mempermudah akses informasi layanan, implementasi ALMASIDA juga memberikan dampak terhadap berkurangnya jumlah masyarakat yang datang langsung ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Kondisi tersebut menjadikan menurunnya antrean pelayanan.



Gambar 4.6 Kondisi Ruangan Konsultasi

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, kondisi ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terlihat tidak terlalu padat pada jam pelayanan. mlah pengunjung yang datang secara langsung cenderung lebih sedikit dibandingkan sebelum diterapkannya layanan berbasis digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian masyarakat telah memanfaatkan layanan informasi dan pengajuan layanan secara daring melalui ALMASIDA sehingga kebutuhan untuk datang langsung ke kantor menjadi berkurang.

Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Musoim selaku Admin PTSP sebagai berikut:

"Kalau perubahan mungkin ya antrean cukup berkurang. Biasanya misal dalam sehari sekitar 20 orang datang langsung, itu mungkin bisa berkurang menjadi 10–15."⁷⁹

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa ALMASIDA berkontribusi dalam mengurangi kepadatan antrean pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Masyarakat yang telah memahami penggunaan teknologi dapat memperoleh informasi dan mengakses layanan secara mandiri melalui website tanpa harus datang ke kantor hanya untuk menanyakan persyaratan pelayanan. Keberadaan layanan digital tersebut membantu mengurangi

⁷⁹ Wawancara dengan Bapak Musoim (Admin PTSP) pada 11 Februari 2026, pukul 14.30

jumlah kunjungan masyarakat pada tahap awal pelayanan sehingga antrean yang terjadi di PTSP menjadi lebih terkendali.

Pengurangan antrean lebih banyak terjadi pada kelompok masyarakat yang memiliki kemampuan literasi digital yang baik, penurunan jumlah pengunjung dari sekitar 20 orang menjadi 10–15 orang per hari menunjukkan bahwa ALMASIDA telah memberikan kontribusi terhadap efisiensi pelayanan dan membantu menciptakan proses pelayanan yang lebih tertib, cepat, dan fleksibel bagi masyarakat maupun petugas pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi ALMASIDA didukung oleh sumber daya yang cukup memadai. Ketersediaan sumber daya manusia, fasilitas teknologi informasi, jaringan internet, serta informasi pelayanan menjadi faktor yang mendukung keberhasilan implementasi ALMASIDA di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar.

Dalam praktiknya, pengelolaan tugas terkait sumberdaya ini memerlukan mekanisme tindak lanjut. Oleh karena itu, dipurlokannya adanya disposisi. Disposisi merupakan sikap, komitmen, dan kemauan pelaksana dalam menjalankan suatu kebijakan atau program. Menurut Edward III, keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh kesediaan pelaksana untuk menerima dan melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan. Sikap positif dari pelaksana akan mendorong keberhasilan implementasi, sedangkan sikap negatif dapat menjadi hambatan dalam pencapaian tujuan program.

Berdasarkan hasil penelitian, para pelaksana ALMASIDA menunjukkan sikap yang positif terhadap penerapan sistem pelayanan berbasis digital tersebut. Para informan memandang bahwa ALMASIDA memberikan manfaat bagi

organisasi maupun masyarakat karena mampu meningkatkan efektivitas pelayanan serta mempermudah akses informasi.

Sebagaimana dijelaskan oleh Dr. Syaikhul Munib, M.Ag:

"ALMASIDA dibuat untuk mempermudah masyarakat memperoleh informasi layanan. Sebelum ada ALMASIDA masyarakat harus datang langsung ke kantor untuk menanyakan jenis layanan dan persyaratan yang dibutuhkan. Dengan adanya sistem ini masyarakat dapat memperoleh informasi secara mandiri melalui perangkat yang dimiliki."⁸⁰

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelaksana memiliki pemahaman yang baik mengenai tujuan pengembangan ALMASIDA. Pemahaman tersebut menjadi dasar munculnya komitmen dalam menjalankan sistem karena pelaksana menyadari manfaat yang diberikan oleh program kepada masyarakat.

Pemahaman yang baik terhadap tujuan program merupakan salah satu indikator disposisi yang positif. Ketika pelaksana memahami alasan suatu program diterapkan, maka mereka akan lebih mudah menerima dan menjalankan program tersebut dengan penuh tanggung jawab.

Selain memahami tujuan program, para pelaksana juga menunjukkan respon yang positif terhadap penerapan digitalisasi pelayanan. Mereka menilai bahwa sistem digital mampu membantu mempercepat proses pelayanan serta mengurangi beban pekerjaan administratif yang sebelumnya dilakukan secara manual.

Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Musoim sebagai berikut:

"Menurut saya ALMASIDA cukup membantu pekerjaan karena permohonan yang masuk sudah tersusun berdasarkan jenis layanan. Kami bisa langsung melakukan verifikasi dan meneruskan ke seksi yang berwenang tanpa harus melakukan pencatatan secara manual seperti sebelumnya."⁸¹

⁸⁰ Wawancara dengan Dr. Syaikhul Syaikhul Munib, M.Ag, pada 5 Februari 2026, pukul 10.00

⁸¹ Wawancara dengan Bapak Musoim (Admin PTSP) pada 11 Februari 2026, pukul 14.30

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya penerimaan yang baik terhadap implementasi ALMASIDA. Pelaksana merasakan manfaat langsung dari sistem sehingga muncul motivasi untuk menjalankan program secara konsisten.

Respon positif tersebut menjadi faktor pendukung keberhasilan implementasi karena pelaksana tidak memandang ALMASIDA sebagai beban tambahan, melainkan sebagai sarana yang membantu pelaksanaan tugas sehari-hari. Kondisi ini menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pengembangan pelayanan berbasis digital.

Disposisi positif juga terlihat dari kesediaan para pelaksana untuk memberikan pelayanan secara responsif kepada masyarakat. Ketika ditemukan kekurangan dokumen atau kesalahan administrasi, petugas berupaya memberikan informasi dan arahan agar permohonan dapat segera diperbaiki.

Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Muosim:

"Apabila terdapat dokumen yang kurang lengkap, kami menghubungi pemohon dan menjelaskan dokumen apa yang perlu dilengkapi. Tujuannya agar pelayanan tetap dapat diproses dan masyarakat tidak mengalami kesulitan."⁸²

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya komitmen pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Sikap responsif yang ditunjukkan petugas menjadi indikator bahwa implementasi ALMASIDA tidak hanya berfokus pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa disposisi pelaksana dalam implementasi ALMASIDA tergolong baik. Hal ini ditunjukkan oleh adanya pemahaman terhadap tujuan program, penerimaan yang positif terhadap digitalisasi

⁸² Wawancara dengan Bapak Musoim (Admin PTSP) pada 11 Februari 2026, pukul 14.30

pelayanan, serta komitmen untuk memberikan pelayanan yang responsif kepada masyarakat.

Struktur birokrasi merupakan faktor yang menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Struktur birokrasi berkaitan dengan adanya pembagian tugas, kewenangan, tanggung jawab, serta prosedur kerja yang menjadi pedoman bagi pelaksana kebijakan. Dalam implementasi ALMASIDA, struktur birokrasi diwujudkan melalui keterlibatan beberapa unit kerja yang memiliki fungsi berbeda namun saling terintegrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, pelaksanaan layanan juga didukung oleh adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur tahapan pelayanan sehingga proses pelayanan dapat berjalan secara sistematis dan terukur.

Website ALMASIDA tidak menggantikan SOP pelayanan yang telah ada, tetapi berfungsi sebagai sarana awal untuk menghubungkan masyarakat dengan unit layanan yang sesuai. Setelah permohonan masuk melalui ALMASIDA, proses pelayanan tetap dilaksanakan sesuai SOP pada masing-masing jenis layanan. Dengan demikian, keberadaan ALMASIDA memperkuat sistem pelayanan yang telah berjalan melalui mekanisme digital tanpa menghilangkan prosedur administrasi yang telah ditetapkan oleh instansi.

Hal tersebut disampaikan oleh Dr. Syaikhul Munib. M.Ag sebagai berikut:

“Pada dasarnya setiap layanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar sudah memiliki SOP masing-masing. ALMASIDA hanya berfungsi sebagai pintu masuk atau terminal layanan. Ketika masyarakat mengajukan permohonan melalui ALMASIDA, permohonan tersebut akan diarahkan kepada seksi yang berwenang untuk ditindaklanjuti sesuai prosedur yang berlaku pada layanan tersebut. Semua SOP layanan telah tersedia dan dapat diakses oleh masyarakat melalui website PPID sehingga masyarakat dapat mengetahui persyaratan maupun tahapan layanan yang harus dipenuhi.”⁸³

⁸³ Wawancara dengan Dr. Syaikhul Munib, M.Ag, pada 5 Februari 2026, pukul 10.00

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa implementasi ALMASIDA telah didukung oleh struktur birokrasi yang jelas. Setiap jenis layanan memiliki prosedur operasional yang menjadi pedoman pelaksanaan sehingga petugas memiliki standar yang sama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keberadaan SOP tersebut juga memberikan kepastian pelayanan karena masyarakat dapat mengetahui tahapan dan persyaratan yang harus dipenuhi sebelum mengajukan permohonan.

Selain itu, keberadaan SOP mampu mengurangi kemungkinan terjadinya perbedaan perlakuan dalam pelayanan. Setiap petugas melaksanakan tugas berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan sehingga pelayanan dapat berjalan secara konsisten dan akuntabel. Dengan adanya standar yang sama, kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih terjamin.

Struktur birokrasi yang diterapkan dalam ALMASIDA juga menunjukkan adanya pembagian kewenangan yang jelas antara PTSP dan masing-masing seksi. PTSP berfungsi sebagai penerima dan penghubung awal pelayanan, sedangkan proses penyelesaian layanan dilakukan oleh unit kerja yang memiliki kewenangan sesuai bidang tugasnya. Pembagian fungsi tersebut memperlihatkan bahwa implementasi ALMASIDA telah menerapkan mekanisme koordinasi antarunit secara terstruktur.

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Bapak Musoim yang menjelaskan alur pelayanan sebagai berikut:

“Setiap permohonan yang masuk melalui ALMASIDA terlebih dahulu diterima oleh admin PTSP. Admin melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen dan identifikasi jenis layanan yang dibutuhkan pemohon. Setelah dokumen

dinyatakan lengkap, permohonan diteruskan kepada admin atau petugas pada seksi yang berwenang untuk diproses lebih lanjut sesuai tugas dan kewenangannya. Dengan sistem tersebut, setiap layanan dapat ditangani oleh unit yang tepat sehingga proses pelayanan menjadi lebih tertata.”⁸⁴

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa terdapat mekanisme kerja yang terstruktur dalam pelaksanaan ALMASIDA. PTSP tidak mengambil alih seluruh proses pelayanan, melainkan hanya bertugas sebagai gerbang pelayanan awal. Setelah itu, proses pelayanan dilaksanakan oleh seksi yang memiliki kompetensi dan kewenangan sesuai dengan jenis layanan yang diajukan masyarakat.

Setiap unit memiliki tugas yang jelas sehingga tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan antarbagian. Kondisi ini mendukung efektivitas implementasi ALMASIDA karena setiap permohonan dapat diproses oleh pihak yang memiliki kompetensi sesuai bidangnya.

Berdasarkan hasil wawancara, implementasi ALMASIDA tidak menghilangkan mekanisme pelayanan yang telah berjalan sebelumnya, melainkan melengkapi sistem pelayanan yang ada dengan memanfaatkan teknologi informasi. Oleh karena itu, pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar dilaksanakan melalui dua pola pelayanan, yaitu pelayanan secara offline (tatap muka) dan pelayanan secara online melalui aplikasi ALMASIDA. Kedua pola pelayanan tersebut saling terintegrasi dan bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses layanan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masing-masing pengguna layanan. Proses pelayanan tamu dilaksanakan melalui beberapa tahapan. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Musoim:

“Pelayanan tamu diawali ketika masyarakat datang ke kantor dan diterima oleh petugas keamanan. Setelah itu tamu diarahkan untuk melakukan pengisian

⁸⁴ Wawancara dengan Bapak Musoim (Admin PTSP) pada 11 Februari 2026, pukul 14.30

identitas melalui aplikasi buku tamu digital. Data yang dimasukkan meliputi identitas pemohon, instansi atau asal pemohon, tujuan kedatangan, serta pihak yang akan ditemui. Setelah data berhasil masuk ke sistem, tamu diarahkan menuju Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Petugas PTSP kemudian melakukan identifikasi kebutuhan layanan dan memeriksa dokumen yang dibawa oleh pemohon. Selanjutnya berkas atau permohonan didistribusikan kepada seksi yang berwenang untuk diproses. Setelah proses pelayanan selesai dilaksanakan oleh seksi terkait, hasil pelayanan diberikan kepada pemohon dan status penyelesaian layanan dicatat dalam sistem sebagai bentuk dokumentasi pelayanan.”⁸⁵

Pernyataan tersebut prosedur pelayanan tamu yang berlaku di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Tahapan pelayanan dimulai dari penerimaan tamu, pencatatan identitas, pemeriksaan kebutuhan layanan, distribusi permohonan, hingga penyelesaian layanan. Seluruh tahapan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan telah memiliki standar operasional yang jelas sehingga memudahkan petugas dalam menjalankan tugasnya. Untuk menjelaskan alur pelayanan dapat dilihat pada bagan berikut

⁸⁵ Wawancara dengan Bapak Musoim (Admin PTSP) pada 11 Februari 2026, pukul 14.30



Gambar 4.7 Alur layanan

Berdasarkan bagan alur pelayanan tamu, proses pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar dilaksanakan secara terstruktur dan berurutan, dimulai dari penerimaan tamu oleh satpam, pencatatan data melalui aplikasi buku tamu, hingga pengarahannya ke Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Selanjutnya, petugas PTSP melakukan verifikasi terhadap keperluan dan kelengkapan persyaratan yang dibawa oleh tamu. Apabila persyaratan belum lengkap, pemohon diarahkan untuk melengkapinya terlebih dahulu, sedangkan jika telah memenuhi ketentuan, berkas akan diterima dan didistribusikan kepada seksi atau unit kerja yang berwenang untuk diproses lebih lanjut. Setelah proses penyelesaian berkas selesai dilakukan, hasil layanan diberikan kepada tamu sesuai dengan kebutuhan dan tujuan kedatangannya

Keberadaan SOP pelayanan tamu memberikan kepastian mengenai alur pelayanan yang harus dilalui oleh masyarakat. Selain berfungsi sebagai pedoman kerja bagi petugas, SOP juga membantu menjaga ketertiban administrasi karena seluruh data tamu tercatat dalam sistem digital. Dengan demikian, setiap pelayanan yang diberikan dapat ditelusuri kembali apabila diperlukan untuk kepentingan monitoring maupun evaluasi.

Penerapan buku tamu digital yang terintegrasi dengan pelayanan PTSP menunjukkan bahwa struktur birokrasi dalam implementasi ALMASIDA telah mengadopsi prinsip digitalisasi pelayanan publik. Digitalisasi tersebut tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga mempermudah proses pengendalian dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan.

Adapun Scan Barcode buku tamu dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4.8 Buku Tamu Online

Berdasarkan Observasi yang dilakukan peneliti, setiap tamu yang datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar diwajibkan mengisi buku tamu digital sebelum memperoleh layanan. Kewajiban tersebut merupakan bagian dari prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh instansi untuk mendukung tertib

Keperluan
Diplomasi
Persuratan
Konsultasi
Perizinan
Legalisir
Lainnya
Blank

Desa

7) Terakhir, isi alamat domisili dan klik menu kirim

Alamat Domisili

Provinsi
Jawa Timur

Kabupaten
Blitar

Kecamatan
-- Pilih --

Desa

Kirim

Yang membutuhkan layanan lebih lanjut, silakan isi formulir layanan di atas.

Gambar 4.15 Alamat Domisili

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, terdapat perbedaan antara mekanisme pelayanan yang dijelaskan oleh Bapak Musoim terkait fitur yang tersedia pada aplikasi ALMASIDA. Berdasarkan hasil wawancara, admin PTSP, Bapak Musoim menjelaskan bahwa masyarakat dapat mengajukan layanan dan langsung bisa mengirimkan berkas pada sistem, kemudian petugas melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas sebelum meneruskannya kepada seksi yang berwenang. Namun, setelah peneliti melakukan observasi secara langsung terhadap aplikasi ALMASIDA, ditemukan bahwa pada menu pengajuan layanan belum tersedia fitur unggah dokumen atau berkas persyaratan. Proses pengajuan layanan hanya mencakup pengisian data diri, nomor telepon, pemilihan ruang tujuan, keperluan layanan, serta alamat domisili.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat belum bisa mengirimkan dokumen persyaratan secara langsung melalui aplikasi ALMASIDA pada saat melakukan pengajuan layanan. Setelah formulir pengajuan dikirim, masyarakat masih harus menunggu tindak lanjut dari petugas Kementerian Agama Kabupaten

Blitar melalui nomor telepon atau WhatsApp yang telah dicantumkan pada formulir pengajuan. Selanjutnya, petugas akan memberikan arahan mengenai dokumen yang harus dikirimkan beserta media pengiriman berkas yang digunakan. Dengan demikian, fungsi ALMASIDA saat ini lebih berperan sebagai media penghubung awal antara masyarakat dengan petugas pelayanan dibandingkan sebagai sistem pelayanan digital yang terintegrasi secara penuh.

Temuan tersebut juga memperkuat hasil wawancara mengenai belum optimalnya integrasi sistem pada ALMASIDA. Meskipun aplikasi telah memberikan kemudahan dalam penyampaian informasi dan pengajuan layanan awal, proses pengiriman berkas serta pengelolaan dokumen masih dilakukan melalui media lain di luar sistem. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan lebih lanjut, khususnya penambahan fitur unggah dokumen secara langsung pada aplikasi, sehingga proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih efektif, efisien, dan terintegrasi dalam satu platform.

Dr. Syaikhul Munib, M.Ag juga menjelaskan bahwa keberadaan ALMASIDA memberikan dampak terhadap peningkatan efisiensi pelayanan karena masyarakat dapat mengetahui kekurangan dokumen lebih awal tanpa harus berulang kali datang ke kantor. Sebelum ALMASIDA diterapkan, masyarakat sering mengalami kendala karena harus kembali ke rumah untuk melengkapi persyaratan yang kurang. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lama dan membutuhkan biaya tambahan. Setelah ALMASIDA diterapkan, masyarakat dapat memperoleh informasi dan melakukan koordinasi secara daring sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif.

Sebagaimana disampaikan oleh Dr.Syaikhul Munib, M.Ag:

"Aplikasi ini bertujuan meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi waktu. Dulu kalau ada kesalahan, orang harus pulang pergi. Sekarang bisa langsung dibenahi di tempat masing-masing. Dengan ALMASIDA, masyarakat tidak perlu datang, cukup koordinasi online, lalu tinggal tunggu brkas by *online*."⁸⁶

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa implementasi ALMASIDA meningkatkan keandalan pelayanan melalui penyediaan informasi yang lebih jelas dan akurat sehingga masyarakat dapat mempersiapkan persyaratan layanan dengan lebih baik sejak awal. Kondisi ini membantu mengurangi kesalahan administrasi sekaligus meningkatkan ketepatan proses pelayanan.

Dampak peningkatan keandalan pelayanan juga dirasakan oleh pengguna layanan. Salah satu seksi Pendidikan madrasah yang pernah layanan melalui SIDIA yang terhubung dengan ALMASIDA mengungkapkan bahwa proses pengajuan layanan menjadi lebih mudah dibandingkan sebelum adanya sistem digital. Pengguna tidak lagi harus datang berulang kali ke kantor untuk mengajukan layanan karena seluruh dokumen dapat diunggah secara mandiri melalui sistem.

Selain itu, ALMASIDA mendukung ketertiban administrasi melalui pencatatan data pelayanan secara digital. Setiap permohonan yang masuk terdokumentasi dalam sistem sehingga memudahkan petugas melakukan pelacakan data apabila diperlukan. Dokumentasi digital tersebut meningkatkan akurasi pelayanan sekaligus meminimalkan risiko kehilangan data pelayanan

Bapak Musoim menjelaskan bahwa:

"Setiap permohonan yang masuk melalui ALMASIDA langsung kami periksa. Apabila dokumen sudah lengkap maka segera kami teruskan kepada seksi

⁸⁶ Wawancara dengan Dr. Syaikhul Syaikhul Munib, M.Ag, pada 5 Februari 2026, pukul 10.00

yang berwenang untuk diproses lebih lanjut. Jika terdapat kekurangan dokumen, kami menghubungi pemohon agar segera melakukan perbaikan."⁸⁷

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa ALMASIDA memberikan dampak terhadap peningkatan kecepatan respon pelayanan. Petugas tidak menunggu masyarakat datang kembali ke kantor untuk memberikan informasi mengenai kekurangan berkas, melainkan secara aktif menghubungi pemohon melalui media komunikasi yang tersedia. Kondisi tersebut membantu mempercepat penyelesaian pelayanan sekaligus mengurangi waktu tunggu masyarakat.

Peningkatan daya tanggap juga terlihat dari adanya mekanisme komunikasi langsung antara petugas dan masyarakat ketika ditemukan kesalahan administrasi atau kekurangan dokumen.

Implementasi ALMASIDA memberikan dampak terhadap peningkatan kecepatan respon pelayanan karena petugas dapat segera memberikan informasi kepada masyarakat apabila ditemukan kekurangan dokumen atau kesalahan administrasi. Masyarakat tidak perlu lagi menunggu hingga datang kembali ke kantor untuk mengetahui kendala yang terjadi pada permohonan yang diajukan. Informasi dapat disampaikan secara langsung melalui media komunikasi yang tersedia sehingga proses perbaikan dokumen dapat segera dilakukan.

Hal tersebut diperkuat oleh penjelasan Dr. Syaikhul Munib, M.Ag yang menyatakan bahwa ALMASIDA dirancang untuk meningkatkan efisiensi waktu pelayanan dengan mengurangi kebutuhan masyarakat untuk datang berulang kali ke kantor hanya karena adanya kekurangan berkas.

"Aplikasi ini bertujuan meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi waktu. Dulu kalau ada kesalahan, orang harus pulang pergi. Sekarang bisa langsung

⁸⁷ Wawancara dengan Bapak Musoim, Pada 9 Februari 2026, Pukul 10.00

dibenahi di tempat sendiri. Dengan ALMASIDA, masyarakat tidak perlu datang, cukup koordinasi online, lalu tinggal ambil berkas jadi."⁸⁸

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa ALMASIDA memberikan dampak terhadap peningkatan daya tanggap pelayanan karena komunikasi antara petugas dan masyarakat dapat dilakukan dengan lebih cepat sehingga permasalahan pelayanan dapat segera ditindaklanjuti.

Sebelum adanya sistem digital, masyarakat sering kali harus datang kembali ke kantor hanya untuk mengetahui adanya kekurangan dokumen. Setelah ALMASIDA diterapkan, informasi tersebut dapat disampaikan secara langsung melalui telepon maupun aplikasi pesan singkat sehingga masyarakat dapat segera melakukan perbaikan tanpa harus melakukan kunjungan berulang ke kantor.

Kemampuan petugas dalam memberikan respon terhadap kebutuhan masyarakat juga tercermin dari proses distribusi permohonan yang dilakukan secara cepat kepada seksi terkait. Setiap permohonan yang masuk tidak berhenti pada satu unit pelayanan, tetapi langsung diarahkan kepada unit kerja yang memiliki kewenangan sesuai jenis layanan yang diajukan. Mekanisme tersebut membantu mempercepat proses pelayanan karena masyarakat tidak perlu berpindah-pindah unit kerja untuk memperoleh layanan yang dibutuhkan.

Pelayanan juga terlihat dari meningkatnya kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi. Masyarakat dapat mengakses informasi layanan kapan saja tanpa bergantung pada jam pelayanan kantor. Kemudahan tersebut memungkinkan masyarakat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara lebih cepat

⁸⁸ Wawancara dengan Dr. Syaikhul Syaikhul Munib, M.Ag, pada 5 Februari 2026, pukul 10.00

dibandingkan dengan sistem pelayanan konvensional yang mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor.

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi ALMASIDA memberikan dampak positif terhadap peningkatan jaminan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Sistem pelayanan berbasis digital memungkinkan masyarakat memperoleh informasi yang jelas mengenai persyaratan, prosedur, dan tahapan pelayanan sebelum mengajukan permohonan. Ketersediaan informasi tersebut memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai dokumen yang harus dipersiapkan dan proses yang akan dilalui dalam memperoleh layanan.

Sebagaimana Dr. Syaikhul Munib, M.Ag menjelaskan:

"Semua informasi mengenai layanan sudah tersedia di dalam ALMASIDA sehingga masyarakat dapat mengetahui persyaratan dan prosedur yang harus dipenuhi sebelum mengajukan layanan."⁸⁹

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa ALMASIDA memberikan kepastian informasi kepada masyarakat. Informasi yang jelas dan mudah diakses membantu masyarakat memahami mekanisme pelayanan sehingga mengurangi ketidakpastian yang sering muncul ketika masyarakat belum mengetahui prosedur pelayanan yang berlaku.

Selain itu, kompetensi petugas dalam mengelola pelayanan berbasis digital turut memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

⁸⁹ Wawancara dengan Dr. Syaikhul Syaikhul Munib, M.Ag, pada 5 Februari 2026, pukul 10.00

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Aplikasi Masyarakat Seputar Informasi dan Data dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar

Salah satu faktor yang mendukung keberhasilan implementasi ALMASIDA adalah tersedianya sarana dan prasarana teknologi informasi yang memadai. Sebagai inovasi pelayanan berbasis digital, ALMASIDA membutuhkan dukungan infrastruktur teknologi yang mampu menjamin keberlangsungan operasional sistem secara berkelanjutan. Infrastruktur tersebut meliputi perangkat komputer, jaringan internet, server, domain website, hosting, serta perangkat pendukung lainnya yang digunakan dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, seluruh kebutuhan operasional ALMASIDA telah memperoleh dukungan penuh dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Dukungan tersebut tidak hanya berupa penyediaan fasilitas fisik, tetapi juga pembiayaan rutin yang diperlukan untuk menjaga keberlangsungan sistem.

Hal tersebut disampaikan oleh Dr.Syaikhul Munib, M.Ag sebagai berikut:

"Kantor ini sudah mendukung fasilitas karena itu kan berbasis internet. Maka per tahun harus membayar layanannya, biaya tempat penyimpanan data, biaya alamat situs, itu sudah 100% sudah didukung oleh kantor. Kemudian pelaksanaannya karena ini sifatnya bisa diakses semua orang termasuk petugas-petugas di sini, maka sudah tidak ada kendala untuk di sini."⁹⁰

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya komitmen organisasi dalam mendukung implementasi ALMASIDA. Dukungan anggaran yang diberikan memungkinkan sistem tetap beroperasi secara optimal tanpa mengalami kendala teknis akibat keterbatasan fasilitas maupun biaya operasional.

⁹⁰Wawancara dengan Dr. Syaikhul Syaikhul Munib, M.Ag, pada 5 Februari 2026, pukul 10.00

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Bapak Munib yang menjelaskan bahwa kebutuhan pengembangan pelayanan digital selalu dimasukkan dalam perencanaan anggaran tahunan instansi sehingga keberlangsungan sistem dapat terus terjaga.

Selain itu, Bapak Musoim selaku Admin PTSP juga menjelaskan:

"Alhamdulillah, untuk fasilitas pendukung sejauh ini sudah cukup baik. Jaringan internet di kantor juga relatif stabil, jadi jarang ada kendala saat pelayanan berlangsung. Komputer yang digunakan juga cukup cepat sehingga membantu proses pelayanan jadi lebih lancar. Selain itu, tampilan aplikasinya juga sederhana dan mudah dipahami, jadi baik petugas maupun masyarakat yang menggunakan tidak terlalu kesulitan saat mengoperasikannya."⁹¹

Keberadaan fasilitas tersebut memberikan dampak positif terhadap kelancaran pelayanan karena seluruh proses pelayanan digital bergantung pada kualitas infrastruktur teknologi yang digunakan. Dengan fasilitas yang memadai, proses penerimaan permohonan, verifikasi dokumen, distribusi layanan, hingga penyimpanan data dapat dilakukan secara lebih cepat dan efisien.

Keberadaan struktur organisasi yang jelas dalam pengelolaan ALMASIDA. Implementasi sistem pelayanan digital memerlukan pembagian tugas dan tanggung jawab yang terstruktur agar proses pengelolaan sistem dapat berjalan secara efektif.

Berdasarkan hasil dokumentasi penelitian, pengelolaan ALMASIDA didukung oleh Surat Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar Nomor 5 Tahun 2023 tentang Tim Pengelola Website dan Media Sosial. Tim tersebut terdiri atas penanggung jawab, koordinator, tim pengembangan teknologi informasi, tim kreatif, serta tim redaksi yang memiliki tugas masing-masing dalam pengelolaan sistem.

⁹¹ Wawancara dengan Bapak Musoim (Admin PTSP) pada 11 Februari 2026, pukul 14.30

Keberadaan struktur organisasi tersebut menunjukkan bahwa implementasi ALMASIDA tidak hanya bergantung pada satu individu, tetapi dikelola secara kolektif melalui mekanisme kerja yang jelas. Pembagian tugas tersebut membantu memastikan bahwa setiap aspek pengelolaan sistem dapat berjalan sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab masing-masing.

Selain memperjelas alur koordinasi, keberadaan tim pengelola juga mendukung keberlanjutan pengembangan sistem. Apabila terdapat pembaruan informasi, perbaikan teknis, maupun pengembangan fitur baru, seluruh proses dapat dilakukan melalui koordinasi antaranggota tim sehingga pelayanan tetap berjalan secara optimal.

Desain antarmuka ALMASIDA yang sederhana dan mudah dipahami oleh pengguna. Kemudahan penggunaan menjadi aspek penting dalam implementasi pelayanan digital karena akan mempengaruhi tingkat penerimaan masyarakat terhadap sistem yang dikembangkan.

Berdasarkan hasil observasi, tampilan ALMASIDA dirancang dengan susunan menu yang sederhana, penggunaan warna yang nyaman dilihat, ukuran huruf yang mudah dibaca, serta navigasi yang jelas. Kondisi tersebut memudahkan masyarakat dalam menemukan informasi maupun layanan yang dibutuhkan. Ibu Axelda Martha, S.Pd menjelaskan:

"Tampilan aplikasinya juga sederhana dan mudah dipahami, jadi baik petugas maupun masyarakat yang menggunakan tidak terlalu kesulitan saat mengoperasikannya."⁹²

⁹² Wawancara dengan Ibu Axelda Martha pada 17 Maret 2026, pukul 09.30

Kesederhanaan sistem menjadi salah satu alasan mengapa ALMASIDA dapat digunakan oleh berbagai kelompok pengguna dengan tingkat kemampuan teknologi yang berbeda.

Desain sistem sengaja dibuat sederhana agar pengguna tidak memerlukan pelatihan khusus untuk mengakses layanan yang tersedia. Dengan demikian, masyarakat dapat menggunakan sistem secara mandiri tanpa harus memperoleh pendampingan yang intensif dari petugas.

Kesederhanaan antarmuka tersebut menjadi faktor pendukung yang penting karena membantu mempercepat proses adaptasi pengguna terhadap pelayanan berbasis digital.

Selanjutnya terdapat faktor penghambat yang paling dominan dalam implementasi ALMASIDA adalah masih rendahnya kemampuan sebagian masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital. Meskipun penggunaan internet dan telepon pintar semakin berkembang, tidak seluruh masyarakat memiliki kemampuan yang sama dalam mengakses dan menggunakan layanan berbasis elektronik.

Hal tersebut disampaikan oleh Dr. Syaikhul Munib, M.Ag sebagai berikut:

"Kalau mau bicara kendala maka kendalanya justru di masyarakat, karena kan tidak semua orang paham itu. Terus misalnya ada yang paham, punya ponsel, mau mengakses ALMASIDA, mau buat surat permohonan, suratnya kan harus dipindai (*di-scan*) kemudian diunggah di ALMASIDA, nah masyarakat kan tidak semuanya punya hp"

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keterbatasan kemampuan penggunaan teknologi masih menjadi hambatan utama dalam pemanfaatan ALMASIDA. Hambatan tersebut semakin terlihat ketika masyarakat harus mengunggah dokumen persyaratan dalam format tertentu. Tidak semua masyarakat

memahami proses digitalisasi dokumen maupun penggunaan aplikasi pendukung untuk mengubah format berkas.

Bapak Musoim menjelaskan:

"Misalnya ada pemohon yang mengunggah dokumen kurang jelas atau bentuk berkas yang dikirim tidak sesuai dengan ketentuan. Kalau sudah seperti itu, biasanya berkas harus kami kembalikan terlebih dahulu. mbak, lalu kami menghubungi pemohonnya dulu biasanya kami telepon untuk mengunggah ulang dokumen yang benar dan sesuai. Jadi prosesnya kadang membutuhkan waktu tambahan juga."⁹³

Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lama karena diperlukan proses perbaikan dokumen secara berulang dan waktu penyelesaian pelayanan menjadi lebih panjang dibandingkan apabila dokumen yang diunggah telah sesuai sejak awal. Selain itu, petugas juga perlu melakukan komunikasi tambahan melalui *telephone* atau media komunikasi lainnya untuk memberikan arahan kepada pemohon.

Hambatan berikutnya adalah belum terintegrasinya seluruh layanan ke dalam satu sistem pelayanan yang terpadu. Saat ini ALMASIDA masih berfungsi sebagai portal layanan yang mengarahkan pengguna menuju aplikasi lain yang digunakan oleh masing-masing seksi.

Dr. Syaikhul Munib, M.Ag menjelaskan:

"Aplikasi ini sebenarnya masih belum sempurna. Ibaratnya aplikasi ini itu tampilan untuk memudahkan masyarakat. Terus kalau berkasnya langsung menuju ke bagian-bagian itu belum ada."⁹⁴

Beliau juga menambahkan:

"Silakan dilihat misal klik bagian BIMAS atau menu lainnya itu meluncurnya langsung ke situs web nasional gitu. Jadi ya masih perlu dikembangkan."

⁹³ Wawancara dengan Bapak Musoim (Admin PTSP) pada 11 Februari 2026, pukul 14.30

⁹⁴ Wawancara dengan Dr. Syaikhul Syaikhul Munib, M.Ag, pada 5 Februari 2026

Hal serupa juga dijelaskan oleh Bapak Musoim, selaku admin PTSP. Beliau menjelaskan:

“Tbaratnya aplikasi ini tu display untuk masyarakat memudahkan mengetahui informasi terkait persyaratan berkas atau, mungkin untuk lebih berfungsi di ptspnya mbak, ya serprti yang dijelaskan di awal tadi kaalau aplikasi ini memudahkan masyarakat untuk mengajukan layanan di bagian ptsp, terus nanti kami bagian pts mengecek bagaimana berkasnya sudah lengkap atau belum, kalau sudah ya kita teruskan ke admin seksi yang berkepentingan”⁹⁵

Proses pengelolaan layanan belum seluruhnya dilakukan dalam satu sistem yang sama karena beberapa layanan masih terhubung dengan aplikasi atau website lain yang dikelola oleh unit kerja maupun instansi yang berbeda. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa integrasi layanan digital masih berada pada tahap awal pengembangan. Ketika masyarakat memilih layanan tertentu, sistem sering kali mengarahkan pengguna ke aplikasi lain di luar ALMASIDA. Akibatnya, pengguna harus berpindah dari satu platform ke platform lainnya untuk menyelesaikan proses pelayanan.

Situasi ini berpotensi menimbulkan kebingungan bagi masyarakat, terutama bagi pengguna yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi informasi. Selain itu, perpindahan antar sistem dapat mengurangi kemudahan dan efisiensi yang menjadi tujuan utama penerapan pelayanan berbasis digital, ALMASIDA telah membantu memperbaiki alur pelayanan meskipun integrasi antar sistem layanan masih perlu disempurnakan.

Belum optimalnya integrasi antar sistem menunjukkan bahwa pengembangan ALMASIDA masih memerlukan penyempurnaan, khususnya

⁹⁵ Wawancara dengan Bapak Musoim (Admin PTSP) pada 11 Februari 2026, pukul 14.30

dalam menghubungkan seluruh layanan ke dalam satu platform yang terpadu. Integrasi yang lebih baik diharapkan dapat menciptakan pengalaman pengguna yang lebih sederhana, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik berbasis digital di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar.

ALMASIDA masih memiliki beberapa keterbatasan fitur yang mempengaruhi kualitas pelayanan digital:

Pertama, sistem belum menyediakan akun login khusus bagi masyarakat sehingga pengguna tidak memiliki riwayat pelayanan yang dapat diakses kembali secara mandiri.

Kedua, belum tersedia fitur tracking layanan yang memungkinkan masyarakat memantau perkembangan permohonan secara langsung. Informasi status layanan masih berada pada petugas sehingga masyarakat harus melakukan konfirmasi apabila ingin mengetahui perkembangan berkasnya.

Ketiga, sistem belum menyediakan fasilitas unduh dokumen hasil layanan secara mandiri. Masyarakat masih harus berkoordinasi dengan petugas untuk memperoleh hasil pelayanan yang telah selesai diproses.

Keterbatasan fitur tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan yang dilakukan masih berfokus pada penyediaan informasi dan pengajuan layanan, sementara pengelolaan akun pengguna, pemantauan layanan, dan distribusi hasil layanan secara elektronik belum sepenuhnya terintegrasi dalam sistem.

Hambatan berikutnya yang ditemukan dalam implementasi ALMASIDA adalah adanya pergantian atau rolling pegawai yang dilakukan secara berkala di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Pergantian pegawai

menyebabkan petugas baru yang ditugaskan untuk mengelola ALMASIDA harus mempelajari kembali sistem dan alur pelayanan yang telah berjalan. Hal tersebut dijelaskan oleh Bapak Musoim:

"Kalau non teknis sendiri, memang kendalanya ini di sumber daya manusia, beda kalau yang punya ini misalkan warga Kota Malang, masyarakatnya itu yaa udah canggih semua kan, beda dengan kita. Kemudian, kendalanya itu kan di kantor sini tiap periode ada rollingan pegawai, mungkin saya suatu saat pindah di sekolah, MAN misalnya. Maka itu akan menjadi kendala kita setelah memahami ini ALMASIDA tapi karena adanya rollingan itu, pegawai baru yang menghandle harus beradaptasi memahami lagi. Itu juga salah satu kendala. Tapi overall ya baguslah itu untuk menunjang layanan."⁹⁶

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa faktor sumber daya manusia masih menjadi tantangan dalam implementasi ALMASIDA. Meskipun sistem telah berjalan dengan baik, perpindahan pegawai berpotensi menghambat kontinuitas pengelolaan layanan karena pegawai baru memerlukan waktu untuk memahami mekanisme sistem, prosedur pelayanan, serta tata cara pengoperasian aplikasi.

Proses adaptasi tersebut dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan pada masa transisi, terutama apabila belum terdapat transfer pengetahuan yang optimal dari pegawai sebelumnya kepada pegawai pengganti. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendampingan secara berkelanjutan agar implementasi ALMASIDA tetap berjalan optimal meskipun terjadi pergantian personel.

⁹⁶ Wawancara dengan Bapak Musoim, Pada 11 Februari 2026. Pukul 11.00

C. Temuan Penelitian

No.	Fokus Penelitian	Temuan Penelitian
1.	Bagaimana proses implementasi Aplikasi Layanan Masyarakat Seputar Informasi dan Data (ALMASIDA) dalam pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar?	1. Implementasi ALMASIDA melalui komunikasi dilakukan dengan penyediaan informasi layanan, persyaratan, dan prosedur pelayanan melalui website ALMASIDA, media sosial, serta penyampaian informasi oleh petugas pelayanan kepada masyarakat. 2. Implementasi ALMASIDA melalui sumber daya didukung oleh ketersediaan sumber daya manusia yang mengelola sistem, perangkat komputer, jaringan internet, website, email, dan WhatsApp sebagai sarana pendukung pelayanan digital. 3. Implementasi ALMASIDA melalui disposisi ditunjukkan oleh adanya komitmen dan dukungan pimpinan serta petugas dalam mengembangkan dan menjalankan pelayanan berbasis digital, termasuk memberikan pendampingan kepada masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. 4. Implementasi ALMASIDA melalui struktur birokrasi didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP), pembagian tugas yang jelas antara PTSP dan masing-masing seksi, serta koordinasi pelayanan yang terintegrasi dalam proses penyelesaian layanan. 5. Implementasi ALMASIDA mampu mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi dan mengakses layanan sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan terorganisir.

2.	Apa faktor pendukung dan penghambat Implementasi Aplikasi Layanan Masyarakat Seputar Informasi dan Data (ALMASIDA) dalam pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar?	Faktor pendukung 1. Tersedianya sarana dan prasarana teknologi informasi yang memadai, 2. Adanya struktur organisasi dan tim pengelola yang jelas, serta 3. Antarmuka sistem yang sederhana dan mudah digunakan. Faktor penghambat 1. Rendahnya literasi digital dan keterbatasan perangkat yang dimiliki sebagian masyarakat, 2. Sosialisasi ALMASIDA kepada masyarakat belum optimal. 3. Belum optimalnya integrasi antar sistem layanan, serta 4. Belum tersedianya fitur login pengguna, pelacakan (tracking) layanan, dan unduh dokumen hasil layanan secara mandiri.
----	--	---

BAB V

PEMBAHASAN

A. Proses Implementasi Aplikasi Seputar Informasi dan Data dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bab IV. Pada bagian ini peneliti akan melakukan pembahasan mengenai implementasi Aplikasi Layanan Masyarakat Seputar Informasi dan Data (ALMASIDA). Pembahasan ini akan mengaitkan temuan-temuan penelitian dengan teori-teori yang telah diuraikan pada bab II Kajian Pustaka. Berdasarkan hasil penelitian, implementasi ALMASIDA di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar telah dilaksanakan sebagai bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi dan layanan keagamaan. ALMASIDA berfungsi sebagai portal layanan yang menghimpun berbagai jenis layanan dari setiap seksi sehingga masyarakat dapat mengetahui informasi layanan secara lebih mudah tanpa harus datang langsung ke kantor.

1. Komunikasi

Merupakan aspek penting dalam implementasi suatu program karena menjadi sarana penyampaian informasi kepada pelaksana maupun kelompok sasaran. Keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh kemampuan pelaksana dalam menyampaikan tujuan dan informasi program kepada pihak yang berkepentingan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dalam implementasi ALMASIDA dilakukan melalui website resmi Kantor Kementerian Agama Kabupaten

Blitar yang berisi berbagai informasi mengenai jenis layanan, persyaratan, dan prosedur pelayanan.

Keberadaan ALMASIDA sebagai media informasi menunjukkan bahwa komunikasi antara organisasi dan masyarakat telah mengalami transformasi dari sistem konvensional menuju sistem digital. Masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor hanya untuk memperoleh informasi awal mengenai layanan yang dibutuhkan. Selain itu, komunikasi juga dilakukan melalui koordinasi antara PTSP dengan seksi terkait dalam proses pendistribusian permohonan layanan. PTSP berperan sebagai penghubung yang melakukan verifikasi awal sebelum permohonan diteruskan kepada unit yang berwenang.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa petugas secara aktif menghubungi masyarakat apabila ditemukan kekurangan dokumen atau kesalahan administrasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang dibangun tidak hanya bersifat satu arah, tetapi telah mencerminkan komunikasi dua arah yang memungkinkan adanya umpan balik antara petugas dan masyarakat. Dengan demikian, implementasi ALMASIDA telah memenuhi unsur komunikasi sebagaimana dijelaskan oleh Nurdin Usman. Namun demikian, masih terdapat kendala berupa belum optimalnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga tidak semua masyarakat mengetahui keberadaan ALMASIDA sebagai layanan digital yang tersedia di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar.

1. Sumber Daya

Keberhasilan implementasi suatu program tidak terlepas dari ketersediaan sumber daya yang mendukung pelaksanaannya. Menurut Gordon B. Davis dalam teori Sistem Informasi Manajemen, keberhasilan suatu sistem informasi sangat dipengaruhi oleh keberadaan sumber daya manusia, teknologi, data, serta sarana pendukung lainnya yang mampu menjamin operasional sistem berjalan secara efektif.

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi ALMASIDA didukung oleh sumber daya yang cukup memadai berupa perangkat komputer, jaringan internet, hosting website, domain, serta sumber daya manusia yang bertugas mengelola sistem. Selain itu, terdapat dukungan dari pimpinan yang memberikan fasilitas dan anggaran untuk keberlangsungan operasional ALMASIDA. Ketersediaan sumber daya tersebut memungkinkan sistem dapat beroperasi secara berkelanjutan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa mengalami hambatan yang berarti.

Dari perspektif Sistem Informasi Manajemen, ALMASIDA telah memenuhi unsur input, proses, dan output informasi. Input berupa data layanan dan dokumen yang diajukan masyarakat, kemudian diproses oleh petugas melalui sistem digital, dan menghasilkan output berupa informasi maupun layanan yang dibutuhkan masyarakat. Oleh karena itu, temuan penelitian menunjukkan bahwa sumber daya yang dimiliki Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar telah mendukung keberhasilan implementasi ALMASIDA sebagai sistem informasi pelayanan publik.

2. Disposisi

Disposisi berkaitan dengan sikap, komitmen, dan kemauan pelaksana dalam menjalankan suatu program. Menurut Nurdin Usman, keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh sejauh mana pelaksana menerima dan mendukung program yang dijalankan. Apabila pelaksana memiliki sikap positif terhadap program, maka proses implementasi akan berjalan lebih efektif.⁹⁷

Hasil penelitian menunjukkan bahwa para pelaksana ALMASIDA memiliki sikap yang positif terhadap penerapan pelayanan berbasis digital. Para informan memahami bahwa ALMASIDA dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan. Pemahaman tersebut menumbuhkan komitmen untuk menjalankan sistem secara konsisten dan bertanggung jawab.

Selain itu, para petugas juga merasakan manfaat langsung dari penggunaan ALMASIDA karena proses pelayanan menjadi lebih terorganisir dan efisien dibandingkan sistem manual. Sikap positif tersebut tercermin dari kesediaan petugas dalam membantu masyarakat yang mengalami kesulitan selama proses pelayanan berlangsung. Dengan demikian, disposisi pelaksana dalam implementasi ALMASIDA dapat dikategorikan baik karena adanya penerimaan, dukungan, dan komitmen terhadap pelaksanaan program.

⁹⁷ S Nurdin and M B Usman, *Guru Profesional & Implementasi Kurikulum* (Ciputat Pers, 2002), <https://books.google.co.id/books?id=v2kaaaaacaaj>.

3. Struktur Birokrasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi ALMASIDA didukung oleh SOP pelayanan yang jelas, pembagian tugas yang terstruktur, serta koordinasi antara PTSP dan masing-masing seksi. Menurut Nurdin Usman, struktur birokrasi yang jelas diperlukan agar pelaksanaan program dapat berjalan secara efektif dan terarah.⁹⁸

Keberadaan SOP memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat dan membantu petugas menjalankan tugas sesuai standar yang telah ditetapkan. Pembagian kewenangan yang jelas juga mendukung efektivitas pelayanan karena setiap permohonan ditangani oleh unit yang memiliki kompetensi sesuai bidang tugasnya.

Dalam perspektif Islam, penerapan SOP dan pembagian tugas yang jelas mencerminkan prinsip *al-'adl* (keadilan). Keadilan dalam pelayanan publik diwujudkan melalui pemberian pelayanan yang sama kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan latar belakang pemohon. Dengan adanya prosedur yang baku, setiap masyarakat memperoleh hak pelayanan yang sama sehingga pelayanan menjadi lebih adil, transparan, dan akuntabel.

⁹⁸ S Nurdin and M B Usman, *Guru Profesional & Implementasi Kurikulum* (Ciputat Pers, 2002), <https://books.google.co.id/books?id=v2kaaaacaaj>.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Aplikasi Seputar Informasi dan Data dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar

Mengenai faktor pendukung dan penghambat implementasi ALMASIDA dalam penelitian ini dianalisis menggunakan teori implementasi yang dikemukakan oleh Nurdin Usman yang menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi suatu program dipengaruhi oleh berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaan program tersebut.⁹⁹ Selain itu, pembahasan juga dikaitkan dengan teori Sistem Informasi Manajemen dari Gordon B. Davis yang menekankan pentingnya dukungan sumber daya, teknologi, serta kesiapan pengguna dalam keberhasilan penerapan sistem informasi.¹⁰⁰ Dalam perspektif Islam, keberhasilan suatu program juga dipengaruhi oleh adanya kerja sama (ta'āwun), tanggung jawab (amanah), serta upaya untuk memberikan kemudahan (taysir) kepada masyarakat.

1. Faktor Pendukung

a) Dukungan

Berdasarkan hasil penelitian, salah satu faktor yang mendukung implementasi ALMASIDA adalah tersedianya sarana dan prasarana teknologi informasi yang memadai. Dukungan tersebut meliputi perangkat komputer, jaringan *internet*, *hosting*, *domain website*, *server*, serta dukungan anggaran yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Ketersediaan fasilitas tersebut memungkinkan

⁹⁹ S Nurdin and M B Usman, *Guru Profesional & Implementasi Kurikulum* (Ciputat Pers, 2002), <https://books.google.co.id/books?id=v2kaaaacaaj>.

¹⁰⁰ Eti, Rahayuningsih, dan Yanti, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, hlm. 12

ALMASIDA dapat beroperasi secara optimal dalam mendukung pelayanan publik berbasis digital.

Temuan ini sejalan dengan teori Sistem Informasi Manajemen Gordon B. Davis yang menjelaskan bahwa keberhasilan sistem informasi sangat bergantung pada ketersediaan infrastruktur teknologi yang mampu mendukung pengelolaan dan penyebaran informasi secara efektif. Tanpa dukungan teknologi yang memadai, sistem informasi tidak akan mampu menjalankan fungsi pelayanan secara optimal.¹⁰¹ Hal ini sejalan dengan penelitian Tahir dkk. yang menyatakan bahwa keberhasilan penerapan e-government sangat dipengaruhi oleh ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai. Dukungan perangkat teknologi dan jaringan yang baik menjadi faktor penting dalam menunjang efektivitas pelayanan berbasis digital. Sama halnya dengan implementasi ALMASIDA yang didukung oleh komputer, jaringan internet, hosting, domain, dan server sehingga pelayanan dapat berjalan secara optimal.¹⁰²

Dalam perspektif Islam, penyediaan fasilitas pelayanan merupakan bentuk tanggung jawab (amanah) organisasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dukungan sarana dan prasarana yang memadai menunjukkan adanya kesungguhan instansi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan memberikan kemaslahatan yang lebih luas.

¹⁰¹ Eti, Rahayuningsih, dan Yanti, Sistem Informasi Manajemen Pendidikan., hlm. 12

¹⁰² Tahir et al., "Analisis Pelayanan Publik Berbasis Inovasi (E-Government) Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo."

b) Adanya Struktur Organisasi dan Tim Pengelola yang Jelas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi ALMASIDA didukung oleh keberadaan struktur organisasi dan tim pengelola yang telah ditetapkan melalui Surat Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Tim tersebut terdiri atas penanggung jawab, koordinator, tim teknologi informasi, tim kreatif, dan tim redaksi yang memiliki tugas dan fungsi masing-masing.

Keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh adanya pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas. Struktur organisasi yang baik akan memudahkan koordinasi antar pelaksana sehingga program dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Keberadaan tim pengelola ALMASIDA menunjukkan bahwa implementasi sistem tidak bergantung pada satu individu, melainkan dilakukan secara kolektif melalui koordinasi yang terstruktur. Kondisi tersebut mendukung keberlangsungan sistem karena setiap permasalahan maupun pengembangan layanan dapat diselesaikan melalui kerja sama antaranggota tim.

Dalam perspektif Islam, kondisi tersebut mencerminkan nilai ta'āwun (tolong-menolong dalam kebaikan). Setiap anggota tim saling bekerja sama sesuai tugas dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan bersama, yaitu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Nilai kerja sama tersebut sesuai dengan QS. Al-Mā'idah ayat 2 yang

memerintahkannya umat Islam untuk saling membantu dalam kebajikan dan ketakwaan.¹⁰³

c) Antarmuka Sistem yang Sederhana dan Mudah Digunakan

Desain antarmuka ALMASIDA yang sederhana dan mudah dipahami oleh pengguna. Berdasarkan hasil penelitian, tampilan sistem dirancang dengan menu yang jelas, navigasi yang mudah digunakan, serta informasi yang tersusun secara sistematis sehingga masyarakat dapat mengakses layanan tanpa mengalami kesulitan yang berarti.

Temuan ini sesuai dengan teori Sistem Informasi Manajemen yang menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan (*user friendly*) menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan penerapan sistem informasi. Sistem yang mudah dipahami akan meningkatkan penerimaan pengguna serta mempercepat proses adaptasi terhadap teknologi baru.

Kesederhanaan tampilan ALMASIDA membantu masyarakat dari berbagai latar belakang untuk mengakses layanan secara mandiri tanpa memerlukan pelatihan khusus. Dengan demikian, tujuan pelayanan yang mudah, cepat, dan efisien dapat lebih mudah tercapai.

Dalam perspektif Islam, kemudahan pelayanan sejalan dengan konsep taysir yang berarti memberikan kemudahan kepada orang lain. Islam mengajarkan bahwa segala urusan hendaknya dilaksanakan dengan cara yang memudahkan dan tidak mempersulit masyarakat. Oleh karena

¹⁰³ Surat Al Maidah Ayat 2: Arab, Latin, Terjemah Dan Tafsir Lengkap | Quran NU Online,” accessed September 29, 2025, <https://quran.nu.or.id/al-maidah/2>.

itu, desain ALMASIDA yang sederhana merupakan bentuk implementasi nilai kemudahan dalam pelayanan publik.

2. Faktor Penghambat

a) Rendahnya Literasi Digital dan Keterbatasan Perangkat Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian, faktor penghambat utama implementasi Aplikasi Masyarakat Seputar Informasi dan Data (ALMASIDA) adalah masih rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan yang sama dalam menggunakan teknologi informasi, terutama dalam mengakses layanan digital, mengunggah dokumen, maupun mengoperasikan aplikasi pendukung lainnya.

Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga kesiapan pengguna. Menurut Gordon B. Davis, pengguna merupakan salah satu komponen utama dalam sistem informasi. Apabila pengguna belum memiliki kemampuan yang memadai, maka pemanfaatan sistem tidak dapat berjalan secara optimal.

Hal ini sejalan dengan penelitian Siti Marfu'ah, Ana Kumalasari, dan Ida Swasanti (2024) yang menemukan bahwa rendahnya kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital menjadi salah satu hambatan dalam implementasi pelayanan publik berbasis digital. Keterbatasan pengetahuan dan keterampilan teknologi menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam

mengakses layanan secara mandiri. Kondisi serupa juga ditemukan pada implementasi ALMASIDA di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar.¹⁰⁴

Keterbatasan kemampuan masyarakat dalam mengubah dokumen ke format digital juga menjadi hambatan yang menyebabkan proses pelayanan sering mengalami keterlambatan.

Dalam perspektif Islam, kondisi tersebut menunjukkan pentingnya prinsip ta'lim (memberikan edukasi). Organisasi tidak hanya bertugas menyediakan sistem, tetapi juga perlu memberikan pendampingan dan edukasi kepada masyarakat agar mampu memanfaatkan layanan digital secara optimal. Dengan demikian, manfaat ALMASIDA dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat

b) Belum Optimalnya Integrasi Antar Sistem

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi Masyarakat Seputar Informasi dan Data (ALMASIDA) saat ini masih berfungsi sebagai portal layanan yang menghubungkan pengguna dengan aplikasi lain yang dimiliki oleh masing-masing seksi. Akibatnya, masyarakat masih harus berpindah dari satu sistem ke sistem lain ketika mengakses layanan tertentu.

Menurut teori Sistem Informasi Manajemen, integrasi merupakan salah satu karakteristik penting dalam sebuah sistem informasi. Sistem yang terintegrasi akan mempermudah aliran informasi dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Sebaliknya, sistem yang belum terintegrasi secara

¹⁰⁴ Kumalasari and Swasanti, "Digitalisasi Pelayanan Publik Ketidaksiapan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Bojonegoro."

penyakit berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna karena harus melalui beberapa tahapan tambahan dalam mengakses layanan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengembangan Aplikasi Masyarakat Seputar Informasi dan Data (ALMASIDA) masih perlu dilakukan agar seluruh layanan dapat terhubung dalam satu platform yang terpadu sehingga pengalaman pengguna menjadi lebih sederhana dan efektif.

Dalam perspektif Islam, pelayanan yang efektif dan tidak berbelit-belit merupakan bagian dari prinsip taysir (kemudahan). Oleh karena itu, integrasi sistem yang lebih baik diperlukan agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih mudah dan efisien.

Temuan ini menunjukkan bahwa pengembangan layanan digital masih perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kondisi tersebut sejalan dengan penelitian Sang Ayu Nyoman Sinta Dewi dkk. (2023) yang menekankan pentingnya inovasi dan pengembangan fitur layanan digital secara berkelanjutan agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan fitur login pengguna, tracking layanan, dan unduh dokumen menjadi langkah yang penting untuk meningkatkan kualitas layanan ALMASIDA.¹⁰⁵

¹⁰⁵ Savitri, Udayana, and Selatan, "Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Transformasi Digital Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi JAKI Dalam Mewujudkan."

c) Belum Tersedianya Fitur Login, Tracking Layanan, dan Unduh Dokumen

Masih terbatasnya fitur yang tersedia dalam ALMASIDA. Berdasarkan hasil penelitian, sistem belum menyediakan akun login pengguna, fitur pelacakan status layanan (*tracking system*), maupun fasilitas unduh dokumen hasil layanan secara mandiri.

Menurut Gordon B. Davis, sistem informasi yang baik harus mampu menyediakan informasi yang cepat, akurat, dan mudah diakses oleh pengguna.¹⁰⁶ Ketiadaan fitur-fitur tersebut menyebabkan masyarakat belum dapat memantau perkembangan layanan secara mandiri sehingga masih harus melakukan konfirmasi kepada petugas apabila ingin mengetahui status permohonannya.

Selain itu, belum tersedianya fasilitas unduh dokumen secara langsung menyebabkan proses pelayanan masih memerlukan komunikasi tambahan antara masyarakat dan petugas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan yang dilakukan belum sepenuhnya terintegrasi dari tahap pengajuan hingga penerimaan hasil layanan.

Dalam perspektif Islam, pelayanan yang optimal harus mampu memberikan kemudahan dan kepastian kepada masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan fitur login, pelacakan layanan, dan unduh dokumen diperlukan agar pelayanan yang diberikan semakin efektif, transparan, dan memberikan manfaat yang lebih besar kepada masyarakat.

¹⁰⁶ Gordon B Davis, "Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen," 2020.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Proses Implementasi ALMASIDA di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar telah berjalan dengan baik sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital. Berdasarkan teori implementasi George C. Edward III, implementasi ALMASIDA didukung oleh komunikasi yang mampu menyediakan informasi layanan, persyaratan, dan prosedur pelayanan secara mudah melalui website sehingga masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih praktis. Selain itu, pelaksanaan layanan didukung oleh koordinasi antarunit, sumber daya dan sarana teknologi yang memadai, disposisi atau komitmen pegawai dalam memberikan pelayanan, serta struktur birokrasi yang didukung SOP dan pembagian tugas yang jelas. Melalui dukungan tersebut mampu mempermudah akses informasi dan pelayanan bagi masyarakat secara lebih efektif dan efisien.
2. Keberhasilan implementasi ALMASIDA didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana teknologi informasi, dukungan pimpinan, sumber daya manusia yang kompeten, serta sistem yang mudah digunakan. Namun, implementasinya masih menghadapi beberapa hambatan, seperti rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, keterbatasan perangkat pengguna, kurang optimalnya sosialisasi, serta belum tersedianya beberapa fitur pendukung layanan. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan sistem dan peningkatan pemahaman masyarakat agar pemanfaatan ALMASIDA dapat berjalan lebih optimal.

B. Saran

1. Bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar, perlu menambah tenaga ahli IT agar fitur otentikasi pengguna dan pelacakan status permohonan dapat segera diwujudkan, mempercepat integrasi antar sistem, mengoptimalkan sosialisasi hingga ke pelosok desa, serta mengadakan pelatihan rutin bagi pegawai untuk mengurangi resistensi terhadap perubahan.
2. Bagi masyarakat, hendaknya lebih proaktif mempelajari dan memanfaatkan Aplikasi Masyarakat Seputar Informasi dan Data (ALMASIDA), serta turut mendampingi kelompok lansia dalam menggunakan layanan digital. Masyarakat juga dapat menyampaikan kritik dan saran melalui fitur Ruang Aspirasi untuk perbaikan bersama.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan meneliti dari perspektif pengguna layanan secara lebih mendalam, melakukan studi komparatif antar daerah, serta mengevaluasi dampak jangka panjang implementasi ALMASIDA.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edited by Patta Rapanna. 1st ed. Makassar: CV.syakir Media Press, 2021.
- Arikunto, Suharsimi, and Lia Yuliana. "Manajemen Pendidikan." *Yogyakarta: Aditya Media* 11 (2008).
- Balqis, Amelia. "Urgensi Sistem Informasi Manajemen Arsip Berbasis Web Pada Surat Masuk Dan Keluar Di MAN 1 Pasuruan." Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2022.
- Blitar, Kementerian Agama Kabupaten. "Aplikasi Layanan Masyarakat Seputar Informasi Dan Data," n.d. <https://almasida.kemenagkabblitar.id/>.
- Corbin, J, and A Strauss. *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. SAGE Publications, 2014. <https://books.google.co.id/books?id=hZ6kBQAAQBAJ>.
- Davis, Gordon B. "Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen," 2020.
- Fahlevvi, Mohammad Rezza, and Zahra Aqilah Dytihana. "Pemanfaatan Teknologi Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Daerah Pesisir Cirebon : Studi Kasus Di Sektor Administrasi Dan Layanan Publik," 2025.
- Fitrah, Muh. *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Edited by Ruslan. 1st ed. Sukabumi: CV Jejak (Jejak Publisher), 2018.
- Harahap, Nursapia. "Penelitian Kualitatif," 2020.
- . *Penelitian Kualitatif*. Edited by Hasan Sazali. Wal ashri Publishing, 2020.
- Huda, Baenil, and Bayu Priyatna. "Penggunaan Aplikasi Content Manajement System (CMS) Untuk Pengembangan Bisnis Berbasis E-Commerce" 1, no. 2 (n.d.): 81–88.
- Jumroh, and Yoga Jusri Pratama. *Implementasi Pelayanan Publik: Teori Dan Pengembangan*, n.d.
- Kumalasari, Ana, and Ida Swasanti. "Digitalisasi Pelayanan Publik Ketidaksiapan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Bojonegoro" 15 (2024): 271–83.
- Miles, Matthew B, A Michael Huberman, and Johnny Saldaña. "Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook. 3rd." Thousand Oaks, CA: Sage, 2014.
- Mokobombang, Wahyudi, Andi Riska, and Andreani Syafaruddin. "Dampak Perubahan Layanan Publik Yang Disebabkan Oleh Teknologi Dan Media Sosial" 4 (2023): 348–59.
- Moleong, Lexy J. "Metode Penelitian Kualitatif (Bandung: PT. Remaja RosdaNarya)," 1995.
- Moleong, Lexy J, and Tjun Surjaman. "Metodologi Penelitian Kualitatif," 2014.
- Mufassaroh, Mufidatul Laila, Tri Murwaningsih, and Anton Subarno. "Faktor-

- Faktor Yang Menghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Widodaren Kabupaten Ngawi Pendahuluan” 7, no. 4 (2023): 298–305.
- Nurdin, S, and M B Usman. *Guru Profesional & Implementasi Kurikulum*. Ciputat Pers, 2002. <https://books.google.co.id/books?id=V2KaAAAACAAJ>.
- Pengembangan, Badan, and Pembinaan Bahasa. “Kamus Besar Bahasa Indonesia VI Daring,” 2025. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/implementasi>.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, Arin Tentrem Mawati, Nurhayati Siagian, Mori Agustina Perangin-Angin, John Refelino, Moch Tojiri, Valentine Siagian, Nur Arif Nugraha, Sardjana Orba Manullang, and Marto Silalahi. “Pelayanan Publik.” Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Rahmadi, Andhi. “IMPLEMENTASI BIROKRASI DIGITAL DALAM PELAYANAN PUBLIK UNTUK MEWUJUDKAN SMART CITY DI KABUPATEN GRESIK.” *JISIP UNJA (Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jambi)*, 2025, 15–25.
- Rifqo, Muhammad Husni, Ardi Wijaya, and Jurnal Pseudocode. “Implementasi Algoritma Naive Bayes Dalam Penentuan Pemberian Kredit” IV, no. September (2017): 120–28.
- Rochaety, Eti, and Pontjorini Rahayuningsih. “Prima Gusti Yanthi.” *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan, Jakarta: Bumi Aksara*, 2006.
- Rohman, Abd, and Dewi Citra Larasati. “Standart Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal” 10 (2020): 151–63. <https://doi.org/10.33366/rfr.v>.
- Salam, Abdus. “Manajemen Insani Dalam Bisnis.” *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*, 2014.
- Savitri, Renny, Universitas Udayana, and Jakarta Selatan. “Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Transformasi Digital Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi JAKI Dalam Mewujudkan” 9, no. 3 (2023): 198–208.
- Setiawan, Bagus, Adelia Rahma, Ery Tri Djatmika Rudijanto Wahyu Wardhana, Puji Handayati, Mohammad Rofiudin, and Achmad Barizi. “The Effect of Service Quality on IndiHome Customer Satisfaction at PT. Telkom Akses Malang.” *International Journal of Economics and Management Research* 1, no. 3 (2022): 102–14.
- Subadi, Tjipto. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edited by Erlina Hidayati. 1st ed. Surakarta: Muhammadiyah University Press Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2006.
- Sudjiman, Paul Eduard, and Lorina Siregar Sudjiman. “Analisis Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Proses Pengambilan Keputusan.” *TeIka* 8, no. 2 (2018): 55–66.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Edited by Sutopo. 5th ed. Bandung: Alfabeta, 2018.

- Suryantoro, Bambang, and Yan Kusdyana. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya" 3, no. 2 (2020): 223–29.
- Tahir, Arifin, Fenti Prihatini Tui, Alamat Jl, Jend Sudirman, Dulalowo Tim, Kec Kota Tengah, and Kota Gorontalo. "Analisis Pelayanan Publik Berbasis Inovasi (E-Government) Di Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Gorontalo," no. 4 (2024).
- Tubagus, Munir. "Sistem Informasi Manajemen Komputer: Managemen Informatioan System Computer." Manado: STAIN Manado Press, 2013.
- "Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik," n.d. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.
- Wahidmurni. "Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif," 2017, 1–17.

LAMPIRAN
Instrumen Wawancara

Nama : Bapak Dr. Syaikhul Munib. M.Ag

Hari/Tanggal : Senin, 05 Februari 2026

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Sejak Kapan ALMASIDA mulai diterapkan dan layanan yang terdapat di dalam website tersebut apa saja?	Ya, itu ALMASIDA saya mulai <i>migrate</i> -nya itu 2022, kemudian mulai aktif digunakan 2023 sampai sekarang. Kemudian ALMASIDA itu sebetulnya hanya <i>display</i> seluruh layanan yang ada di kantor Kemenag. Di situ di ALMASIDA itu memuat menu-menu atau tiap seksi ini saya buat kan etalase-etalese, bila masyarakat mengeklik salah satu etalase maka nanti terbuka lagi layanan apa saja per seksi. Jadi semacam itu, ya mungkin masih belum sempurna tapi setidaknya itu mampu membuat masyarakat jadi tahu, apa sih Kantor Kementerian Agama ini isinya apa saja.
2.	Apa saja fitur yang terdapat di dalam aplikasi ALMASIDA?	Di ALMASIDA ada fitur seperti Ladumi, Lasumi dan Laformi. Namun untuk layanan di tiap seksi belum langsung ada di dalam ALMASIDA. Misalnya untuk Seksi Pendma, ketika pengguna mengklik menu Pendma, nanti akan langsung menuju sistem SIDIA. Kemudian untuk urusan kepegawaian, ALMASIDA digunakan secara internal oleh pegawai kantor untuk mengajukan cuti. Ada juga fitur untuk

		pendaftaran nikah online. Selebihnya, untuk seksi-seksi lainnya itu kalau di klik masuknya ke website nasional masing-masing.
3.	Fitur yang terdapat dalam website seperti LADUMI, LAFORMI LASUMI, LADAMI itu sebenarnya apa ya pak?	Iya, itu lebih untuk mempersingkat waktu layanan publik ke kantor ini. Misalnya Lasumi, Layanan Surat Resmi. Misalnya ada entah pemerintah desa atau masyarakatnya sekalipun membutuhkan informasi dari kantor ini. Misalnya ya, Pak RT-nya butuh data masjid seluruh Kabupaten Blitar, maka beliaunya Pak RT cukup membuat surat permohonan kemudian mengeklik Lasumi itu, di-upload di situ. Maka nanti akan langsung direaksi oleh operator kami kemudian diberi jawaban lewat sarana informasi yang diberikan Pak RT itu, misalnya WA atau email dan sebagainya. Itu contoh Lasumi. Kemudian ada Ladumi, ada macam-macam, sama fungsinya sama. Itu untuk mempersingkat layanan itu biar lebih cepat.
4.	Bagaimana tahapan permohonan diajukan masyarakat hingga layanan selesai?	Ya, di situ sebetulnya ada lagi di dalamnya aplikasi lagi ya jadi semacam cek ketika ini sudah terlayani <i>finish</i> atau belum itu ada. Hampir semua layanan termasuk buku tamu ya saya <i>online</i> -kan juga. Misalnya jenengan seperti ini, masuk oleh operatornya dimasukkan sebagai peminta layanan atau pemohon layanan, maka nanti saya yang tujuan pelayanan ini entah misalnya saya, maka

		saya <i>handle</i>. Maka nanti setelah ini selesai saya klik bahwa ini sudah tuntas. Itu contoh kalau konsultasi semacam ini. Kalau surat demikian juga, misalnya masyarakat minta rekom atau surat keterangan apalah. Begitu saya atau yang lain melayani tuntas maka nanti mengeklik di aplikasi itu bahwa layanan ini sudah tuntas. Semacam itu.
5.	Bagaimana pembagian tugas dan tanggung jawab admin dalam pengelolaan layanan?	Khusus untuk layanan yang jenengan sebut Lasumi, Ladumi itu ini memang bagian depan ini, PTSP. Kemudian tiap menu, seksi apa-apa masing-masing di ruangan itu sudah punya admin. Jadi begitu ada permohonan masuk nanti dihubungi PTSP ini, semacam kemarin kan jenengan lapor ke sini maka nanti permohonan layanan itu nyampai ke saya maka kita buat janji seperti kemarin inilah aksi layanannya semacam ini. Jadi masing-masing ruangan itu sudah punya admin.
6.	Apakah ada standar operasional prosedur atau SOP khusus untuk pengelolaan layanan Al-Mas'idah ini?	Ya sebenarnya gini, kalau bicara soal layanan seluruh yang diemban oleh kantor ini tiap item itu memang punya SOP. Misalnya rekom mau mendirikan masjid itu SOP-nya permohonannya seperti apa, mau rekom mutasi siswa misalnya itu semua ada. Jadi kalau ditindaklanjuti setelah ALMASIDA maka nanti si pemohon ini akan masuk lagi ke aplikasi yang harus memenuhi

		syarat SOP. Jadi ALMASIDA itu lebih ke deteksi awal skema biar nanti lebih akurat siapa ini yang harus <i>men-handle</i>. Ini misalnya jenengan ya dari Gandusari pengen mendirikan MI misalnya, maka setelah mengeklik ALMASIDA ngasih surat permohonan saya mau mendirikan ini ini bagaimana. Nanti langsung direaksi oleh PTSP jepret maka langsung Pendma atau adminnya Pendma yang <i>men-handle</i> mengontak jenengan ngasih bimbingan sampai tuntas. Kalau bicara pertanyaannya SOP, ya semua item layanan di sini punya SOP. Oke, kalau mau mengakses ada di website-nya PPID. Jadi ada di situ di <i>link</i>-nya itu PPID semacam layanan untuk informasi apapun di situ. Mau minta SOP-nya mendirikan apa, mau SOP-nya minta rekom, mau SOP-nya misalnya informasi haji dan sebagainya di situ sudah saya kelompokkan di situ biar nggak campur-campur di ALMASIDA. Jadi ALMASIDA itu lebih ke kayak terminal, terminal layanan. Begitu mau jurusannya mau ke mana misalnya ke Malang atau ke Kediri maka langsung di-<i>handle</i> oleh kernet-kernet layanannya semacam itu. Paham ya?
7.	Apa perbedaan sistem pelayanan sebelum dan	Lebih ke ini, untuk peningkatan kualitas layanan sekaligus efisiensi waktu. Kalau dulu kan lebih konvensional orang harus

	sesudah penggunaan almasida?	datang ke sini kalau ada kesalahan pulang lagi. Besoknya di depan sudah ada komputer. Nah, sekarang untuk yang konvensional atau tradisional begitu datang misalnya kurang kalimatnya salah bisa dibenahi di sini langsung. Demikian juga dengan ALMASIDA nggak usah datang ke sini cukup koordinasi lewat situ nanti selesai mereka bila itu bentuknya berkas maka ke sini sudah mengambil berkas. Semacam itu idealnya untuk bisa terjadi layanan maksimal semacam itu.
8.	Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap layanan digital melalui almasida?	
9.	Faktor apa saja yang mendukung kelancaran operasional almasida?	Ya faktornya kalau untuk ALMASIDA ya sudah jelas pendukungnya kantor ini sudah melayani fasilitas karena itu kan berbasis internet maka per tahun kan harus membayar layanannya <i>hosting</i> -nya <i>domain</i> -nya itu sudah 100% sudah didukung oleh kantor. Kemudian operasionalnya karena ini sifatnya terminal semua bisa mengakses termasuk operator-operator di sini maka sudah nggak ada kendala untuk di sini. Kalau mau bicara kendala maka kendalanya justru di masyarakat yang mungkin masih banyak yang gaptek gitu mbak.
10.	Kendala apa saja yang sering dihadapi dalam	Karena kan nggak semua orang paham itu. Terus misalnya ada yang paham

	pengelolaan layanan dalam operasioanl almasida?	punya HP mengakses ALMASIDA mau bikin suratnya, surat permohonan misalnya kan harus di-<i>scan</i> kemudian di-<i>upload</i> di ALMASIDA nah masyarakat kan nggak semuanya punya hp atau istilahnya nggak bisa uploadnya tata caranya.. Tapi minimal dengan ALMASIDA dia tahu oh syaratnya ini ini ini disiapkan dulu baru nanti karena nggak bisa maka datang ke sini minimal informasi awal dia sudah dapat.
--	--	---

Instrumen Penelitian

Nama : Bapak Musoim

Jabatan : Admin PTSP (Tim IT)

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana peran Bapak/Ibu sebagai admin PTSP dalam sistem ALMASIDA?	Pertama itu kan saya menerima permohonan yang masuk melalui ALMASIDA. Terus, enggak langsung saya oper gitu aja, tapi saya periksa dulu kelengkapannya. Kalau dirasa udah oke dan lengkap semua, baru deh setelah itu saya teruskan ke admin seksi yang berwenang. Jadi alurnya lewat saya dulu buat <i>screening</i> awal, baru lanjut ke seksi masing-masing
2.	Apakah Bapak/Ibu mendapat pelatihan khusus sebelum mengoperasikan ALMASIDA?	Jadi waktu itu ada sosialisasi dari Kasubag TU pas pertama kali aplikasi ini diluncurkan. Nah, sisanya ya saya belajar sendiri aja sambil jalan, otodidakt gitu lah istilahnya. Tapi ya alhamdulillah, karena tiap hari megang itu terus, sekarang mah sudah terbiasa banget, udah di luar kepala lah kasarnya
3.	Apakah ALMASIDA mempermudah pekerjaan Bapak/Ibu?	Iya, aplikasi ini cukup mempermudah pelayanan. Kalau dulu banyak masyarakat yang harus datang langsung hanya untuk tanya-tanya informasi, sekarang sebagian sudah bisa dilakukan secara online. Jadi, masyarakat bisa lebih praktis tanpa harus selalu datang ke kantor. Tapi, sampai sekarang penggunaannya memang belum terlalu banyak karena masih ada masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan ini.

		Selain itu, untuk orang-orang yang sudah lanjut usia juga masih banyak yang kesulitan menggunakan teknologi atau belum terbiasa dengan sistem online, jadi mereka lebih memilih datang langsung
4.	Apakah masyarakat lebih sering menggunakan ALMASIDA dibanding datang langsung?	Seperti yang saya jelaskan tadi mbak, memang belum semua masyarakat menggunakan aplikasi tersebut. Saat ini mungkin baru sekitar beberapa yang menggunakan aplikasi, sedangkan sisanya masih datang langsung ke kantor. Biasanya karena mereka kurang paham cara menggunakan aplikasi atau memang tidak memiliki perangkat yang mendukung untuk mengakses layanan online
5.	Apakah ada perubahan dari adanya aplikasi ini?	Kalau perubahan mungkin ya antrean cukup berkurang. Biasanya misal dalam sehari sekitar 20 orang datang langsung, itu mungkin bisa berkurang menjadi 10-15. Ya lumayan berkurang karena ada beberapa masyarakat yang sudah paham bisa langsung mengakses layanan online dan mengunggah berkasnya lewat <i>website</i> , kalau yang sepuh-sepuh gitu masih sering datang ke kantor. Jadi waktu pelayanan juga terasa lebih fleksibel. Tapi ya, penerapannya memang masih bertahap mbak, dan ke depannya aplikasi ini masih akan terus dikembangkan agar penggunaannya bisa lebih maksimal.
6.	Apa faktor yang memudahkan Anda menjalankan tugas sebagai admin?	Alhamdulillah, untuk fasilitas pendukung sejauh ini sudah cukup baik mbak. Jaringan internet di kantor juga relatif stabil, jadi jarang ada kendala saat pelayanan

		berlangsung. Fasilitas yang lain kaya scan, komputer yang digunakan juga cukup sehingga membantu proses pelayanan jadi lebih lancar. Selain itu, mungkin dari tampilan atau antarmuka aplikasinya juga sederhana dan mudah dipahami, jadi baik petugas maupun masyarakat yang menggunakan itu nggak erlalu kesulitan saat mengoperasikannya.
7.	Bagaimana pendapat Anda mengenai fungsi ALMASIDA saat ini?	Kalau aplikasi ini sebenarnya masih belum sempurna. Ibaratnya aplikasi ini tu <i>display</i> untuk masyarakat memudahkan pelayanan, mungkin untuk lebih berfungsi di PTSPnya mbak, ya serprti yang dijelaskan di awal tadi kalau aplikasi ini memudahkan masyarakat untuk mengajukan layanan di bagian PTSP, bisa langsung aja misal mau minta surat rekom, nah itu ada fitur LASUMI tinggal kirim dokuemnnnya lewat situ, isi data diri dan juga noor yang bisa dihubungi misal wa atau email yang lebih mana, terus nanti kami bagian PTSP mengecek bagaimana berkasnya sudah lengkap atau belum, sudah sesuai dengan ketentuan atau belum kalau sudah ya kita teruskan ke admin seksi yang berkepentingan. Terus kalo misal mengirimkan berkasnya berkasnya langsung menuju ke seksi2 tu belum ada, Jadi ya masih perlu dikembangkan.
8.	Apa kendala teknis atau non-teknis yang sering dihadapi?	Misalnya ada pemohon yang mengunggah dokumen kurang jelas atau format berkas yang dikirim tidak sesuai dengan ketentuan. Kalau sudah seperti itu, biasanya berkas

		harus kami kembalikan terlebih dahulu mbak, lalu kami menghubungi pemohonnya dulu biasanya kami telfon untuk mengunggah ulang dokumen yang benar dan sesuai. Jadi prosesnya kadang membutuhkan waktu tambahan juga. Kalau non teknis sendiri, memang kendalanya ini di sumber daya manusia, beda kalau yang punya ini misalkan warga Kota Malang, masyarakatnya itu yaa udah canggih semua kan, beda dengan kita. Kemudian, kendala nya itu kan di Kantor sini tiap periode itu ada rollingan pegawai, mungkin saya suatu saat pindah di sekolah, MAN misalnya. Maka itu akan menjadi kendala kita setelah memahami ini ALMASIDA tapi karena adanya rollingan itu, pegawai baru yang menghandle harus beradaptasi memahami lagi. Itu juga salah satu kendala. Tapi <i>overall</i> ya baguslah itu untuk menunjang layanan. Kalau bicara tentang nasional, di Jakarta kan juga sudah ada aplikasi yang sudah lebih maju. Ini lebih ke peningkatan efisiensi ya, supaya pelayannya masyarakat bisa cepat dapat informasinya.
9.	Bagaimana cara Anda mengatasi kendala tersebut?	Kalau ada dokumen yang kurang jelas atau salah format, biasanya saya hubungi langsung pemohonnya lewat telepon atau WhatsApp untuk memberitahu kalau berkasnya perlu diperbaiki apa aja yang masih kurang. Terus kadang juga ada misal

		uploadnya di g-drive itu link aksesnya belum diubah. Jadi kami bantu arahkan supaya dokumen yang dikirim sudah sesuai dengan ketentuan
--	--	--

Instrumen Penelitian

Nama : Axelda Martha, S.Pd

Jabatan : Humas (Tim Redaksi Pengelola Website dan Media Sosial)

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa latar belakang pengembangan Aplikasi ALMASIDA?	“Jadi gini, sekarang Kementerian Agama itu lagi menjalankan program namanya Asta Protas Kemenag Berdampak. Program ini isinya delapan program prioritas dari Pak Menteri Agama, Bapak Nasaruddin Umar, untuk periode 2025 sampai 2029. Nah, program ini juga sebenarnya mendukung Asta Cita serta program prioritas dari Presiden Prabowo dan Wakil Presiden Gibran. Terus Salah satu fokus utamanya itu digitalisasi tata kelola. Karena sekarang pelayanan dituntut makin cepat, transparan, dan mudah diakses masyarakat. Nah, dari situ Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar mengembangkan ALMASIDA sebagai salah satu inovasi layanan digital. Tujuannya ya supaya pelayanan ke masyarakat bisa lebih efektif, praktis, dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan yang ada di Kemenag. Selain mendukung digitalisasi,

		ALMASIDA ini juga sejalan dengan program Zona Integritas menuju WBK dan WBBM. Jadi harapannya, pelayanan di Kemenag bisa semakin bersih, transparan, akuntabel, dan tentunya lebih melayani masyarakat.”
2.	Apa sebenarnya konsep dan pengertian dari ALMASIDA?	ALMASIDA itu singkatan dari Aplikasi Layanan Masyarakat Seputar Informasi dan Data . Sebenarnya konsepnya simpel sih, jadi ALMASIDA ini kayak rangkuman semua layanan yang ada di Kantor Kemenag Kabupaten Blitar tapi dibuat dalam bentuk online. Jadi masyarakat itu nggak perlu bingung lagi, misal mau ngurus apa terus harus ke bidang mana. Tinggal buka ALMASIDA aja, nanti di situ sudah ada informasi layanan lengkap dari masing-masing bidang. Termasuk profil kantor juga ada. Jadi semuanya dikumpulkan jadi satu portal biar lebih gampang diakses masyarakat.
3.	Apa saja tujuan utama dikembangkannya ALMASIDA?	“Kalau tujuan utama dari ALMASIDA sendiri ada empat sih mbak. Yang pertama itu buat ningkatin kualitas pelayanan ke masyarakat, jadi pelayanan bisa lebih cepat, gampang, dan jelas. Yang kedua, ALMASIDA ini juga jadi salah satu cara buat memotivasi semua pihak supaya bisa memberikan pelayanan yang bersih, transparan, dan bebas dari korupsi. Jadi sejalan juga sama konsep birokrasi yang bersih melayani. Terus yang ketiga, karena sekarang zamannya sudah serba digital, jadi

		ALMASIDA ini juga dibuat buat mengakomodir perkembangan teknologi dalam kegiatan birokrasi. Biar pelayanan di Kemenag nggak ketinggalan zaman dan lebih modern Terus aplikasi ini juga buat memotivasi pegawai supaya terus belajar dan meningkatkan kompetensi diri. Jadi bukan cuma masyarakat yang dimudahkan, tapi pegawai juga didorong buat terus adaptasi sama perkembangan teknologi.
4.	Siapa saja sasaran dari program ALMASIDA?	Kalau sasaran dari program ALMASIDA ini sebenarnya dibagi jadi dua mbak, ada internal sama eksternal. Kalau yang internal itu ya seluruh pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Jadi semua pegawai diharapkan tahu dan bisa mengoperasikan ALMASIDA sesuai bidangnya masing-masing. Selain itu, mereka juga punya tugas buat bantu sosialisasiin aplikasi ini ke masyarakat, termasuk membantu kalau ada masyarakat yang masih bingung atau butuh pendampingan menggunakan ALMASIDA. Nah kalau sasaran eksternalnya ya masyarakat umum sama <i>stakeholder</i> yang membutuhkan layanan atau kerja sama dengan Kantor Kemenag Kabupaten Blitar.
5.	Layanan apa saja yang tersedia di dalam ALMASIDA?	Di PTSP itu ada empat layanan utama yang kita kelola lewat ALMASIDA. Kalau yang pertama itu Lasumi, singkatan dari Layanan Surat Resmi. Jadi misalnya njenengan mau ngajuin surat penelitian atau surat resmi lainnya, nggak perlu jauh-jauh datang ke

		kantor cuma buat nganter surat. Contohnya nih dari Gandusari mau kirim surat penelitian ke Kemenag Blitar, tinggal upload atau kirim aja lewat Lasumi. Nanti kalau suratnya sudah kami terima dan diproses, baru kami hubungi lagi. Jadi lebih praktis dan hemat waktu kan. Terus yang kedua ada Laformi, kalau kepanjangan Layanan Informasi Resmi. Nah ini biasanya dipakai kalau masyarakat butuh informasi resmi dari kantor. Jadi tinggal ajukan aja lewat layanan itu, nanti akan diarahkan sesuai kebutuhan informasinya. Terus yg ketiga itu Lakonmi atau Layanan Konsultasi Resmi. Kalau ada masyarakat yang bingung terkait suatu layanan, misalnya nih mau mendirikan TPQ tapi belum ngerti alurnya gimana, syaratnya apa aja, itu bisa konsultasi lewat Lakonmi. Tinggal isi data diri sama keperluannya apa, nanti dari kami bantu arahkan. Terus yang terakhir ada apa ya kalau nggak salah Ladami itu bisa digunakan kalau masyarakat butuh data atau dokumen resmi dari Kantor Kemenag Kabupaten Blitar, pengajuannya bisa lewat layanan itu juga. Ke empat layanan ini dibuat supaya masyarakat lebih mudah. Mulai dari urusan surat, informasi, konsultasi, sampai permintaan data dan dokumen, semuanya bisa diakses lebih praktis lewat ALMASIDA tanpa harus bolak-balik datang ke kantor
6.	Apa saja hasil yang diinginkan dengan	Harapannya dengan adanya ALMASIDA ini semua pelayanan di Kemenag bisa lebih

	diterapkannya ALMASIDA?	gampang dan nggak ribet. Misalnya urusan surat-menyurat, sekarang kan bisa lebih tertata dan lebih cepet prosesnya karena sudah lewat sistem PTSP sama online juga. Jadi masyarakat nggak perlu bingung alurnya gimana. Terus kalau masyarakat butuh informasi juga sekarang lebih gampang. Mau lihat lewat media sosial, humas, web PPID, atau lainnya tinggal akses aja, nggak harus datang ke kantor cuma buat tanya informasi. Kalau ada yang mau konsultasi juga bisa lebih enak. Misalnya bingung soal layanan tertentu, nanti bisa konsultasi lewat PTSP, call center, atau datang langsung, terus dari kami juga bisa lebih cepat bantu ngarahin. Sama kalau ada yang butuh data atau dokumen resmi, harapannya juga bisa lebih cepat dilayani, jadi nggak bolak-balik atau nunggu lama. Kita pengen masyarakat itu ngerasa lebih dimudahkan, pelayanannya lebih cepet, lebih jelas, dan lebih nyaman sejak ada ALMASIDA ini
7.	Apakah ada data statistik yang menunjukkan besarnya cakupan layanan di Kabupaten Blitar?	Kabupaten Blitar ini wilayahnya luas. Kalau tidak salah Kami memiliki 22 kecamatan, 2.694 majelis ta'lim, 158 pondok pesantren, 1.368 madrasah diniyah takmiliyah, 973 Taman Pendidikan Al-Qur'an (TPQ), 28 madrasah negeri, 406 RA dan madrasah swasta. Total personel ASN kami mencapai 1.508 orang. Dengan jumlah lembaga dan masyarakat yang begitu besar, digitalisasi layanan melalui ALMASIDA menjadi sebuah

		keniscayaan. Kami tidak mungkin melayani semuanya secara manual. ALMASIDA adalah solusi untuk menjangkau layanan ke seluruh pelosok Kabupaten Blitar
8.	Apakah ALMASIDA sudah sempurna atau masih ada yang perlu dikembangkan?	Masih banyak bentuk layanan yang mungkin belum terakses secara maksimal. Tapi dengan adanya ALMASIDA, setidaknya beberapa layanan sudah bisa kami optimalkan dengan model layanan yang lebih inovatif. Perubahan dalam sistem birokrasi adalah sebuah keniscayaan. Kami terus berkomitmen untuk memperbaiki dan mengembangkan ALMASIDA ke depan, terutama dalam hal integrasi dengan sistem-sistem nasional di setiap seksi. Yang terpenting, ALMASIDA sudah menjadi langkah awal yang baik menuju layanan publik berbasis digital
9.	Bagaimana kaitan ALMASIDA dengan program Zona Integritas?	"ALMASIDA sejalan dengan program Zona Integritas yang targetnya adalah Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Ada enam area penguatan dalam Zona Integritas, yaitu manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan akuntabilitas kinerja, penguatan pengawasan, dan peningkatan kualitas pelayanan publik. ALMASIDA ini masuk ke dalam area peningkatan kualitas pelayanan publik dan penataan tatalaksana. Dengan ALMASIDA, proses layanan menjadi lebih transparan, terdokumentasi, dan mudah

		diawasi, sehingga mendukung terciptanya birokrasi yang bersih dan melayani
--	--	--

Surat Balasan Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BLITAR**

Jalan Ahmad Yani Nomor 103 Blitar 66131
Telepon 082140075373; Email: kabblitar@kemenag.go.id
Website: blitar.kemenag.go.id

Nomor : B-58/Kk.13.31/HM.00/02/2026 6 Februari 2026
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Pemberian Izin Penelitian

Kepala

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

Menindaklanjuti surat dari Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang nomor: 252/Un.03.1/TL.01.04/01/2026 tanggal 19 Januari 2026 hal izin penelitian. Dengan ini kami tidak keberatan memberikan izin atas permohonan tersebut.

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Kepala,



FARMADI

Dokumentasi Wawancara



Wawancara bersama Bapak Syaikhul Munib, M.Ag (Kasubag Tu)



Wawancara bersama Bapak Musoim (Staff PTSP – Pengelola ALMASIDA)



Wawancara bersama Ibu Axelda Martha, S.Pd (Humas – Tim Pengelola Website dan Media Sosial)

Pintu Masuk PTSP



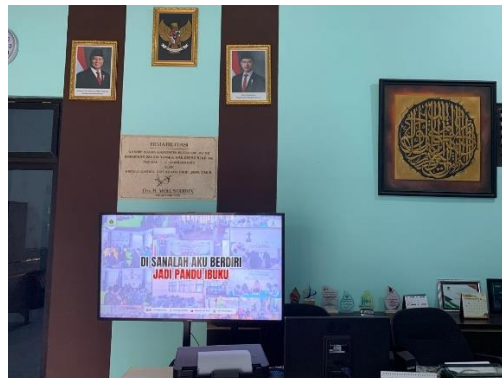
Ruang Tunggu PTSP



Ruang Konsultasi



Papan Informasi



Welcome Drink



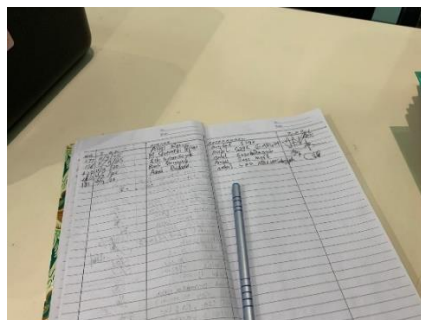
Kotak Saran



QR Kode Buku Tamu



Buku Tamu





Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Blitar

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KABUPATEN BLITAR
TAHUN 2025



kemenagkabblitar



Kemenag Kabblitar



Kemenag Kab. Blitar



blitar.kemenag.go.id

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
BAB III	
HASIL TINDAK LANJUT SKM	9
BAB IV	
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	14
1. Tabel Rekap Kuesioner	14
2. Tabel Koding Kuesioner	15
3. Tabel Perhitungan IKM	15
4. Statistik Jawaban Kuesioner	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi

- penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
 5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
 6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar, yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun.

1.5 Jumlah Responden

Jumlah responden survei kepuasan sebanyak 288 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 288 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

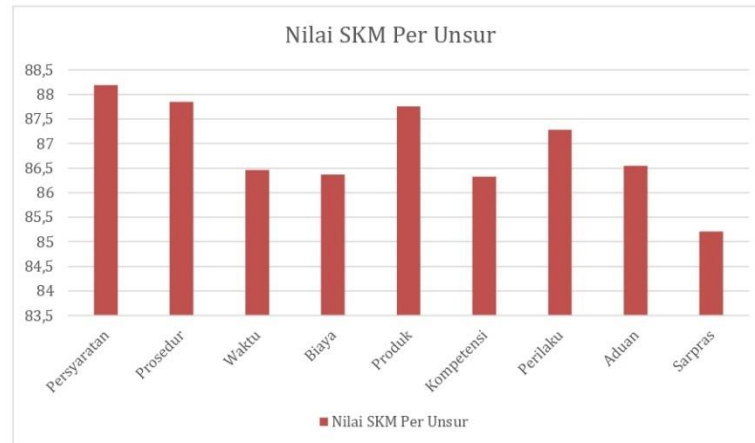
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	124	43,1%
		Perempuan	164	65,9%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	1	0,3%
		SMP/Sederajat	3	1%
		SMA/Sederajat	14	4,9%
		D1/D2/D3	8	2,8%
		D4/S1	213	74%
		S2	48	16,7%
		S3	1	0,3%
3	Pekerjaan	ASN	263	91,3%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	19	6,6%
		Wirausaha	2	0,7%
		Ibu Rumah Tangga	1	0,3%
		Pelajar/Mahasiswa	1	0,3%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	2	0,7%
		Lainnya	0	0%

4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	286	99,3%
		Disabilitas	2	0,7%
5				
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	2	0,7%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Keterangan	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras
Rerata IKM Per Unsur	88,19	87,85	86,46	86,37	87,76	86,33	87,28	86,55	85,20
IKM Unit Layanan	86,89								
Mutu Unit Layanan	B								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa secara kuantitatif, sarana dan prasarana nilai terendah yaitu 85,21. Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan terkait sikap petugas yang kurang komunikatif, dan kurang menjaga penampilan pada pegawai PTSP dan satpam. Juga terdapat masukan terkait ketersediaan buku tamu.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta pemetaan kebutuhan sarana dan prasarana termasuk buku tamu. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	Menyediaan buku tamu pada meja Satpam	November 2025	PTSP
2	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	November 2025	PTSP
		Menerapkan sistem reward & punishment berbasis umpan balik pengguna		

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	88,19
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,85
3	Waktu Penyelesaian	86,46
4	Biaya/Tarif	86,37
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	87,76
6	Kompetensi Pelaksana	86,33
7	Perilaku Pelaksana	87,28
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,55
9	Sarana dan Prasarana	85,20

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. Kantor Kementerian Agama Kabupaten telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Menyediaan buku tamu pada meja Satpam	Sudah	Perubahan alur pengguna layanan pada awal kedatangan yaitu mengisi daftar tamu di meja satpam	
2	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Sudah	Petugas PTSP mengikuti pelatihan melalui zoom meeting dari Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Timur	
3	Menerapkan sistem reward & punishment berbasis umpan balik pengguna	Sudah	Petugas PTSP terbaik diberikan sertifikat penghargaan dan diberikan pada saat upacara	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 288 orang mengisi SKM pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar di tahun 2025.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,89.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana.
- Kantor Kementerian Agama Kabupaten Blitar telah melaksanakan tindak lanjut hasil SKM.

LAMPIRAN

1. Tabel Rekap Kuesioner

Form Survey Kepuasan Masyarakat (Lampiran)

File BUK Sampiran Statistik Format Data KSL Ekskusi Berbasis

Menu 100% 11 Rubrik

V2 20. Sampiran Statistik Berbasis Data BUK

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	524	525	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	536	537	538	539	540	541	542	543	544	545	546	547	548	549	550	551	552	553	554	555	556	557	558	559	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	570	571	572	573	574	575	576	577	578	579	580	581	582	583	584	585	586	587	588	589	590	591	592	593	594	595	596	597	598	599	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615	616	617	618	619	620	621	622	623	624	625	626	627	628	629	630	631	632	633	634	635	636	637	638	639	640	641	642	643	644	645	646	647	648	649	650	651	652	653	654	655	656	657	658	659	660	661	662	663	664	665	666	667	668	669	670	671	672	673	674	675	676	677	678	679	680	681	682	683	684	685	686	687	688	689	690	691	692	693	694	695	696	697	698	699	700	701	702	703	704	705	706	707	708	709	710	711	712	713	714	715	716	717	718	719	720	721	722	723	724	725	726	727	728	729	730	731	732	733	734	735	736	737	738	739	740	741	742	743	744	745	746	747	748	749	750	751	752	753	754	755	756	757	758	759	760	761	762	763	764	765	766	767	768	769	770	771	772	773	774	775	776	777	778	779	780	781	782	783	784	785	786	787	788	789	790	791	792	793	794	795	796	797	798	799	800	801	802	803	804	805	806	807	808	809	810	811	812	813	814	815	816	817	818	819	820	821	822	823	824	825	826	827	828	829	830	831	832	833	834	835	836	837	838	839	840	841	842	843	844	845	846	847	848	849	850	851	852	853	854	855	856	857	858	859	860	861	862	863	864	865	866	867	868	869	870	871	872	873	874	875	876	877	878	879	880	881	882	883	884	885	886	887	888	889	890	891	892	893	894	895	896	897	898	899	900	901	902	903	904	905	906	907	908	909	910	911	912	913	914	915	916	917	918	919	920	921	922	923	924	925	926	927	928	929	930	931	932	933	934	935	936	937	938	939	940	941	942	943	944	945	946	947	948	949	950	951	952	953	954	955	956	957	958	959	960	961	962	963	964	965	966	967	968	969	970	971	972	973	974	975	976	977	978	979	980	981	982	983	984	985	986	987	988	989	990	991	992	993	994	995	996	997	998	999	1000	1001	1002	1003	1004	1005	1006	1007	1008	1009	1010	1011	1012	1013	1014	1015	1016	1017	1018	1019	1020	1021	1022	1023	1024	1025	1026	1027	1028	1029	1030	1031	1032	1033	1034	1035	1036	1037	1038	1039	1040	1041	1042	1043	1044	1045	1046	1047	1048	1049	1050	1051	1052	1053	1054	1055	1056	1057	1058	1059	1060	1061	1062	1063	1064	1065	1066	1067	1068	1069	1070	1071	1072	1073	1074	1075	1076	1077	1078	1079	1080	1081	1082	1083	1084	1085	1086	1087	1088	1089	1090	1091	1092	1093	1094	1095	1096	1097	1098	1099	1100	1101	1102	1103	1104	1105	1106	1107	1108	1109	1110	1111	1112	1113	1114	1115	1116	1117	1118	1119	1120	1121	1122	1123	1124	1125	1126	1127	1128	1129	1130	1131	1132	1133	1134	1135	1136	1137	1138	1139	1140	1141	1142	1143	1144	1145	1146	1147	1148	1149	1150	1151	1152	1153	1154	1155	1156	1157	1158	1159	1160	1161	1162	1163	1164	1165	1166	1167	1168	1169	1170	1171	1172	1173	1174	1175	1176	1177	1178	1179	1180	1181	1182	1183	1184	1185	1186	1187	1188	1189	1190	1191	1192	1193	1194	1195	1196	1197	1198	1199	1200	1201	1202	1203	1204	1205	1206	1207	1208	1209	1210	1211	1212	1213	1214	1215	1216	1217	1218	1219	1220	1221	1222	1223	1224	1225	1226	1227	1228	1229	1230	1231	1232	1233	1234	1235	1236	1237	1238	1239	1240	1241	1242	1243	1244	1245	1246	1247	1248	1249	1250	1251	1252	1253	1254	1255	1256	1257	1258	1259	1260	1261	1262	1263	1264	1265	1266	1267	1268	1269	1270	1271	1272	1273	1274	1275	1276	1277	1278	1279	1280	1281	1282	1283	1284	1285	1286	1287	1288	1289	1290	1291	1292	1293	1294	1295	1296	1297	1298	1299	1300	1301	1302	1303	1304	1305	1306	1307	1308	1309	1310	1311	1312	1313	1314	1315	1316	1317	1318	1319	1320	1321	1322	1323	1324	1325	1326	1327	1328	1329	1330	1331	1332	1333	1334	1335	1336	1337	1338	1339	1340	1341	1342	1343	1344	1345	1346	1347	1348	1349	1350	1351	1352	1353	1354	1355	1356	1357	1358	1359	1360	1361	1362	1363	1364	1365	1366	1367	1368	1369	1370	1371	1372	1373	1374	1375	1376	1377	1378	1379	1380	1381	1382	1383	1384	1385	1386	1387	1388	1389	1390	1391	1392	1393	1394	1395	1396	1397	1398	1399	1400	1401	1402	1403	1404	1405	1406	1407	1408	1409	1410	1411	1412	1413	1414	1415	1416	1417	1418	1419	1420	1421	1422	1423	1424	1425	1426	1427	1428	1429	1430	1431	1432	1433	1434	1435	1436	1437	1438	1439	1440	1441	1442	1443	1444	1445	1446	1447	1448	1449	1450	1451	1452	1453	1454	1455	1456	1457	1458	1459	1460	1461	1462	1463	1464	1465	1466	1467	1468	1469	1470	1471	1472	1473	1474	147
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-----

2. Tabel Koding Kuesioner

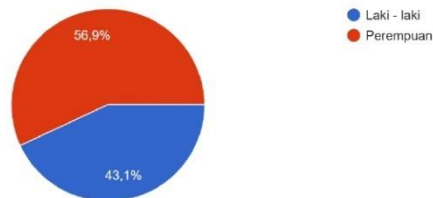
[illegible]

3. Tabel Perhitungan IKM

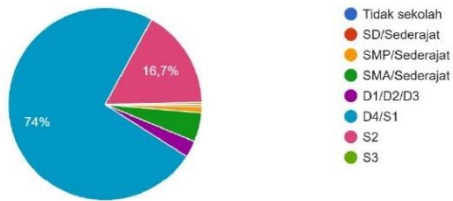
[illegible]

4. Statistik Jawaban Kuesioner

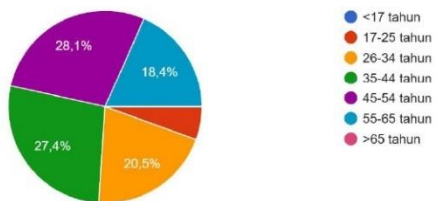
Jenis Kelamin
288 jawaban



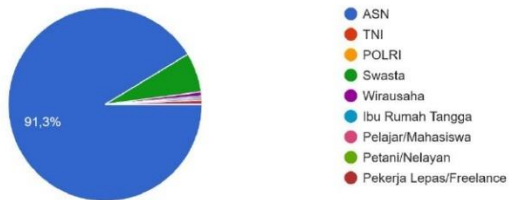
Pendidikan
288 jawaban



Usia
288 jawaban

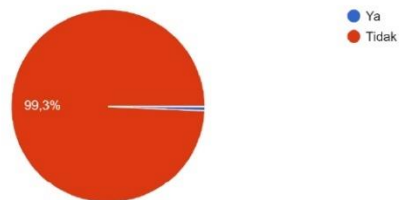


Pekerjaan
288 jawaban



Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

288 jawaban



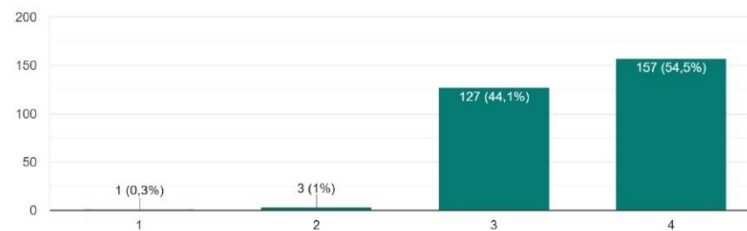
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

2 jawaban



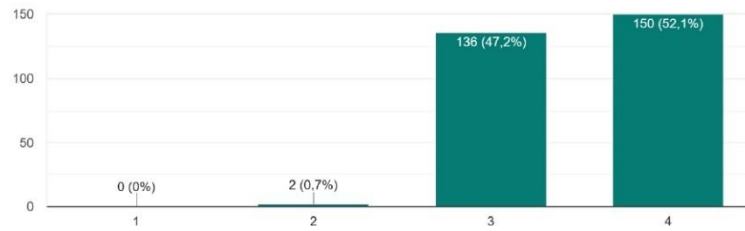
Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami

288 jawaban

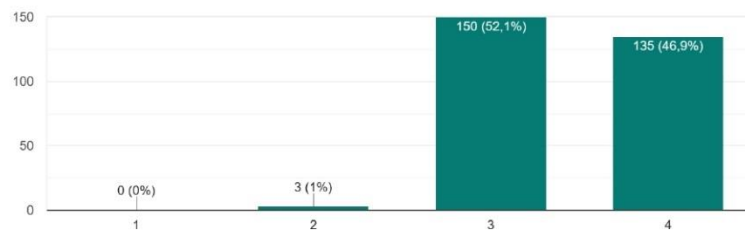


Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan

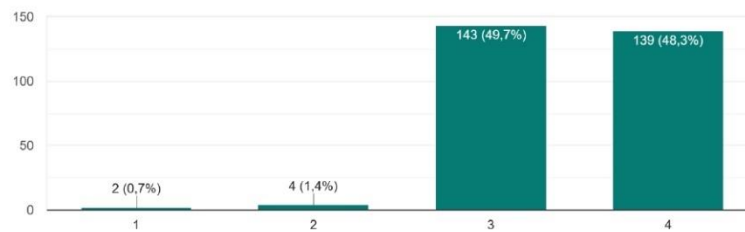
288 jawaban

**Layanan yang diberikan sudah tepat waktu**

288 jawaban

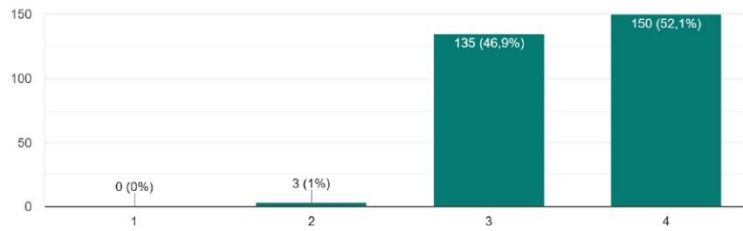
**Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami**

288 jawaban



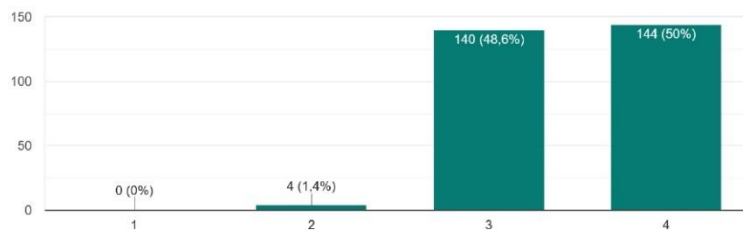
Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan

288 jawaban



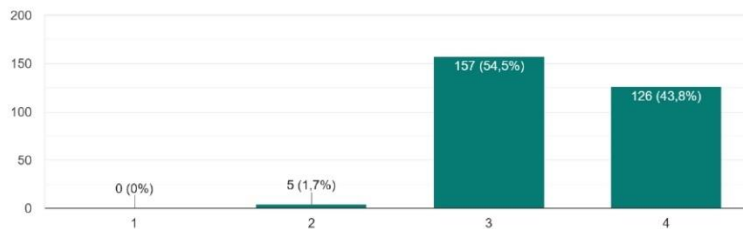
Petugas merespon kebutuhan dengan cepat

288 jawaban



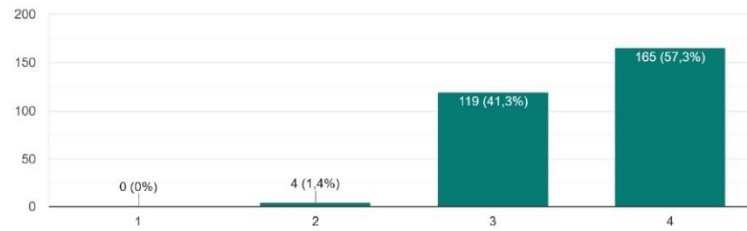
Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)

288 jawaban

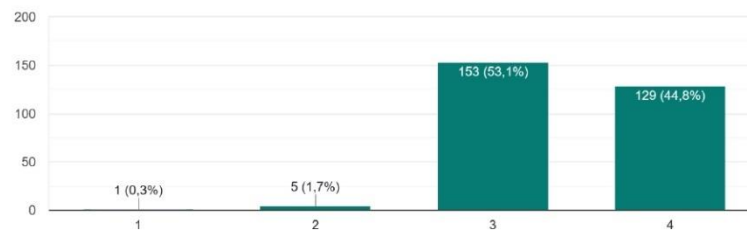


Petugas melayani saya dengan ramah

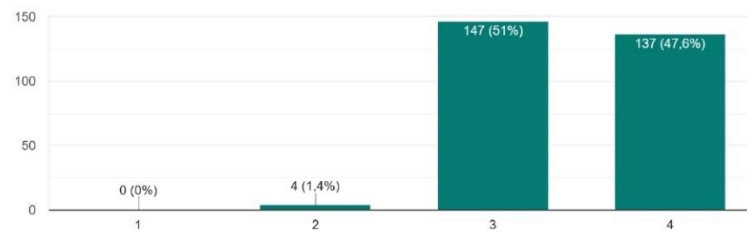
288 jawaban

**Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan**

288 jawaban

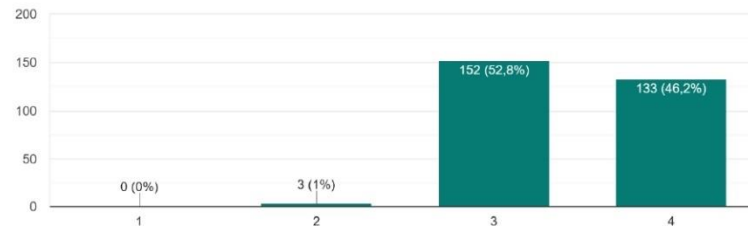
**Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses**

288 jawaban



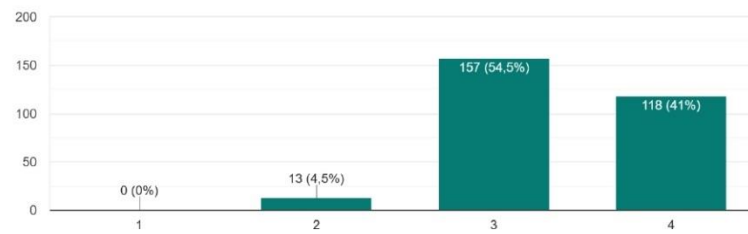
Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan

288 jawaban



Sistem layanan online berfungsi dengan baik tanpa mengalami kendala

288 jawaban



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama	:	Nisa Fajrin
NIM	:	220106110089
Tempat, Tanggal Lahir	:	Blitar, 13 Januari 2003
Fakultas	:	Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Program Studi	:	Manajemen Pendidikan Islam
Tahun Masuk	:	2022
Alamat	:	Dsn. Dermosari Ds. Gadungan, Kec. Gandusari, Kab.Blitar
Email	:	fajrinnisa9@gmail.com
No. Hp	:	085850266946
Pendidikan Formal	:	• MI MA'ARIF DERMOSARI • MTsN 4 BLITAR • MAN 2 BLITAR • S1 MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang