

**ANALISIS PENGARUH OPERASIONAL APLIKASI SENYUM SEBAGAI
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP AKURASI DAN
AKUNTABILITAS KINERJA ASN DI KEMENTERIAN AGAMA
KOTA MALANG**

SKRIPSI

OLEH

AHMAD FAJAR MAULANA

NIM: 220106110026



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

2026

**ANALISIS PENGARUH OPERASIONAL APLIKASI SENYUM SEBAGAI
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP AKURASI DAN
AKUNTABILITAS KINERJA ASN DI KEMENTERIAN AGAMA
KOTA MALANG**

*Diajukan pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam untuk pemenuhan
Tugas Akhir sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S.Pd)*

OLEH

AHMAD FAJAR MAULANA

NIM: 220106110026



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

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

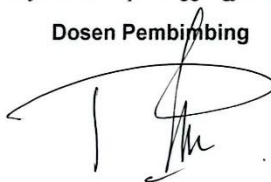
**ANALISIS PENGARUH OPERASIONAL APLIKASI SENYUM SEBAGAI
SISTEM INFORMASI MANAJAMEN TERHADAP AKURASI DAN
AKUNTABILITAS KINERJA ASN DI KEMENTERIAN AGAMA
KOTA MALANG**

AHMAD FAJAR MAULANA

NIM. 220106110026

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertanggungjawabkan dalam sidang skripsi

Dosen Pembimbing



Prayudi Lestantyo, M.Kom
NIP. 19850722 20160801100

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



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

NOTA DINAS PEMBIMBING

NOTA DINAS PEMBIMBING

Prayudi Lestantyo, M.Kom

Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Hal : Ahmad Fajar Maulana

Lamp : 4 (Empat) Eksemplar

Kepada Yth,

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

Assalamualaikum Wr. Wb

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

Nama : Ahmad Fajar Maulana

NIM : 220106110026

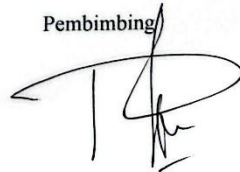
Jurusa : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH OPERASIONAL APLIKASI
SENYUM SEBAGAI SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN TERHADAP AKURASI DAN
AKUNTABILITAS KINERJA ASN DI KEMENTERIAN
AGAMA

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

Wassalamualaikum Wr.Wb

Pembimbing/



Prayudi Lestantyo, M.Kom

NIP. 198510152019032012

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS TULISAN

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Fajar Maulana

NIM : 220106110026

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH OPERASIONAL APLIKASI
SENYUM SEBAGAI SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN TERHADAP AKURASI DAN
AKUNTABILITAS KINERJA ASN DI KEMENTERIAN
AGAMA KOTA MALANG

Menyatakan bahwa skripsi tersebut adalah karya saya sendiri dan bukan karya orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan saksi akademis.

Malang, 12 Juni 2026



Ahmad Fajar Maulana
NIM: 220106110026

LEMBAR PENGESAHAN

Dewan Penguji


Ketua (Penguji Utama)


Penguji


Sekretaris

Dosen Pembimbing

Prof. Dr. H. Muhammad Walid, M.A.
041P-9730823 200003 1 002

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

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

A. Huruf

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

B. Vokal panjang

Vokal (a) panjang = â

Vokal (i) panjang = î

Vokal (u) panjang = û

C. Vokal Diftong

أَو = aw

أَي = ay

أُو = û

إِي = î

HALAMAN MOTTO

وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ

"Dan tidak ada keberhasilanku melainkan dengan pertolongan Allah." (QS. Hud: 88)

"Jika saya diam saya dapat satu, jika saya maju saya dapat dua"

بِقَدْرِ الْكَذِّ تَكْتَسِبُ الْمَعَالِي، وَمَنْ طَلَبَ الْعُلَى سَهَرَ اللَّيَالِي

"Kemuliaan diperoleh sebanding dengan kesungguhan, dan siapa yang menginginkan derajat yang tinggi harus rela menghidupkan malam-malamnya."

— Imam Syafi'i

النُّجُومُ دُونََ بِمَا تَقْنَعُ فَلَا مَرُومَ شَرَفٍ فِي غَامَرَتٍ إِذَا

"Apabila engkau berjuang meraih kemuliaan yang tinggi, janganlah puas dengan sesuatu yang berada di bawah bintang-bintang."

— Al-Mutanabbi

"The farther backward you can look, the farther forward you are likely to see."

"Semakin jauh engkau mampu melihat ke belakang, semakin jauh pula engkau dapat melihat ke depan."

— Winston Churchill

"Not all those who wander are lost."

"Tidak semua yang menempuh jalan berliku sedang tersesat."

— J. R. R. Tolkien

رُبَّ سَاعَةٍ مِنَ الصَّبْرِ تَذْهَبُ عَنْكَ أَلَمَ سِنِينَ

"Boleh jadi sesaat kesabaran menghilangkan penderitaan bertahun-tahun."

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillāhirrahmānirrahīm

Rasa syukur tiada tara penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala. Berkat limpahan hidayah, kasih sayang, dan tuntunan-Nya, penyusunan naskah akademis ini akhirnya dapat dirampungkan. Sebagai wujud *takzim* dan penghargaan terdalam, karya sederhana ini saya dedikasikan teruntuk:

1. Ayahanda dan Ibunda tersayang yakni, Deni Indianto dan Siti Faizah, dua figur luar biasa yang tidak pernah lelah mencurahkan afeksi, munajat, serta sokongan moral maupun materiel yang tak terhingga. Lembaran ini menjadi saksi bisu atas apresiasi saya terhadap jerih payah, petuah bijak penyulut semangat, serta rapalan doa suci kalian yang selalu mengawal setiap fase kehidupan saya hingga berhasil menapaki titik pencapaian ini.
2. Segenap kerabat dan keluarga besar, atas kontinuitas atensi, energi positif, dan dorongan motivasi yang selalu disalurkan tanpa henti sepanjang perjalanan studi saya.
3. Jajaran pendidik dan dosen pengampu, sosok-sosok pahlawan akademis yang secara tulus mentransfer wawasan, jam terbang, dan arahan konstruktif. Segala bentuk diskursus keilmuan dan bimbingan dari beliau-beliau akan terus terpatri sebagai amunisi esensial, baik untuk lintasan karier maupun pendewasaan diri saya kelak.
4. Almamater tercinta, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, di bawah naungan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Institusi inilah yang menjadi kawah

candradimuka bagi saya dalam mengasah intelektualitas, mengembangkan potensi, serta menempa kepribadian selama berstatus sebagai mahasiswa.

5. Lingkaran pertemanan, kolega seperjuangan, beserta seluruh pihak yang tak luput memberikan uluran tangan, suntikan moral, maupun asistensi di fase krusial pengerjaan tugas akhir ini. Sinergi dan memori kebersamaan yang terjalin merupakan pilar penyokong yang membuat perjalanan ini terasa jauh lebih bermakna.
6. Teruntuk diri pribadi, Ahmad Fajar Maulana, sebuah wujud self-appreciation atas resiliensi dalam mengarungi ragam rintangan, kemauan untuk bertransformasi dari setiap kegagalan, dan nyali untuk terus maju menembus jalan yang kerap kali terjal. Rampungnya naskah ini adalah manifestasi nyata bahwa persistensi dan ikhtiar yang ajek pada akhirnya akan bermuara pada gerbang keberhasilan.
7. Untuk Nadin Amizah, terima kasih telah mengajarkan bahwa bertumbuh tidak selalu berarti menjadi lebih kuat, tetapi juga lebih mampu menerima diri sendiri. Melalui Bertaut, saya belajar bahwa setiap perjalanan selalu memiliki akar yang membuat seseorang tetap pulang, meski dunia berkali-kali mengajarkan kehilangan. Semoga semesta senantiasa memelukmu sebagaimana karya-karyamu diam-diam pernah memeluk banyak hati.

Di penghujung kata, terselip asa agar laporan skripsi ini tidak sekadar menjadi tumpukan dokumen, melainkan mampu memancarkan maslahat luas, memperkaya literatur keilmuan, sekaligus dicatat sebagai amal jariyah di sisi Allah SWT. *Aamiin ya Rabbal 'Alamin.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur tak terhingga senantiasa dihaturkan ke hadirat Allah Yang Maha Kuasa, karena atas berkat hidayah dan karunia-Nyalah, penyusunan naskah akademis bertajuk "Pengaruh Operasional Aplikasi SENYUM sebagai Sistem Informasi Manajemen terhadap Akurasi dan Akuntabilitas Kinerja ASN di Kementerian Agama Kota Malang" ini dapat bermuara pada titik penyelesaian. Untaian salawat beriring salam juga senantiasa dilangitkan kepada panutan mulia, Rasulullah Muhammad SAW, sang pembawa pelita kebenaran bagi peradaban manusia hingga akhir zaman.

Penulisan riset ini diproyeksikan sebagai langkah final pemenuhan kualifikasi akademis demi merengkuh titel Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada lingkup Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Sepanjang fase investigasi hingga tahap pelaporan tertulis, berbagai hambatan berhasil dilalui berkat uluran tangan, bimbingan strategis, serta sokongan moral dari berbagai figur penting.

Oleh karenanya, melalui lembar ini, ungkapan apresiasi setinggi-tingginya serta rasa terima kasih yang mendalam saya persembahkan kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Ilfi Nur Diana, M.Si, CAHRM, CRMP, selaku Rektor pemangku kebijakan tertinggi di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, atas dedikasi beliau dalam mengorkestrasi kemajuan mutu institusi ini.
2. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, atas ketersediaan infrastruktur belajar serta iklim akademis yang kondusif selama masa perkuliahan.

3. Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, yang senantiasa mengawal, menjembatani, serta memastikan layanan administratif bagi mahasiswa berjalan secara prima.
4. Dosen Pembimbing Skripsi, atas kelapangan dada, ketelitian, serta waktu yang diluangkan untuk mementori, membedah struktur tulisan, serta memantik ide-ide solutif hingga naskah ini layak diujikan.
5. Segenap staf pengajar beserta tenaga kependidikan di lingkungan prodi Manajemen Pendidikan Islam, yang telah mentransfer khazanah keilmuan dan memfasilitasi kebutuhan operasional pendidikan penulis.
6. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Malang beserta seluruh jajaran ASN, atas perizinan akses observasi, keterbukaan pengumpulan data, serta ketersediaan informasi krusial yang menjadi nyawa bagi riset ini.
7. Ayahanda dan Ibunda tersayang yakni Deni Indianto dan Siti Faizah, figur pahlawan yang doa-doanya selalu melangit tanpa putus. Terima kasih atas afeksi, pengorbanan materiel maupun imateriel yang terus mengalir sebagai bahan bakar semangat utama penulis.
8. Lingkaran terdekat yang mencakup kerabat, sahabat seperjuangan, serta teman-teman sejawat, atas pasokan energi positif, kolaborasi, dan wadah bertukar pikiran saat menghadapi kebuntuan. dapat disebutkan satu per satu atas segala bantuan dan kontribusinya.
9. Serta seluruh elemen pendukung lainnya di balik layar penyusunan skripsi ini, yang rekam jejak kebaikannya tidak mampu ditelaah satu per satu dalam lembar yang terbatas ini.

Sebagai sebuah produk dari proses belajar, tak dapat dimungkiri bahwa dokumentasi tertulis ini masih menyisakan celah ketidaksempurnaan. Ruang diskusi senantiasa terbuka lebar guna menerima tinjauan kritis serta gagasan konstruktif demi pembenahan kajian serupa di waktu mendatang.

Pada akhirnya, besar asa agar dokumentasi akademis ini tidak sekadar menjadi tumpukan arsip, melainkan mampu memantik diskursus wawasan baru di bidang Manajemen Pendidikan Islam. Semoga temuan yang dipaparkan dapat diadopsi sebagai referensi praktis bagi otoritas terkait yang berfokus pada revitalisasi sistem informasi berbasis digital demi mendongkrak kapabilitas kerja birokrasi pemerintahan.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS TULISAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
ABSTRAK	xviii
ABTRACT	xix
المخلص.....	xx
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Orisinalitas Penelitian	7
F. Definisi Penelitian.....	11
G. Sistematika Penulisan	12
BAB II	15
KAJIAN PUSTAKA.....	15
A. Sistem Informasi Manajemen (SIM).....	15

B. Aplikasi SENYUM	22
C. Akurasi dan Akuntabilitas Kinerja ASN	27
D. Hipotesis.....	35
E. Kerangka Berpikir.....	36
BAB III.....	37
METODE PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Populasi dan Sampel	38
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	40
D. Objek dan Data Sumber Penelitian	40
E. Variabel, Definisi Operasionalisasi dan Pengukuran Variabel	40
F. Definisi Operasional.....	43
G. Pengukuran.....	44
H. Metode Pengumpulan Data	44
I. Instrumen Penelitian.....	45
J. Tahapan Uji Kualitas dan Asumsi Data	45
K. Uji Hipotesis Menggunakan SEM-PLS	47
BAB IV	49
HASIL PAPARAN DATA DAN PENELITIAN.....	49
A. Paparan Data	49
B. Hasil Analisis Data.....	51
BAB V.....	60
PEMBAHASAN	60
A. Pengaruh Operasional Aplikasi SENYUM terhadap Akurasi Kinerja ASN di Kementerian Agama Kota Malang.....	60
B. Pengaruh Operasional Aplikasi SENYUM terhadap Akuntabilitas Kinerja ASN di Kementerian Agama Kota Malang.....	63
C. Implikasi Hasil Penelitian	67
BAB VI	69
PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan	69

B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN	75
BIODATA PENULIS.....	81

DAFTAR TABEL

TABEL 1. 1 ORISINALITAS PENELITIAN	10
TABEL 4. 1 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	50
TABEL 4. 2 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN MASA KERJA.....	50
TABEL 4. 3 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS KONVERGEN.....	53
TABEL 4. 4 NILAI AVERAGE VARIANCE EXTRACTED (AVE).....	54
TABEL 4. 5 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS DISKRIMINAN (HTMT).....	55
TABEL 4. 6 UJI RELIABILITAS KONSTRUK	56
TABEL 4. 7 NILAI R-SQUARE (R2)	57
TABEL 4. 8 HASIL UJI PATH COEFFICIENT	58
TABEL 5. 1 HASIL UJI PATH COEFFICIENT	60
TABEL 5. 2 HASIL UJI PATH COEFFICIENT	64
TABEL 5. 3 MATRIKS INTEGRASI AKUNTABILITAS KERJA BERBASIS NILAI ISLAMI	64

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2. 1 HALAMAN SENYUM.....	26
GAMBAR 4. 1 SKEMA MODEL PARTIAL LEAST SQUARE (PLS).....	52
GAMBAR 5. 1 TAMPILAN FITUR SURAT MASUK (SEKJEN) PADA APLIKASI SENYUM	61
GAMBAR 5. 2 MATRIKS KOMPARASI PENGARUH VARIABEL TERHADAP AKURASI KINERJA (Y₁)	62
GAMBAR 5. 3 TAMPILAN FITUR LACAK LAYANAN PADA APLIKASI SENYUM	66
GAMBAR 5. 4 TAMPILAN FITUR TRANSPARANSI PUBLIK PADA APLIKASI SENYUM	67

ABSTRAK

Maulana, Ahmad Fajar. 2026. *Pengaruh Operasional Aplikasi SENYUM sebagai Sistem Informasi Manajemen terhadap Akurasi dan Akuntabilitas Kinerja ASN di Kementerian Agama Kota Malang*. Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: Prayudi Lestantyo, M.kom.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan digitalisasi pelayanan publik yang mendorong instansi pemerintah untuk menerapkan sistem informasi manajemen guna meningkatkan kualitas kinerja aparatur. Salah satu inovasi yang diterapkan oleh Kementerian Agama Kota Malang adalah Aplikasi SENYUM (Sistem Layanan Unggulan Masyarakat), yang digunakan untuk mendukung efektivitas layanan, ketepatan data, serta akuntabilitas kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh operasional Aplikasi SENYUM sebagai Sistem Informasi Manajemen terhadap akurasi dan akuntabilitas kinerja ASN di Kementerian Agama Kota Malang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah ASN di Kementerian Agama Kota Malang yang menggunakan Aplikasi SENYUM dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Analisis data menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4. Pengujian meliputi uji validitas, reliabilitas, koefisien determinasi (R^2), serta pengujian hipotesis melalui nilai *path coefficient* dan *p-value*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa operasional Aplikasi SENYUM berpengaruh positif dan signifikan terhadap akurasi kinerja ASN. Selain itu, operasional Aplikasi SENYUM juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap akuntabilitas kinerja ASN. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin optimal penggunaan Aplikasi SENYUM, maka semakin tinggi tingkat ketepatan data kinerja serta kemampuan ASN dalam mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan pelayanan publik. Dengan demikian, Aplikasi SENYUM terbukti mampu mendukung peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel di lingkungan Kementerian Agama Kota Malang.

Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen, Aplikasi SENYUM, Akurasi Kinerja, Akuntabilitas Kinerja, ASN.

ABTRACT

Maulana, Ahmad Fajar. 2026. *The Effect of SENYUM Application Operations as a Management Information System on the Accuracy and Accountability of Civil Servants' Performance at the Ministry of Religious Affairs Office of Malang City.* Undergraduate Thesis, Department of Islamic Education Management, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Advisor: Prayudi Lestantyo, M.Kom.

This study was motivated by the rapid development of public service digitalization, which encourages government institutions to implement management information systems to improve the quality of employee performance. One of the innovations implemented by the Ministry of Religious Affairs Office of Malang City is the SENYUM Application (Superior Community Service System), which is utilized to support service effectiveness, data accuracy, and the accountability of Civil Servants (ASN). This research aims to analyze the effect of the SENYUM Application operations as a Management Information System on the accuracy and accountability of ASN performance at the Ministry of Religious Affairs Office of Malang City.

This study employed a quantitative approach using a survey method. The population consisted of Civil Servants who utilize the SENYUM Application in carrying out their duties and public service activities. Data were collected through questionnaires distributed to respondents. The data were analyzed using the Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) method with the assistance of SmartPLS 4 software. The analysis included validity testing, reliability testing, coefficient of determination (R^2), and hypothesis testing through path coefficients and p-values.

The results revealed that the operation of the SENYUM Application has a positive and significant effect on the accuracy of ASN performance. Furthermore, the operation of the SENYUM Application also has a positive and significant effect on the accountability of ASN performance. These findings indicate that the more optimally the SENYUM Application is utilized, the higher the level of performance data accuracy and the greater the ability of ASN to account for the implementation of their duties and public services. Therefore, the SENYUM Application has proven effective in supporting the improvement of governance quality that is effective, transparent, and accountable within the Ministry of Religious Affairs Office of Malang City.

Keywords: Management Information System, SENYUM Application, Performance Accuracy, Performance Accountability, Civil Servants (ASN).

الملخص

مولانا، أحمد فجر. ٢٠٢٦. أثر تشغيل تطبيق "SENYUM" كنظام معلومات إداري على دقة ومساءلة أداء الموظفين الحكوميين في وزارة الشؤون الدينية بمدينة مالانغ. بحث جامعي، برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية، كلية علوم التربية والتدريس، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانغ. المشرف: برايتو ليستانتيو، الماجستير في علوم الكمبيوتر.

ينطلق هذا البحث من تطور الرقمنة في الخدمات العامة التي تدفع المؤسسات الحكومية إلى تطبيق نظم المعلومات الإدارية لرفع جودة أداء موظفيها. ومن الابتكارات التي طبقتها وزارة الشؤون الدينية بمدينة مالانغ هو تطبيق "SENYUM" (نظام الخدمات المتميزة للمجتمع)، والذي يُستخدم لدعم فعالية الخدمات، ودقة البيانات، ومساءلة أداء الموظفين الحكوميين (ASN). تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر تشغيل تطبيق "SENYUM" كنظام معلومات إداري على دقة ومساءلة أداء الموظفين الحكوميين في وزارة الشؤون الدينية بمدينة مالانغ.

اعتمد هذا البحث على المنهج الكمي باستخدام أسلوب المسح الإحصائي (الاستبياني). وتمثل مجتمع البحث في الموظفين الحكوميين بوزارة الشؤون الدينية بمدينة مالانغ الذين يستخدمون تطبيق "SENYUM" في أداء مهامهم وخدماتهم. وجمعت البيانات من خلال توزيع الاستبيانات. كما خضعت البيانات للتحليل باستخدام طريقة نموذج المعادلات الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية (SEM-PLS) بمساعدة برنامج SmartPLS 4. وشملت الاختبارات اختبار الصدق، واختبار الثبات، ومعامل التحديد (R^2)، بالإضافة إلى اختبار الفرضيات من خلال قيمة معامل المسار (path coefficient) والقيمة الاحتمالية (p-value).

أظهرت نتائج البحث أن تشغيل تطبيق "SENYUM" له أثر إيجابي وجوهري (ذو دلالة إحصائية) على دقة أداء الموظفين الحكوميين. بالإضافة إلى ذلك، فإن تشغيل تطبيق "SENYUM" يؤثر أيضاً بشكل إيجابي وجوهري على مساءلة أداء الموظفين. تشير هذه النتائج إلى أنه كلما زاد الاستخدام الأمثل لتطبيق "SENYUM"، ارتفع مستوى دقة بيانات الأداء وقدرة الموظفين على تحمل المسؤولية في تنفيذ المهام والخدمات العامة. وبذلك، أثبت تطبيق "SENYUM" قدرته على دعم تحسين جودة الحوكمة الحكومية الفعالة، والشفافة، والخاضعة للمساءلة في بيئة وزارة الشؤون الدينية بمدينة مالانغ.

الكلمات المفتاحية: نظام المعلومات الإداري، تطبيق SENYUM، دقة الأداء، مساءلة الأداء، الموظفون الحكوميون (ASN).

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era digital memberikan perkembangan signifikan pada teknologi informasi pada tata kelola organisasi. Digitalisasi memicu organisasi supaya mengintegrasikan teknologi informasi untuk alat bantu dalam pengelolaan sumber daya, pengambilan keputusan, hingga evaluasi kinerja. Dalam konteks pemerintahan, penerapan teknologi informasi telah menjadi bagian dari agenda transformasi birokrasi yang dijalankan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas dalam pelaksanaan layanan publik.¹ Perubahan ini direalisasikan dari konsep *e-government*, yang memicu pemerintah untuk memanfaatkan sistem digital dalam proses administrasi dan manajemen aparatur sipil negara (ASN).

Salah satu bentuk *e-government* yang banyak diaplikasikan adalah Sistem Informasi Manajemen (SIM). SIM berperan sebagai mekanisme tersinergi yang mengkorelasikan berbagai proses organisasi, mulai dari input data, penyimpanan, pengolahan, hingga pelaporan. Dengan SIM, data yang awalnya tersiar bisa diatur dengan sistematis maka dapat menciptakan informasi yang akurat, cepat dan relevan sebagai dasar penetapan keputusan.² Dalam sektor publik, SIM tidak hanya berfungsi administratif, tetapi menjadi alat untuk memperkuat tata kelola pemerintahan, meningkatkan monitoring, juga mengoptimalkan evaluasi kinerja pegawai.

¹ A. Rozal. 2022. "Reformasi Birokrasi dan Pemanfaatan e-Government dalam Sektor Publik," *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 7, no. 2 : 165. <http://dx.doi.org/10.31334/transparansi.v6i2.3416>

² A. S. Yahya, N. I. F. Outang, Y. Fatimah, dan A. Tajudin. 2022. "Kuantitas dan Kualitas Kinerja Pegawai melalui Aplikasi e-Kinerja di Kota Kupang," *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan* 2, no. 1 : 67-68, <http://dx.doi.org/10.55606/jurimbik.v2i1.196>

Pengembangan aplikasi *e-Kinerja* dalam konteks ASN sebagai wujud nyata penerapan SIM. *e-Kinerja* termasuk aplikasi elektronik yang digunakan untuk mencatat, menilai, serta mengawasi performa pegawai secara *real-time*. Penelitian yang dilakukan Nabilah dan Atieq menemukan bahwa pengimplementasian *e-Kinerja* mampu meningkatkan disiplin dan kinerja pegawai, meskipun masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan literasi digital serta infrastruktur teknologi.³ Hal serupa ditemukan oleh Amirsyah dkk. di mana implementasi *e-Kinerja* berperan dalam meningkatkan efektivitas birokrasi, tetapi juga terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia, sarana, dan prasarana penunjang.⁴

Ullah dkk. meneliti mengenai *electronic performance appraisal systems* menekankan pentingnya aspek akurasi dan *fairness* dalam penilaian kinerja digital. Persepsi pegawai terhadap keadilan dan keakuratan sistem penilaian berpengaruh langsung terhadap tingkat penerimaan, kepuasan, serta akuntabilitas organisasi. Penelitian ini mengungkap bahwa kompetensi penilai, transparansi standar penilaian, serta adanya mekanisme keberatan terhadap hasil *appraisal* sangat menentukan kepercayaan pegawai terhadap sistem *e-performance*.⁵

Kementrian Agama Kota Malang mengembangkan aplikasi SENYUM (Sehat, Nyaman Unggul, Maju) sebagai bentuk inovasi lokal. Aplikasi SENYUM adalah Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat milik Kementerian Agama Kota Malang, yang dapat digunakan langsung secara mandiri oleh publik untuk mengajukan berbagai permohonan layanan administratif keagamaan secara digital tanpa harus

³ D. K. Nabilah dan M. Q. Atieq. 2022. "Efektivitas Penerapan e-Kinerja dalam Meningkatkan Disiplin dan Kinerja Pegawai di Kabupaten Kudus," *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 7, no. 2 : 114–120, <https://doi.org/10.38043/jimb.v7i2.3806>.

⁴ M. Amirsyah, R. A. Nugroho, dan R. Hidayat. 2024. "Implementasi Kebijakan e-Kinerja bagi ASN di Kabupaten Jembrana," *Jurnal Ilmu Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik* 4, no. 6 (2024): 2352–2356. <http://dx.doi.org/10.38035/jihhp.v4i6.2448>

⁵ Z. Ullah, N. Ahmad, M. Scholz, B. Ahmed, I. Ahmad, dan M. Usman. 2021. "Perceived Accuracy of Electronic Performance Appraisal Systems: The Case of a Non-for-Profit Organization from an Emerging Economy," *Sustainability* 13, no. 2109 (2021): 11, <https://doi.org/10.3390/su13042109>.

datang ke kantor fisik.⁶ Sistem ini memadukan digitalisasi dan otomatisasi masyarakat mengisi formulir secara daring, mengunggah dokumen persyaratan, serta menerima nomor layanan dan notifikasi status permohonan secara otomatis sehingga mempercepat pelayanan, mengurangi kesalahan manual, dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas pemerintahan.⁷ Berbeda dengan *e-Kinerja* nasional, aplikasi SENYUM dirancang tidak sekadar sebagai alat pencatatan kinerja, namun juga sebagai sistem informasi manajemen terpadu yang mengintegrasikan proses input, monitoring, evaluasi, hingga pelaporan.

Pengembangan SENYUM juga sejalan dengan upaya pemerintah mendorong digitalisasi pelayanan publik. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat mengakses formulir pengajuan layanan secara daring serta mengunggah persyaratan dokumen dalam bentuk digital. Hal tersebut bukan hanya mempersingkat waktu pelayanan, namun juga mereduksi risiko kehilangan atau kerusakan dokumen fisik yang kerap terjadi dalam proses manual.⁸ Dengan begitu, SENYUM tidak hanya berfungsi sebagai alat monitoring internal ASN, namun berdampak juga pada kualitas layanan publik.

Skripsi yang ditulis oleh Anastari Septi Diah Palupi membuktikan bahwa aplikasi SENYUM berhasil meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kota Malang. Penelitian tersebut menyoroti efisiensi dan transparansi yang tercipta berkat aplikasi ini, meskipun masih terdapat kendala dalam literasi digital ASN.⁹ Temuan ini memperkuat bukti bahwa SENYUM memiliki potensi besar untuk mendorong perubahan birokrasi berbasis digital. Akan tetapi, penelitian tersebut masih

⁶ PTSP Kota Malang. Layanan SENYUM. Retrieved from <https://serv.ptspkotamalang.net/senyum/>

⁷ Septi Diah Palupi A., "Layanan SENYUM Kementerian Agama Kota Malang dalam Rangka Pengembangan Digitalisasi dan Otomatisasi," *Kompasiana*, 16 Juni 2023, <https://www.kompasiana.com/uinmagangkemenagkotamalang2023/648c15304d498a019c5389a2/layanan-senyum-kementerian-agama-kota-malang-dalam-rangka-pengembangan-digitalisasi-dan-otomatisasi>.

⁸ Septi Diah Palupi A., "*Layanan SENYUM Kementerian Agama Kota Malang*."

⁹ Anastari Septi Diah Palupi, Implementasi Aplikasi SENYUM dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kota Malang (Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2023), <http://etheses.uin-malang.ac.id/71873/>.

terbatas pada aspek pelayanan publik dengan pendekatan kualitatif, belum sampai pada pengukuran kuantitatif mengenai pengaruhnya terhadap akurasi dan akuntabilitas kinerja ASN.

Penelitian yang dilakukan oleh Afif Syarifudin Yahya dkk. bermaksud untuk menganalisis kuantitas dan kualitas kinerja pegawai melalui aplikasi *e-Kinerja* di Kota Kupang. Penelitian ini menyoroti bagaimana *e-Kinerja* dapat mendorong pegawai meningkatkan *output* pekerjaannya sekaligus mendukung penilaian yang lebih cermat, meskipun masih menghadapi kendala keterbatasan kapasitas server dan literasi digital pegawai.¹⁰ *Output* yang didapat menunjukkan bahwa aplikasi *e-Kinerja* berdampak baik terhadap peningkatan kinerja ASN, dengan catatan perlu adanya pendampingan teknis dan dukungan infrastruktur yang memadai. Penelitian oleh Fatimah dkk. menegaskan bahwa keberhasilan implementasi *e-Kinerja* juga dipengaruhi oleh faktor motivasi pegawai, sehingga sistem digital perlu berjalan seiring dengan penguatan sumber daya manusia.¹¹

Riset yang dijalankan oleh Ullah dkk. memperlihatkan bahwa akurasi penilaian kinerja dalam sistem elektronik dipengaruhi secara signifikan oleh beberapa faktor penting. Dari 500 kuesioner yang disebar, sebanyak 352 responden memberikan data yang valid dengan komposisi 68% laki-laki dan 32% perempuan.¹² Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa persepsi akurasi penilaian kinerja dapat dijelaskan sebesar 72% oleh variabel kompetensi penilai, kejelasan standar, reaksi terhadap penilaian sebelumnya, serta mekanisme banding. Faktor paling dominan adalah kompetensi penilai ($\beta = 0.362$; $p < 0.001$), diikuti mekanisme banding ($\beta = 0.261$; $p <$

¹⁰ Yahya, dkk., “Kuantitas dan Kualitas Kinerja Pegawai,” 67-68.

¹¹ R. Fatimah, Tobari, K. Rahmawati, dan W. Fitriah, “E-Kinerja and Work Disciplinace of Civil Servants in Palembang,” *Science Journal of Business and Management* 13, no. 1 (2025): 35–48, <https://doi.org/10.11648/j.sjbm.20251301.13>.

¹² Ullah, dkk., “Perceived Accuracy of Electronic Performance Appraisal Systems,” 6-7.

0.001), kejelasan standar ($\beta = 0.145$; $p < 0.01$), dan reaksi terhadap penilaian sebelumnya ($\beta = 0.141$; $p < 0.05$).¹³ Temuan ini mempertegas pentingnya sistem informasi manajemen digital yang mampu menghadirkan penilaian kinerja yang objektif, transparan, serta dapat dipertanggungjawabkan.

Penulis tertarik melihat bagaimana inovasi lokal seperti aplikasi SENYUM di Kementerian Agama Kota Malang mampu mengisi gap penelitian tersebut dengan menghadirkan sistem informasi manajemen yang menekankan akurasi penilaian dan akuntabilitas kinerja ASN. Selain berfungsi sebagai instrumen monitoring internal, SENYUM juga menjadi bagian dari digitalisasi layanan publik yang lebih luas, melalui integrasi form daring, unggah dokumen digital, serta notifikasi otomatis kepada masyarakat. Berdasarkan konteks penelitian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH OPERASIONAL APLIKASI SENYUM SEBAGAI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP AKURASI DAN AKUNTABILITAS KINERJA ASN DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA MALANG.”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, peneliti menetapkan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penggunaan aplikasi SENYUM sebagai sistem informasi manajemen berpengaruh terhadap akurasi penilaian kinerja ASN di Kementerian Agama Kota Malang?
2. Bagaimana penggunaan aplikasi SENYUM sebagai sistem informasi manajemen berpengaruh terhadap akuntabilitas kinerja ASN di Kementerian Agama Kota Malang?

¹³ Ullah, dkk., “*Perceived Accuracy of Electronic Performance Appraisal Systems*,” 10-11.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi SENYUM terhadap akurasi penilaian kinerja ASN di Kementerian Agama Kota Malang.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi SENYUM terhadap akuntabilitas kinerja ASN di Kementerian Agama Kota Malang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang berarti, baik dari sisi teoritis maupun praktis, dalam bidang manajemen kinerja aparatur sipil negara (ASN), terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan sistem informasi manajemen sebagai penunjang reformasi birokrasi.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur ilmiah di bidang sistem informasi manajemen sektor publik, khususnya mengenai penerapan aplikasi digital seperti SENYUM dalam upaya meningkatkan akurasi penilaian dan akuntabilitas kinerja ASN. Temuan penelitian ini juga diharapkan mampu menghadirkan sudut pandang baru mengenai keterkaitan antara pemanfaatan sistem informasi manajemen dengan perbaikan tata kelola birokrasi di era digital. Di samping itu, penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi para peneliti berikutnya yang ingin mengkaji topik sejenis.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini akan memberikan gambaran mengenai efektivitas aplikasi SENYUM yang telah diterapkan di Kementerian Agama Kota Malang. Hasil evaluasi ini dapat digunakan oleh pihak instansi untuk menyempurnakan fitur maupun mekanisme aplikasi guna meningkatkan kinerja ASN.

- b. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi instansi pemerintah lain yang ingin mengimplementasikan atau mengoptimalkan aplikasi serupa dalam rangka meningkatkan akurasi penilaian dan akuntabilitas kinerja ASN.
- c. Penelitian ini juga akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam kepada ASN mengenai pentingnya pemanfaatan sistem informasi manajemen digital, sehingga dapat meningkatkan kesadaran, disiplin, serta profesionalisme dalam melaksanakan tugas dan fungsi birokrasi.

E. Orisinalitas Penelitian

Guna mengukuhkan posisi kajian ini sekaligus menghindari pengulangan (duplikasi), penulis menelaah sejumlah studi terdahulu yang memiliki benang merah dengan fokus riset, khususnya mengenai digitalisasi sistem informasi evaluasi kerja aparatur sipil negara. Ragam literatur yang dijadikan rujukan komparatif diuraikan sebagai berikut:

Pertama, kajian yang diinisiasi oleh Nabilah dan Atieq menginvestigasi seberapa efektif pengoperasian platform e-Kinerja terhadap lonjakan produktivitas serta tingkat kedisiplinan aparatur negara di wilayah Kabupaten Kudus. Penyelidikan ini berpijak pada desain kualitatif deskriptif, di mana informasi lapangan digali secara intensif lewat observasi, dokumentasi, maupun sesi wawancara. Skema pemrosesan datanya mengadopsi kerangka interaktif gagasan Miles dan Huberman (perekaman data, kondensasi, displai, hingga konklusi).¹⁴ Temuan riset mengindikasikan adanya dampak positif berupa penguatan disiplin kerja, penyederhanaan alur pelaporan, dan pemangkasan durasi evaluasi. Kendati begitu, peneliti menyoroti sejumlah ganjalan

¹⁴ Nabilah dan Atieq, “Efektivitas Penerapan e-Kinerja,” 118.

krusial, utamanya terkait belum meratanya kecakapan literasi digital staf serta defisit infrastruktur teknologi penunjang.¹⁵

Kedua, literatur yang dipublikasikan oleh Amirsyah beserta kolega membedah realisasi regulasi e-Kinerja bagi kalangan ASN di Kabupaten Jembrana. Mengusung paradigma kualitatif deskriptif, instrumen penggalan fakta pada penelitian ini difokuskan melalui wawancara, pengamatan langsung, dan rekam dokumen. Rangkaian analisisnya bermuara pada tahapan penyusutan, penyajian, dan verifikasi data empiris.¹⁶ Fakta lapangan membuktikan bahwa kehadiran platform tersebut sukses mendongkrak efisiensi laju birokrasi. Meskipun demikian, progresnya masih terhambat oleh kurangnya kualifikasi Sumber Daya Manusia (SDM), minimnya pemahaman teknologi, dan ketidaksiapan sarana prasarana fisik pendukung.¹⁷

Ketiga, riset yang dilaksanakan oleh Yahya dkk., mengeksplorasi signifikansi aplikasi e-Kinerja dalam memengaruhi bobot (kualitas) maupun volume (kuantitas) hasil kerja pegawai di lingkungan Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan daerah Kota Kupang. Desain yang digagas bernuansa kualitatif induktif, yang menyerap data secara langsung melalui observasi, wawancara mendalam, serta tinjauan arsip. Proses bedah data disandarkan pada alur reduksi, paparan informasi, dan penyimpulan akhir.¹⁸ Kesimpulannya memperlihatkan bahwa digitalisasi penilaian menorehkan pengaruh konstruktif terhadap peningkatan mutu capaian pegawai. Akan tetapi, transformasi ini diwarnai oleh problem kapasitas server penyimpanan yang terbatas serta kendala kelambatan proses adaptasi sejumlah elemen pegawai dalam bertransisi menuju ekosistem kerja digital.¹⁹

¹⁵ Nabilah dan Atieq, “Efektivitas Penerapan e-Kinerja,” 123.

¹⁶ Amirsyah, dkk., “Implementasi Kebijakan e-Kinerja,” 2356-2357.

¹⁷ Amirsyah, dkk., “Implementasi Kebijakan e-Kinerja,” 2366.

¹⁸ Yahya, dkk., “Kuantitas dan Kualitas Kinerja Pegawai 63-64.

¹⁹ Yahya, dkk., “Kuantitas dan Kualitas Kinerja Pegawai,” 67-68.

Keempat, studi yang digagas oleh Fatimah, Septiadi, dan Rahmawati membedah korelasi antara pemanfaatan e-Kinerja serta tingkat kedisiplinan dengan capaian kerja aparatur negara di kawasan Palembang. Keunikan literatur ini terletak pada pelibatan aspek motivasi sebagai variabel perantara (mediasi). Metodologi yang diusung bertumpu pada desain kuantitatif, di mana ekstraksi data mengandalkan penyebaran angket, sementara pengujian hipotesisnya dioperasikan melalui model regresi linear berganda.²⁰ Konklusi riset membuktikan eksistensi relasi positif antara digitalisasi sistem kerja dengan output performa ASN, yang mana lonjakan signifikansinya makin tajam kala ditopang oleh tingginya motivasi. Fakta ini menegaskan bahwa optimalisasi platform e-Kinerja tidak semata-mata dipengaruhi oleh kecanggihan infrastruktur teknologinya saja, melainkan sangat ditentukan oleh elemen fundamental non-teknis, yakni dorongan motivasi serta habituasi (budaya) kerja aparat.²¹

Kelima, investigasi yang dipublikasikan oleh Ullah, Irfan, dan Sharma diarahkan untuk mengeksplorasi persepsi ketepatan pada penerapan sistem evaluasi performa berbasis elektronik (*electronic performance appraisal systems*) di lingkup lembaga nirlaba pada negara-negara berkembang. Kerangka penelitian ini direkayasa menggunakan ancangan kuantitatif yang mengawinkan teknik survei lapangan dengan uji regresi sebagai alat bedah datanya.²² Temuan akhir mengindikasikan bahwa cara pandang staf mengenai tingkat presisi dan asas objektivitas (*fairness*) dari platform asesmen digital tersebut berkontribusi masif dalam menentukan akseptabilitas sistem, indeks kepuasan personel, hingga derajat akuntabilitas kelembagaan. Ringkasnya, literatur ini menggarisbawahi bahwa kunci sukses dari transformasi penilaian digital

²⁰ Fatimah, dkk., “*E-Kinerja and Work Discipline*,” 40-41.

²¹ Fatimah, dkk., “*E-Kinerja and Work Discipline*,” 45-46.

²² Ullah, dkk., “*Perceived Accuracy of Electronic Performance Appraisal Systems*,” 6.

berakar kuat pada besarnya porsi kepercayaan (*trust*) pegawai terhadap keadilan dan transparansi data yang diproduksi oleh instrumen tersebut.²³

Tabel 1. 1 Orisinalitas Penelitian

No	Nama Peneliti dan Tahun	Jenis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	D. K. Nabilah & M. Q. Atieq (2022)	Jurnal	Efektivitas Penerapan <i>e-Kinerja</i> dalam Meningkatkan Disiplin dan Kinerja Pegawai di Kabupaten Kudus	Sama-sama meneliti penerapan aplikasi berbasis digital (<i>e-Kinerja/SIM</i>) dalam peningkatan kinerja ASN.	Penelitian ini fokus pada disiplin dan kinerja ASN secara kualitatif, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada pengaruh kuantitatif aplikasi SENYUM terhadap akurasi dan akuntabilitas.
2	A. S. Yahya, N. I. F. Outang, Y. Fatimah & A. Tajudin (2022)	Jurnal	Kuantitas dan Kualitas Kinerja Pegawai melalui Aplikasi <i>e-Kinerja</i> di Kota Kupang	Sama-sama mengukur dampak aplikasi kinerja ASN terhadap <i>output</i> pegawai.	Penelitian ini Fokus pada kuantitas dan kualitas kinerja, sedangkan penelitian ini fokus pada akurasi penilaian kinerja dan akuntabilitas ASN dengan aplikasi SENYUM.
3	M. Amirsyah, R. A. Nugroho & R. Hidayat (2024)	Jurnal	Implementasi Kebijakan <i>e-Kinerja</i> bagi ASN di Kabupaten Jembrana	Sama-sama meneliti implementasi aplikasi kinerja ASN di lingkungan birokrasi.	Lebih fokus pada implementasi kebijakan dan hambatan teknis, sedangkan penelitian ini lebih fokus mengukur pengaruh SENYUM terhadap akurasi dan akuntabilitas kinerja ASN.
4	R. Fatimah, Tobari, K. Rahmawati & W.	Jurnal	<i>E-Kinerja and Work Discipline on the Performance of</i>	Sama-sama menyoroti peran aplikasi kinerja dalam peningkatan	Penelitian ini menekankan pada hubungan <i>e-Kinerja</i> dan disiplin kerja, sedangkan

²³ Ullah, dkk., "Perceived Accuracy of Electronic Performance Appraisal Systems," 5.

	Fitriah (2025)		<i>Civil Servants in Palembang</i>	performa ASN.	penelitian ini menitikberatkan pada pengaruh SENYUM terhadap akurasi dan akuntabilitas.
5	Z. Ullah, I. Ahmad & M. Sharma (2021)	Jurnal	<i>Internasional Perceived Accuracy of Electronic Performance Appraisal Systems: The Case of a Non-for-Profit Organization from an Emerging Economy</i>	Sama-sama meneliti akurasi dan akuntabilitas dalam sistem penilaian kinerja berbasis digital.	Berfokus pada persepsi akurasi dan <i>fairness</i> di organisasi nirlaba negara berkembang, sedangkan penelitian ini fokus pada pengaruh aplikasi SENYUM terhadap akurasi dan akuntabilitas kinerja ASN di konteks pemerintahan Indonesia.

F. Definisi Penelitian

Istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah suatu sistem terintegrasi yang mengumpulkan, mengelola, dan menyajikan data menjadi informasi yang berguna untuk mendukung pengambilan keputusan, monitoring, serta evaluasi kinerja dalam suatu organisasi.
2. Aplikasi SENYUM adalah inovasi digital yang dikembangkan oleh Kementerian Agama Kota Malang sebagai sistem informasi manajemen layanan berbasis elektronik, yang bertujuan untuk mempermudah proses administrasi, meningkatkan transparansi, serta mendukung akurasi dan akuntabilitas kinerja ASN.

3. Akurasi Penilaian Kinerja adalah tingkat ketepatan dan kebenaran data maupun informasi dalam proses evaluasi kinerja ASN, yang mencakup kevalidan laporan, minimnya kesalahan input, serta obyektivitas penilaian.
4. Akuntabilitas Kinerja ASN adalah kemampuan ASN untuk mempertanggungjawabkan hasil kerja dan kinerjanya secara transparan, baik kepada pimpinan maupun publik, melalui pelaporan yang jelas, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan dalam skripsi ditujukan untuk merangkai kerangka berpikir sekaligus menjadi panduan komprehensif bagi pembaca. Langkah ini esensial guna mengarahkan pemahaman terkait substansi dan alur logika dari isu yang diinvestigasi secara utuh.

1. Segmen pembuka pada karya ilmiah ini merangkum serangkaian elemen administratif dan informatif. Bagian ini memuat kover utama, lembar penetapan judul, rubrik persetujuan dan pengesahan dari pihak pembimbing, hingga prakata. Disajikan pula indeks navigasi (meliputi daftar isi, tabel, ilustrasi, lampiran, dan akronim), yang diakhiri dengan intisari riset (abstrak) dalam format dwibahasa (Indonesia dan Inggris).
2. BAB I (Pendahuluan) Bab permulaan ini menarasikan fondasi awal berdirinya riset, yang mencakup argumentasi latar belakang masalah, perumusan pokok persoalan, serta pembatasan fokus kajian. Selanjutnya, diuraikan pula target pencapaian (tujuan), proyeksi kontribusi studi baik secara konseptual maupun terapan (manfaat), rekam jejak keaslian karya, batasan operasional istilah, dan ditutup dengan pemetaan alur penulisan skripsi.
3. BAB II (Kajian Pustaka) terdiri dari beberapa sub-bab, yaitu:

- 1) *Pertama*, yaitu teori-teori yang membahas tentang pengertian Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang meliputi pengertian sistem informasi manajemen, fungsi dan tujuan SIM, serta implementasi SIM dalam organisasi publik. Selain itu, juga dibahas secara khusus mengenai aplikasi SENYUM yang meliputi pengertian, tujuan, fitur.
- 2) *Kedua*, tentang pengertian akurasi dan akuntabilitas kinerja ASN yang meliputi teori-teori akurasi, indikator ketepatan data kinerja, serta teori-teori akuntabilitas, dimensi akuntabilitas publik, dan pertanggungjawaban ASN dalam konteks pelayanan publik berbasis digital.
- 3) *Ketiga*, adalah kerangka berpikir sebagai dasar peneliti untuk mengumpulkan dan menganalisis data di lapangan, yang menggambarkan hubungan antara aplikasi SENYUM dengan akurasi dan akuntabilitas kinerja ASN, serta mempertimbangkan hambatan dan peluang dalam implementasinya.
4. BAB III (Metode Penelitian) Membahas jenis penelitian dan pendekatan yang digunakan (kuantitatif), lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data yang digunakan (regresi, korelasi, atau uji hipotesis lain yang sesuai)
5. BAB IV (Paparan Data dan Hasil Penelitian) membahas tentang hasil penelitian yang menjawab dari fokus penelitian tentang proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pengaruh operasional aplikasi SENYUM sebagai sistem informasi manajemen terhadap akurasi dan akuntabilitas kinerja ASN di Kementerian Agama Kota Malang.

6. BAB V (Pembahasan) membahas tentang hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti.
7. BAB VI (Saran dan Kesimpulan)

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Sistem Informasi Manajemen (SIM)

1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Konseptualisasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) dapat dimaknai sebagai suatu integrasi mekanisme yang bertugas untuk mengakumulasi, memproses, hingga memproduksi luaran data yang valid, mutakhir, dan tersistematis.²⁴ Ekstraksi data tersebut nantinya difungsikan sebagai landasan berpijak bagi para petinggi institusi dalam menetapkan sebuah kebijakan. Dalam rumusan yang lebih ringkas, SIM merupakan rangkaian tahapan prosedural guna menghimpun, membedah, serta menyajikan informasi agar memiliki nilai guna yang optimal bagi kepentingan tata kelola manajerial.

SIM direpresentasikan sebagai sebuah ekosistem holistik yang menggabungkan elemen instrumen fisik (hardware), piranti lunak (software), basis data, tata laksana operasional, beserta sumber daya manusianya (brainware). Kolaborasi seluruh komponen tersebut dikerahkan demi mencetak informasi yang presisi dan memiliki daya guna tinggi bagi roda organisasi.²⁵ Kehadiran infrastruktur ini memfasilitasi optimalisasi pengelolaan pada pelbagai sektor vital, mulai dari sirkulasi finansial, logistik gudang, rantai produksi, relasi klien, hingga manajemen kepegawaian. Dengan mengadopsi platform SIM, sebuah entitas tidak hanya mampu mendongkrak utilitas kerja dan menajamkan ketepatan pembuatan keputusan, tetapi juga sukses

²⁴ Ani Yoraeni, dkk., *Sistem Informasi Manajemen*, ed. Sayyid Jamal Al Din (Jakarta: PT. Scifintech Andrew Wijaya, 2023), 2.

²⁵ Yoraeni, dkk., *Sistem Informasi Manajemen*, 2-3.

meminimalisasi pemborosan anggaran. Hal ini secara langsung akan memperkuat resiliensi atau daya saing organisasi saat harus berhadapan dengan gejolak lingkungan eksternal yang fluktuatif dan serba kompleks.²⁶

Pada era birokrasi kontemporer, eksistensi SIM diakui sebagai tulang punggung bagi instansi masa kini. Konstruksi sistem ini mencakup serangkaian tata laksana digital yang saling terkoneksi guna mempercepat sirkulasi distribusi informasi yang tepat sasaran. Luaran informasi tersebut memegang peranan krusial sebagai katalisator dalam perumusan strategi maupun pelaksanaan ragam fungsi administratif lainnya.²⁷ Mengingat lonjakan arus data yang kian masif dari waktu ke waktu, setiap instansi kini dihadapkan pada urgensi mutlak untuk membekali diri dengan infrastruktur SIM yang mumpuni, sehingga mampu memproyeksikan data yang berbobot, berkecepatan tinggi, dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.²⁸

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sistem yang dirancang untuk memberikan informasi yang membantu proses pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, analisis, dan visualisasi dalam suatu organisasi. SIM memadukan teknologi informasi dengan manajemen untuk memaksimalkan efisiensi dan efektivitas kegiatan. Dalam perspektif Islam, SIM menekankan pada efisiensi dan efektivitas, namun harus dilandasi nilai-nilai keadilan, transparansi, dan tanggung jawab sosial. Penggunaan SIM harus sejalan dengan

²⁶ Yoraeni, dkk., *Sistem Informasi Manajemen*, 3.

²⁷ Shreyas Purkar, R. C. Jaiswal, and M. V. Munot. 2023. "The Role of Management Information Systems in Organizations," *International Journal of Research Publication and Reviews* 4, no. 5 (2023): 506. https://www.researchgate.net/publication/374024941_The_Role_of_Management_Information_Systems_in_Organizations

²⁸ Purkar, dkk., "The Role of Management Information Systems in Organizations," 507.

prinsip-prinsip syariah, yaitu informasi yang dikelola harus benar, adil, serta ditujukan untuk kemaslahatan umat.²⁹

Beberapa definisi SIM menurut para ahli antara lain; Gordon B. Davis menjelaskan SIM ialah sistem manusia/mesin yang integral untuk mengadakan informasi yang membantu peranan operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan di dalam organisasi. Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon mengartikan SIM sebagai sistem berbasis komputer yang menyajikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, kontrol, analisis, dan visualisasi dalam organisasi. Raymond McLeod Jr. menekankan bahwa SIM dirancang untuk menciptakan informasi yang diperlukan oleh manajer dalam perencanaan, pengendalian, maupun pengambilan keputusan. James A. O'Brien menyatakan bahwa SIM merupakan kombinasi sumber daya manusia dan teknologi yang diperlukan untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan menyebarkan informasi yang menyokong pengambilan keputusan.³⁰

Menurut Pandangan Stair & Reynolds mendefinisikan SIM sebagai kumpulan orang, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengolah, dan menyebarkan informasi dalam organisasi. George H. Bodnar dan William S. Hopwood menyebut SIM sebagai sistem yang digunakan untuk menyediakan informasi bagi pengelolaan organisasi. Sedangkan Alter melihat SIM sebagai kombinasi teknologi informasi dan kegiatan manusia yang membantu operasi bisnis, manajemen, dan pengambilan keputusan.³¹

²⁹ Fauzan, dan Chotib, M. 2024. *Sistem Informasi Manajemen Perspektif Islam*. Ed. Yogyakarta: DIVA Press, 97. <https://digilib.uinkhas.ac.id/36841/>

³⁰ Fauzan dan Chotib, *Sistem Informasi Manajemen Perspektif Islam*, 98.

³¹ Fauzan dan Chotib, *Sistem Informasi Manajemen Perspektif Islam*, 99.

Pandangan-pandangan tersebut bisa disederhanakan bahwa SIM merupakan sistem terpadu yang mengombinasikan teknologi informasi dengan sumber daya manusia untuk mengumpulkan, mengelola, dan menyebarkan informasi yang relevan bagi pengambilan keputusan dan pengelolaan organisasi. SIM memainkan peran penting dalam membantu organisasi mencapai tujuannya melalui pengelolaan informasi yang efektif, efisien, serta berlandaskan nilai-nilai moral dan etika, khususnya dalam perspektif Islam.³² Berdasarkan QS. Ali Imran ayat 190-191 SIM bisa dikorelasikan sebagai berikut:

هَذَا خَلْقْتُمْ مَا رَبَّنَا وَالْأَرْضِ السَّمَاوَاتِ خَلَقَ فِي وَيَتَفَكَّرُونَ جُنُوبِهِمْ وَعَلَى وَفُعُودًا قِيَامًا اللَّهُ يَذْكُرُونَ الَّذِينَ
النَّارِ عَذَابَ فَقَدْ سُبْحَانَكَ بَاطِلًا

Artinya: “(Yaitu) orang-orang yang mengingat Allah sambil berdiri, duduk, atau berbaring, dan mereka memikirkan tentang penciptaan langit dan bumi (seraya berkata): ‘Ya Tuhan kami, tiadalah Engkau menciptakan ini dengan sia-sia. Maha Suci Engkau, maka peliharalah kami dari siksa neraka.’”

Ayat ini menekankan pentingnya *tadabbur* (berpikir mendalam) tentang penciptaan langit dan bumi. Yakni manusia diminta agar memahami ilmu pengetahuan dan teknologi serta memanfaatkannya dengan benar. Dalam konteks Sistem Informasi Manajemen (SIM), ayat ini menjadi landasan bahwa pengelolaan informasi, pengolahan data, dan pemanfaatan teknologi harus diarahkan pada tujuan yang baik, adil, dan bermanfaat bagi umat. SIM bukan sekadar instrumen teknis, melainkan wujud implementasi nilai Islam dalam mengelola pengetahuan dan informasi secara efektif serta efisien untuk kemaslahatan bersama.

³² Fauzan dan Chotib, *Sistem Informasi Manajemen Perspektif Islam*, 99.

2. Fungsi dan Tujuan Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) mempunyai fungsi yang sangat penting guna menunjang aktivitas organisasi, baik di sektor swasta maupun instansi pemerintah. Fungsi utama dari Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah mendukung pengambilan keputusan.³³ SIM juga berfungsi untuk meminimalisir biaya, meningkatkan produktivitas, dan mempercepat koordinasi antarbagian organisasi.³⁴

Fungsi utama SIM dapat dirinci sebagai berikut:³⁵

- a. Mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan informasi yang relevan dan akurat bagi manajemen.
- b. Mendukung perencanaan, pengawasan, dan pengarahan kerja antarbagian organisasi.
- c. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan data.
- d. Meminimalisir biaya operasional serta meningkatkan produktivitas organisasi.
- e. Menyediakan sarana kontrol dan evaluasi terhadap kinerja organisasi.

Tujuan utama dari Sistem Informasi Manajemen (SIM) yakni untuk menyajikan informasi yang tepat waktu, akurat, dan relevan sehingga dapat mewujudkan asas yang kokoh bagi manajemen dalam menentukan kebijakan, baik pada tingkat strategis maupun operasional.³⁶

Tujuan SIM dalam perspektif Islam, menekankan pada keakuratan dan ketepatan informasi, tetapi juga pada prinsip syariah seperti keadilan,

³³ Fauzan dan Chotib, *Sistem Informasi Manajemen Perspektif Islam*, 110.

³⁴ IDCloudHost, "Sistem Informasi Manajemen: Pengertian, Fungsi, Tujuan, Manfaat, dan Contohnya," diakses 22 September 2025, <https://idcloudhost.com/blog/sistem-informasi-manajemen-pengertian-fungsi-tujuan-manfaat-dan-contohnya/>.

³⁵ IDCloudHost, "Sistem Informasi Manajemen."

³⁶ Fauzan dan Chotib, *Sistem Informasi Manajemen Perspektif Islam*, 110.

transparansi, dan tanggung jawab. SIM bukan hanya sebagai alat teknis, melainkan juga sebagai sarana untuk menjamin bahwa setiap keputusan yang didapat sepadan dengan norma-norma etika dan moral.³⁷

SIM membantu organisasi dalam mengatur data menjadi informasi yang bermakna sehingga keputusan yang dihasilkan dapat lebih efektif dan tepat sasaran.³⁸ Keputusan yang baik pada akhirnya sangat bergantung pada kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem, sehingga semakin tinggi kualitas informasi, semakin besar pula peluang organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

3. Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi Publik

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan elemen krusial dalam organisasi modern, termasuk organisasi publik. Peran utama SIM adalah menyediakan informasi yang cepat, akurat, dan relevan untuk mendukung pengambilan keputusan. Sistem ini bekerja dengan cara mengumpulkan, menyimpan, mengolah, dan menyebarkan data sehingga dapat diakses oleh manajer di semua tingkatan.³⁹ Dengan demikian, SIM menjadi fondasi penting dalam mengurangi ketidakpastian dan membantu organisasi menavigasi perubahan yang dinamis.

SIM sebagai kerangka kerja terpadu yang berbasis komputer, mengintegrasikan aliran data dengan berbagai proses manajemen organisasi. Hal ini memungkinkan pengelolaan informasi dalam jumlah besar secara lebih efektif, serta meningkatkan kualitas pengambilan keputusan.⁴⁰ Di era digital saat ini, ketika data terus berkembang secara eksponensial, SIM memberikan

³⁷ Fauzan dan Chotib, *Sistem Informasi Manajemen Perspektif Islam*, 110.

³⁸ Fauzan dan Chotib, *Sistem Informasi Manajemen Perspektif Islam*, 111.

³⁹ Hreya, dkk., "The Role of Management Information Systems in Organizations," 506.

⁴⁰ Hreya, dkk., "The Role of Management Information Systems in Organizations," 507.

peluang besar bagi organisasi untuk menyajikan layanan publik yang lebih transparan, efisien, dan akuntabel.

Penerapan SIM membantu mempercepat alur birokrasi, meningkatkan koordinasi antarunit kerja, serta memperbaiki akurasi dan akuntabilitas laporan kinerja aparatur sipil negara (ASN). SIM juga memadukan prinsip *good governance*, yaitu dengan menyediakan informasi yang terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Adapun bentuk implementasi SIM dalam organisasi publik antara lain:⁴¹

a. Sebagai Penunjang Kinerja Organisasi

SIM berbasis komputer menciptakan kualitas dan kinerja yang lebih baik bagi pegawai di instansi pemerintah. Tugas-tugas dapat diselesaikan dengan lebih cepat, teliti, dan dalam jumlah yang lebih banyak dibandingkan dengan sistem manual. Hal ini membuktikan bahwa SIM mampu meningkatkan produktivitas aparatur dalam pelayanan publik.

b. Sebagai Pendukung Pengambilan Keputusan

Nilai suatu informasi dalam SIM erat kaitannya dengan keputusan. Informasi akan bernilai jika manfaat yang diperoleh lebih besar dibandingkan biaya yang dikeluarkan. Dengan SIM berbasis komputer, instansi dapat menghasilkan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu, sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan strategis maupun operasional.

c. Sebagai Penyalur Informasi dengan Cepat

⁴¹ Bani Ilham Alhadi. 2022. "Sistem Informasi Manajemen (SIM) Sebagai Sarana Pencapaian E-Government," *Jurnal STIE Semarang* 14, no. 2 : 191-193. <https://doi.org/10.59581/jusiik-widyakarya.v2i3.3849>

SIM yang terhubung dengan internet (website), masyarakat dapat mengakses informasi dengan mudah dan cepat. Hal ini mendukung prinsip transparansi dan keterbukaan informasi publik, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

d. Sebagai Pendukung Kegiatan Operasional

SIM mempermudah penyusunan laporan, pencetakan dokumen, hingga pencatatan transaksi. Dengan penerapan SIM, instansi pemerintah dapat menghemat waktu dan tenaga pegawai, sekaligus meningkatkan efisiensi dalam setiap kegiatan operasional.

B. Aplikasi SENYUM

1. Pengertian Aplikasi SENYUM

Salah satu bentuk implementasi Sistem Informasi Manajemen berbasis aplikasi di instansi pemerintah adalah Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM). Aplikasi ini digunakan oleh pegawai atau staf Kementerian Agama (Kemenag) Kota Malang dan dikelola langsung oleh masing-masing bagian atau seksi di lingkungan instansi tersebut. SENYUM yakni sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh Kemenag Kota Malang dengan sifat terpusat dan berbasis aplikasi, sehingga dapat diakses oleh masyarakat secara mandiri, kapanpun, dan dimanapun⁴².

Aplikasi SENYUM Kemenag Kota Malang menghadirkan berbagai program layanan yang dibutuhkan masyarakat, antara lain layanan berita, Sekjen, Bimas Islam, Haji dan Umrah, Pendidikan Madrasah (Pendma),

⁴² Palupi, *Implementasi Aplikasi SENYUM*, 25.

Pendidikan Agama Islam (PAIS), Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren (PD Pontren), Zakat dan Wakaf, serta layanan lintas agama seperti Kristen, Buddha, dan Katolik. Selain itu, aplikasi ini juga menyediakan fitur pengaduan, unit pengadaan, Kembang Zio, lacak layanan, dan buku tamu kependidikan.⁴³ Setiap program memiliki sub-bagian spesifik sesuai dengan kebutuhan layanan, sehingga aplikasi SENYUM menjadi platform pelayanan publik yang komprehensif dan terintegrasi.

Pengembangan aplikasi SENYUM menghadirkan layanan publik yang lebih mudah, cepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan prinsip *good governance*. Filosofi SENYUM bukan sekadar nama aplikasi, melainkan juga mencerminkan komitmen Kemenag Kota Malang dalam memberikan pelayanan yang Sehat, Nyaman, Unggul, dan Maju.⁴⁴ Dengan mengusung nilai ASN BERAHLAK (Berorientasi pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif), aplikasi ini menjadi wujud nyata digitalisasi layanan publik yang ramah, sederhana, dan dapat diakses secara merata oleh masyarakat.

2. Tujuan Aplikasi SENYUM

Aplikasi SENYUM (Sistem Layanan Unggulan Masyarakat) diterapkan oleh Kementerian Agama Kota Malang dengan tujuan utama untuk memberikan pelayanan publik yang efisien, transparan, dan akuntabel.⁴⁵ Aplikasi ini meringankan khalayak umum dalam menggunakan layanan administrasi

⁴³ Palupi, *Implementasi Aplikasi SENYUM*, 25.

⁴⁴ Achmad Shampton, "Kenapa Kami Melayani Dengan Senyum," Kementerian Agama Kota Malang, 2 Juni 2023, diakses 29 September 2025, <https://kemenag.malangkota.go.id/showNews?head=kenapa-kami-melayani-dengan-senyum>

⁴⁵ Shampton, "Kenapa Kami Melayani Dengan Senyum."

keagamaan secara online, sehingga proses layanan menjadi lebih cepat, jelas, dan dapat diakses oleh umum tanpa mesti datang langsung ke kantor.

SENYUM juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas hubungan antara ASN dan masyarakat melalui prinsip layanan yang ramah dan profesional. Konsep “senyum” dalam layanan tidak hanya memiliki makna administratif, tetapi juga nilai sosial dan spiritual, sejalan dengan ajaran Islam yang menegaskan esensial akhlak mulia dalam hubungan antar manusia.⁴⁶

SENYUM juga menjadi sarana bagi Kementerian Agama Kota Malang untuk mendorong inovasi dan peningkatan kualitas layanan ASN. Melalui aplikasi ini, seluruh proses layanan dapat dipantau, dievaluasi, dan disesuaikan dengan standar pelayanan publik, sehingga pelayanan menjadi tepat, aman, nyaman, dan unggul, sekaligus membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.⁴⁷

3. Fitur Aplikasi SENYUM

Aplikasi SENYUM menyediakan berbagai layanan digital yang dapat diakses langsung oleh masyarakat Kota Malang secara mandiri. Fitur-fitur ini mencakup layanan keagamaan, administrasi publik, dan pengaduan masyarakat. Tujuan utamanya adalah meningkatkan efisiensi, akurasi, dan akuntabilitas layanan ASN, sekaligus mempermudah masyarakat memperoleh informasi secara transparan.⁴⁸

Fitur pertama adalah layanan keagamaan, yang mencakup Bimas Islam, Haji & Umrah, PAIS, PD Pontren, Zakat & Wakaf, Layanan KUA, Layanan Hindu, Layanan Kristen, Layanan Katolik, Layanan Buddha, dan Layanan

⁴⁶ Shampton, “Kenapa Kami Melayani Dengan Senyum.”

⁴⁷ Shampton, “Kenapa Kami Melayani Dengan Senyum.”

⁴⁸ Kementerian Agama Kota Malang, “Layanan SENYUM,” diakses 30 September 2025, <https://serv.ptspkotamalang.net/senyum/>

Konghucu.⁴⁹ Fitur ini memungkinkan masyarakat mengakses layanan keagamaan sesuai dengan keyakinan masing-masing, mendaftarkan kegiatan, dan memperoleh informasi terkait administrasi ibadah secara online. Dengan demikian, fitur ini mendukung inklusivitas dan mempermudah pemantauan seluruh kegiatan keagamaan.

Fitur kedua adalah layanan administrasi publik, yang mencakup Sekjen, Pendma (Pendidikan Madrasah), Unit Pengadaan, Kembang ZIO (Zona Integritas Online), Buku Tamu, serta Lacak Layanan.⁵⁰ Layanan ini memberikan kemudahan bagi ASN dan masyarakat untuk memproses dokumen, memonitor status layanan, dan menjamin seluruh mekanisme berjalan sesuai sistematika dan norma yang ada. Fitur ini menekankan transparansi dan akurasi dalam pengelolaan layanan publik.

Fitur ketiga adalah pengaduan dan survei, yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan atau masukan mengenai layanan yang diterima.⁵¹ Fitur Pengaduan memungkinkan masyarakat melaporkan masalah secara cepat, sedangkan fitur Survei digunakan untuk menilai kualitas layanan dan tingkat kepuasan masyarakat. Kedua fitur ini mendukung akuntabilitas ASN serta membantu Kementerian Agama Kota Malang dalam evaluasi dan peningkatan kualitas layanan.

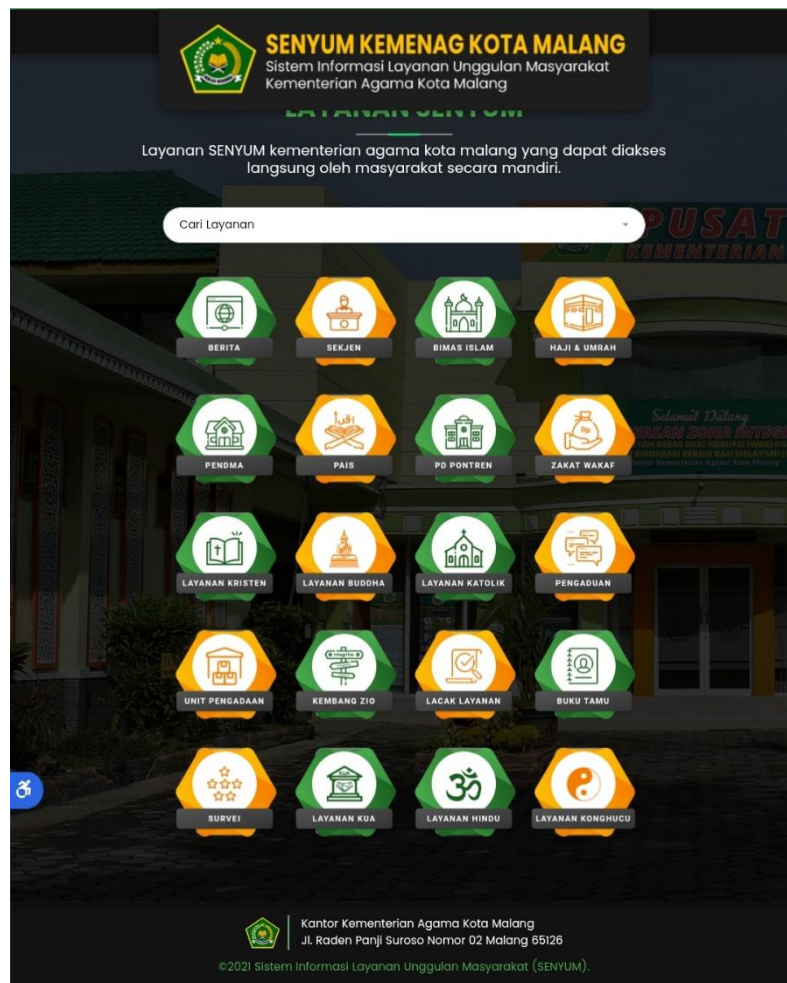
Fitur tambahan lainnya adalah Berita, yang menyediakan informasi terbaru seputar kegiatan dan kebijakan Kemenag Kota Malang, serta Lacak Layanan, yang memungkinkan masyarakat memantau status permohonan atau

⁴⁹ Kementerian Agama Kota Malang, "Layanan SENYUM," diakses 30 September 2025, <https://serv.ptspkotamalang.net/senyum/>

⁵⁰ Kementerian Agama Kota Malang, "Layanan SENYUM," diakses 30 September 2025, <https://serv.ptspkotamalang.net/senyum/>

⁵¹ Kementerian Agama Kota Malang, "Layanan SENYUM," diakses 30 September 2025, <https://serv.ptspkotamalang.net/senyum/>

layanan yang diajukan.⁵² Dengan kombinasi semua fitur tersebut, SENYUM menjadi sistem informasi manajemen layanan publik yang lengkap, efisien, dan berbasis teknologi, sekaligus selaras dengan prinsip pelayanan publik yang cepat, tepat, dan akuntabel.



Gambar 2. 1 Halaman SENYUM

Sumber: <https://serv.ptspkotamalang.net/senyum/>

Gambar fitur-fitur yang ditampilkan di atas, SENYUM dapat disimpulkan sebagai platform layanan publik yang menyatukan fungsi administratif, layanan keagamaan, transparansi, hingga komunikasi publik

⁵² Kementerian Agama Kota Malang, “Layanan SENYUM,” diakses 30 September 2025, <https://serv.ptspkotamalang.net/senyum/>

dalam satu sistem digital terpadu. Hal ini tidak hanya mempermudah masyarakat, tetapi juga menjadi indikator keberhasilan ASN dalam meningkatkan kinerja yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

C. Akurasi dan Akuntabilitas Kinerja ASN

1. Pengertian Akurasi

Akurasi dapat dipahami sebagai sejauh mana suatu perhitungan, estimasi, atau detail sesuai dengan nilai atau standar yang benar. Semakin dekat suatu hasil dengan nilai asli yang diakui benar, semakin tinggi tingkat akurasinya.⁵³ Akurasi berarti ketepatan suatu hasil jika dibandingkan dengan nilai acuan yang benar.

Data yang akurat sangat penting, karena data merepresentasikan kenyataan tentang individu, tempat, peristiwa, maupun hal-hal lain yang perlu diorganisasikan. Tanpa akurasi, data kehilangan maknanya sebagai dasar pengambilan keputusan. Data merupakan gambaran dari berbagai peristiwa yang kita hadapi, sehingga ketepatan data menjadi syarat utama agar gambaran tersebut sesuai dengan realitas.⁵⁴

Informasi yang digunakan dalam penelitian pada dasarnya merupakan hasil olahan dari berbagai fakta dan data yang dikumpulkan dari subjek yang diteliti.⁵⁵ Kualitas informasi sangat bergantung pada akurasi data yang mendasarinya. Akurasi data juga berarti informasi yang diciptakan harus benar-benar tepat dan lepas dari kesalahan.⁵⁶ Ketidakakuratan data dapat

⁵³ Juan William Laiya dan Selfy Manueke. 2022. "Perbedaan Akurasi dan Presisi," *Jurnal MABP* 4, no. 2 : 40.

⁵⁴ Laiya dan Manueke, "Perbedaan Akurasi dan Presisi," 40.

⁵⁵ Laiya dan Manueke, "Perbedaan Akurasi dan Presisi," 40.

⁵⁶ Laiya dan Manueke, "Perbedaan Akurasi dan Presisi," 40.

menimbulkan masalah serius, bahkan merugikan pihak-pihak yang bersandar pada informasi tersebut. Akurasi juga menjadi perhatian utama, terutama karena data yang akurat menjadi dasar dalam proses pengambilan keputusan.

Landasan mengenai pentingnya akurasi juga dapat dijumpai dalam Al-Qur'an, tepatnya pada Surat Al-Hujurat ayat 6:

نَادِمِينَ فَعَلْتُمْ مَا عَلَىٰ قُلُوبِكُمْ بِجَهَالَةٍ قَوْمًا تُصِيبُوا أَنْ فَتَنَیْنَاهُمْ بِنَبَأٍ فَاسِقٍ جَاءَكُمْ إِنْ آمَنُوا الَّذِينَ أُيْهَا يَا

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, maka periksalah dengan teliti, agar kamu tidak mencelakakan suatu kaum karena kebodohan (kecerobohan), yang akhirnya kamu menyesali perbuatanmu itu” (QS. Al-Hujurat: 6).

Ayat ini menegaskan bahwa segenap informasi yang diterima harus diverifikasi kebenarannya agar tidak menimbulkan kesalahan dalam bertindak. Penting memastikan bahwa data dan informasi yang digunakan benar, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan sebelum dijadikan dasar pengambilan keputusan.

2. Indikator Ketepatan Data Kinerja

Ketepatan data kinerja merupakan aspek penting dalam menilai efektivitas penerapan sistem informasi manajemen, termasuk aplikasi SENYUM di Kementerian Agama Kota Malang. Data kinerja ASN haruslah akurat, konsisten, lengkap, dan tepat waktu supaya bisa membantu proses pengambilan keputusan serta menjamin akuntabilitas dan transparansi organisasi. Terdapat empat indikator utama yang digunakan secara luas dalam mengukur kualitas data, yaitu *accuracy*, *consistency*, *completeness*, dan *timeliness*.⁵⁷

⁵⁷ F. Ridzuan. 2024. “A Review on Data Quality Dimensions for Big Data,” *International Journal of Emerging Technology and Advanced Engineering* 14, no. 2 : 343. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.03.008>

a. *Accuracy* (Akurasi)

Akurasi menjadi indikator penting yang menunjukkan sejauh mana data bebas dari kesalahan umum seperti salah ketik atau salah input. Data dianggap akurat apabila benar-benar selaras dengan kondisi yang sebenarnya serta tidak menimbulkan ketidakpastian.⁵⁸ Dalam konteks aplikasi SENYUM, akurasi tercermin dari kesesuaian antara data yang diinput ASN dengan kondisi nyata di lapangan, misalnya data absensi, laporan kinerja, maupun realisasi program.

b. *Consistency* (Konsistensi)

Konsistensi merujuk pada kesesuaian aturan semantik dan struktur data dalam sistem. Konsistensi dapat dibagi menjadi dua; *structural consistency* (konsistensi struktur data) dan *semantic consistency* (konsistensi makna atau hubungan antar data).⁵⁹ Dalam aplikasi SENYUM, konsistensi dapat diukur dari kesamaan format, nilai, serta keterhubungan antar *field*, misalnya kesesuaian data kehadiran dengan data pelaporan kinerja.

c. *Completeness* (Kelengkapan)

Kelengkapan menunjukkan sejauh mana data menggambarkan keadaan nyata secara menyeluruh. Secara kuantitatif, kelengkapan dapat dihitung dari perbandingan jumlah data aktual yang diisi dengan jumlah data yang seharusnya tersedia.⁶⁰ Dalam implementasi aplikasi SENYUM, kelengkapan dapat terlihat dari ada tidaknya *field* yang kosong dalam

⁵⁸ Ridzuan, "Data Quality Dimensions," 343.

⁵⁹ Ridzuan, "Data Quality Dimensions," 343.

⁶⁰ Ridzuan, "Data Quality Dimensions," 343.

laporan kinerja ASN, misalnya target, indikator *output*, dan capaian yang harus diisi secara penuh.

d. *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Timeliness berhubungan dengan kecepatan dan ketepatan waktu pemrosesan data. Dimensi ini mencakup *currency* (validitas data pada waktu tertentu) dan *volatility* (frekuensi perubahan data).⁶¹ Pada aplikasi SENYUM, indikator ini dapat dinilai dari ketepatan ASN dalam menginput laporan kinerja sesuai dengan jadwal yang ditentukan, serta pembaruan data secara rutin agar tetap valid.

Dengan demikian, indikator ketepatan data kinerja dapat dirumuskan melalui empat dimensi utama; akurasi, konsistensi, kelengkapan, dan ketepatan waktu. Keempat indikator ini menjadi dasar penilaian apakah aplikasi SENYUM mampu menyediakan data kinerja ASN yang berkualitas, sehingga dapat menunjang transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas layanan publik.

3. Akuntabilitas

Istilah akuntabilitas berasal dari bahasa Inggris *accountability* yang berarti kewajiban atau kondisi untuk dianggap bertanggung jawab. Menurut Mardiasmo, akuntabilitas merupakan bentuk komitmen untuk mewakili pencapaian tujuan organisasi sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan melalui mekanisme pertanggungjawaban.⁶² Sementara itu, UNDP (*United Nations Development Program*) mendefinisikan akuntabilitas sebagai proses

⁶¹ Ridzuan, “*Data Quality Dimensions*,” 343.

⁶² Jamaluddin Majid. 2022. *Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik Perspektif Islam* (Yogyakarta: CV. Diva Pustaka), 121.

penilaian umum terhadap kinerja organisasi untuk memastikan tanggung jawab, sekaligus memberikan umpan balik kepada pimpinan agar dapat memperbaiki pelaksanaan di masa mendatang.⁶³

Sabeni dan Ghozali menegaskan bahwa akuntabilitas adalah suatu keharusan bagi pejabat atau pelaksana untuk menjamin bahwa tugas dan kewajiban yang diembannya telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yang dapat terlihat melalui laporan tertulis yang informatif dan transparan.⁶⁴

Mardiasmo menambahkan bahwa akuntabilitas publik merupakan keharusan pemangku amanah supaya memberikan pertanggungjawaban dan mengungkapkan segala aktivitas yang menjadi tugasnya kepada pihak pemberi amanah.⁶⁵ Nordiawan mendefinisikan akuntabilitas sebagai upaya pertanggungjawaban atas pengelolaan sumber daya serta kebijakan yang dipercayakan kepada entitas pelaporan dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan secara periodik.⁶⁶

Dalam perspektif Islam, konsep akuntabilitas sejalan dengan perintah Allah SWT dalam QS. Al-Baqarah ayat 42:

تَعْلَمُونَ وَأَنْتُمْ الْحَقُّ وَتَكْتُمُوا بِالْبَاطِلِ الْحَقَّ تَلْبِسُوا وَلَا

Artinya: "Janganlah kamu campuradukkan kebenaran dengan kebatilan dan (jangan pula) kamu sembunyikan kebenaran, sedangkan kamu mengetahuinya(-nya)."

Ayat ini menegaskan bahwa setiap individu, termasuk aparatur negara, wajib menjunjung tinggi kejujuran dan keterbukaan dalam menjalankan

⁶³ Majid, *Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik*, 121.

⁶⁴ Indra Kristiani dkk. 2020. "Transparansi dan Akuntabilitas dalam Perspektif Kinerja Pemerintah Daerah," *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial* 18, no. 3 : 14. <https://doi.org/10.63309/dialektika.v18i3.70>

⁶⁵ Kristian, dkk., "Transparansi dan Akuntabilitas," 14.

⁶⁶ Kristian, dkk., "Transparansi dan Akuntabilitas," 14.

amanah. Campur aduk antara kebenaran dan kebatilan merupakan bentuk pengingkaran terhadap akuntabilitas, karena pada dasarnya akuntabilitas menuntut adanya pertanggungjawaban yang benar, transparan, dan tidak menutupi fakta. Ayat ini dapat dijadikan landasan normatif bahwa akuntabilitas publik harus diwujudkan melalui sikap jujur dan terbuka dalam pengelolaan sumber daya maupun pelayanan kepada masyarakat.

4. Dimensi Akuntabilitas

Akuntabilitas memiliki berbagai dimensi yang mencerminkan tanggung jawab organisasi publik dalam menjalankan tugas dan kewenangannya. Secara umum, terdapat lima dimensi akuntabilitas yang menjadi landasan dalam menciptakan manajemen pemerintahan yang baik:⁶⁷

1. Akuntabilitas dan Kejujuran yang Sah (*Accountability for Probity and Legality*)

Dimensi ini menekankan kepatuhan terhadap hukum, peraturan, dan pedoman yang berlaku. Akuntabilitas *probity* juga mengharuskan pejabat publik menghindari penyalahgunaan jabatan, praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Hukum dan ketertiban dapat ditegakkan serta praktik pemerintahan berjalan dengan baik.

2. Akuntabilitas Administratif

Akuntabilitas administratif berkaitan dengan kewajiban aparatur dalam melaksanakan tugas organisasi secara efektif, efisien, dan profesional. Instansi publik dituntut mampu mengelola sumber daya dan kegiatan pelayanan dengan baik sehingga tercapai tujuan organisasi.

⁶⁷ Majid, *Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik*, 122-123.

3. Akuntabilitas Program

Dimensi ini menekankan bahwa setiap program atau proyek yang dijalankan instansi publik harus relevan dengan visi, misi, dan tujuan organisasi. Instansi publik wajib mempertanggungjawabkan seluruh program dari tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi agar manfaatnya benar-benar dirasakan masyarakat.

4. Akuntabilitas Strategi

Akuntabilitas strategi mengacu pada kemampuan organisasi publik dalam merumuskan kebijakan atau strategi yang tidak hanya memenuhi kebutuhan jangka pendek, tetapi juga mempertimbangkan dampak jangka panjang. Setiap strategi harus memiliki alasan yang jelas, terukur, dan berorientasi pada masa depan.

5. Akuntabilitas Moneter (*Finansial*)

Dimensi ini berfokus pada penggunaan sumber daya keuangan publik secara transparan, efisien, dan bebas dari praktik penyalahgunaan. Akuntabilitas *finansial* menuntut instansi publik untuk menyusun laporan keuangan yang jelas, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sebagai bentuk keterbukaan dalam pengelolaan anggaran negara.

Kelima dimensi akuntabilitas saling berkaitan dan harus diterapkan secara terpadu. Supaya menciptakan organisasi publik yang transparan, responsif, serta memiliki integritas tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

5. Pertanggungjawaban ASN dalam Konteks Pelayanan Publik Berbasis Digital

Dalam era digitalisasi pelayanan publik, akuntabilitas aparat sipil negara (ASN) menjadi semakin penting. Pemerintah Indonesia telah menetapkan prinsip-prinsip ASN BERAKHLAK (Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif) sebagai pedoman moral dan profesional ASN.⁶⁸ Prinsip ini diharapkan tidak hanya menjadi jargon, tetapi diwujudkan secara nyata melalui sistem pelayanan publik berbasis digital.

Pertama, akuntabilitas dapat diwujudkan melalui keterbukaan data kinerja, penggunaan anggaran, serta proses kerja yang dapat dipantau secara *real-time* oleh publik maupun otoritas pengawas. Kedua, orientasi pelayanan lebih mudah dicapai karena layanan digital memungkinkan masyarakat memperoleh akses cepat, tepat, dan adil tanpa diskriminasi. Ketiga, adaptivitas ASN diuji melalui kemampuan untuk belajar dan menggunakan teknologi baru secara berkelanjutan, sehingga birokrasi dapat lebih responsif terhadap perubahan.⁶⁹

Digitalisasi pelayanan publik juga memiliki dimensi etis dan spiritual. Transparansi yang dibangun melalui teknologi bukan hanya ditujukan untuk penilaian pimpinan atau masyarakat, melainkan juga sebagai bentuk pertanggungjawaban ASN kepada Allah SWT. Sebagaimana ditegaskan dalam firman-Nya:

بَصِيرًا سَمِيعًا كَانَ اللَّهُ إِنَّ

⁶⁸ Achmad Shampton, "Urgensi Transformasi Digital untuk Mewujudkan ASN BERAKHLAK yang Amanah dan Adil," *Kementerian Agama Kota Malang* (11 Juli 2025), <https://kemenag.malangkota.go.id/mimbar?head=urgensi-transformasi-digital-untuk-mewujudkan-asn-berakhlak-yang-amanah-dan-adil>.

⁶⁹ Shampton, "Urgensi Transformasi Digital."

Artinya: “Sungguh, Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat” (QS. An-Nisa: 58).

Ayat ini menegaskan bahwa setiap amanah harus dijalankan dengan penuh integritas, karena pengawasan Allah jauh lebih tinggi dibanding pengawasan manusia. Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan publik menjadi sarana bagi ASN untuk menegakkan akuntabilitas moral, sosial, dan spiritual.

D. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan deklaratif yang bersifat sementara atau spekulatif yang kebenarannya harus dibuktikan apakah salah atau benar berdasarkan data empiris. Dengan kata lain, hipotesis ialah dugaan sementara atas suatu permasalahan dalam penelitian yang kebenarannya akan dibuktikan secara empiris.⁷⁰

Merujuk pada latar belakang masalah, yaitu tentang pengaruh penerapan Aplikasi SENYUM sebagai Sistem Informasi Manajemen terhadap akurasi dan akuntabilitas kinerja ASN di Kementerian Agama Kota Malang, maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

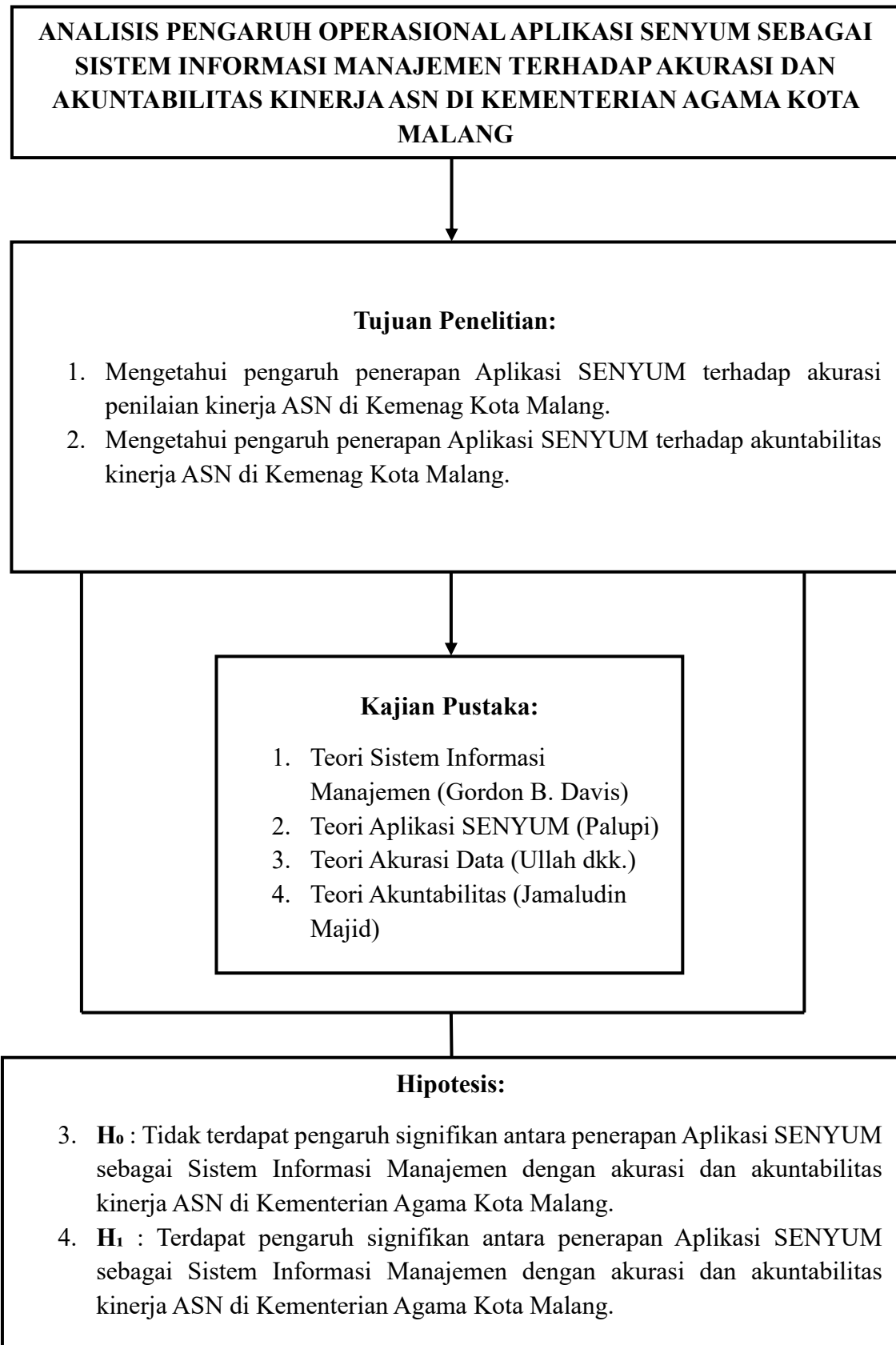
H₀ : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara penerapan Aplikasi SENYUM sebagai Sistem Informasi Manajemen dengan akurasi dan akuntabilitas kinerja ASN di Kementerian Agama Kota Malang.

H₁ : Terdapat pengaruh signifikan antara penerapan Aplikasi SENYUM sebagai Sistem Informasi Manajemen terhadap akurasi kinerja ASN di Kementerian Agama Kota Malang.

H₂ : Terdapat pengaruh signifikan antara penerapan Aplikasi SENYUM sebagai Sistem Informasi Manajemen terhadap akuntabilitas kinerja ASN di Kementerian Agama Kota Malang.

⁷⁰ Amruddin dkk., *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Sukoharjo: Pradina Pustaka, 2022), 63.

E. Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif kausal. Penelitian kuantitatif kausal merupakan penelitian yang menganalisis korelasi sebab-akibat menggunakan metode menilik pada dampak yang ada kemudian mencari lagi unsur yang tampaknya menjadi penyebab lewat data tertentu. Menurut Rahmi Pertiwi, Risnita, & Jailani, Penelitian kuantitatif kausal ialah tipe penelitian yang mengukur sebuah hipotesis mengenai korelasi sebab-akibat dari sejumlah variabel untuk menguji sebuah variabel mempunyai dampak kepada variabel lainnya, dan bisa dipakai agar memahami seberapa banyak dampak variabel bebas pada adanya variabel terikatnya.⁷¹

Metode penelitian merupakan usaha mengeksplorasi dan menelaah sebuah permasalahan menggunakan mekanisme ilmiah dengan menyeluruh dan cermat guna mengolah, mengumpulkan, menganalisis data dan mengambil kesimpulan secara terstruktur dan faktual guna pemecahan sebuah masalah atau menguji hipotesis untuk mendapatkan sebuah pengetahuan yang bermanfaat bagi kehidupan manusia.⁷²

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif kausalitas karena bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh antara Aplikasi SENYUM sebagai Sistem Informasi Manajemen (X) terhadap Akurasi Kinerja ASN (Y₁) dan Akuntabilitas Kinerja ASN (Y₂) di Kementerian Agama Kota Malang. Penelitian ini berupaya menjelaskan hubungan sebab-akibat antara penerapan sistem informasi manajemen

⁷¹ Waruwu, “M., Pu`at, S. N., Utami, P. R. ., Yanti, E. ., & Rusydiana, M. . (2025). Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10(1), 924-925. <https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3057>”

⁷² Rifai “Abubakar. 2021. “*PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN*.” Suka Press, Yogyakarta. ISBN 978-623-7816-25-6, 2. <http://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/42716>”

(melalui aplikasi SENYUM) terhadap peningkatan akurasi dan akuntabilitas kinerja ASN.

Penelitian ini menerapkan pendekatan analisis *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square* (SEM-PLS) untuk menelaah kaitan antarvariabel laten, baik hubungan langsung maupun tidak langsung. Penelitian ini berupaya menguraikan korelasi sebab-akibat antara penerapan Sistem Informasi Manajemen (melalui aplikasi SENYUM) terhadap peningkatan akurasi dan akuntabilitas kinerja ASN secara simultan dan terstruktur.

B. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi di artikan sebagai wilayah generalisasi yang tersusun dari subjek atau objek dengan kaedah khusus yang hendak dikaji untuk menarik deduksi.⁷³ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) yang menggunakan aplikasi SENYUM (Sistem Informasi Layanan Kemenag yang Nyaman dan Mudah) di lingkungan Kementerian Agama Kota Malang.

Aplikasi SENYUM digunakan oleh ASN dalam menunjang pelayanan publik dan kegiatan administrasi berbasis digital, seperti layanan kepegawaian, perizinan, administrasi haji, serta pelaporan kegiatan. Berdasarkan data dari Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur tahun 2024, jumlah ASN di Kemenag Kota Malang tercatat sebanyak 534 orang. Dari jumlah tersebut, diperkirakan

⁷³ Subhaktiyasa, “P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2723. <https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657>”

sekitar 400 ASN telah aktif menggunakan aplikasi SENYUM dalam aktivitas kerja sehari-hari.⁷⁴

b. Sampel

Kelompok sampel ialah representasi dari total populasi yang dijadikan objek pengamatan langsung.⁷⁵ Apabila ukuran populasi tergolong menengah dan peneliti dimungkinkan mengumpulkan data dari seluruh elemen, maka studi ini menerapkan teknik sensus melalui *accidental sampling*.⁷⁶ Sampel ini kerap menerima dari kumpulan yang amat mudah dijangkau secara insidental di suatu tempat.

Berkenaan dengan jumlah kecukupan data, Roscoe (dalam Sugiyono) mengemukakan ideal kuantitas sampel untuk penelitian adalah sebagai berikut:

1. Jumlah sampel yang layak berkisar antara 30 hingga 500 responden.
2. Apabila sampel dibagi ke dalam beberapa kategori, maka setiap kategori harus memiliki minimal 30 anggota.
3. Apabila penelitian menggunakan analisis multivariat seperti korelasi atau regresi berganda, maka jumlah sampel minimal adalah 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Sebagai contoh, jika terdapat 3 variabel (independen + dependen), maka jumlah sampel minimal = $10 \times 3 = 30$.
4. Untuk penelitian eksperimen sederhana yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, jumlah anggota

⁷⁴ Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. "Statistik ASN Berdasarkan Unit Kerja dan Jenis Kelamin Tahun 2024." Diakses dari <https://jatim.kemenag.go.id> pada 20 Oktober 2025.

⁷⁵ Subhaktiyasa, *Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, 2724.

⁷⁶ Subhaktiyasa, *Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, 2726.

sampel masing-masing kelompok berkisar antara 10 hingga 20 orang.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability* sampling dengan metode *purposive* sampling. Teknik ini digunakan karena peneliti secara khusus memilih ASN yang memenuhi kriteria tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Responden yang dimaksud harus merupakan responden yang menggunakan Aplikasi SENYUM di Kementerian Agama Kota Malang.⁷⁷

D. Objek dan Data Sumber Penelitian

Pengumpulan informasi difokuskan kepada para pegawai atau Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkup Kementerian Agama Kota Malang yang berstatus sebagai pengguna aktif layanan Aplikasi SENYUM.

E. Variabel, Definisi Operasionalisasi dan Pengukuran Variabel

Variabel dapat dipahami sebagai seluruh atribut atau karakteristik yang diformulasikan oleh pengkaji untuk diamati dan dianalisis, yang pada akhirnya akan ditarik suatu benang merah. Kajian ini memilah variabel ke dalam dua klasifikasi yakni variabel bebas (X) serta variabel terikat (Y).

a. Variabel Bebas

Variabel bebas (X) variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas.⁷⁸

⁷⁷ <https://s2pendidikanbahasainggris.fbs.unesa.ac.id/post/probability-sampling-dan-non-probability-sampling> diakses pada 11 juni 2026

⁷⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 13.

Variabel bebas adalah variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).⁷⁹

Dalam penelitian ini variabel bebas yang diteliti Aplikasi SENYUM (X) yang diterapkan di Kementerian Agama Kota Malang. Adapun indikator dalam variabel Aplikasi SENYUM (X) yaitu:

1. Kemudahan penggunaan Aplikasi SENYUM, menggambarkan sejauh mana ASN dapat menggunakan sistem dengan mudah, baik dari segi tampilan, akses, maupun fungsi yang tersedia.
2. Ketersediaan dan keakuratan informasi, menunjukkan kemampuan Aplikasi SENYUM dalam menyediakan data yang akurat, lengkap, dan sesuai kebutuhan pelaporan kinerja ASN.
3. Efektivitas Aplikasi SENYUM dalam mendukung kinerja, menilai sejauh mana sistem membantu ASN dalam mempercepat proses pelaporan dan evaluasi kinerja.
4. Peluang penerapan Aplikasi SENYUM, menggambarkan sejauh mana Aplikasi ini membuka peluang peningkatan transparansi, efisiensi, dan kualitas kerja ASN.
5. Hambatan penerapan Aplikasi SENYUM, mencakup berbagai kendala yang muncul dalam penggunaan Aplikasi ini, seperti keterbatasan jaringan, kurangnya pelatihan, atau resistensi pengguna terhadap teknologi baru.

b. Variabel Terikat

Variabel terikat (Y) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari adanya variabel bebas (Sugiyono, 2016). Variabel ini menunjukkan

⁷⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 13.

hasil atau perubahan yang muncul sebagai dampak dari penerapan Sistem Informasi Manajemen di lingkungan Kementerian Agama Kota Malang. Dalam penelitian ini, variabel terikat terdiri dari dua, yaitu Akurasi Kinerja ASN (Y_1) dan Akuntabilitas Kinerja ASN (Y_2).“

1. Akurasi Kinerja ASN (Y_1)

Akurasi kinerja ASN merupakan tingkat ketepatan, kebenaran, dan keandalan data pelaporan kinerja yang dihasilkan melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen. Semakin baik sistem yang diterapkan, maka semakin akurat pula data yang dihasilkan dalam proses penilaian kinerja ASN.

Adapun indikator dalam Akurasi Kinerja ASN (Y_1) yaitu:

- 1) Ketepatan data pelaporan kinerja, yaitu sejauh mana data yang diinput oleh ASN dalam sistem mencerminkan hasil kerja yang sebenarnya.
- 2) Konsistensi data antarperiode, menunjukkan stabilitas dan kesesuaian data kinerja yang dilaporkan dari waktu ke waktu.
- 3) Keandalan sistem dalam meminimalkan kesalahan input, yaitu kemampuan sistem dalam membantu ASN mengurangi kesalahan manusia (*human error*) dalam proses pelaporan dan penilaian kinerja.
- 4) Kecermatan verifikasi data, menggambarkan ketelitian proses pemeriksaan dan konfirmasi data kinerja sebelum disahkan secara sistem.

2. Akuntabilitas Kinerja ASN (Y₂)

Akuntabilitas kinerja ASN merupakan bentuk pertanggungjawaban ASN terhadap hasil kerja yang dilaksanakan, baik secara individu maupun institusional, melalui mekanisme pelaporan yang transparan dan terukur dengan dukungan Sistem Informasi Manajemen.

Adapun indikator dalam Akuntabilitas Kinerja ASN (Y₂) yaitu:

- 1) Transparansi pelaporan kinerja, menggambarkan keterbukaan informasi kinerja ASN yang dapat diakses oleh pihak berwenang.
- 2) Kejelasan prosedur pelaporan, menunjukkan bahwa langkah-langkah pelaporan kinerja sudah jelas, terstruktur, dan mudah dipahami.
- 3) Tanggung jawab ASN terhadap hasil kerja, menunjukkan kesediaan ASN untuk bertanggung jawab atas data dan hasil kinerja yang telah dilaporkan.
- 4) Keterlacakan data kinerja melalui sistem, yaitu kemampuan sistem untuk menelusuri kembali setiap data pelaporan kinerja sebagai bentuk pengawasan dan evaluasi.
- 5) Kepatuhan terhadap standar pelaporan, menunjukkan sejauh mana ASN mengikuti aturan dan format pelaporan kinerja yang telah ditetapkan oleh instansi.

F. Definisi Operasional

Operasionalisasi variabel diperlukan guna menetapkan jenis dan indikator dari setiap variabel yang terlibat dalam penelitian ini. Selain itu, operasionalisasi variabel

juga bertujuan untuk menyusun skala pengukuran bagi masing-masing variabel, agar pengujian hipotesis dapat dilakukan secara tepat dengan alat analisis yang sesuai.

G. Pengukuran

Teknik *checklist* dengan basis skala *Likert* 1 sampai 5 diaplikasikan sebagai alat ukur. Skala ini dinilai sangat efisien untuk mengekstrak respons dari populasi besar terkait persepsi, persetujuan, hingga opini partisipan tentang penerapan Sistem Informasi Manajemen di instansi ASN bersangkutan.

H. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan informasi empiris merupakan fase paling esensial guna menjamin relevansi dan validitas data terhadap problem riset yang diangkat. Oleh karena itu, studi ini mendistribusikan instrumen berupa angket (kuesioner) yang disusun secara terstruktur.

Kuesioner adalah metode akumulasi data yang menyangkut pertanyaan-pertanyaan yang sudah dirancang secara terstruktur.⁸⁰ Menurut Sugiyono, definisi kuesioner yakni metode akumulasi data yang diimplementasikan dengan memberikan sebuah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dianggap efisien apabila peneliti telah mengetahui dengan jelas variabel yang akan diukur serta memahami hal-hal yang dapat diharapkan dari responden. Penggunaan kuesioner dalam penelitian ini diharapkan mampu memperoleh data yang akurat mengenai penerapan Sistem Informasi Manajemen serta pengaruhnya terhadap Akurasi dan Akuntabilitas Kinerja ASN di Kementerian Agama Kota Malang.

⁸⁰ Jailani, "M. S. 2023. Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 5. <https://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan/oai>"

I. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel:

1. Aplikasi SENYUM (X): kemudahan penggunaan, ketersediaan informasi, efektivitas, peluang, dan hambatan.
2. Akurasi Kinerja ASN (Y₁): ketepatan data, konsistensi, keandalan sistem, dan kecermatan verifikasi.
3. Akuntabilitas Kinerja ASN (Y₂): transparansi pelaporan, kejelasan prosedur, tanggung jawab, keterlacakan data, dan kepatuhan terhadap standar pelaporan.

J. Tahapan Uji Kualitas dan Asumsi Data

1. Tahapan Uji Kualitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dalam model pengukuran (*outer model*) berbasis *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) bertujuan untuk memastikan bahwa setiap indikator yang diajukan benar-benar mampu mengukur konstruk laten yang diteliti.⁸¹ Uji ini dilakukan dengan melihat nilai *loading factor* (faktor pemuatan) dan *Average Variance Extracted* (AVE). Indikator atau butir pernyataan kuesioner dinyatakan memiliki validitas yang baik apabila nilai *loading factor* memiliki angka $\geq 0,7$ terhadap variabel latennya. Namun, untuk penelitian tahap awal pengembangan skala pengukuran, nilai *loading factor* antara 0,5 hingga 0,6 masih dianggap dapat diterima.⁸² Parameter nilai *Average Variance Extracted* (AVE) kemudian

⁸¹ Imam Ghozali dan Hengky Latan, *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*, ed. 2 (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2015), hlm. 73.

⁸² Ghozali dan Latan, *Partial Least Squares*, hlm. 75.

dipersyaratkan harus memiliki nilai $\geq 0,5$ guna membuktikan bahwa konstruk tersebut mampu menjelaskan lebih dari setengah varians indikatornya.⁸³

b. Uji Reliabilitas

Evaluasi reliabilitas dioperasikan demi memverifikasi sejauh mana instrumen ukur dapat menunjukkan keajekan dan konsistensi meski diujikan dalam rentang waktu yang berlainan.⁸⁴ Pada pemrosesan SEM-PLS, keandalan sebuah konstruksi variabel dinyatakan solid apabila nilai *Composite Reliability* (CR) menyentuh level $\geq 0,7$ yang diiringi oleh pencapaian skor Cronbach's Alpha melebihi 0,6.⁸⁵

2. Tahapan Uji Asumsi

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas berfungsi mengidentifikasi letak persebaran suatu set data. Hal yang mendasari penggunaan pendekatan SEM-PLS adalah karena metodenya yang berbasis non-parametrik, sehingga memberikan fleksibilitas tinggi dan tidak memaksakan asumsi ketat terkait normalitas distribusi multivariat layaknya prasyarat pada teknik *Covariance-Based SEM* (CB-SEM).⁸⁶ Meskipun demikian, distribusi data dalam penelitian ini tetap diamati secara deskriptif melalui evaluasi nilai *skewness* (kemiringan) dan *kurtosis* (keruncingan) data untuk mendeteksi tingkat penyimpangan data ekstrem ekstrem yang berpotensi memengaruhi kekuatan prediksi model.⁸⁷

⁸³ Joseph F. Hair, G. Tomas M. Hult, Christian M. Ringle, dan Marko Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, ed. 2 (Thousand Oaks: Sage Publications, 2017), hlm. 103.

⁸⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 121.

⁸⁵ Ghozali dan Latan, *Partial Least Squares*, hlm. 75.

⁸⁶ Ghozali dan Latan, *Partial Least Squares*, hlm. 41.

⁸⁷ Hair et al., *A Primer on Partial Least Squares*, hlm. 61.

K. Uji Hipotesis Menggunakan SEM-PLS

Ghozali dan Latan menjelaskan bahwa *Partial Least Square* (PLS) adalah metode analisis berbasis *variance* yang dirancang untuk menguji model prediktif sekaligus menganalisis keterkaitan antarvariabel laten.⁸⁸ Pada pendekatan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square* (SEM-PLS), terdapat dua model yang menjadi fokus pengujian, yaitu *outer model* yang digunakan untuk menilai kualitas instrumen pengukuran, dan *inner model* yang digunakan untuk menguji hubungan struktural antarvariabel laten dalam penelitian.

a. Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran (*outer model*) dispesifikasikan untuk menilai validitas dan reliabilitas hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikator manifestonya.⁸⁹ Pengujian pada tahap *outer model* ini meliputi beberapa parameter berikut:

- a) Validitas Konvergen, dilihat dari nilai *loading factor* $\geq 0,7$ dan *Average Variance Extracted* (AVE) $\geq 0,5$.
- b) Validitas Diskriminan, yaitu perbedaan empiris antar konstruk yang dinilai dari akar kuadrat AVE lebih tinggi daripada korelasi antar konstruk.
- c) Reliabilitas Komposit, dinyatakan reliabel jika nilai *Composite Reliability* $\geq 0,7$.

b. Model Struktural (*Inner Model*)

Setelah model pengukuran (*outer model*) memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas, langkah berikutnya adalah melakukan evaluasi

⁸⁸ Ghozali dan Latan, *Partial Least Squares*, hlm. 19.

⁸⁹ Ghozali dan Latan, *Partial Least Squares*, hlm. 67.

terhadap model struktural (*inner model*). Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui kekuatan hubungan kausal antarvariabel laten serta membuktikan hipotesis penelitian yang diajukan.⁹⁰ Pengujian model struktural dilakukan melalui beberapa ukuran evaluasi, antara lain:

- a) Nilai *R-Square* (R^2) untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
- b) Uji *Bootstrapping* untuk mengetahui signifikansi pengaruh antarvariabel laten dengan melihat nilai *t-statistic* dan *p-value*. Hubungan antarvariabel dinyatakan signifikan jika *t-statistic* > 1,96 dan *p-value* < 0,05.

⁹⁰ Ghozali dan Latan, *Partial Least Squares*, hlm. 77.

BAB IV

HASIL PAPARAN DATA DAN PENELITIAN

A. Paparan Data

Penelitian kuantitatif digunakan pada penelitian yang mana data didapat bersifat numerik yang dianalisis memakai *software SmartPLS 4*. Penelitian ini bermaksud untuk membedah pengaruh operasional aplikasi SENYUM sebagai Sistem Informasi Manajemen terhadap Akurasi dan Akuntabilitas Kinerja ASN di Kementerian Agama Kota Malang.

Penyebaran Kuesioner (angket) secara online menggunakan skala likert 1-5 tujuan sebagai akumulasi data. Total sampel yang dimanfaatkan dalam analisis ini ialah sebesar 31 partisipan. Penelitian ini mencakup dari 1 variabel independen yaitu Operasional Aplikasi SENYUM (X), serta 2 variabel dependen yaitu Akurasi Kinerja (Y_1) dan Akuntabilitas Kinerja (Y_2).

1. Atribut Sampel

Atribut Responden Fokus pada karakteristik bawaan atau demografis tertentu (seperti usia, jenis kelamin, atau pekerjaan). Kuesioner ini telah diedarkan dengan daring dan berhasil dikelompokkan mempunyai total sampel sebanyak 31 responden ASN di Lingkungan Kementerian Agama Kota Malang.

Penyajian data atribut sampel ini bermaksud untuk mendeskripsikan secara umum mengenai profil pegawai yang berbentuk pengguna Aplikasi SENYUM. Klasifikasi karakteristik responden dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua kategori utama, yaitu berdasarkan Jenis Kelamin dan Masa Kerja sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan pengisian identitas diri pada instrumen kuesioner yang masuk diperoleh data mengenai klasifikasi jenis kelamin responden yang disajikan pada Tabel 4.1 berikut:

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Laki-laki	18	58,1%
2	Perempuan	13	41,9%
Total		31	100%

Sumber : Data Primer diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin Laki-laki yaitu sebanyak 18 responden dengan persentase sebesar 58,1%. Sedangkan responden dengan jenis kelamin Perempuan berjumlah 13 responden dengan persentase sebesar 41,9%. Sebaran pegawai ASN menunjukkan penggunaan Aplikasi SENYUM di Kementerian Agama Kota Malang didominasi oleh laki-laki.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Distribusi dan pengelompokan responden berdasarkan lama bekerja atau masa pengabdian di Kementerian Agama Kota Malang disajikan secara rinci pada Tabel 4.2 berikut:

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Lama Bekerja	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	< 5 Tahun	10	32,3%
2	5-10 Tahun	4	12,9%

3	> 10 Tahun	17	54,8%
Total		31	100%

Sumber : Data primer diolah, 2026

Berdasarkan data Tabel 4.2, dapat dilihat bahwa responden dengan masa kerja paling dominan adalah ASN yang telah bekerja dalam waktu yang cukup lama yaitu lebih dari 10 tahun dengan jumlah sebanyak 17 responden. Disusul oleh responden dengan masa kerja baru atau kurang dari 5 tahun yaitu sebanyak 10 responden, dan responden dengan masa kerja menengah antara 5 sampai 10 tahun sebanyak 4 responden.

B. Hasil Analisis Data

Analisa penelitian ini menguunkana *SEM-PLS* dengan proses perhitungan yang didukung *software SmartPLS 4*. Sebagai metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis varian, *Partial Least Square* (PLS) didesain mengatasi kendala *multiple regression* pada kondisi data yang kurang ideal. Adapun dalam pengujiannya, model PLS dinilai melalui dua tahapan utama, yaitu evaluasi *outer model* dan *inner model*.

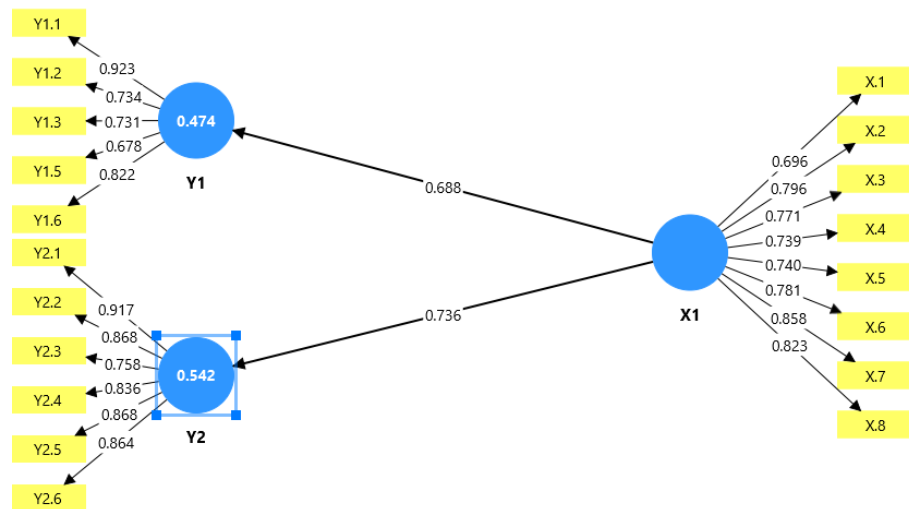
1. Uji Instrumen

Guna memastikan kualitas data, peneliti mengawali riset dengan uji validitas dan reliabilitas terhadap 31 perwakilan ASN di Kementerian Agama Kota Malang. Hasil dari evaluasi awal ini menjadi syarat mutlak untuk pengambilan data lanjutan. Data tersebut akan diolah lewat *software SmartPLS 4* untuk menjawab bagaimana pengaruh aplikasi SENYUM terhadap akurasi dan akuntabilitas kerja pegawai.

a. Skema Model *Partial Least Square* (PLS)

Penelitian ini sepenuhnya bersandar pada metode analisis *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan *SmartPLS 4.0* untuk menguji

hipotesis. Alur kerja dan skema model analisis tersebut tersaji lengkap pada Gambar 4.1:



Gambar 4. 1 Skema Model Partial Least Square (PLS)

Sumber : Data Primer diolah, 2026

2. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Untuk menilai kualitas instrumen penelitian, peneliti melakukan evaluasi model pengukuran (*outer model*). Langkah ini sangat esensial guna mengonfirmasi bahwa seluruh indikator yang dipakai telah terbukti valid dan reliabel dalam merepresentasikan variabel latennya, yakni Operasional Aplikasi SENYUM (X), Akurasi Kinerja (Y1), dan Akuntabilitas Kinerja (Y2). Dalam pengolahan datanya menggunakan software SmartPLS 4, tahapan evaluasi ini dipecah ke dalam tiga metrik pengujian utama: Validitas Konvergen, Validitas Diskriminan, dan Reliabilitas Konstruk.

a. Validitas Konvergen

Pada model dengan indikator refleksif, validitas konvergen diukur melalui dua parameter: nilai outer loading dan *Average Variance Extracted* (AVE). Sebuah indikator dinilai *valid secara konvergen*

apabila mencatatkan *outer loading* lebih dari 0,70, meskipun untuk riset yang masih dalam tahap awal pengembangan skala, nilai antara 0,50 hingga 0,60 masih dapat ditoleransi.⁹¹ Nilai AVE untuk tiap variabel laten wajib memenuhi ambang batas minimal sebesar 0,50.⁹²

komputasi PLS-SEM Algorithm yang dijalankan melalui SmartPLS 4, perolehan nilai loading untuk masing-masing indikator telah dirangkum dan dapat dicermati pada Tabel 4.3 berikut:

Tabel 4. 3 Hasil Pengujian Validitas Konvergen

Indikator	Nilai Outer Loading	Keterangan
X1.1	0.694	Valid
X1.2	0.796	Valid
X1.3	0.768	Valid
X1.4	0.739	Valid
X1.5	0.739	Valid
X1.6	0.783	Valid
X1.7	0.857	Valid
X1.8	0.826	Valid
Y1.1	0.911	Valid
Y1.2	0.796	Valid
Y1.5	0.735	Valid
Y1.6	0.797	Valid
Y2.1	0.917	Valid
Y2.2	0.868	Valid
Y2.3	0.757	Valid

⁹¹ Joseph F. Hair et al., *Multivariate Data Analysis*, ed. ke-8 (United Kingdom: Cengage Learning, 2019), 151-152.

⁹² Joseph F. Hair et al., *Multivariate Data Analysis*, 676

Y2.4	0.836	Valid
Y2.5	0.869	Valid
Y2.6	0.864	Valid

Berdasarkan tabel sebelumnya, secara umum mayoritas indikator telah mencatatkan nilai outer loading di atas 0,70 sehingga tergolong valid. Pada putaran pertama pengujian, ditemukan dua indikator (yakni Y1.3 dan Y1.4) yang terpaksa digugurkan dari model. Langkah eliminasi ini diambil karena rapor *outer loading* dan *cross loading* keduanya gagal memenuhi ambang batas validitas konvergen maupun diskriminan.

Setelah model diestimasi ulang (re-estimasi), seluruh indikator yang bertahan sukses menembus nilai outer loading di atas 0,60. Dengan demikian, sisa indikator ini dinyatakan sah dan sangat layak untuk diteruskan ke tahap penelitian selanjutnya.

Usai memastikan nilai *loading*, evaluasi validitas konvergen bergerak pada parameter berikutnya, yaitu tinjauan terhadap nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Adapun rincian besaran nilai AVE untuk tiap-tiap konstruk dapat diamati pada Tabel 4.4 berikut:

Tabel 4. 4 Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	AVE	Keterangan
X	0.60	Valid
Y1	0.66	Valid
Y2	0.73	Valid

Hasil komputasi tersebut menunjukkan bahwa setiap variabel berhasil mencatatkan nilai AVE di atas 0,50. Seluruh konstruk dalam

penelitian ini terbukti telah sepenuhnya memenuhi kriteria validitas konvergen.

b. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan bertujuan untuk mengetahui apakah suatu konstruk memiliki perbedaan yang memadai dengan konstruk lainnya. Dalam penelitian ini, pengujian validitas diskriminan dilakukan menggunakan metode *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT). Suatu konstruk dinyatakan memenuhi validitas diskriminan apabila nilai HTMT berada di bawah 0,95.⁹³ Hasil pengujian validitas diskriminan menggunakan SmartPLS 4 disajikan pada Tabel 4.5 berikut:

Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Validitas Diskriminan (HTMT)

Variabel	HTMT
X ↔ Y1	0.734
X ↔ Y2	0.786
Y1 ↔ Y2	0.933

Sumber: Data primer diolah, 2026

Berdasarkan hasil pengujian HTMT diketahui bahwa seluruh nilai HTMT berada di bawah 0,95 sehingga seluruh konstruk dalam penelitian ini dinyatakan memenuhi validitas diskriminan. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel laten memiliki

⁹³ Jonathan Henseler, Christian M. Ringle, and Marko Sarstedt, "A New Criterion for Assessing Discriminant Validity in Variance-Based Structural Equation Modeling," *Journal of the Academy of Marketing Science* 43, no. 1 (2015): 128, <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>

karakteristik yang berbeda dan mampu menjelaskan konstruk yang diukur secara baik.

Pada tahap awal pengujian, terdapat beberapa indikator yang memiliki cross loading tinggi sehingga dilakukan eliminasi indikator Y1.3 dan Y1.4 untuk memperoleh model pengukuran yang lebih baik.

c. Reliabilitas Konstruk

Uji reliabilitas konstruk bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel laten. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini dilakukan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 6 Uji Reliabilats Konstruk

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE	Keterangan
X	0.906	0.924	0.603	Reliabel
Y1	0.830	0.885	0.660	Reliabel
Y2	0.925	0.941	0.728	Reliabel

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4.6 diketahui bahwa variabel Operasional Aplikasi SENYUM (X) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,906 dan *Composite Reliability* sebesar 0,924 dengan nilai AVE sebesar 0,603. Variabel Akurasi (Y1) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,830 dan *Composite Reliability* sebesar 0,885 dengan nilai AVE sebesar 0,660. Sedangkan variabel Akuntabilitas (Y2) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,925 dan *Composite Reliability* sebesar 0,941 dengan nilai AVE sebesar 0,728.

3. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Untuk memetakan hubungan antarvariabel laten tahap selanjutnya adalah melakukan evaluasi model struktural (*inner model*). Pengujian ini dirancang untuk menilai seberapa kuat kemampuan variabel independen dalam memprediksi dan menjelaskan variabel dependen, sekaligus menjadi basis utama dalam membuktikan hipotesis penelitian. Evaluasi *inner model* dijalankan melalui dua parameter, yakni pengukuran nilai *R-Square* (R^2) dan *prosedur bootstrapping* memanfaatkan SmartPLS 4.

a. *Coefficient Determination (R-Square)*

Parameter *R-Square* R^2 digunakan untuk mengukur tingkat kontribusi atau andil dari variabel independen dalam menerangkan variasi pada variabel dependen. Secara umum, semakin besar angka R^2 yang dihasilkan, maka semakin tinggi pula akurasi dan kemampuan model dalam menggambarkan interaksi antarvariabel tersebut. Berdasarkan hasil pemrosesan data dengan SmartPLS 4, perolehan nilai *R-Square* dirangkum pada Tabel 4.8 di bawah ini:

Tabel 4. 7 Nilai R-Square (R^2)

Variabel Dependen	<i>R-Square</i>	<i>R-Square Adjusted</i>	Keterangan
Akurasi (Y1)	0.465	0.446	Sedang
Akuntabilitas (Y2)	0.542	0.527	Sedang

Merujuk pada Tabel 4.8, variabel Akurasi (Y1) memperoleh nilai *R-Square* sebesar 0,465. Hal ini menandakan bahwa Operasional Aplikasi SENYUM berkontribusi sebesar 46,5% dalam menjelaskan

variasi pada Akurasi, sementara 53,5% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar pemodelan ini.

Nilai R-Square di sisi variabel Akuntabilitas (Y2) tercatat sebesar 0,542. Angka tersebut menunjukkan bahwa Operasional Aplikasi SENYUM mampu menerangkan Akuntabilitas sebesar 54,2%, sedangkan sisa 45,8% lainnya merupakan andil dari faktor eksternal yang tidak dibahas dalam penelitian.

b. Uji Hipotesis (*Path Coefficients*)

Untuk membuktikan hipotesis sekaligus melihat interaksi langsung antarvariabel, penelitian ini menerapkan prosedur bootstrapping melalui SmartPLS 4. Tahapan ini berfungsi sebagai penentu signifikansi dari hubungan yang diteliti. Sebuah hipotesis dapat dinyatakan diterima (terdukung) apabila hasil pengujian mencatatkan nilai $T\text{-statistics} > 1,96$ serta nilai $P\text{-values} < 0,05$.

Tabel 4. 8 Hasil Uji Path Coefficient

Hipotesis	<i>Original Sample</i> (o)	<i>T-Statistics</i>	<i>P Values</i>	Keterangan
X → Y1	0.682	7.471	0.000	Signifikan
X → Y2	0.737	7.488	0.000	Signifikan

Rangkuman hasil bootstrapping pada Tabel 4.9 menunjukkan bahwa Operasional Aplikasi SENYUM (X) membawa dampak positif dan signifikan terhadap Akurasi Kinerja (Y1). Hubungan ini diperkuat oleh nilai koefisien jalur (*original sample*) sebesar 0,682, dengan nilai $T\text{-statistics}$ mencapai 7,471 serta $P\text{-values}$ di angka 0,000. Angka-angka

tersebut menegaskan bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini resmi diterima.

Tren positif yang signifikan juga terlihat pada pengaruh Operasional Aplikasi SENYUM (X) terhadap Akuntabilitas. Pengujian mencatatkan nilai koefisien jalur sebesar 0,737, yang didukung oleh kekuatan *T-statistics* sebesar 7,488 dan *P-values* sebesar 0,000. Dengan terpenuhinya seluruh ambang batas statistik tersebut, hipotesis kedua pun dinyatakan diterima.

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Operasional Aplikasi SENYUM terhadap Akurasi Kinerja ASN di Kementerian Agama Kota Malang

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan metode bootstrapping pada SmartPLS 4, diperoleh temuan bahwa operasional Aplikasi SENYUM (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Akurasi Kinerja ASN (Y_1). Dibuktikan dengan nilai koefisien jalur (*original sample*) sebesar 0,682, nilai T-statistics sebesar 7,471, dan nilai P-values sebesar 0,000 yang berada jauh di atas ambang batas signifikansi ($T > 1,96$ dan $P < 0,05$). Hipotesis pertama (H_1) dengan demikian dapat diterima.

Tabel 5. 1 Hasil Uji Path Coefficient

Hipotesis	<i>Original Sample</i> (o)	<i>T-Statistics</i>	<i>P Values</i>	Keterangan
$X \rightarrow Y_1$	0.682	7.471	0.000	Signifikan

Nilai koefisien jalur sebesar 0,682 menunjukkan arah hubungan yang positif dan kuat artinya semakin optimal penggunaan Aplikasi SENYUM oleh ASN di Kementerian Agama Kota Malang, maka semakin tinggi pula tingkat akurasi data kinerja yang dihasilkan. Nilai R^2 pada variabel Akurasi (Y_1) sebesar 0,465 mengindikasikan bahwa operasional Aplikasi SENYUM mampu menjelaskan 46,5% variasi akurasi kinerja ASN, sedangkan 53,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini, seperti kompetensi individu, budaya organisasi, maupun kualitas infrastruktur teknologi.

Temuan ini sejalan dengan konsep akurasi data yang dikemukakan oleh yang menegaskan bahwa kualitas data dapat diukur melalui empat dimensi utama: *accuracy*, *consistency*, *completeness*, dan *timeliness*.⁹⁴ Keempat dimensi tersebut secara langsung dapat dipenuhi melalui sistem informasi manajemen yang terstruktur seperti Aplikasi SENYUM. Fitur-fitur dalam SENYUM seperti formulir digital terstandarisasi, sistem notifikasi otomatis, serta lacak layanan, secara langsung mendukung peningkatan konsistensi dan kelengkapan data kinerja ASN.⁹⁵ Proses pelaporan yang sebelumnya dilakukan secara manual dan rentan terhadap *human error* kini dapat diminimalisir melalui mekanisme input digital yang tersistematis. Seperti gambar berikut ini:

Gambar 5. 1 Tampilan Fitur Surat Masuk (SEKJEN) pada Aplikasi SENYUM

Hasil penelitian ini juga mendukung temuan yang menyatakan bahwa persepsi akurasi dalam sistem penilaian kinerja elektronik dipengaruhi secara signifikan oleh

⁹⁴ F. Ridzuan. 2024. "A Review on Data Quality Dimensions for Big Data," *International Journal of Emerging Technology and Advanced Engineering* 14, no. 2 : 343. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.03.008>
⁹⁵ <https://www.kompasiana.com/uinmagangkemenagkotamalang2023/648c15304d498a019c5389a2/layanan-senyum-kementerian-agama-kota-malang-dalam-rangka-pengembangan-digitalisasi-dan-otomatisasi> diakses pada 9 juni 2026

kompetensi penilai, kejelasan standar, dan mekanisme verifikasi.⁹⁶ Ketiga elemen tersebut pada Aplikasi SENYUM terfasilitasi melalui desain sistem yang membakukan prosedur pelaporan, menetapkan format yang seragam, serta menyediakan mekanisme konfirmasi dan verifikasi data secara digital.⁹⁷ Penelitian lain juga mengindikasikan yang meneliti efektivitas e-Kinerja di Kabupaten Kudus juga menemukan bahwa implementasi aplikasi kinerja digital mampu memperbaiki mekanisme pelaporan dan mempermudah evaluasi kinerja, meskipun masih menghadapi kendala literasi digital.⁹⁸ Temuan penelitian ini memperkuat bukti tersebut dalam konteks yang lebih spesifik yaitu aplikasi SENYUM di lingkungan Kementerian Agama. Berikut disajikan tabel sintesis yang membandingkan hasil temuan empiris dalam penelitian ini dengan konstruksi teori dari penelitian terdahulu:

Gambar 5. 2 Matriks Komparasi Pengaruh Variabel Terhadap Akurasi Kinerja (Y₁)

Dimensi/Indikator	Temuan Riset (2026)	Komparasi Penelitian Terdahulu
Akurasi data dan kebenaran data	Signifikan (<i>Coeff</i> : 0,682) meminmalisir <i>human error</i>	Mendukung Ridzuan (2024) mengenai eliminasi kesalahan lewat sistem.
Mekanisme verivikasi	Terfasilitasi lewat standarisasi format input digital.	Sejalan dengan Ullah dkk. (2021) terkait pentingnya verivikasi.
Evaluasi pelaporan	R ² Sebesar 0,465 (kategori pengaruh tingkat sedang)	Memperkuat Nabilah dan Atieq (2022) terkait efisiensi pelaporan digital.

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2026.

⁹⁶ Z. Ullah, N. Ahmad, M. Scholz, B. Ahmed, I. Ahmad, dan M. Usman. 2021. "Perceived Accuracy of Electronic Performance Appraisal Systems: The Case of a Non-for-Profit Organization from an Emerging Economy," *Sustainability* 13, no. 2109 (2021): 11, <https://doi.org/10.3390/su13042109>.

⁹⁷ <https://www.scribd.com/document/899992700/Renaksi-343652-1665024266-aplikasi-Senyum-Kemenag-Kota-Malang> diakses pada 9 juni 2026

⁹⁸ D. K. Nabilah dan M. Q. Atieq. 2022. "Efektivitas Penerapan e-Kinerja dalam Meningkatkan Disiplin dan Kinerja Pegawai di Kabupaten Kudus," *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 7, no. 2 : 114–120, <https://doi.org/10.38043/jimb.v7i2.3806>.

Temuan ini juga relevan dengan pandangan Gordon B. Davis bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sistem terintegrasi yang menghasilkan informasi akurat dan relevan untuk mendukung pengambilan keputusan organisasi.⁹⁹ Aplikasi SENYUM sebagai bentuk konkret SIM terbukti memenuhi fungsi tersebut dengan menghasilkan data kinerja yang lebih akurat, konsisten, dan dapat dipercaya. Mayoritas responden penelitian ini merupakan ASN dengan masa kerja di atas 10 tahun (54,8%), yang mengindikasikan bahwa pengguna memiliki pengalaman birokrasi yang memadai sehingga mampu memanfaatkan fitur-fitur SENYUM secara efektif untuk menghasilkan data yang akurat.

Peningkatan akurasi data kinerja pada perspektif Islam merupakan perwujudan nyata dari nilai kejujuran dan amanah dalam mengemban tugas sebagai aparatur negara. Allah SWT menegaskan dalam QS. Al-Hujurat ayat 6 pentingnya *tabayyun* atau verifikasi informasi sebelum dijadikan dasar tindakan. Aplikasi SENYUM hadir sebagai instrumen teknis yang memfasilitasi proses *tabayyun* tersebut secara sistematis sehingga setiap data kinerja yang dilaporkan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Penggunaan SENYUM dengan demikian tidak sekadar memenuhi tuntutan administratif tetapi juga menjadi sarana ibadah melalui pelaksanaan amanah secara profesional dan jujur.

B. Pengaruh Operasional Aplikasi SENYUM terhadap Akuntabilitas Kinerja ASN di Kementerian Agama Kota Malang

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa operasional Aplikasi SENYUM (X) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Akuntabilitas Kinerja

⁹⁹ Gordon B. Davis dan Margrethe H. Olson, *Management Information Systems: Conceptual Foundations, Structure, and Development*, ed. ke-2 (New York: McGraw-Hill, 1985), 4.

ASN (Y₂) dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,737, *T-statistics* sebesar 7,488, dan *P-values* sebesar 0,000.

Tabel 5. 2 Hasil Uji Path Coefficient

Hipotesis	<i>Original Sample (o)</i>	<i>T-Statistics</i>	<i>P Values</i>	Keterangan
X → Y ₂	0.737	7.488	0.000	Signifikan

Nilai koefisien jalur sebesar 0,737 ini lebih tinggi dibandingkan pengaruh SENYUM terhadap akurasi (0,682) yang mengindikasikan bahwa kontribusi SENYUM terhadap akuntabilitas kinerja ASN lebih kuat daripada kontribusinya terhadap akurasi. Nilai R² variabel Akuntabilitas (Y₂) sebesar 0,542 berarti operasional Aplikasi SENYUM mampu menjelaskan 54,2% variasi akuntabilitas kinerja ASN.

Hubungan multidimensi antara indikator akuntabilitas modern, fitur aplikasi, dan nilai transendental Islam dirangkum ke dalam matriks berikut:

Tabel 5. 3 Matriks Integrasi Akuntabilitas Kerja Berbasis Nilai Islami

Dimensi Akuntabiitas	Implementasi Aplikasi SENYUM	Landasan Etis Islam
Transparansi dan keterbukaan publik.	Fitur lacak layanan dan pengaduan secara <i>real time</i> .	QS. Al-Baqarah: 42 (Larangan menyembunyikan kebenaran/fakta kinerja).
Integritas moral aparatur.	Pengawasan sistem digital meminimalisir manipulasi kerja.	QS. An-Nisa: 58 ((Prinsip <i>Mas'uliyah</i> / Allah maha melihat segala amanah).

Sumber: Sintesis Teori Peneliti, 2026.

Temuan ini dapat dipahami dalam kerangka teoritis akuntabilitas publik yang disampaikan oleh Mardiasmo, yang mendefinisikan akuntabilitas sebagai komitmen untuk mewakili pencapaian tujuan organisasi melalui mekanisme pertanggungjawaban

yang jelas dan terukur.¹⁰⁰ Aplikasi SENYUM menyediakan berbagai fitur yang secara langsung memperkuat mekanisme pertanggungjawaban tersebut, seperti fitur lacak layanan yang memungkinkan penelusuran kembali setiap proses layanan.¹⁰¹ Kelima dimensi akuntabilitas yakni akuntabilitas kejujuran dan legalitas, akuntabilitas administratif, akuntabilitas program, akuntabilitas strategi, dan akuntabilitas finansial,¹⁰² semuanya mendapat dukungan dari sistem SENYUM yang terpadu.

Temuan ini juga mendukung hasil penelitian Fatimah, Tobari, Rahmawati, dan Fitriah (2025) yang menemukan bahwa e-Kinerja berpengaruh positif terhadap kinerja ASN, dan pengaruh tersebut semakin menguat ketika dikombinasikan dengan motivasi kerja yang tinggi. Kementerian Agama Kota Malang nilai-nilai spiritualitas dan etos kerja islami yang tertanam dalam budaya organisasi dapat menjadi faktor penguat yang mendorong ASN untuk memanfaatkan SENYUM secara bertanggung jawab. Hal ini konsisten dengan prinsip ASN BERAKHLAK yang menekankan bahwa akuntabilitas bukan sekadar kepatuhan prosedural, melainkan juga cerminan dari integritas dan tanggung jawab moral aparatur negara.

Penelitian mengenai implementasi e-Kinerja di Kabupaten Jember juga menemukan bahwa sistem digital mampu meningkatkan efektivitas birokrasi, namun masih menghadapi tantangan teknis.¹⁰³ SENYUM meskipun terbukti meningkatkan akuntabilitas secara signifikan terdapat 45,8% variasi akuntabilitas yang tidak dapat dijelaskan oleh SENYUM semata, mengindikasikan adanya faktor non-teknis seperti

¹⁰⁰ Jamaluddin Majid. 2022. *Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik Perspektif Islam* (Yogyakarta: CV. Diva Pustaka), 121.

¹⁰¹ <https://serv.ptspkotamalang.net/senyum/index.php/page/lacak-layanan> diakses pada 9 juni 2026

¹⁰² Majid, *Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik*, 122-123.

¹⁰³ M. Amirsyah, R. A. Nugroho, dan R. Hidayat. 2024. "Implementasi Kebijakan e-Kinerja bagi ASN di Kabupaten Jember," *Jurnal Ilmu Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik* 4, no. 6 (2024): 2352–2356. <http://dx.doi.org/10.38035/jihhp.v4i6.2448>

komitmen pimpinan, budaya organisasi, dan kesiapan sumber daya manusia yang turut berperan dalam membentuk akuntabilitas ASN.

Transparansi pelaporan yang difasilitasi oleh SENYUM juga berdampak pada dimensi relasional antara ASN dan publik. Masyarakat kini dapat memantau status layanan secara *real-time* melalui fitur lacak layanan, sehingga praktik-praktik yang tidak akuntabel seperti penundaan layanan tanpa alasan jelas dapat diminimalisir. Hal ini selaras dengan prinsip *good governance* yang menekankan pentingnya transparansi dan responsivitas sebagai pilar akuntabilitas publik.¹⁰⁴

Gambar 5. 3 Tampilan Fitur Lacak Layanan pada Aplikasi SENYUM



Sumber: Dokumentasi Lacak Layanan Aplikasi SENYUM Kemenag Kota Malang.

Akuntabilitas kinerja ASN pada perspektif Islam tidak dapat dilepaskan dari konsep *mas'uliyah* yang diajarkan dalam Al-Qur'an. Firman Allah SWT dalam QS. Al-Baqarah ayat 42 yang melarang percampuran antara kebenaran dan kebatilan serta memerintahkan keterbukaan menjadi landasan normatif bahwa setiap ASN wajib melaporkan kinerjanya secara jujur dan transparan.

¹⁰⁴ <https://serv.ptspkotamalang.net/senyum/index.php/page/lacak-layanan> diakses pada tanggal 10 juni 2026

Aplikasi SENYUM hadir sebagai fasilitator teknis yang mempermudah pemenuhan kewajiban moral dan institusional tersebut. Prinsip bahwa Allah SWT Maha Mendengar dan Maha Melihat (QS. An-Nisa: 58) juga mengingatkan setiap ASN bahwa akuntabilitas tidak hanya ditujukan kepada pimpinan dan publik, tetapi juga merupakan bentuk pertanggungjawaban di hadapan Sang Pencipta. Representasi visual dari fitur-fitur penunjang akuntabilitas publik yang dapat diakses secara transparan pada aplikasi SENYUM tersaji pada Gambar 5.2 berikut:¹⁰⁵

Gambar 5. 4 Tampilan Fitur Transparansi Publik pada Aplikasi SENYUM



Sumber: Dokumentasi Antarmuka Aplikasi SENYUM Kemenag Kota Malang (2026).

C. Implikasi Hasil Penelitian

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan literatur sistem informasi manajemen di sektor publik khususnya yang berkaitan dengan pengaruh aplikasi digital terhadap akurasi dan akuntabilitas kinerja ASN. Hasil penelitian ini memperkuat dan memperluas temuan-temuan sebelumnya, seperti Nabilah dan Atieq (2022), Amirsyah dkk. (2024), Yahya dkk. (2022), Fatimah dkk. (2025), dan Ullah dkk. (2021) dengan memberikan bukti kuantitatif berbasis SEM-PLS

¹⁰⁵ <https://serv.ptspkotamalang.net/senyum/> diakses pada 10 juni 2026

yang lebih terukur dan komprehensif. Penelitian ini juga memberikan kontribusi pada pengembangan kajian manajemen pendidikan Islam dengan menunjukkan bagaimana nilai-nilai Islam dapat diintegrasikan ke dalam praktik tata kelola birokrasi digital.

Temuan penelitian ini memiliki beberapa implikasi kebijakan yang relevan. Pertama, Kementerian Agama Kota Malang perlu mempertahankan dan terus mengembangkan Aplikasi SENYUM sebagai *backbone* sistem informasi manajemen kinerja ASN mengingat terbukti dampak positif yang signifikan terhadap akurasi dan akuntabilitas. Kedua, perlu dilakukan program pelatihan literasi digital yang terstruktur dan berkelanjutan bagi seluruh ASN pengguna SENYUM khususnya bagi mereka yang masih memiliki kesulitan dalam adaptasi sistem. Ketiga, pimpinan instansi perlu memberikan keteladanan dalam penggunaan SENYUM secara konsisten dan bertanggung jawab sehingga budaya pelaporan digital yang akuntabel dapat terbentuk dari level atas hingga bawah.

Keterbatasan penelitian ini perlu dikemukakan sebagai bahan perbaikan bagi penelitian selanjutnya. Jumlah sampel yang relatif kecil (31 responden dari target 84) akibat keterbatasan aksesibilitas lapangan menjadi salah satu keterbatasan yang dapat memengaruhi generalisasi hasil. Penelitian ini hanya mengukur persepsi responden melalui kuesioner sehingga temuan bersifat subjektif dan belum dilengkapi dengan data objektif seperti log sistem atau rekam jejak penggunaan aplikasi secara nyata. Penelitian lanjutan yang menggunakan sampel yang lebih besar, metode campuran (*mixed method*) serta data sekunder dari sistem SENYUM akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Implementasi dan operasionalisasi Aplikasi SENYUM terbukti memberikan kontribusi yang positif, signifikan, dan substansial terhadap peningkatan akurasi serta efektivitas kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Malang. Transformasi digital melalui sistem ini secara nyata mampu meminimalisasi risiko kesalahan manusia (*human error*) dalam proses input data, mengoptimalkan validitas informasi capaian kerja, serta menjamin konsistensi pelaporan kinerja secara *real-time*. Keberadaan fitur-fitur digital yang terintegrasi di dalamnya tidak hanya mempercepat alur birokrasi internal, tetapi juga menciptakan standardisasi mutu kerja yang lebih objektif dan presisi bagi seluruh aparatur.
2. Operasional Aplikasi SENYUM juga terbukti memiliki pengaruh positif dan sangat signifikan dalam memperkuat sistem akuntabilitas kinerja ASN secara kelembagaan. Melalui integrasi fitur-fitur strategis seperti sistem transparansi layanan, kanal pengaduan publik yang responsif, serta instrumen survei kepuasan masyarakat digital, aplikasi ini berhasil mengubah paradigma pengawasan menjadi lebih terbuka. Kehadiran sistem ini mampu memperkuat mekanisme pertanggungjawaban publik, di mana capaian kinerja aparatur tidak lagi hanya diukur secara internal, melainkan dapat dipantau, dievaluasi, dan diuji validitasnya secara transparan, terukur, dan akuntabel oleh masyarakat luas.

B. Saran

1. Kementerian Agama Kota Malang disarankan untuk terus mengembangkan Aplikasi SENYUM melalui penyempurnaan fitur, peningkatan kualitas infrastruktur teknologi, serta evaluasi berkala agar manfaat sistem terhadap kinerja ASN semakin optimal.
2. Pimpinan dan pejabat struktural perlu memberikan teladan dalam penggunaan aplikasi secara konsisten dan bertanggung jawab sehingga tercipta budaya kerja digital yang transparan, disiplin, dan berintegritas.
3. ASN sebagai pengguna utama aplikasi perlu meningkatkan kompetensi dan literasi digital melalui pelatihan yang berkelanjutan agar seluruh fitur SENYUM dapat dimanfaatkan secara maksimal dalam mendukung pelaksanaan tugas.
4. Instansi pemerintah lain dapat menjadikan Aplikasi SENYUM sebagai referensi dalam mengembangkan sistem informasi manajemen berbasis digital yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dan tata kelola organisasi.
5. Untuk sumber daya manusia diharapkan lebih bijaksana dalam penggunaan aplikasi, masih banyak aplikasi yang lahir untuk efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas namun masih terkendala dalam penggunaannya.
6. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan menambah jumlah responden, menggunakan pendekatan mixed methods, serta mengkaji variabel lain seperti budaya organisasi, komitmen pimpinan, dan literasi digital untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhadi, Bani Ilham. 2022. "Sistem Informasi Manajemen (SIM) Sebagai Sarana Pencapaian E-Government." *Jurnal STIE Semarang*, Vol. 14, No. 2, hal. 137-148. <https://doi.org/10.59581/jusiik-widyakarya.v2i3.3849>
- Amirsyah, M., Nugroho, R. A., dan Hidayat, R. 2024. "Implementasi Kebijakan e-Kinerja bagi ASN di Kabupaten Jembrana." *Jurnal Ilmu Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik*, Vol. 4, No. 6, hal. 2352–2367. <http://dx.doi.org/10.38035/jihhp.v4i6.2448>
- Davis, G. B., dan Olson, M. H. 1985. *Management Information Systems: Conceptual Foundations, Structure, and Development*. Ed. ke-2. New York: McGraw-Hill.
- Fatimah, R., Tobari, Rahmawati, K., dan Fitriah, W. 2025. "E-Kinerja and Work Discipline on the Performance of Civil Servants in Palembang." *Science Journal of Business and Management*, Vol. 13, No. 1, hal. 35–48. <https://doi.org/10.11648/j.sjbm.20251301.13>
- Fauzan, dan Chotib, M. 2024. *Sistem Informasi Manajemen Perspektif Islam*. Ed. Yogyakarta: DIVA Press. <https://digilib.uinkhas.ac.id/36841/>
- Henseler, J., Ringle, C. M., dan Sarstedt, M. 2015. "A New Criterion for Assessing Discriminant Validity in Variance-Based Structural Equation Modeling." *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 43, No. 1, hal. 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- IDCloudHost. 2025. "Sistem Informasi Manajemen: Pengertian, Fungsi, Tujuan, Manfaat, dan Contohnya." [online]. Dalam <https://idcloudhost.com/blog/sistem-informasi-manajemen-pengertian-fungsi-tujuan-manfaat-dan-contohnya/> [diakses 22 September 2025].
- Imam Ghazali dan Hengky Latan, *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*, ed. 2 (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2015). https://www.researchgate.net/publication/283619375_Partial_Least_Squares_Concepts_Techniques_and_Applications_using_SmartPLS_3
- Jailani, M. S. 2023. Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1-9. <https://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan/oai>

- Joseph F. Hair, G. Tomas M. Hult, Christian M. Ringle, dan Marko Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, ed. 2 (Thousand Oaks: Sage Publications, 2017).
https://www.researchgate.net/publication/354331182_A_Primer_on_Partial_Least_Squares_Structural_Equation_Modeling_PLS-SEM
- Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. “Statistik ASN Berdasarkan Unit Kerja dan Jenis Kelamin Tahun 2024.” Diakses dari <https://jatim.kemenag.go.id> pada 20 Oktober 2025.
- Kementerian Agama Kota Malang. “Layanan SENYUM.” [online]. Dalam <https://serv.ptspkotamalang.net/senyum/> [diakses 10 Juni 2026].
- Kementerian Agama Kota Malang. “Lacak Layanan SENYUM.” [online]. Dalam <https://serv.ptspkotamalang.net/senyum/index.php/page/lacak-layanan> [diakses 10 Juni 2026].
- Kristiani, I., dkk. 2020. “Transparansi dan Akuntabilitas dalam Perspektif Kinerja Pemerintah Daerah.” *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, Vol. 18, No. 3, hal. 11-22.
<https://doi.org/10.63309/dialektika.v18i3.70>
- Laiya, J. W., dan Manueke, S. 2022. “Perbedaan Akurasi dan Presisi.” *Jurnal MABP*, Vol. 4, No. 2, hal. 38-51.
- Majid, Jamaluddin. 2022. *Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik Perspektif Islam*. Yogyakarta: CV Diva Pustaka.
- Nabilah, D. K., dan Atieq, M. Q. 2022. “Efektivitas Penerapan e-Kinerja dalam Meningkatkan Disiplin dan Kinerja Pegawai di Kabupaten Kudus.” *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, Vol. 7, No. 2, hal. 114–120. <https://doi.org/10.38043/jimb.v7i2.3806>
- Palupi, Anastari Septi Diah. 2023. *Implementasi Aplikasi SENYUM dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kementerian Agama Kota Malang*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. <http://etheses.uin-malang.ac.id/71873/>
- Palupi, Septi Diah. 2023. “Layanan SENYUM Kementerian Agama Kota Malang dalam Rangka Pengembangan Digitalisasi dan Otomatisasi.” *Kompasiana*, 16 Juni. <https://www.kompasiana.com/uinmagangkemenagkotamalang2023/648c15304d498a019c5389a2>

- Program Studi S2 Pendidikan Bahasa Inggris Universitas Negeri Surabaya. 2024. "Probability Sampling dan Non-Probability Sampling." [online]. Dalam <https://s2pendidikanbahasainggris.fbs.unesa.ac.id/post/probability-sampling-dan-non-probability-sampling> [diakses 11 Juni 2026].
- Purkar, S., Jaiswal, R. C., dan Munot, M. V. 2023. "The Role of Management Information Systems in Organizations." *International Journal of Research Publication and Reviews*, Vol. 4, No. 5, hal. 506–516. https://www.researchgate.net/publication/374024941_The_Role_of_Management_Information_Systems_in_Organizations
- PTSP Kota Malang. "Layanan SENYUM." [online]. Dalam <https://serv.ptspkotamalang.net/senyum/> [diakses 30 September 2025].
- Ridzuan, F. 2024. "A Review on Data Quality Dimensions for Big Data." *International Journal of Emerging Technology and Advanced Engineering*, Vol. 14, No. 2, hal. 341-348. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.03.008>
- Rozal, A. 2022. "Reformasi Birokrasi dan Pemanfaatan e-Government dalam Sektor Publik." *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, Vol. 7, No. 2, hal. 165. <http://dx.doi.org/10.31334/transparansi.v6i2.3416>
- Rifai Abubakar. 2021. "*PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN*." Suka Press, Yogyakarta. ISBN 978-623-7816-25-6. <http://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/42716>
- Scribd. "Renaksi 343652 1665024266 Aplikasi Senyum Kemenag Kota Malang." [online]. Dalam <https://www.scribd.com/document/899992700/Renaksi-343652-1665024266-aplikasi-Senyum-Kemenag-Kota-Malang> [diakses 9 Juni 2026].
- Shampton, Achmad. 2023. "Kenapa Kami Melayani dengan Senyum." [online]. *Kementerian Agama Kota Malang*. Dalam <https://kemenag.malangkota.go.id/showNews?head=kenapa-kami-melayani-dengan-senyum> [diakses 30 September 2025].
- Shampton, Achmad. 2025. "Urgensi Transformasi Digital untuk Mewujudkan ASN BERAKHLAK yang Amanah dan Adil." [online]. *Kementerian Agama Kota Malang*. Dalam <https://kemenag.malangkota.go.id/mimbar?head=urgensi-transformasi-digital->

untuk-mewujudkan-asn-berakhlak-yang-amanah-dan-adil [diakses 30 September 2025].

Subhaktiyasa, P. G. 2024. Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif . *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721–2731. <https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657>

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016).

Ullah, Zia, Naveed Ahmad, Miklas Scholz, Bilal Ahmed, Ilyas Ahmad, dan Muhammad Usman. 2021. “Akurasi yang Dirasakan dalam Sistem Penilaian Kinerja Elektronik: Studi Kasus Organisasi Nirlaba di Negara Berkembang” *Sustainability* 13, no. 4: 2109. <https://doi.org/10.3390/su13042109>

Waruwu, M., Pu`at, S. N., Utami, P. R. ., Yanti, E. ., & Rusydiana, M. 2025. Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10(1), 917–932. <https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3057>

Yahya, A. S., Outang, N. I. F., Fatimah, Y., dan Tajudin, A. 2022. “Kuantitas dan Kualitas Kinerja Pegawai melalui Aplikasi e-Kinerja di Kota Kupang.” *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol. 2, No. 1, hal. 59-70. <http://dx.doi.org/10.55606/jurimbik.v2i1.196>

Yoraeni, A., Jamal Al Din, S., dan Wijaya, A. 2023. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT Scifintech Andrew Wijaya.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisioner Penelitian

Pertanyaan Jawaban 31 Setelan

Kuesioner Penelitian (Analisis Pengaruh Operasional Aplikasi SENYUM terhadap Akurasi dan Akuntabilitas Kinerja ASN di Kementerian Agama Kota Malang)

Yth. Bapak/Ibu
Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan aplikasi SENYUM terhadap akurasi dan akuntabilitas kinerja ASN. Jawaban Bapak/Ibu bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki
☐ Perempuan

Usia

Teks jawaban singkat

Lama Bekerja

☐ < 5 tahun
☐ 5 - 10 tahun
☐ >10 tahun

Bagian/seksi

Teks jawaban singkat

Bagian 2 dari 5

Penggunaan Aplikasi SENYUM (Skala 1-5)

Skala
1 = Sangat Tidak Setuju
2 = Tidak Setuju
3 = Netral
4 = Setuju
5 = Sangat Setuju

Apikasi SENYUM mudah digunakan dalam pekerjaan sehari-hari.

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

Fitur dalam aplikasi sesuai dengan kebutuhan pekerjaan saya.

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

Informasi dalam aplikasi mudah dipahami.

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

Sistem membantu memantau pekerjaan secara real-time.

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

Aplikasi meminimalkan kesalahan pencatatan manual.

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

Data dapat diakses kembali dengan mudah.

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

Aplikasi meningkatkan efisiensi pekerjaan saya.

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

Pertanyaan Jawaban 11 Setelan

Bagian 3 dari 5

Akurasi Kinerja ASN

Skala
 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

Data kinerja yang tercatat sesuai dengan pekerjaan saya.

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

Sistem mengurangi kesalahan pelaporan kinerja.

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

Penilaian kinerja menjadi lebih objektif.

☐ 1
☐ 3
☐ 2
☐ 4
☐ 5

Standar penilaian dalam sistem jelas.

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

Informasi kinerja yang ditampilkan akurat.

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

Pertanyaan Jawaban 11 Setelan

Hasil penilaian dapat diverifikasi kembali dengan mudah.

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

Setelah bagian 3 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 4 dari 5

Akuntabilitas Kinerja ASN

Skala
 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Netral
 4 = Setuju
 5 = Sangat Setuju

Aplikasi meningkatkan transparansi pelaporan kinerja.

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

Pertanyaan Jawaban  Setelan

Saya lebih bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas.

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

Atasan dapat memonitor kinerja dengan lebih jelas.

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

Laporan kinerja dapat dipertanggungjawabkan secara administratif.

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

Pertanyaan Jawaban  Setelan

☐ 5

Proses evaluasi kinerja menjadi lebih terbuka *

☐ 1

☐ 2

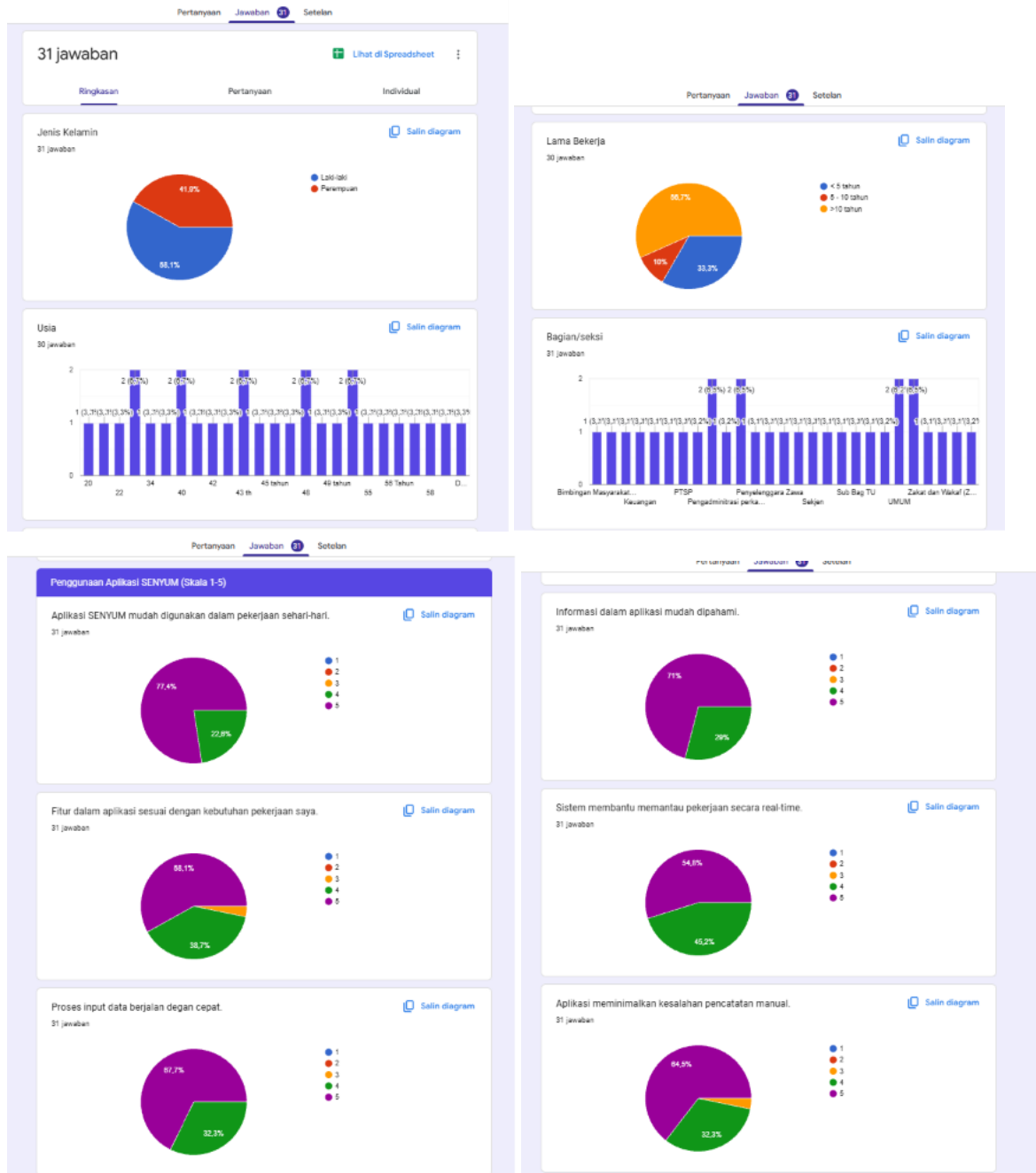
☐ 3

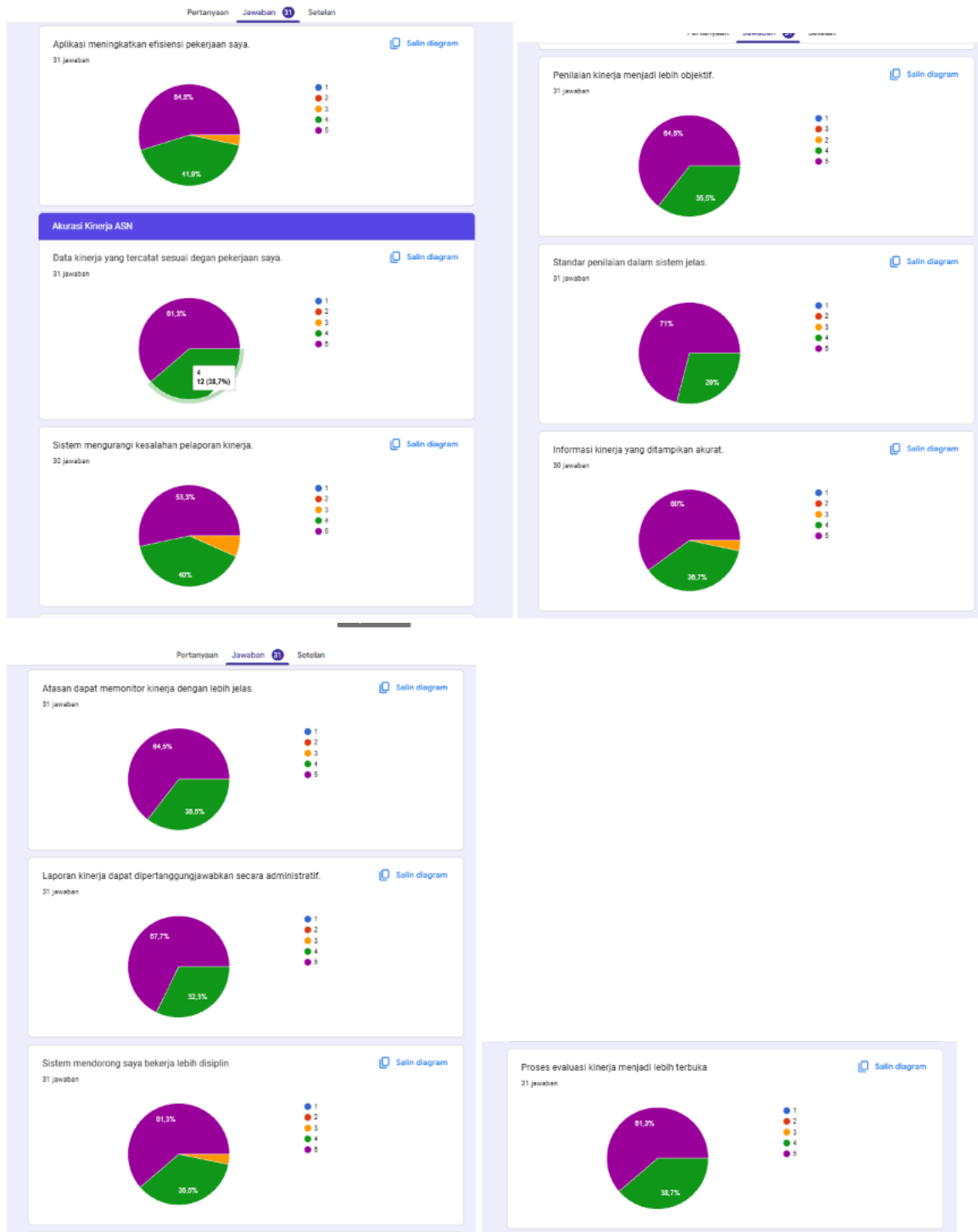
☐ 4

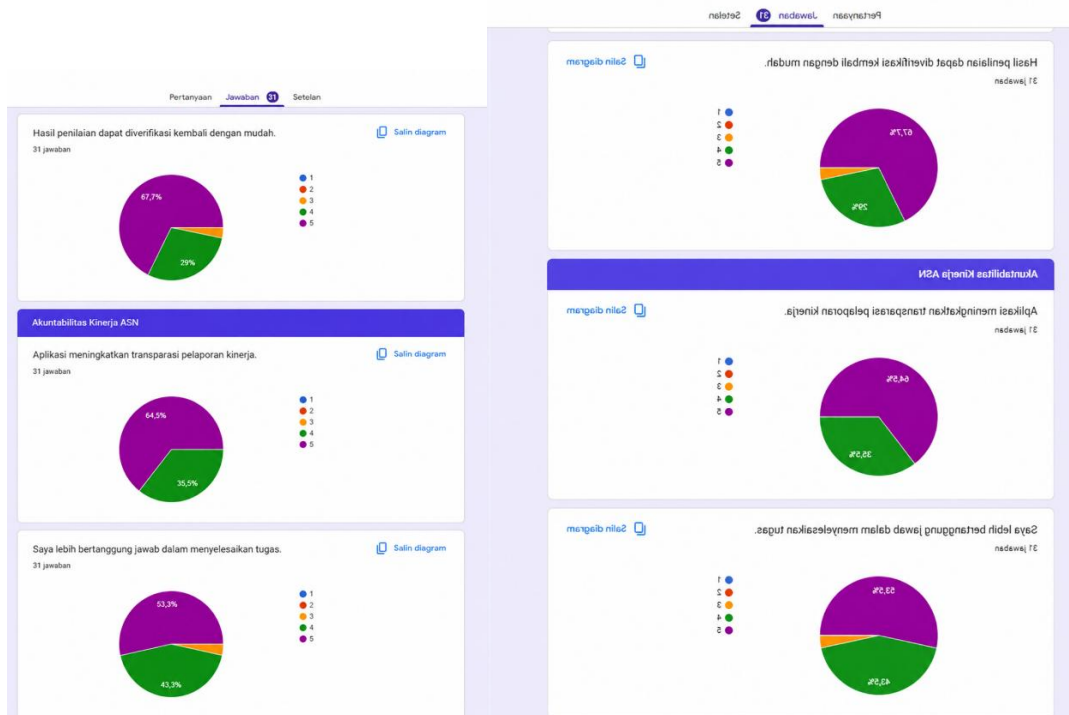
☐ 5

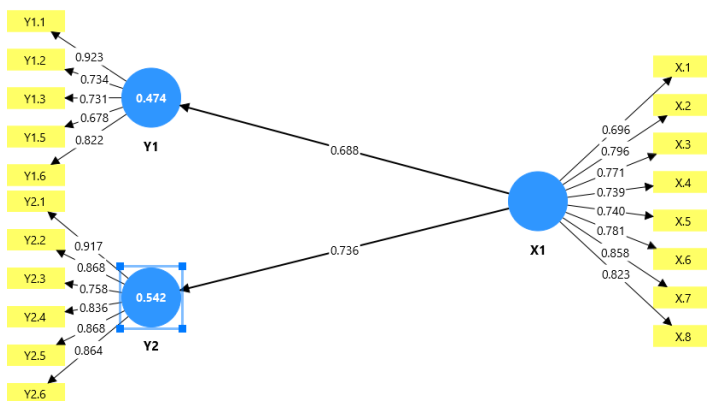
Lampiran 2. Rekap Data dan Jawaban Kuisioner







Lampiran 3. Output Smart PLS



Lampiran 4. Dokumentasi



BIODATA PENULIS



Keterangan

Nama
NIM
Fakultas
Program Studi
Tahun Aktif
Tempat, Tanggal Lahir
Alamat
No. HP
E-mail
Instagram
Riwayat Pendidikan

Data

: Ahmad Fajar Maulana
: 2220106110026
: Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
: Manajemen Pendidikan Islam
: 2022-2026
: Mojokerto, 31 Juli 2004
: Dsn. Jatisumber, Ds. Watesumpak, Kec. Trowulan
: 087756000970
: fajarake99@gmail.com
: @fajarake
: MI Amiruddin
MTs Darul Hikmah
MA Babussalam
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang