

**IMPLEMENTASI APLIKASI CERIA (CEPAT, EFEKTIF, RAMAH,
INOVATIF, AKUNTABEL) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PENDIDIKAN DI KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR**

SKRIPSI

OLEH

ANA ISNAINI FARIDATUR ROHMAH

NIM. 220106110015



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

2026

**IMPLEMENTASI APLIKASI CERIA (CEPAT, EFEKTIF, RAMAH,
INOVATIF, AKUNTABEL) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PENDIDIKAN DI KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR**

SKRIPSI

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

**Oleh
Ana Isnaini Faridatur Rohmah
NIM. 220106110015**



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

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul **“Implementasi Aplikasi CERIA dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur”** oleh **Ana Isnaini Faridatur Rohmah** ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan ke sidang ujian pada tanggal 15 Juni 2026.

Pembimbing,



Walid Fajar Antariksa, M.M.
NIP. 19861121 201503 1 003

Mengetahui

Ketua Program Studi,



Ulfah Muhayani, M.PP., Ph.D
NIP. 19790602 2015503 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Implementasi Aplikasi CERIA (Cepat, Efektif, Ramah, Inovatif, Akuntabel) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur” oleh Ana Isnaini Faridatur Rohmah ini telah dipertahankan didepan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 24 Juni 2026.

Dewan Penguji

Ketua Sidang :

Dr. Devi Pramitha, M.Pd
NIP. 199012212019032012

Sekretaris Sidang :

Walid Fajar Antariksa, M.M
NIP. 198611212015031003

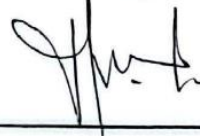
Penguji :

Dr. Dwi Sulistiani, SE., MSA., Ak
NIP. 1979100202015032001

Dosen Pembimbing :

Walid Fajar Antariksa, M.M
NIP. 198611212015031003

Tanda Tangan



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Maulana Malik Ibrahim Malang



Prof. Dr. H. Muhammad Walid, MA
197308232000031002

LEMBAR NOTA DINAS PEMBIMBING

Walid Fajar Antariksa, M.M.
Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

15 Juni 2026

Nota Dinas Pembimbing

Hal : Skripsi Ana Isnaini Faridatur Rohmah

Lamp : 4 (Empat) Eksemplar

Yang Terhormat,

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

Di Malang

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah beberapa kali bimbingan, baik dari sisi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, dan setelah membaca serta mengoreksi skripsi di bawah ini:

Nama : Ana Isnaini Faridatur Rohmah

NIM : 220106110015

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Implementasi Aplikasi CERIA dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

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

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing,



Walid Fajar Antariksa, M.M.

NIP. 19861121 201503 1 003

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ana Isnaini Faridatur Rohmah
NIM : 220106110015
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Implementasi Aplikasi CERIA dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

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

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

Malang, 15 Juni 2026

Hormat saya,



Ana Isnaini Faridatur Rohmah
NIM. 220106110015

LEMBAR PERSEMBAHAN

Rasa syukur yang mendalam penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, pertolongan, dan kemudahan yang selalu diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat beliau, yang menjadi teladan serta penerang bagi umat Islam hingga akhir zaman.

Penyelesaian skripsi ini tentu tidak dapat tercapai tanpa adanya dukungan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Rasa syukur dan ketulusan hati mendorong penulis mempersembahkan karya sederhana ini sebagai bentuk terima kasih yang paling utama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Romawi dan Ibu Kasiroh. Terima kasih atas segala cinta, doa, kasih sayang, dan pengorbanan yang telah diberikan dengan tulus kepada penulis. Terima kasih karena selalu percaya, mendukung, dan menjadi sumber semangat serta kekuatan bagi penulis.
2. Mbah Hj. Maisah, Om Hanif, Mbak Elik, dan keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan doa, semangat, motivasi, serta dukungan kepada penulis. Terima kasih atas segala perhatian dan kehadiran yang menjadi penguat bagi penulis hingga dapat mencapai tahap ini.
3. Sahabat penulis, Divana dan Fikriya, yang telah membersamai perjalanan penulis sejak di pondok pesantren hingga saat ini. Untuk Alfi dan Fitri, terima kasih telah menemani penulis selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi, meluangkan waktu dan tenaga dalam pengambilan data, serta senantiasa memberikan dukungan dan semangat hingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Teman-teman MPI angkatan 2022, khususnya kelas MPI-A, yang telah memberikan kebersamaan, dukungan, dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
5. Seluruh guru dan dosen penulis yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan pengalaman berharga sehingga mengantarkan penulis sampai pada tahap ini.

6. Seluruh pegawai bidang PAIS, Ibu Asri, Ibu Shinta, Mbak Mia, dan Bapak Zun yang telah membantu serta memberikan arahan kepada penulis selama proses penelitian hingga dapat berjalan dengan lancar.
7. Seluruh teman dan orang-orang baik yang hadir dalam kehidupan penulis, baik teman bermain, teman menugas, teman magang, teman MABA, teman ma'had, teman PKPBA, teman lintas prodi, teman IPNU-IPPNU, yang telah memberikan dukungan, kebersamaan, dan pengalaman berharga bagi penulis.
8. Diri penulis sendiri, Ana Isnaini. Terima kasih untuk setiap usaha, kerja keras, air mata, dan proses panjang yang telah dilalui, meskipun langkah ini terkadang terasa lebih lambat dibanding yang lain.

LEMBAR MOTTO

فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ

“Apabila engkau telah bertekad, maka bertawakallah kepada Allah.”

(QS. Ali Imran: 159)

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi inni menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan keputusan bersama 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 Diftrong

او	= aw
أي	= ay
او	= û
أي	= î

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, karena berkat limpah rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Aplikasi CERIA dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur”. Shalawat serta salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada nabi Muhammad SAW yang telah membimbing manusia dari kegelapan menuju kehidupan yang terang benderang dengan *ad-dinul islam*.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Manajemen Pendidikan Islam di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Penelitian skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak. Sehingga peneliti menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Ilfi Nur Diana, M.Si., CAHRM., CRMP., selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang beserta seluruh staf.
2. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Walid, M.A., selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Hj. Ulfah Muhayani, M.PP., Ph.d selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam UIN Maulana Malik Ibrahim Malang beserta seluruh dosen Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.
4. Prof. Dr. H. M. Fahim Tharaba, M.Pd., Dosen Wali yang sudah memberikan bimbingan akademik dan memotivasi selama di bangku perkuliahan.
5. Bapak Walid Fajar Antariksa, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang selalu sabar dan telah memberikan waktu, pikiran, juga ilmu untuk membimbing, memotivasi, dan mengarahkan peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Akhmad Sruji Bahtiar, M.Pd.I., selaku Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur beserta seluruh jajarannya, yang telah meluangkan waktu dan bantuan untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta kontribusi dalam berbagai bentuk selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan diterima dengan terbuka sebagai bahan perbaikan di kemudian hari. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan bagi para pembaca.

Sebagai penutup, penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kekuatan dalam setiap proses penyusunan skripsi ini. Semoga segala bantuan, dukungan, dan kebaikan yang telah diberikan oleh berbagai pihak mendapat balasan terbaik dari Allah SWT. Semoga kita semua senantiasa berada dalam lindungan-Nya dan memperoleh syafaat Nabi Muhammad SAW di hari akhir. *Aamiin ya Rabbal 'Alamin.*

Malang, 5 Juni 2026

Ana Isnaini Faridatur Rohmah

220106110016

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR NOTA DINAS PEMBIMBING.....	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
LEMBAR MOTTO	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
ABSTRAK	xviii
<i>ABSTRACT</i>	xix
خلاصة.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Orisinalitas Penelitian	8
F. Definisi Istilah	14
G. Sistematika Pembahasan	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
A. Perencanaan	18
B. Sistem Informasi Manajemen (SIM)	23
C. Kualitas Pelayanan	29
D. Integritas Islam dalam Teori Pelayanan.....	40
E. Kerangka Berpikir.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	43

B. Lokasi Penelitian.....	45
C. Kehadiran Peneliti.....	45
D. Subjek Penelitian	47
E. Data dan Sumber Data	48
F. Instrumen Penelitian	50
G. Teknik Pengumpulan Data	55
H. Uji Keabsahan Data.....	58
I. Teknik Analisis Data	59
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN	61
A. Paparan Data	61
1. Sejarah Singkat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur	61
2. Profil Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur	63
3. Visi, Misi Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur	63
4. Struktur Organisasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.....	64
B. Hasil Penelitian	65
1. Perencanaan Aplikasi CERIA dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur	65
2. Implementasi Aplikasi CERIA dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur	80
3. Evaluasi Penggunaan Aplikasi CERIA dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur	86
C. Temuan Penelitian	94
BAB V PEMBAHASAN	97
A. Perencanaan Aplikasi CERIA dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur	97
B. Implementasi Aplikasi CERIA dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur	101

C. Evaluasi Penggunaan Aplikasi CERIA dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.....	109
BAB VI PENUTUP	117
A. Kesimpulan.....	117
B. Saran	118
DAFTAR PUSTAKA.....	119
LAMPIRAN.....	128

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian	12
Tabel 2.1 Kerangka Berpikir	42
Tabel 3.1 Instrumen Wawancara Penelitian	50
Tabel 3.2 Informan Penelitian	57
Tabel 4.1 Temuan Penelitian	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kemenag Jatim 2026.....	64
Gambar 4.2 Beranda CERIA.....	70
Gambar 4.3 Layanan CERIA	71
Gambar 4.4 Layanan Pendidikan	72
Gambar 4.5 Form Pengajuan.....	75
Gambar 4.6 Nomor Layanan.....	75
Gambar 4.7 Lacak Layanan	79
Gambar 4.8 Progres Layanan.....	80
Gambar 4.9 Petugas memberikan layanan CERIA secara offline.....	83
Gambar 4.10 Loker Pelayanan	91
Gambar 4.11 Evaluasi Internal CERIA.....	92

ABSTRAK

Rohmah, Ana Isnaini Faridatur. 2026. *“Implementasi Aplikasi CERIA (Cepat, Efektif, Ramah, Inovatif, Akuntabel) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.”* Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing Walid Fajar Antariksa, M.M.

Kata Kunci: Aplikasi CERIA, Kualitas Pelayanan Pendidikan, Pelayanan Publik Digital

Perkembangan teknologi informasi mendorong instansi pemerintah untuk melakukan transformasi pelayanan publik ke arah digital, termasuk dalam bidang pendidikan. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur menerapkan aplikasi CERIA sebagai sarana pelayanan pendidikan yang menggabungkan berbagai layanan dalam satu sistem sehingga memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi, mengajukan layanan, dan memantau proses layanan secara daring.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan perencanaan aplikasi CERIA, implementasi aplikasi CERIA, dan evaluasi penggunaan aplikasi CERIA dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi CERIA telah mendukung peningkatan kualitas pelayanan pendidikan melalui proses layanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan terstruktur. Hasil evaluasi juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan melalui aplikasi CERIA telah berjalan dengan baik pada aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Faktor pendukung implementasi aplikasi CERIA meliputi sistem notifikasi layanan, fitur lacak layanan, dan kemudahan akses layanan, sedangkan faktor penghambatnya meliputi *human error*, ketidaklengkapan persyaratan administrasi, serta kendala teknis pada sistem yang terus diupayakan perbaikannya secara berkelanjutan.

ABSTRACT

Rohmah, Ana Isnaini Faridatur. 2026. *"Implementation of the CERIA (Fast, Effective, Friendly, Innovative, Accountable) Application in Improving the Quality of Education Services at the Ministry of Religion of East Java Province."* Thesis, Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University, Malang. Supervisor Walid Fajar Antariksa, M.M.

Keywords: CERIA Application, Quality of Education Services, Digital Public Services

The development of information technology encourages government agencies to transform public services towards digital, including in the field of education. The Regional Office of the Ministry of Religion of East Java Province implements the CERIA application as a means of educational services that combines various services in one system so that it makes it easier for the public to obtain information, apply for services, and monitor the service process online.

This study aims to describe the planning of the CERIA application, the implementation of the CERIA application, and the evaluation of the use of the CERIA application in improving the quality of educational services in the Ministry of Religion of East Java Province.

The method used in this study is qualitative descriptive. Data collection techniques are carried out through interviews, observations, and documentation. Data analysis is carried out through the process of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawn, while the validity of the data is tested using source triangulation and triangulation techniques.

The results of the study show that the implementation of the CERIA application has supported the improvement of the quality of educational services through a more effective, efficient, transparent, and structured service process. The results of the evaluation also show that the quality of education services through the CERIA application has gone well in terms of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. Supporting factors for the implementation of the CERIA application include a service notification system, service tracking features, and ease of service access, while the inhibiting factors include human error, incompleteness of administrative requirements, and technical obstacles in the system that continue to be continuously improved.

الملخص

روهما، آنا إسباني فريداتور. 2026. "تنفيذ تطبيق CERIA (سريع، فعال، ودود، مبتكر، مسؤول) لتحسين جودة خدمات التعليم في وزارة الدين بمقاطعة جاوة الشرقية." أطروحة، برنامج دراسة إدارة التعليم الإسلامي، كلية التربية وتدريب المعلمين، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية، مالانغ. المشرف وليد فجر أنطاريكسا، ماجستير في الماجستير

الكلمات المفتاحية: تطبيق CERIA، جودة خدمات التعليم، الخدمات العامة الرقمية

يشجع تطور تكنولوجيا المعلومات الوكالات الحكومية على تحويل الخدمات العامة نحو الرقمية، بما في ذلك في مجال التعليم. يطبق المكتب الإقليمي لوزارة الدين في مقاطعة جاوة الشرقية تطبيق CERIA كوسيلة للخدمات التعليمية التي تجمع بين خدمات متنوعة في نظام واحد لتسهيل حصول الجمهور على المعلومات، والتقديم على الخدمات، ومراقبة عملية الخدمة عبر الإنترنت.

تهدف هذه الدراسة إلى وصف تخطيط تطبيق CERIA، وتنفيذ تطبيقه، وتقييم استخدام تطبيق CERIA لتحسين جودة الخدمات التعليمية في وزارة الدين في مقاطعة جاوة الشرقية.

الطريقة المستخدمة في هذه الدراسة هي الوصفية النوعية. تجرى تقنيات جمع البيانات من خلال المقابلات والملاحظات والتوثيق. يتم تحليل البيانات من خلال عملية جمع البيانات، وتقليلها، وعرض البيانات، واستخلاص الاستنتاجات، بينما يتم اختبار صحة البيانات باستخدام تقنيات تثليث وتحديد المصدر.

تظهر نتائج الدراسة أن تطبيق تطبيق CERIA دعم تحسين جودة الخدمات التعليمية من خلال عملية خدمة أكثر فعالية وكفاءة وشفافية وهيكلية. تظهر نتائج التقييم أيضا أن جودة خدمات التعليم من خلال تطبيق CERIA سارت بشكل جيد من حيث الموثوقية، والاستجابة، والطمأنينة، والتعاطف، والأدلة المادية. تشمل العوامل الداعمة لتنفيذ تطبيق CERIA نظام إشعار الخدمة، وميزات تتبع الخدمة، وسهولة الوصول إلى الخدمة، بينما تشمل العوامل العائقة الأخطاء البشرية، وعدم اكتمال المتطلبات الإدارية، والعقبات الفنية في النظام التي تستمر في تحسينها باستمرار.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Masyarakat pada era modern seperti sekarang, menjadikan perkembangan kemajuan teknologi informasi semakin pesat dan dapat dirasakan manfaatnya, baik untuk memenuhi urusan pribadi ataupun urusan pekerjaan. Perkembangan teknologi informasi ini membawa banyak sekali manfaat, salah satunya dalam bidang pelayanan publik. Dahulu, masyarakat sering kali menyampaikan keluhan terkait buruknya kualitas dan lambatnya proses pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Namun, seiring berkembangnya teknologi informasi mendorong berbagai lembaga untuk membenahi dan mengubah sistem kerja mereka untuk menjadi lebih baik, cepat dan efisien. Melalui penggunaan teknologi informasi, diharapkan lembaga dapat lebih mudah dalam melakukan tugas pelayanan publik serta memudahkan masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan yang dibutuhkan secara lebih praktis.¹ Maka dari itu, inovasi teknologi informasi sangat penting dalam pemerintahan, terutama dalam hal memberikan layanan publik ke masyarakat di era digital saat ini.

Instansi pemerintah kini dapat memberikan pelayanan secara *online* melalui perkembangan teknologi informasi yang telah terhubung dengan internet, sehingga prosesnya lebih cepat, mudah, dan transparan.² Hal ini sejalan dengan

¹ Bambang Suprianto, "Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik", *Jurnal Pemerintahan dan Politik* 8:2 (2023), hal. 123-28, <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>.

² Ridwan Fathony, Muradi Muradi, and Novi Indrawati Sagita, "Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung", *Jurnal*

ketentuan mengenai pelayanan publik yang dasar hukumnya diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, menetapkan bahwa hak setiap warga negara atas pelayanan publik yang berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan transparan yang didukung oleh sistem informasi pelayanan publik dimana penyelenggara harus mengelola sistem yaitu informasi berbasis elektronik yang memiliki fungsi untuk menyimpan, memproses atau mengelola, serta menyampaikan informasi secara mudah dan terbuka kepada masyarakat.³ Oleh karena itu, tujuan tersebut dapat dicapai secara lebih konkret melalui inovasi yang dibuat oleh pemerintah melalui pengembangan sistem pemerintah yang didukung oleh SPBE (Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik).

SPBE pada dasarnya adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pengelolaan pemerintahan, dengan sasaran untuk mempermudah proses pelayanan bagi semua pihak yang terkait seperti instansi pemerintah, Pegawai Negeri Sipil (PNS), dan masyarakat. Melalui SPBE, pemerintah dapat mengurangi biaya operasional pelayanan, mempercepat proses pelayanan agar tidak menghabiskan waktu yang panjang, dan dapat meminimalkan kemungkinan korupsi. Selain itu, sebagai bentuk inovasi tata kelola pemerintahan yang modern, SPBE berperan penting dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengakui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) semakin menguatkan komitmen pemerintah. Tujuannya adalah untuk

Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi 9:2 (2021), hal. 1–12, <https://doi.org/10.34010/agregasi.v9i2.5581>.

³ Republik Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,” Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 25 (2009).

terwujudnya manajemen pemerintahan yang bersih, efisien, transparan, akuntabel, sekaligus menyediakan pelayanan publik yang berkualitas, kredibilitas, dan terintegrasi.⁴

Sistem informasi dapat berjalan secara optimal jika pemerintah memiliki pengaturan atau manajemen yang baik. Sistem Informasi Manajemen (SIM) dapat dipahami sebagai kerangka kerja yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, data, prosedur, dan personel yang bekerja secara terintegrasi. Tujuan utama SIM adalah untuk menghasilkan informasi yang relevan dan bermanfaat guna membantu organisasi dalam membuat keputusan yang lebih efektif. SIM sendiri merupakan metode yang terstruktur dalam hal mengumpulkan, mengelola, menganalisis, dan menyajikan data yang krusial bagi kebutuhan organisasi.⁵ Sistem informasi manajemen dapat disimpulkan sebagai sistem yang dirancang untuk mengolah dan menyajikan data sehingga dapat menghasilkan informasi yang memiliki nilai guna. Tujuannya adalah untuk mendukung aktivitas serta proses penentuan keputusan secara cepat, tepat, dan efisien, melalui penggabungan antara perangkat lunak, perangkat keras, data, dan sumber daya manusia.

Lembaga dapat mengatur dan menyampaikan informasi dengan lebih baik, serta meningkatkan kualitas pelayanan dengan adanya SIM. SIM berbentuk aplikasi atau website berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik karena instansi pemerintah dapat memberikan pelayanan kepada

⁴ Laili Choirunnisa, et al., “Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik Di Indonesia”, *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial* 3:1 (2023), hal. 71–95, <https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401>.

⁵ Ani Yoraeni, et al., *Sistem Informasi Manajemen*, 2023, <https://repository.bsi.ac.id/repo/files/397604/download/Sistem-Informasi-Manajemen.pdf>.

masyarakat secara *online*, yang membuat proses administrasi lebih cepat, efisien, dan transparan. Adanya SIM berbasis aplikasi, layanan publik menjadi lebih mudah dijangkau, dan data dapat dikelola secara teratur.⁶ Sistem informasi manajemen juga memiliki peran yang penting dalam pendidikan agama islam, khususnya di lingkungan Madrasah. Hal ini disebabkan oleh tuntutan dari masyarakat modern yang kini mengharapkan tersedianya layanan pendidikan yang cepat, efektif, dan berkualitas.⁷

Sistem informasi manajemen berbasis aplikasi digital atau laman resmi juga telah diterapkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur salah satunya melalui CERIA (Cepat, Efektif, Ramah, Inovatif, dan Akuntabel). CERIA adalah sistem informasi berbasis digital yang dibuat untuk mempermudah proses administrasi dan pelayanan, sehingga dapat mempercepat alur kerja, mempermudah koordinasi antar bidang, serta meningkatkan kualitas layanan yang tersedia untuk masyarakat. Aplikasi ini dikembangkan dengan sistem informasi berbasis teknologi yang memungkinkan masyarakat jawa timur semakin mudah mengakses berbagai layanan dimanapun dan kapanpun hanya lewat gadget.

Berdasarkan hasil observasi pendahuluan, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dipilih sebagai objek penelitian karena telah menerapkan aplikasi CERIA sebagai inovasi pelayanan berbasis digital secara

⁶ Andhi Nur Rahmadi, et al., "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Adminduk Berbasis Digital", *Jurnal Sosial Dan Humanis Sains (JSHS)* 8:1 (2023), hal. 18–30, <https://doi.org/https://doi.org/10.24967/jshs.v8i1.1577>.

⁷ Reffin Aldien Ramadhan, et al., "Optimalisasi Penggunaan EMIS Dalam Proses Pengolahan Data Madrasah Pada Seksi Pendidikan Madrasah (PENDMA) Di Kementerian Agama", *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 6:2 (2024), hal. 203–11, <https://doi.org/doi.org/10.15642/japi.2024.6.2.203-211>.

efektif. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengakses layanan secara daring, mengunggah persyaratan administrasi, serta memantau proses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor atau membawa banyak berkas fisik. Kondisi tersebut menunjukkan adanya upaya transformasi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi yang menarik untuk diteliti, khususnya terkait implementasi aplikasi CERIA dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dan pengguna layanan, penerapan aplikasi CERIA dinilai mampu meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Peningkatan tersebut terlihat dari kemudahan akses layanan, proses pelayanan yang lebih cepat dan transparan, serta meningkatnya kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan.

Aplikasi CERIA menyediakan berbagai layanan yang ditawarkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, meliputi: 1) Tata Usaha, 2) Urusan Agama Islam, 3) Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 4) Pendidikan Madrasah, 5) Pendidikan Agama Islam, 6) Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren, 7) Penerangan Agama Islam, Zakat dan Wakaf, 8) Pembinas Kristen, 9) Pembinas Katolik, 10) Pembinas Hindu, 11) Pembinas Buddha, dan 12) Lacak Layanan. Setiap kategori layanan tersebut memiliki sub-layanan yang dapat diakses sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Bidang Pendidikan Madrasah, Pendidikan Agama Islam, Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren merupakan bidang di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur yang bertugas menyediakan layanan pendidikan. Pelayanan

pendidikan di Madrasah, Pondok Pesantren, dan Diniyah menjadi aspek penting yang perlu mendapatkan perhatian khusus dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik dibidang pendidikan pada lingkungan Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai sistem informasi manajemen untuk pelayanan publik di bidang pendidikan pada lingkungan Kementerian Agama. Penelitian ini akan diuraikan dengan judul “Implementasi Aplikasi CERIA (Cepat, Efektif, Ramah, Inovatif, Akuntabel) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan dari konteks penelitian tersebut, maka dapat dirumuskan bahwa yang menjadi fokus penelitian yaitu:

1. Bagaimana perencaranaan aplikasi CERIA dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur?
2. Bagaimana implementasi aplikasi CERIA dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur?
3. Bagaimana evaluasi penggunaan aplikasi CERIA dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka disusun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan perencanaan aplikasi CERIA dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
2. Untuk mendeskripsikan implementasi aplikasi CERIA dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
3. Untuk mendeskripsikan evaluasi penggunaan aplikasi CERIA dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan konteks dan tujuan penelitian, diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan manfaat, baik secara teoritis dan praktis. Beberapa manfaat yang akan didapatkan dari penelitian ini, antara lain:

1. Manfaat teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang implementasi aplikasi CERIA dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi untuk kajian di bidang manajemen pelayanan pendidikan yang berbasis pada teknologi informasi dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik agar lebih baik.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, diharapkan dapat memberikan lebih banyak wawasan dan bukti tentang keberhasilan

penerapan aplikasi CERIA dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Serta dapat menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen berupa aplikasi atau website dapat membantu menyediakan pelayanan yang lebih cepat, efektif, ramah, inovatif, dan akuntabel.

- b. Bagi peneliti, penelitian ini akan memberikan tambahan pengalaman serta pemahaman secara langsung tentang penggunaan sistem informasi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di lingkungan pemerintah. Melalui penelitian ini, peneliti juga dapat mengetahui bagaimana implementasi aplikasi CERIA diterapkan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.
- c. Bagi peneliti berikutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan serta berfungsi sebagai sumber informasi untuk penelitian yang sejenis di masa mendatang.

E. Orisinalitas Penelitian

Penelitian mengenai Sistem Informasi Manajemen (SIM) sebenarnya telah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya, tetapi pembahasannya masih terbatas dan belum memfokuskan pada implementasi aplikasi CERIA milik Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, khususnya dalam konteks pelayanan pendidikan di bidang Pendidikan Madrasah dan bidang Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren dibawah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

Peneliti akan menyajikan sejumlah persamaan dan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu. Hal ini bertujuan untuk

mencegah adanya persamaan pada aspek materi, media, data, dan metode. Persamaan dan perbedaan tersebut kemudian akan disajikan dalam bentuk tabel agar informasinya lebih mudah dipahami. Peneliti menggunakan penelitian sebelumnya sebagai bahan perbandingan, yangmana sebagai berikut:

1. Khusniah Elindah, dengan judul skripsi Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bantuan (SIMBA) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.⁸ Menulis tentang penggunaan teknologi digital dalam aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bantuan (SIMBA) yangmana membuat alur kerja lebih praktis, efisien, dan transparan. Faktor pendukung keberhasilan aplikasi SIMBA termasuk pemanfaatan media digital yang mudah dan memungkinkan proses yang cepat, meningkatkan kecepatan, akurasi, serta transparansi dalam layanan. Namun, ada beberapa hambatan untuk pelayanan publik berbasis aplikasi SIMBA, seperti pengguna yang tidak memahami petunjuk teknis dan kurangnya pengetahuan digital. Oleh sebab itu, pelaksanaan evaluasi menjadi penting guna meningkatkan pemahaman para pengguna terhadap sistem informasi sembari mempertahankan serta meningkatkan kinerja pelayanan publik.
2. Anastari Septi Diah Palupi, dengan judul skripsi Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kementerian Agama Kota

⁸ Khusniah Elindah, 2024, *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bantuan (SIMBA) Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur*, Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang.

Malang.⁹ Menulis tentang sebelum aplikasi SENYUM diluncurkan, layanan yang diberikan bersifat semi-digital. Akibatnya, ada kemungkinan kehilangan dokumen berupa surat, pencarian arsip yang memakan waktu, dan adanya keterbatasan dalam hal akses. Oleh karena itu, untuk menyelesaikan masalah tersebut, aplikasi SENYUM harus digunakan selama tahapan implementasi, yang mencakup perencanaan, pemilihan, analisis, desain, pengembangan, serta penerapan sistem. Pemanfaatan aplikasi SENYUM meningkatkan efisien, kemudahan akses, serta menghasilkan penyajian informasi yang lebih akurat. Implementasi aplikasi ini berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan administrasi karena SENYUM memfasilitasi pengguna untuk menerima, membalas, serta mengeluarkan surat izin, seperti izin operasional dan surat keterangan lainnya dengan cara yang lebih mudah menjadikan berbagai kebutuhan administrasi dapat terpenuhi dengan optimal.

3. Sofi Fahmiani, dkk dengan judul jurnal Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Dan Administrasi Guru Agama (SIAGA) dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif Di Seksi Pendidikan Agama Islam (PAIS) Kementerian Agama Kabupaten Lamongan.¹⁰ Membahas tentang Sistem Informasi Administrasi Guru Agama (SIAGA), yaitu suatu sistem informasi manajemen atau aplikasi yang diciptakan untuk mengelola data keberadaan guru agama. Cakupan pengelolaannya meliputi semua jenjang pendidikan,

⁹ Anastari Septi Diah Palupi, 2024, *Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kementerian Agama Kota Malang*, Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang.

¹⁰ Sofi Fahmiani, et al. , “Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Dan Administrasi Guru Agama (Siaga) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif Di Seksi Pendidikan Agama Islam (PAIS) Kementerian Agama Kabupaten Lamongan”, *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 2:1 (2020), hal. 63–77, <https://doi.org/10.15642/japi.2020.2.1.63-77>.

mulai dari TK hingga SMA/SMK, termasuk juga lembaga-lembaga pendidikan di bawah naungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemdikbud). Khusus untuk guru pendidikan agama, pengelolaan data ini berada di bawah wewenang Kementerian Agama. Fungsi utama SIAGA mencakup pendataan seluruh guru pendidikan agama, perekrutan melalui program Pendidikan Profesi Guru (PPG) untuk mencapai profesionalisme (sertifikasi), hingga proses pemberian Tunjangan Profesi Guru (TPG).

4. Ni'matus Sholihah, dkk dengan judul jurnal Penerapan Aplikasi Surat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto.¹¹ Membahas tentang bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto memiliki aplikasi Surat, sebuah sistem informasi yang memudahkan pekerjaan di bidang PTSP Kemenag Kabupaten Mojokerto. Aplikasi ini diadopsi dari PTSP Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Pada tanggal 17 Juli 2019, bersamaan dengan mulai beroperasinya PTSP Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto, aplikasi ini resmi diluncurkan dan digunakan. Pada awalnya, tujuan umum aplikasi Surat adalah untuk mencatat surat masuk dan keluar saja. Namun seiringnya waktu, aplikasi ini berkembang menjadi aplikasi layanan yang melayani masyarakat yang membutuhkan layanan dari Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto.

¹¹ Ni'matus Sholihah et al., "Penerapan Aplikasi Surat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto," *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 4, no. 1 (2022): 1–12, <https://doi.org/10.15642/japi.2022.4.1.1-12>.

Tabel 1. 1 Orisinalitas Penelitian

No	Nama Peneliti, Judul,Bentuk, Penerbit dan Tahun	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
1.	Khusniah Elindah, “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bantuan (SIMBA) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2024.	Membahas tentang bagaimana implementasi aplikasi yang berbasis sistem informasi manajemen dalam pelayanan publik di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.	Aplikasi yang diteliti berbeda, aplikasi CERIA mencakup lingkup yang lebih luas termasuk layanan umum administrasi, layanan pendidikan, dan layanan keagamaan. Tidak terbatas pada satu aspek yakni manajemen bantuan saja.	Penelitian ini lebih fokus pada perencanaan, implementasi dan evaluasi penggunaan sistem informasi manajemen berbasis aplikasi atau website dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan.
2.	Anastari Septi Diah Palupi, “Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kementerian Agama Kota Malang”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2024.	Membahas tentang implementasi aplikasi yang berbasis sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan di lingkungan Kementerian Agama.	Variabel terikat atau tujuan utama yang diteliti, penelitian terdahulu mefokuskan peningkatan kualitas pelayanan administrasi sementara penelitian ini secara spesifik mengarah pada peningkatan kualitas pelayanan pendidikan di Madrasah.	

3.	Sofi Fahmiani, dkk, “Implementasi Aplikasi Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama (SIAGA) dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif Di Seksi Pendidikan Agama Islam (PAIS) Kementerian Agama Kabupaten Lamongan”, Jurnal Administrasi Pendidikan Islam, 2020.	Membahas tentang implementasi aplikasi yang berbasis sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan di lingkungan Kementerian Agama.	Aplikasi yang digunakan berbeda, penelitian ini menggunakan aplikasi CERIA untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Sedangkan penelitian terdahulu menggunakan aplikasi SIAGA untuk meningkatkan pelayanan berupa pengelolaan informasi dan administrasi khusus guru agama.	
4.	Ni'matus Sholihah, dkk, “Penerapan Aplikasi Surat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto”, Jurnal Administrasi Pendidikan Islam, 2021.	Membahas tentang penerapan atau implementasi aplikasi yang berbasis sistem informasi dalam memberikan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Agama.	Lingkup penelitian dan aplikasi yang digunakan, pada penelitian terdahulu lebih menekankan penerapan aplikasi Surat untuk pengelolaan surat-menyurat di PTSP dalam pelayanan administrasi umum. Sementara penelitian ini mengarah pada meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan menggunakan aplikasi CERIA.	

Pada penelitian sebelumnya membahas implementasi sistem informasi manajemen berbasis aplikasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan Kementerian Agama, baik pada layanan bantuan, administrasi, pendataan guru agama, maupun surat menyurat. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, kemudahan akses, dan transparansi pelayanan. Namun, penelitian-penelitian tersebut belum secara khusus mengkaji implementasi aplikasi CERIA dalam konteks pelayanan pendidikan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) pada fokus kajian yang mengintegrasikan perencanaan aplikasi CERIA, implementasinya, dan evaluasi kualitas pelayanan pendidikan di CERIA.

F. Definisi Istilah

1. Implementasi

Implementasi adalah proses menerapkan ide, gagasan, kebijakan, atau inovasi yang sudah dibuat secara langsung dengan mengambil tindakan dan mengukur sumber daya. Sehingga tujuan yang ditetapkan dapat direalisasikan dengan baik serta sesuai rencana.

2. CERIA (Cepat, Efektif, Ramah, Inovatif, Akuntabel)

CERIA merupakan aplikasi digital atau laman resmi dari Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur yang dimaksudkan untuk mengelola dan memberikan layanan administrasi, layanan pendidikan, serta layanan keagamaan, secara terpadu dan digital. Sehingga membuat akses masyarakat

dan internal Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur menjadi lebih mudah dengan proses yang lebih cepat, efisien, ramah, inovatif, dan akuntabel.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yaitu tingkat keberhasilan suatu pihak atau lembaga dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan, harapan, dan pengalaman pengguna layanan. Sehingga layanan tersebut dinilai efektif, memuaskan, serta mampu meningkatkan kepercayaan juga kenyamanan pengguna.

4. Pendidikan Madrasah (PENDMA)

PENDMA merupakan bagian dari Kantor Kementerian Agama yang bertanggung jawab atas semua aspek pendidikan madrasah. Baik untuk jenjang Raudhatul Athfal (RA), Madrasah Ibtidaiyah (MI), Madrasah Tsanawiyah (MTs), dan Madrasah Aliyah (MA).

5. Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren (PD PONTREN)

PD PONTREN merupakan bagian dari Kantor Kementerian Agama yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pembinaan, serta pengembangan pendidikan diniyah dan pondok pesantren. Meliputi aspek kelembagaan, pendidik, santri, kurikulum, sarana dan prasarana, serta pelayanan administrasi untuk jenjang Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT), Pendidikan Al-Qur'an (TPQ), dan Pondok Pesantren.

6. Pendidikan Agama Islam (PAIS)

PAIS merupakan bagian dari Kantor Kementerian Agama yang bertanggung jawab atas melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, pengelolaan

sistem informasi, dan penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang pendidikan agama Islam.

G. Sistematika Pembahasan

Penelitian yang berjudul “Implementasi Aplikasi CERIA (Cepat, Efektif, Ramah, Inovatif, dan Akuntabel) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur” disusun secara terstruktur dalam enam bab, mencakup:

Bab I Pendahuluan membahas konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian, definisi istilah dan sistematika penelitian.

Bab II Kajian Penelitian membahas analisis teoritis tentang konsep-konsep dasar yang relevan dengan penelitian. Bagian pertama mencakup perencanaan yang menjelaskan pengertian, fungsinya, serta tahapan perencanaan. Bagian kedua mencakup Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang menjelaskan pengertian dan tujuan, komponen, manfaat, dan faktor yang mempengaruhinya. Bagian ketiga mencakup kualitas pelayanan yang menjelaskan pengertian, faktor pendukung dan faktor penghambat, dimensinya, serta pelayanan publik di bidang pendidikan. Bagian keempat mencakup integritas islam dalam teori pelayanan berupa ayat dan hadis tentang kualitas pelayanan publik. Terakhir, bagian keempat mencakup kerangka berfikir.

Bab III Metodologi Penelitian membahas pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, data dan sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, pengecekan keabsahan data, serta analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian membahas paparan data dan hasil penelitian yang dikumpulkan melalui pendekatan kualitatif yaitu observasi langsung, wawancara yang mendalam, dan dokumentasi.

Bab V Pembahasan mencakup menguraikan masing-masing rumusan masalah berdasarkan fakta di lapangan, dikombinasikan dengan teori yang digunakan peneliti dan dibahas secara lebih rinci dan jelas termasuk perencanaan aplikasi CERIA, implementasi aplikasi CERIA, dan evaluasi penggunaan CERIA dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

Bab VI Kesimpulan dan Saran membahas ringkasan dari pembahasan secara keseluruhan serta saran untuk peneliti selanjutnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Perencanaan

1. Pengertian Perencanaan

Perencanaan merupakan salah satu fungsi utama dalam manajemen yang berperan sebagai dasar dalam menentukan arah dan langkah yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut George R. Terry, perencanaan adalah proses memilih dan menghubungkan fakta, membuat asumsi mengenai masa depan, serta merumuskan kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹²

Perencanaan pada dasarnya merupakan proses menentukan berbagai kegiatan yang akan dilaksanakan pada masa mendatang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Roger A. Kauffman, perencanaan adalah proses menetapkan tujuan atau sasaran yang akan dicapai, kemudian menentukan langkah-langkah serta sumber daya yang dibutuhkan untuk mewujudkan tujuan tersebut secara efektif dan efisien. Sedangkan menurut Bateman dan Snell, perencanaan merupakan proses menetapkan tujuan yang ingin dicapai, kemudian menentukan tindakan atau langkah-langkah yang menjadi prioritas agar tujuan tersebut dapat terlaksana secara terarah dan sesuai dengan yang diharapkan.¹³

¹² Juriko Abdussamad Yanti Aneta, "Analisis Fungsi Perencanaan Pada Pengembangan Sistem Transportasi Publik Di Provinsi Gorontalo," *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* 1, no. 2 (2018): 152–65, <https://doi.org/https://doi.org/10.37479/jimb.v1i2.7008>.

¹³ Fathma Zahara Sholeha Moh. Arifudin, "Planning (Perencanaan) Dalam Manajemen Pendidikan Islam," *MA'ALIM: Jurnal Pendidikan Islam* 2, no. 2 (2021): 146–60, <https://doi.org/https://doi.org/10.21154/maalim.v2i2.3720>.

Menurut Siagian, perencanaan merupakan proses menyusun langkah-langkah atau tindakan yang akan dilakukan pada masa mendatang berdasarkan pertimbangan yang matang terhadap potensi yang dimiliki, kondisi lingkungan, serta pihak-pihak yang berkepentingan agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Perencanaan menurut Tjokroamidjojo dapat didefinisikan sebagai proses menetapkan tujuan yang ingin dicapai, menentukan cara pelaksanaannya, waktu pelaksanaan, pihak yang bertanggung jawab, serta memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien agar tujuan dapat tercapai secara optimal.¹⁴ Jadi dapat disimpulkan, perencanaan yaitu proses menetapkan tujuan yang ingin dicapai di masa mendatang, kemudian menyusun langkah-langkah, menentukan prioritas tindakan, serta mengalokasikan sumber daya yang diperlukan dengan mempertimbangkan berbagai kondisi dan potensi yang ada agar tujuan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

2. Fungsi dan Manfaat Perencanaan

Selain memiliki pengertian sebagai proses penetapan tujuan dan penyusunan langkah-langkah untuk mencapainya, perencanaan juga memiliki fungsi penting dalam manajemen sebagai pedoman dalam pelaksanaan suatu kegiatan agar tujuan organisasi dapat tercapai secara terarah. Menurut Siagian, fungsi perencanaan adalah proses pengambilan keputusan yang dilakukan pada masa sekarang untuk menentukan berbagai tindakan yang akan dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu di masa mendatang, sehingga

¹⁴ Martinus Syamsudin Jauhariah, "Perencanaan Pembangunan," *FOKUS: Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar, Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang* 21, no. 1 (2023): 213–19, <https://doi.org/https://doi.org/10.51826/fokus.v21i1.737>.

pelaksanaan kegiatan dapat berjalan secara terarah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Handoko (2003:23), fungsi perencanaan meliputi dua hal utama, yaitu menetapkan tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi serta menentukan berbagai strategi dan unsur pendukung yang diperlukan untuk mewujudkan tujuan tersebut.¹⁵ Kesimpulannya, bahwa fungsi perencanaan adalah sebagai pedoman dalam menetapkan tujuan, menentukan tindakan dan strategi yang diperlukan, serta mengarahkan pelaksanaan kegiatan agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan terarah.

Perencanaan memiliki peran yang sangat penting dalam manajemen karena memberikan berbagai manfaat yang mendukung tercapainya tujuan organisasi. Secara umum, terdapat enam manfaat utama dari perencanaan, yaitu membantu menetapkan tujuan yang jelas, mengurangi ketidakpastian yang mungkin terjadi di masa mendatang, menghindari pelaksanaan pekerjaan yang tidak diperlukan, memastikan pemanfaatan sumber daya secara efektif dan efisien, mendorong terciptanya inovasi, serta meningkatkan motivasi dan kerja sama antaranggota dalam organisasi.¹⁶ Selain mendukung pencapaian tujuan organisasi, perencanaan juga memberikan berbagai

¹⁵ Welly Waworundeng Armando Maramis, Herman Nayoan, "Peran Badan Perencanaan Penelitian Dan Pengembangan (Bapelitbang) Dalam Penyusunan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Di Kabupaten Minahasa Utara," *Jurnal Governance* 1, no. 1 (2021): 1–9, <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/33994>.

¹⁶ Deradjat M. Sasoko, "Pentingnya Perencanaan Dalam Upaya Pencapaian Tujuan Yang Efektif Dan Efisien," *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif* 21, no. 2 (2022): 83–89, <https://ejournal-jayabaya.id/Perspektif/article/view/26>.

manfaat sebagai pedoman dalam pelaksanaan kegiatan, beberapa manfaat tersebut antara lain sebagai berikut¹⁷:

- a. Mengurangi ketidakpastian pada masa yang akan datang, yaitu membantu organisasi mengantisipasi perubahan dan risiko yang mungkin terjadi.
- b. Memberi arah dan perhatian pada tujuan organisasi, yaitu memberikan pedoman agar setiap kegiatan tetap berfokus pada tujuan yang telah ditetapkan.
- c. Membantu memperkirakan peluang pada masa yang akan datang, yaitu membantu organisasi mengenali peluang sebagai dasar dalam pengambilan keputusan.
- d. Memperkecil biaya, yaitu mendukung pemanfaatan sumber daya secara efektif dan efisien sehingga mengurangi pemborosan.
- e. Menjadi sarana untuk pengawasan, yaitu menjadi pedoman dalam mengawasi pelaksanaan kegiatan agar sesuai dengan rencana.

3. Tahapan Perencanaan

Perencanaan terdiri atas beberapa tahapan yang saling berkaitan dan disusun secara sistematis sebagai pedoman dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada dasarnya, proses perencanaan terdiri atas empat tahapan yaitu¹⁸:

¹⁷ Muhamad Subhan Nizamuddin Silmi, Bambang Kurniawan, "Perencanaan Dalam Ilmu Pengantar Manajemen," *Jurnal of Student Research* 2, no. 1 (2024): 106–20, <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jsr.v2i1.1899>.

¹⁸ Hindun, "Perencanaan Strategis Dan Prilaku Manajerial Lembaga-Lembaga Pendidikan," *Al-Fikrah: Jurnal Pendidikan Islam IAIN Sulthan Thaha Saifuddin* 1, no. 1 (2025): 112–28, <https://www.neliti.com/publications/56645/perencanaan-strategis-dan-prilaku-manajerial-lembaga-lembaga-pendidikan>.

- a. Merencanakan tujuan, yaitu menetapkan tujuan atau sasaran yang ingin dicapai oleh organisasi sebagai dasar dalam menyusun seluruh kegiatan.
- b. Merumuskan kondisi saat ini, yaitu mengidentifikasi keadaan organisasi pada saat ini, termasuk sumber daya yang dimiliki dan posisi organisasi terhadap tujuan yang akan dicapai.
- c. Mengidentifikasi peluang dan hambatan, yaitu mengenali kekuatan, kelemahan, peluang, serta hambatan yang dapat memengaruhi pencapaian tujuan.
- d. Mengembangkan rencana untuk mencapai tujuan, yaitu menyusun berbagai alternatif kegiatan atau strategi yang dapat diterapkan agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif.

Sedangkan menurut Banghart dan Trull, perencanaan dilakukan melalui beberapa tahapan yang saling berkaitan. Tahapan tersebut meliputi sebagai berikut¹⁹:

- a. Menentukan masalah perencanaan,
- b. Menganalisis masalah perencanaan,
- c. Menyusun konsep dan desain perencanaan,
- d. Melakukan evaluasi rencana,
- e. Merumuskan rencana,
- f. Melaksanakan rencana,
- g. Melakukan umpan balik terhadap pelaksanaan rencana.

Dapat disimpulkan, tahapan perencanaan merupakan rangkaian proses yang disusun secara sistematis, mulai dari menetapkan tujuan, menganalisis

¹⁹ Moh. Arifudin, "Planning (Perencanaan) Dalam Manajemen Pendidikan Islam."

kondisi dan permasalahan, menyusun rencana, melaksanakan rencana, hingga melakukan evaluasi sebagai upaya untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Tahapan-tahapan tersebut menjadi pedoman bagi organisasi dalam menyusun dan melaksanakan kegiatan secara terarah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

B. Sistem Informasi Manajemen (SIM)

1. Pengertian dan Tujuan Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Menurut Gordon B. Davis, Sistem informasi manajemen yaitu gabungan manusia dan mesin yang bekerja sama untuk menunjang kegiatan operasional, fungsi manajemen, serta membantu organisasi dalam proses penentuan keputusan. Sedangkan menurut James A.F. Stoner, sistem informasi manajemen merupakan metode formal yang digunakan guna memberikan informasi yang tepat dan akurat kepada pihak manajemen sehingga dapat membantu mereka membuat keputusan yang lebih baik tentang perencanaan, pengawasan, dan operasional organisasi.²⁰

SIM adalah sebuah istilah umum yang merujuk pada gabungan antara manusia dan mesin yang terpadu (*intregeted*) untuk menyediakan informasi untuk mendukung operasi, manajemen, dan proses pengambilan keputusan dalam organisasi. Sistem ini memanfaatkan basis data (*database*), model manajemen dan keputusan, prosedur pedoman, perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*) komputer. Menurut Susanto, sistem informasi manajemen tersusun dari serangkaian sub-sistem yang saling

²⁰ Eti Rochaety, et al., 2006, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, hal. 12.

terhubung juga berkolaborasi untuk mencapai tujuan. Tujuan tersebut adalah mengolah data agar dapat diubah menjadi informasi yang dimanfaatkan bagi pihak manajemen selama dalam mendukung pengambilan keputusan.²¹

Menurut O'Brien, Sistem informasi manajemen didefinisikan sebagai sistem yang terintegrasi guna menyediakan informasi untuk menunjang aktivitas operasional, manajemen, dan pengambilan keputusan di dalam organisasi. Sistem ini memproses berbagai masukan (*input*) yang dibutuhkan untuk menghasilkan keluaran (*output*), demi mencapai tujuan manajemen.²² Secara ringkas, SIM mengubah data mentah menjadi informasi yang bernilai agar dapat dimanfaatkan untuk membantu proses pengambilan keputusan. Selaras dengan pendapat tersebut, Abdul Kadir menyatakan sistem informasi manajemen yaitu sistem informasi yang dirancang untuk membantu pelaksanaan kegiatan operasional, fungsi manajerial, dan juga proses pengambilan keputusan di dalam organisasi.²³ Menurut pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen adalah komponen bagian atau sistem terpadu yang bertujuan untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan data menjadi informasi bermanfaat untuk mendukung organisasi dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien, pengambilan keputusan, serta kegiatan operasional lainnya dalam organisasi.

Sistem informasi manajemen bertujuan untuk menyediakan informasi yang diperlukan dalam proses pengambilan keputusan guna merencanakan,

²¹ Alfriza Frisdayanti, "Peranan Brainware dalam Sistem Informasi Manajemen", *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Sistem Informasi* 1:1 (2019), hal. 60–69, <https://doi.org/10.31933/JEMSI>.

²² James A. O'Brien George M. Marakas, *Introduction to Information System* (McGraw-Hill, 2010).

²³ Anita Oktaviyana, "Analisis Dan Pengembangan Sistem Informasi Manajemen", *Circle Archive Ekonomi* 1:1 (2023), hal. 1-16, <https://circle-archive.com/index.php/carc/article/view/21>.

mengatur dan mengendalikan kegiatan yang dilakukan oleh setiap bagian dari organisasi, serta membantu dalam membangun kerja sama atau sinergi dalam prosesnya.²⁴ Jadi kesimpulannya, sistem informasi manajemen bertujuan menyediakan informasi yang tepat dan andal untuk mendukung pengambilan keputusan, meningkatkan koordinasi antarbagian, serta membantu organisasi mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

2. Komponen Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Komponen utama sistem informasi manajemen menurut O'Brien terdiri dari beberapa komponen yang saling berhubungan dan sangat berperan penting untuk mendukung fungsi sistem secara keseluruhan. Komponen-komponen tersebut meliputi²⁵:

- a. *People* (Manusia), meliputi seluruh pihak yang menggunakan dan mengelola sistem informasi, seperti pengguna, operator, dan analis sistem.
- b. *Hardware* (Perangkat keras), yaitu alat-alat fisik yang penting dalam mengoperasikan sistem informasi, mencakup komputer, server, dan perangkat yang digunakan untuk menyimpan data.
- c. *Software* (Perangkat lunak), yaitu program atau aplikasi yang mengolah data dan mengatur jalannya sistem untuk menghasilkan data.
- d. *Communication network* (Jaringan komunikasi), yang memungkinkan pengguna serta perangkat lain bertukar data dan informasi melalui jaringan berupa internet.

²⁴ Chr Jimmy Gaol, *Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi*, 2008, Jakarta: Grasindo, hal. 18.

²⁵ Asthar Pramana, 2013, *Penerapan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah (SIMKeuDA) Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Di Bagian Keuangan Sekretariat Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai*, Tesis, Departemen Administrasi Publik Universitas Medan Area, Medan, <https://repository.uma.ac.id/123456789/374>.

- e. *Data resources* (Sumber daya data), yaitu kumpulan data yang telah diproses menjadi informasi, yang selanjutnya digunakan sebagai landasan bagi manajemen dalam mengambil keputusan.

Adapun menurut model DeLone dan McLean, terdapat enam komponen utama yang dapat digunakan dan saling berkaitan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi manajemen, yaitu²⁶:

1. Kualitas sistem (*system quality*): tingkat keandalan dan kemudahan penggunaan sistem yang diukur melalui stabilitas, kecepatan, dan efektivitas fiturnya.
2. Kualitas informasi (*information quality*): mutu data yang dihasilkan oleh sistem berupa akurasi, kelengkapan, relevansi, dan ketepatan waktu penyajiannya.
3. Kualitas layanan (*service quality*): ditentukan oleh seberapa cepat dan ramah petugas membantu pengguna ketika mereka membutuhkan bantuan.
4. Pengguna (*use*): seberapa sering dan sejauh mana seseorang memanfaatkan sistem dalam aktivitas mereka.
5. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*): tingkat kenyamanan dan kepuasan yang dirasakan pengguna setelah mereka berinteraksi dengan sistem.
6. Manfaat bersih (*net benefit*): keuntungan yang dirasakan oleh pengguna serta organisasi seperti peningkatan efisiensi, kemudahan kerja, dan tercapainya tujuan pelayanan.

²⁶ Lala Meilania, et al., "Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik Dengan Pendekatan Model DeLone Dan McLean," *Jurnal Sistem Informasi Bisnis* 10:2 (2020), hal. 137-144, <https://doi.org/10.21456/vol10iss2pp137-144>.

3. Manfaat Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Salah satu manfaat dari sistem informasi manajemen terletak pada kemampuannya mendukung organisasi dalam meningkatkan efisiensi operasional, memicu inovasi dalam organisasi, serta membentuk sumber informasi yang strategis. Berikut ini adalah beberapa manfaat sistem informasi manajemen, diantaranya²⁷:

- a. Membantu pengguna untuk memperoleh data yang akurat dan tepat waktu, tanpa harus melibatkan perantara di dalam sistem informasi.
- b. Menjamin mutu dan keterampilan yang memadai agar sistem informasi dapat dimanfaatkan secara kritis juga optimal.
- c. Meningkatkan kemampuan dalam menyusun dan melaksanakan proses perencanaan agar lebih efektif.
- d. Mengidentifikasi kebutuhan keterampilan yang diperlukan untuk mendukung sistem informasi.
- e. Memastikan jumlah pembiayaan yang akan dialokasikan untuk sistem informasi.
- f. Memprediksi serta mengetahui pengaruh ekonomi yang ditimbulkan oleh sistem informasi dan teknologi baru.
- g. Mengoptimalkan efisiensi kerja dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem atau aplikasi sehingga produktivitas dapat terus meningkat.

Dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen memberikan berbagai manfaat dalam meningkatkan efisiensi operasional, mendukung pengambilan keputusan, serta mempercepat pengelolaan informasi. Sistem

²⁷ Anita Oktaviyana, "Analisis Dan Pengembangan Sistem Informasi Manajemen."

informasi manajemen berperan penting dalam membantu organisasi mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

4. Faktor yang Mempengaruhi Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Berbagai faktor pendukung sangat memengaruhi tingkat keberhasilan suatu instansi atau organisasi dalam melakukan tugasnya. Terutama dalam menggunakan sistem informasi manajemen berbasis aplikasi digital atau website, faktor-faktor ini sangat penting untuk memastikan sistem dapat beroperasi secara optimal dan memberikan capaian atau hasil yang optimal, diantaranya²⁸:

1) Sumber Daya Manusia (SDM)

Tenaga administrator yang memiliki keahlian di bidang teknologi informasi berperan penting dalam mendukung pengelolaan data dan penyajian informasi untuk proses pengambilan keputusan. Sistem informasi manajemen berbasis aplikasi digital atau website memerlukan tenaga profesional agar seluruh proses kerja dapat berjalan secara optimal.

2) Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai

Sistem informasi manajemen berbasis aplikasi digital memerlukan dukungan perangkat keras, jaringan internet, dan sarana pendukung lainnya agar dapat berfungsi secara optimal. Ketersediaan sarana dan prasarana tersebut memengaruhi kualitas informasi dan kecepatan layanan.

²⁸ Fadliani, "Sistem Informasi Manajemen (SIM) Berbasis Website Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan," *Jurnal Eklektika* 3:1 (2015), hal. 17–32, <https://ojs.unm.ac.id/Eklektika/article/view/5667>.

Faktor penghambat dalam pengoperasian sistem informasi manajemen merupakan aspek penting yang perlu mendapat perhatian. Beberapa hal yang mungkin menjadi kendala dalam implementasinya, antara lain:

1) Transformasi data

Kualitas koneksi internet memengaruhi kelancaran proses pengiriman dan penerimaan data melalui jaringan internet. Gangguan pada koneksi internet dapat menghambat aktivitas sistem secara keseluruhan.

2) Virus pada komputer

Ancaman terhadap sistem komputer, seperti virus, dapat merusak sistem dan menghilangkan data penting. Instansi atau organisasi perlu memperbarui perangkat lunak keamanan secara rutin untuk melindungi data dan menjaga keamanan sistem.

C. Kualitas Pelayanan

1. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai upaya organisasi untuk menghadirkan layanan yang terbaik dan unggul, selaras dengan harapan, kebutuhan, serta preferensi pelanggan, sebab pelanggan akan menilai apa yang didapatkan dari hasil layanan yang diterimanya. Menurut Sviokla, kualitas pelayanan merupakan usaha yang menghasilkan suatu organisasi mendapatkan persepsi positif dimata pelanggan, membuat pelanggan puas, dan menghasilkan loyalitas atas layanan yang diberikan. Sedangkan kualitas pelayanan publik menurut Adam adalah penyampaian layanan yang sangat baik dan unggul sesuai dengan harapan, kebutuhan, serta keinginan

pelanggan karena pelanggan sendirilah yang menilai hasil layanan yang diterima.²⁹

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono merupakan komponen penting yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu organisasi atau lembaga. Pelayanan yang berkualitas dapat mempertahankan kepercayaan pelanggan serta memberikan pengalaman layanan yang baik melalui keterlibatan seluruh pihak yang terlibat dalam proses pelayanan.³⁰ Menurut Kotler, kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai persepsi pelanggan terhadap sejauh mana layanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka. Jika layanan yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan, pelanggan akan menilai layanan tersebut baik dan memuaskan. Kepuasan yang dirasakan pelanggan nantinya dapat mendorong mereka untuk terus memanfaatkan layanan tersebut secara berkelanjutan.³¹

Menurut Arianto merupakan upaya organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui pemberian layanan yang tepat, sehingga mampu memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan ekspektasi pelanggan.³² Dapat disimpulkan, bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu lembaga dalam memenuhi kebutuhan dan harapan

²⁹ Natalia Amba, et al., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah,” *Jurnal Administrasi Terapan* 2:1 (2023), hal. 232–39, <https://doi.org/https://doi.org/10.31959/jat.v2i1.1805>.

³⁰ Evi Laili Kumrotin and Ari Susanti, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Ko.We.Co Di Solo,” *Jurnal Manajemen Indonesia* 6:1 (2021), hal. 1-14, <https://doi.org/https://doi.org/10.29103/j-mind.v6i1.4870>.

³¹ Selfita Shafyra, et al., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Nania Kota Ambon,” *Jurnal Administrasi Terapan* 3:1 (2024), hal. 229-238, <https://doi.org/https://doi.org/10.31959/jat.v3i1.2547>.

³² Martin Purba, et al., “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi,” *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer* 7:2 (2023), hal. 1091-1107, <https://doi.org/https://doi.org/10.33395/remik.v7i2.12268>.

pengguna melalui pemberian layanan yang tepat, profesional, dan sesuai dengan standar sehingga memberikan kepuasan kepada pengguna layanan.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, terdapat lima dimensi utama yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Dimensi-dimensi ini berfungsi sebagai standar penting untuk mengukur kepuasan pelanggan layanan, yaitu³³:

1) *Reliability* (keandalan)

Pelayanan yang konsisten, tepat waktu, dan akurat menunjukkan keandalan. *Reliability* berarti bahwa setiap karyawan dapat memberikan layanan sesuai prosedur dan menangani masalah atau memenuhi kebutuhan pelanggan dan tepat.

2) *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness atau daya tanggap berarti karyawan siap membantu pengguna layanan dan menanggapi keluhan atau kebutuhan mereka dengan cepat. Petugas yang responsif dapat membantu tanpa menunda, memberikan informasi dengan jelas, dan menangani masalah secepatnya.

3) *Assurance* (jaminan)

Jaminan mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap sopan, serta kemampuan karyawan untuk menciptakan rasa aman dan kepercayaan pengguna layanan. Termasuk dalam menjamin keamanan selama proses pelayanan dan kerahasiaan data pengguna layanan.

³³ Meijina Exreana Karundeng, et al., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Benteng Resort Batu Putih," *Productivity* 2:6 (2021), hal. 511-517, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/36395>.

4) *Empathy* (empati)

Empati berarti bahwa karyawan dapat memberikan perhatian khusus, berkomunikasi dengan baik, dan memahami kebutuhan setiap pengguna layanan. Keramahan, kesabaran, dan kemudahan pengguna layanan untuk berinteraksi atau meminta bantuan kepada karyawan adalah tanda pelayanan tersebut memiliki empati.

5) *Tangibles* (bukti fisik)

Ini ditunjukkan oleh segala bentuk fasilitas fisik yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pengguna layanan. Dimensi ini meliputi ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan, kelengkapan peralatan pendukung, dan kenyamanan lingkungan pelayanan.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang mendukung efektivitas pelaksanaan layanan serta menentukan kemampuan organisasi atau lembaga dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Menurut Kasmir, sumber daya manusia merupakan faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan karena karyawan berperan langsung dalam memberikan layanan kepada pengguna. Kompetensi, keterampilan, sikap, serta kemampuan berkomunikasi yang dimiliki karyawan sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan.³⁴ Menurut Nangoi, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang

³⁴ Adeliya Pepayosa Ginting, 2023, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Panorama Cafe Dan Resto Berastagi*, Skripsi Sarjana, Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastasi, Sumatera Utara.

menentukan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan terbaik, yaitu³⁵:

1) Kepemimpinan

Kepemimpinan berperan penting dalam memengaruhi motivasi kerja karyawan untuk memberikan pelayanan terbaik. Pemimpin perlu memiliki visi yang jelas, menetapkan standar pelayanan, serta memberikan arahan dan teladan yang baik.

2) Semangat kerja tim

Kerja sama tim berperan penting dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Kolaborasi yang baik mendukung komunikasi, pengambilan keputusan, dan komitmen bersama dalam memberikan pelayanan terbaik.

3) Pemanfaatan teknologi

Penggunaan teknologi mendukung peningkatan kualitas pelayanan melalui metode operasional dan sistem kerja yang lebih efektif. Teknologi membantu memperlancar proses pelayanan serta mendukung keberhasilan pelayanan kepada masyarakat.

4) Kepuasan kerja karyawan

Kepuasan kerja mendorong karyawan mengoptimalkan kemampuan dalam melaksanakan pekerjaannya. Karyawan yang merasa puas cenderung memberikan pelayanan yang lebih ramah, cepat, dan profesional.

³⁵ Mahmudin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart Di Lebak," *Aksioma Al-Musaqoh; Journal of Islamic Economics and Business Studies* 5:1 (2022), hal. 22-41, <https://doi.org/https://doi.org/10.55171/jam.v5i1.666>.

Zeithaml dan Bitner menjelaskan bahwa kualitas pelayanan di suatu lembaga sering kali tidak memenuhi standar yang telah ditentukan, sehingga menyebabkan kesenjangan antara pelayanan yang ideal dengan kenyataan di lapangan. Menurut Lupiyoadi, ada sejumlah faktor yang dapat memengaruhi ketidaksesuaian tersebut, antara lain³⁶:

1) Ambiguitas peran

Ambiguitas peran terjadi ketika karyawan tidak memahami tugas, tanggung jawab, dan harapan atasan secara jelas. Kondisi tersebut dapat menghambat pelaksanaan pekerjaan sehingga kualitas pelayanan menjadi kurang optimal.

2) Konflik peran

Konflik peran terjadi ketika manajemen mengubah atau memindahkan tugas karyawan sehingga perannya berubah. Perubahan tersebut dapat menurunkan efektivitas kerja dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

3) Teknologi

Ketidaksesuaian keterampilan karyawan dengan teknologi yang digunakan dapat menghambat proses pelayanan. Kondisi tersebut memengaruhi kemampuan karyawan dalam memanfaatkan teknologi untuk mendukung kualitas pelayanan.

³⁶ Leony Asansa Media Selamat Fuadi, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Alfamart Di Kota Metro," *Jurnal Manajemen Diversifikasi* 2, no. 1 (2022): 153–60, <https://doi.org/https://doi.org/10.24127/diversifikasi.v2i1.1043>.

4) Kontrol dari atasan

Pengawasan atasan berperan dalam mengarahkan, memantau, dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan karyawan. Pengawasan yang kurang efektif dapat menghambat karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

5) Kerja sama tim

Kerja sama tim yang kurang baik dapat menghambat proses pelayanan. Kondisi tersebut dapat disebabkan oleh kurangnya komunikasi, pembagian tugas yang tidak merata, atau rendahnya partisipasi antaranggota tim.

4. Pelayanan Publik Di Bidang Pendidikan

Menurut Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik diartikan sebagai rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, atau pelayanan administratif yang diselenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta didukung oleh sistem informasi pelayanan publik guna mewujudkan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, transparan, dan terjangkau.³⁷ Menurut Ratminto pelayanan publik yaitu seluruh jenis jasa, meliputi penyediaan barang maupun layanan jasa yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah di tingkat pusat maupun daerah, dengan tujuan mematuhi ketentuan perundang-undangan. Tujuan pelayanan publik yakni untuk menyediakan

³⁷ Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

layanan yang mampu memenuhi dan memuaskan kebutuhan masyarakat, dengan hanya berfokus pada pelayanan.³⁸

Pelayanan publik, menurut Hardiansyah ialah kegiatan pelayanan yang diselenggarakan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan melalui penyediaan layanan yang berkualitas, didukung oleh proses, sumber daya manusia, dan lingkungan pelayanan yang mampu memenuhi harapan masyarakat.³⁹ Dapat disimpulkan, bahwa pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan guna mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, serta memberikan kepastian dan kepuasan kepada masyarakat.

Standar pelayanan publik merupakan pedoman baku yang harus dipatuhi oleh instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai bentuk kepastian dan ukuran kualitas layanan. Penerapan standar pelayanan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta menjamin pelaksanaannya sesuai prinsip pemerintahan yang baik dan melindungi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang.⁴⁰ Sejalan dengan pendapat Zainal, dkk., standar pelayanan publik mencakup beberapa aspek

³⁸ Silvia Diah Rahmawati, Vira Sholikhah, Muhammad Nuril Huda, "Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat Di Kementerian Agama Kabupaten Tuban," *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 1:2 (2019), hal. 170-83, <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.2.170-183>.

³⁹ Rendy Failen Sumigar, et al., "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow," *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* 1:1 (2018), hal. 1-14, <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnaleksektif/article/view/21121>.

⁴⁰ Mulyanto Nugroho and Abdul Halik, "Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan Di Wilayah Kota Kediri," *Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya* 1:2 (2016), hal. 251-66, <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jhp17/article/view/942>.

penting yaitu: (1) prosedur pelayanan yang jelas dan mudah diikuti, (2) waktu penyelesaian yang pasti, (3) biaya pelayanan yang transparan, (4) produk pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, (5) ketersediaan fasilitas berupa sarana dan prasarana yang memadai, serta (6) kemampuan karyawan dalam memberikan layanan yang profesional.⁴¹

Menurut Mahmudi, instansi penyedia pelayanan publik atau pemerintah harus menerapkan prinsip-prinsip dasar pelayanan publik dalam setiap proses pelayanan agar berjalan efektif, efisien, transparan, serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Prinsip-prinsip tersebut adalah sebagai berikut⁴²:

- 1) Kesederhanaan prosedur: berarti proses atau langkah-langkah dalam pelayanan yang dibuat mudah dipahami dan dijalankan oleh masyarakat.
- 2) Kejelasan: mencakup penyampaian informasi pelayanan seperti persyaratan, waktu, biaya, dan alur secara jelas agar mudah dipahami masyarakat dan tidak menimbulkan kebingungan.
- 3) Kepastian waktu: waktu penyelesaian pelayanan telah ditentukan dengan jelas sehingga masyarakat dapat mengetahui kapan hasilnya akan diterima.
- 4) Akurasi produk pelayanan publik: kesesuaian hasil pelayanan dengan kebutuhan masyarakat sehingga dapat memberikan kepuasan dan meminimalkan kesalahan.

⁴¹ Abd. Rohman and Dewi Citra Larasati, "Standart Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal," *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 10:2 (2020), hal. 151–63, <https://doi.org/10.33366/rfr.v%vi%i.1952>.

⁴² Dedy Afrizal, "Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik," *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis* 1:1 (2019), hal. 1-8, <https://doi.org/https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.2>.

- 5) Kelengkapan sarana dan prasarana: fasilitas pendukung pelayanan harus memadai agar proses pelayanan lancar dan nyaman.
- 6) Keamanan: setiap layanan yang diberikan harus dipastikan data, proses, dan hasil yang diberikan aman.
- 7) Tanggung jawab: petugas yang memberikan layanan bertanggung jawab atas pelaksanaan dan hasil pelayanan yang diberikan.
- 8) Kemudahan akses: layanan harus mudah diakses masyarakat baik secara lokasi, waktu, maupun media seperti layanan *online*.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aspek ini penting agar masyarakat merasa dihargai, petugas diwajibkan untuk melayani dengan disiplin, sopan, dan ramah.
- 10) Kenyamanan: untuk membuat masyarakat merasa tenang saat menerima layanan, lingkungan pelayanan harus tertib, bersih, dan nyaman.

Pemerintah dalam pelayanan publik memiliki tanggung jawab terhadap bidang pendidikan, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 mengenai sistem pendidikan nasional yakni pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan layanan dan kemudahan, serta menjamin penyelenggaraan pendidikan yang berkualitas bagi seluruh warga negara tanpa adanya diskriminasi.⁴³ Pelayanan publik di bidang pendidikan merupakan upaya pemerintah untuk menjamin pemerataan akses pendidikan yang bermutu bagi seluruh warga negara melalui penyediaan fasilitas, kemudahan, serta dukungan sarana dan prasarana bagi masyarakat maupun

⁴³ Republik Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional” (2003), <https://pusmendik.kemdikbud.go.id/pdf/file-154>.

lembaga pendidikan. Pelayanan ini menjadi wujud kontribusi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pendidikan secara adil dan merata di seluruh lapisan masyarakat.

Pelayanan publik di bidang pendidikan tidak hanya dilaksanakan oleh pemerintah pusat, tetapi juga oleh unit kerja di bawah Kementerian Agama yang menangani pendidikan madrasah, diniyah, dan pondok pesantren. Bidang Pendidikan Madrasah serta Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren memiliki peran penting dalam pengelolaan dan pengembangan layanan pendidikan, yaitu sebagai berikut⁴⁴:

- a. Menyusun dan menetapkan kebijakan teknis dalam perencanaan untuk pengembangan pendidikan madrasah.
- b. Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan mencakup kurikulum dan evaluasi, pendidikan dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, potensi peserta didik, kelembagaan, kerja sama, serta pengelolaan sistem informasi madrasah.
- c. Melakukan evaluasi dan penyusunan laporan mengenai pertanggungjawaban serta upaya peningkatan kualitas layanan pendidikan.

Kesimpulannya, pemerintah bertanggung jawab dalam menyediakan pendidikan berkualitas melalui pelayanan publik di bidang pendidikan, termasuk pada madrasah di bawah Kementerian Agama. Pelayanan ini dilaksanakan melalui bidang pendidikan madrasah yang berperan dalam

⁴⁴ Nabila Jovani Putri, "Manajemen Pengadaan Sarana Dan Prasarana Untuk Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Madrasah Di Kantor Kementerian Agama Kota Batu," *Ulul Amri: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 4:1 (2025), hal. 24-37, <https://doi.org/https://doi.org/10.18860/uajmpi.v4i1.10897>.

penyusunan kebijakan, pembinaan, dan evaluasi agar pelayanan pendidikan berjalan terarah, transparan, dan berkualitas.

D. Integritas Islam dalam Teori Pelayanan

Pelayanan publik dalam perspektif islam diuraikan dalam Al-Qur'an, yang menegaskan pentingnya untuk berbuat baik dalam seluruh aspek kehidupan, termasuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penjelasan tersebut sejalan dengan firman Allah SWT dalam surat Al-Qashash ayat 77, yang berbunyi⁴⁵:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ٧٧

Artinya: “Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia. Berbuatbaiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.” (Al-Qasas/28:77)

Ayat Al-Qur'an tersebut menunjukkan bahwa pemerintah sebagai pusat pelayanan publik harus memahami sepenuhnya tentang tanggung jawab yang diembannya. Salah satu tugas utama pemerintah yaitu sebagai pelaksana layanan, dimana melayani masyarakat hendaknya dengan penuh kesadaran akan tanggung jawab, serta melalui cara yang baik. Disini, petugas pelayanan publik harus memperlakukan masyarakat dengan baik, sopan, dan ramah. Pelayanan publik yang baik tidak hanya dapat diukur dengan sistem, tetapi juga etika dan perilaku petugas saat menjalankan tugasnya. Petugas yang memegang teguh nilai-nilai pelayanan publik mampu memberikan pelayanan secara optimal, tidak

⁴⁵ Al-Qur'an Surat Al-Qashash Ayat 77

mempersulit proses pelayanan, serta menghindari perilaku menyimpang seperti mengabaikan tugas atau menyalahgunakan kewenangan. Penerapan nilai-nilai tersebut memungkinkan pemerintah menciptakan pelayanan publik yang bermanfaat dan selaras dengan ketentuan perundang-undangan.

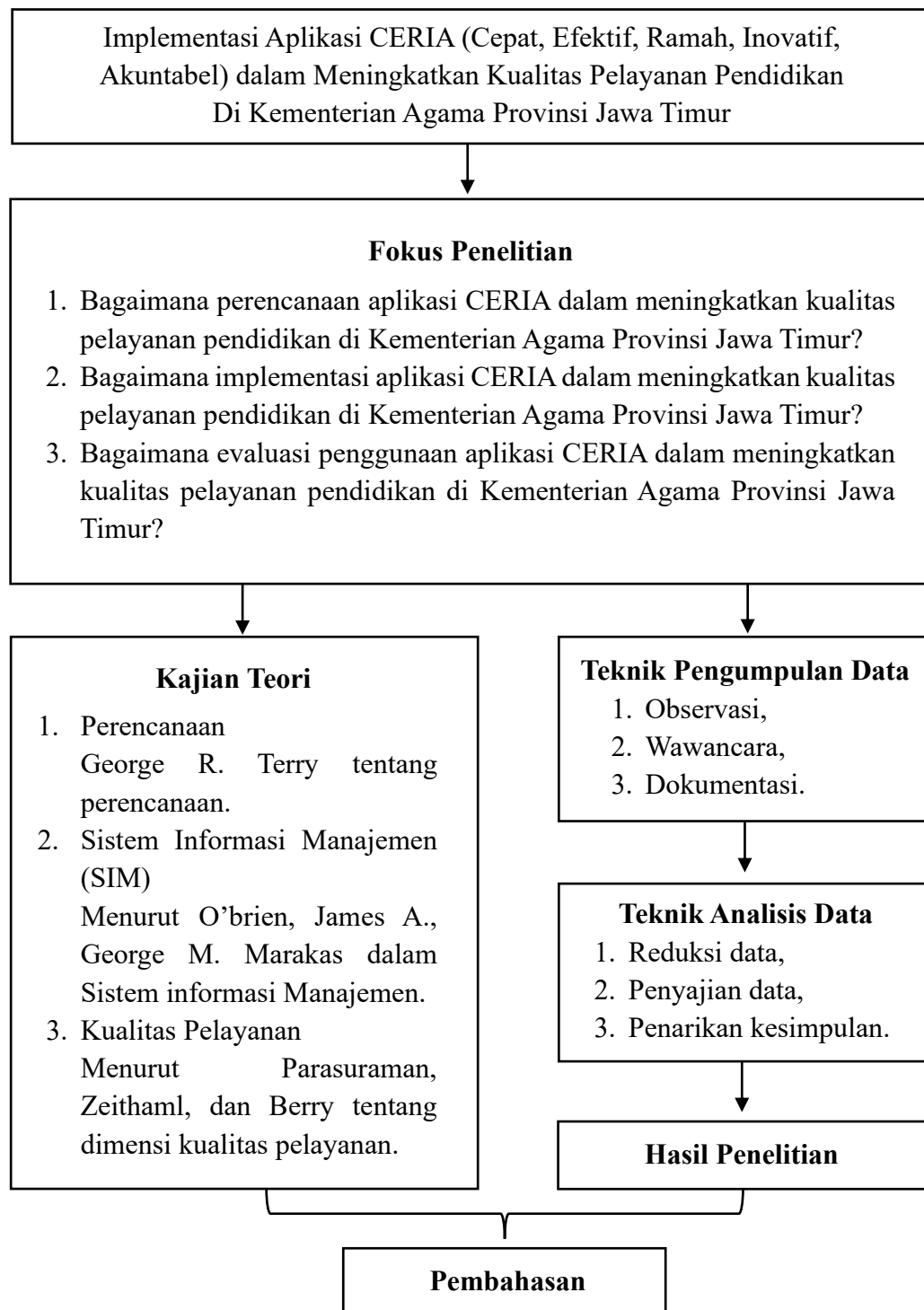
Adapun konsep pelayanan publik yang berkualitas ditegaskan dalam hadis Nabi Muhammad SAW. yang menjelaskan betapa pentingnya meningkatkan kualitas layanan sebagai bentuk bagi seorang muslim untuk membantu dan memudahkan urusan orang lain, yang berbunyi:

مَنْ كَانَ يَوْمُهُ خَيْرًا مِنْ أَمْسِهِ فَهُوَ رَابِحٌ، وَمَنْ كَانَ يَوْمُهُ مِثْلَ أَمْسِهِ فَهُوَ مَعْبُودٌ، وَمَنْ
كَانَ يَوْمُهُ شَرًّا مِنْ أَمْسِهِ فَهُوَ مَلْعُونٌ

Artinya: “Barang siapa yang hari ini lebih baik dari kemarin, dialah tergolong orang yang beruntung, (dan) barang siapa yang hari ini sama dengan kemarin dialah tergolong orang yang merugi dan bahkan, barang siapa yang hari ini lebih buruk dari hari kemarin dialah tergolong orang yang celaka.” (HR. Al-Hakim)

Hadis ini menunjukkan betapa pentingnya menjaga dan meningkatkan kualitas pekerjaan, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Suatu layanan dapat dikatakan berkualitas jika terus mengalami perbaikan dan peningkatan seiring berjalannya waktu. Sebaliknya, layanan yang berjalan ditempat atau monoton tanpa adanya perubahan, apalagi mengalami penurunan kualitas, dapat dianggap tidak berhasil. Maka dari itu, agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan lebih baik dalam pelayanan publik, pemerintah menerapkan pembentukan Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), dimana ini merupakan inovasi dan peningkatan kualitas layanan.

E. Kerangka Berpikir



Tabel 2. 1 Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Berdasarkan judul penelitian “Implementasi Aplikasi CERIA (Cepat, Efektif, Ramah, Inovatif, Akuntabel) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur”, maka pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif. Peneliti memilih untuk menggunakan pendekatan kualitatif karena memungkinkan peneliti mendapat pemahaman yang lebih lengkap mengenai fenomena yang diteliti, sehingga peneliti dapat memahami pengalaman, persepsi pengguna, dan proses yang sebenarnya terjadi di lapangan. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggambarkan kondisi yang lebih mendalam dan menyeluruh tentang penggunaan aplikasi, respon pengguna, faktor pendukung dan faktor penghambat yang muncul, serta bagaimana aplikasi CERIA membantu meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

Pendekatan kualitatif dianggap paling sesuai dengan tujuan penelitian sebab berfokus pada proses, pengalaman, dan makna implementasi aplikasi CERIA. Selain itu, pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pengalaman pengguna aplikasi, pelaksanaan pelayanan, dan penggunaan sistem informasi manajemen dalam pelayanan publik di bidang pendidikan. Menurut Sugiyono, metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan peneliti untuk memahami fenomena secara

mendalam dalam kondisi sebenarnya dengan menggunakan peneliti sebagai alat utama untuk menjelaskan makna, pengalaman, dan proses yang ditemukan di lapangan.⁴⁶

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan kualitatif deskriptif karena melalui jenis penelitian ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan serta menjelaskan fenomena secara apa adanya berdasarkan data atau informasi yang ditemukan secara bersamaan di lapangan. Menurut Nana Syaodih Sukmadinata, penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan dan menggambarkan berbagai fenomena di lapangan. Metode penelitian ini lebih memperhatikan karakteristik, kualitas, dan keterkaitan antar kegiatan. Selain itu, penelitian deskriptif hanya menggambarkan kondisi sebagaimana adanya daripada memberikan perlakuan, pengubahan atau manipulasi variabel yang diteliti. Tindakan dalam penelitian ini hanya mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi⁴⁷

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif karena pendekatan tersebut memungkinkan peneliti memahami fenomena secara menyeluruh dalam konteks penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga dapat menghasilkan gambaran yang lebih detail tentang bagaimana sistem informasi manajemen diimplementasikan dalam pelayanan bidang pendidikan. Adapun pendekatan ini dipilih untuk menjelaskan berbagai elemen yang mempengaruhi implementasi aplikasi CERIA dari sudut pandang pengguna dan pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui

⁴⁶ Sugiyono, 2023, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, ALFABETA: Bandung, hal. 40.

⁴⁷ Nana Syaodih Sukmadinata, 2017, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, hal. 73.

bagaimana proses penggunaan aplikasi CERIA dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi fokus dari penelitian ini adalah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, karena instansi tersebut telah mengimplementasikan sistem informasi berupa aplikasi atau website yang bernama CERIA (Cepat, Efektif, Ramah, Inovatif, dan Akuntabel). CERIA ini adalah sebuah inovasi pembaruan dalam pelayanan digital yang bertujuan untuk mempercepat, mempermudah, dan meningkatkan kualitas layanan yang ditujukan kepada masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan di bidang pendidikan untuk madrasah.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur pada bidang Pendidikan Madrasah (PENDMA), Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren (PD PONTREN), serta Pendidikan Agama Islam (PAIS), yang berlokasi di Jl. Raya Bandara Juanda No. 26, Semalang, Semabung, Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur. Pemilihan lokasi ini dilakukan setelah mempertimbangkan berbagai aspek, salah satunya adalah CERIA yang menunjukkan bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) dapat diterapkan untuk pelayanan kepada masyarakat dengan baik di Kementerian agama.

C. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti sangat penting untuk mendapatkan informasi serta pemahaman menyeluruh tentang implementasi aplikasi CERIA dalam

meningkatkan pelayanan pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Karena proses pengumpulan data dilakukan menggunakan kegiatan pertemuan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, maka peneliti harus hadir langsung di lokasi penelitian. Wawancara memberikan kesempatan kepada peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman, pemahaman, serta tanggapan informan terhadap penggunaan aplikasi CERIA, baik dari sisi pemberi layanan maupun pengguna layanan. Sementara itu, dengan observasi peneliti dimungkinkan untuk menyaksikan secara langsung bagaimana CERIA digunakan dalam pelayanan pendidikan, sehingga data yang dikumpulkan memang sesuai dengan kondisi di lapangan. Dokumentasi juga digunakan untuk mendukung temuan penelitian, misalnya melalui pengumpulan foto, laporan, arsip atau dokumen resmi yang berkaitan dengan implementasi aplikasi CERIA.

Melalui berada langsung di lokasi penelitian, peneliti dapat lebih memahami situasi sebenarnya dan melihat bagaimana proses pelayanan berlangsung. Adapun tahapan-tahapan dalam mengumpulkan data, peneliti melakukan beberapa langkah berikut:

1. Menyerahkan surat izin penelitian dan berkomunikasi dengan pihak terkait sejak awal, sebagai bentuk pemberitahuan resmi dan membangun hubungan baik untuk memastikan proses penelitian berjalan lancar.
2. Melakukan observasi awal dan wawancara pra-penelitian mengenai kondisi pelayanan dan penggunaan aplikasi CERIA, serta memastikan bahwa fokus penelitian telah sesuai dengan keadaan di lapangan.

3. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga peneliti mendapatkan informasi dari berbagai sumber melalui penjelasan dari informan, pengamatan langsung, dan bukti dokumenter yang mendukung.
4. Melakukan pengolahan data melalui reduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan untuk memberikan pemahaman lebih jelas tentang bagaimana aplikasi CERIA digunakan dan bagaimana pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

D. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sekumpulan orang atau organisasi yang secara sengaja dipilih untuk memberikan data berupa informasi yang diperlukan terkait kondisi dan proses yang terjadi di lokasi penelitian, serta memiliki pengetahuan langsung tentang kegiatan, pengalaman, dan situasi yang ingin diteliti, sehingga membantu peneliti mendapatkan pemahaman yang jelas dan menyeluruh mengenai fokus penelitian⁴⁸. Subjek penelitian ini, yaitu:

1. Pengembang aplikasi CERIA, sebagai orang yang lebih memahami proses perancangan, fitur, dan tujuan pengembangan aplikasi.
2. Pegawai bidang PENDMA, sebagai salah satu orang yang bertanggung jawab dalam proses pelayanan CERIA di bidang Pendidikan Madrasah.
3. Pegawai bidang PD PONTREN, sebagai salah satu orang yang bertanggung jawab dalam proses pelayanan CERIA di bidang Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren.

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.

4. Pegawai bidang PAIS, sebagai salah satu orang yang bertanggung jawab dalam proses pelayanan CERIA di bidang Pendidikan Agama Islam.
5. Pegawai PTSP, sebagai salah satu orang yang bertanggung jawab langsung dengan pemohon layanan dalam proses pelayanan CERIA.
6. Pengguna Aplikasi CERIA, dipilih karena baru menggunakan layanan CERIA bidang PD PONTREN sebelum proses wawancara, sehingga informasi yang diberikan masih relevan dan berdasarkan pengalaman yang masih diingat dengan baik.

E. Data dan Sumber Data

Menurut Suharsimi Arikunto, data diartikan sebagai kumpulan fakta atau angka yang berfungsi sebagai landasan untuk membentuk suatu informasi.⁴⁹ Data merupakan bahan awal yang harus dikumpulkan dan diproses untuk menghasilkan informasi yang berguna bagi penelitian. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data yang langsung berkaitan dengan implementasi aplikasi CERIA dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, sebagaimana berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utama berupa wawancara dan observasi. Pada penelitian ini, data primer diperoleh dari berbagai pihak yang berperan langsung dalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa

⁴⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, 2002, Jakarta: PT Rineka Cipta, hal. 96.

Timur, khususnya pengguna aplikasi CERIA. Informan dalam penelitian ini, yaitu:

- 1) Pengembang aplikasi CERIA, sebagai orang yang lebih memahami proses perancangan, fitur, dan tujuan pengembangan aplikasi.
- 2) Pegawai bidang PENDMA, sebagai salah satu orang yang bertanggung jawab dalam proses pelayanan CERIA di bidang Pendidikan Madrasah.
- 3) Pegawai bidang PD PONTREN, sebagai salah satu orang yang bertanggung jawab dalam proses pelayanan CERIA di bidang Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren.
- 4) Pegawai bidang PAIS, sebagai salah satu orang yang bertanggung jawab dalam proses pelayanan CERIA di bidang Pendidikan Agama Islam.
- 5) Pegawai PTSP, sebagai salah satu orang yang bertanggung jawab langsung dengan pemohon layanan dalam proses pelayanan CERIA.
- 6) Pengguna Aplikasi CERIA, sebagai seseorang yang menggunakan aplikasi CERIA dalam proses layanan pendidikan.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang didapatkan peneliti secara tidak langsung berupa dari dokumen, laporan, arsip, bahkan informasi yang berasal dari pihak lain, sehingga dapat membantu sebagai data pendukung. Adapun, data sekunder dalam penelitian ini dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman tentang perencanaan aplikasi CERIA, implementasi aplikasi CERIA, dan evaluasi penggunaan aplikasi CERIA dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Kementerian Agama

Provinsi Jawa Timur, sehingga data yang diperoleh lebih lengkap, menyeluruh, dan relevan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan sarana yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan seluruh data atau informasi yang dibutuhkan selama berlangsungnya proses penelitian.⁵⁰ Pada penelitian ini, peneliti sendiri berfungsi sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan data, sehingga peneliti hendaknya hadir dan teliti saat mendapatkan informasi mengenai implementasi aplikasi CERIA dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Rancangan kisi-kisi instrumen dalam wawancara yang akan ditanyakan kepada informan dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Instrumen Wawancara Penelitian

Faktor	Pertanyaan	Informan
Implementasi aplikasi CERIA	Bagaimana proses awal pengembangan aplikasi CERIA hingga dapat digunakan dalam pelayanan di Kemenag Jatim?	Pengembang CERIA
	Apa tujuan utama dalam pembuatan aplikasi CERIA dan apa masalah yang ingin diselesaikan melalui aplikasi ini?	
	Bagaimana peran aplikasi CERIA dalam mendukung tugas pelayanan pendidikan di PD PONTREN/PAIS Kemenag Jatim?	Pegawai PD PONTREN, PAIS
	Bagaimana proses pelayanan pendidikan sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi CERIA, apakah terdapat perbedaan?	

⁵⁰ Hasan Toyib, et al., "Kolaborasi Sumber Daya Manusia Dalam Pencapaian Target Dan Sasaran Kinerja Lkpj Pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian Dan Perikanan Kabupaten Nias," *Jurnal EMBA* 10:4 (2022), hal. 1508-1516, <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v10i4.43995>.

	Selama beberapa waktu ini, bagaimana bapak melihat ketepatan dan konsistensi pelayanan pendidikan madrasah yang diberikan ke masyarakat?		Pegawai PENDMA
	Bagaimana pendapat bapak terkait tampilan dan kemudahan aplikasi CERIA saat ini?		
	Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam menggunakan aplikasi CERIA untuk mengurus layanan pendidikan?		Pegawai PTSP, Pengguna CERIA
	Apakah pelayanan dalam aplikasi CERIA sudah memahami kebutuhan pengguna dari berbagai kalangan?		
Evaluasi aplikasi CERIA	Keandalan	Seberapa besar peran aplikasi CERIA dalam membantu pegawai menyampaikan informasi layanan secara lebih efektif?	Pengembang CERIA
		Apakah layanan yang diberikan sudah sesuai prosedur dan memenuhi kebutuhan pengguna secara tepat?	Pegawai PD PONTREN, PAIS
		Menurut Ibu, sejauh mana CERIA meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan?	
		Apakah layanan bidang PENDMA biasanya bisa selesai tepat waktu dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan?	Pegawai PENDMA
		Apakah layanan yang diberikan sudah berjalan dengan tepat, sesuai kebutuhan dan dapat diandalkan?	Pegawai PTSP, Pengguna CERIA
	Daya tanggap	Bagaimana pelayanan bantuan atau dukungan	Pengembang CERIA

		teknis diberikan kepada pengguna CERIA ketika mengalami kendala?	
		Bagaimana cara bidang PENDMA menangani permohonan layanan pendidikan dari CERIA?	Pegawai PENDMA
		Bagaimana tanggapan petugas ketika Bapak/Ibu mengalami kendala atau mengajukan pertanyaan terkait aplikasi CERIA?	Pegawai PTSP, Pengguna CERIA
	Jaminan	Apakah ada evaluasi berkala terhadap efektivitas aplikasi dan bagaimana prosesnya?	Pengembang CERIA
		Apakah dalam aplikasi CERIA ini sudah menjamin keamanan pengguna selama proses pelayanan, seperti keharasiaan data pengguna?	Pegawai PD PONTREN, PAIS
		Bagaimana kesiapan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pendidikan ke masyarakat?	Pegawai PENDMA
		Apakah Bapak/Ibu merasa aman dan percaya saat menggunakan aplikasi CERIA, terutama dalam mengirim data atau dokumen penting?	Pegawai PTSP, Pengguna CERIA
		Bagaimana kemampuan dan sikap petugas dalam memberikan penjelasan maupun bantuan terkait penggunaan aplikasi CERIA?	

	Empati	Bagaimana pelayanan bantuan atau dukungan teknis diberikan kepada pengguna CERIA ketika mengalami kendala?	Pengembang CERIA
		Jika ada keluhan atau kendala dari pemohon layanan, bagaimana cara menindaklanjutinya?	Pegawai PENDMA
		Apakah petugas sudah memberikan pelayanan yang ramah dan tidak berbelit-belit?	
		Apakah petugas sudah memberikan perhatian dan bantuan yang baik ketika pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi CERIA?	Pegawai PTSP, Pengguna CERIA
		Apakah pelayanan dalam aplikasi CERIA sudah memahami kebutuhan pengguna dari berbagai kalangan?	
	Bukti fisik	Apakah fasilitas dan perangkat kerja yang ada sudah cukup untuk mendukung pelayanan lewat aplikasi CERIA?	Pegawai PD PONTREN, PAIS
		Apakah fasilitas dan perangkat kerja yang ada sudah cukup mendukung pelayanan?	Pegawai PENDMA
		Apakah fasilitas pendukung dalam aplikasi CERIA, seperti informasi layanan atau petunjuk penggunaan, sudah membantu pengguna dengan baik?	Pegawai PTSP, Pengguna CERIA

Faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi aplikasi CERIA	Faktor pendukung	Apakah aplikasi CERIA memiliki fitur khusus yang tidak dimiliki oleh aplikasi layanan yang lain?	Pengembang CERIA
		Menurut ibu, bagaimana dampak implementasi CERIA terhadap peningkatan kualitas pelayanan?	
		Menurut Ibu, apa faktor yang membuat pengguna CERIA merasa puas dengan layanan CERIA?	Pegawai PD PONTREN, PAIS
		Apakah penggunaan CERIA berdampak pada efisiensi waktu, transparansi, dan akurasi layanan?	
		Apakah dengan adanya aplikasi CERIA dapat membantu efektivitas pelayanan pendidikan di bidang PENDMA?	Pegawai PENDMA
		Bagaimana kecepatan proses pelayanan dan informasi status layanan yang diberikan melalui aplikasi CERIA dibandingkan pelayanan manual?	Pegawai PTSP, Pengguna CERIA
	Faktor penghambat	Apa terdapat hambatan teknis yang paling sering terjadi dan bagaimana cara menanganinya?	Pengembang CERIA
		Bagaimana pelayanan bantuan atau dukungan teknis diberikan kepada pengguna CERIA ketika mengalami kendala?	
		Apakah ada keluhan yang sering muncul dari	Pegawai PD PONTREN,

		pengguna terkait CERIA, dan bagaimana penanganannya?	PAIS
		Jika ada keluhan atau kendala dari pemohon layanan, bagaimana cara bidang PENDMA menindaklanjutinya?	Pegawai PENDMA
		Pernahkah Bapak/Ibu mengalami kendala seperti error, data tidak muncul, atau proses layanan yang tidak sesuai?	Pegawai PTSP, Pengguna CERIA

G. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Semua teknik tersebut digunakan untuk membuat data yang dikumpulkan lebih lengkap dan akurat. Penggabungan ketiga teknik pengumpulan data tersebut memungkinkan peneliti dapat memahami proses implementasi aplikasi CERIA (Cepat, Efektif, Ramah, Inovatif, Akuntabel) dalam meningkatkan pelayanan pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dari berbagai sudut pandang, termasuk tanggapan pengguna, pengamatan langsung, pernyataan informan, dan bukti dokumen. Teknik pengumpulan data tersebut, diantaranya:

1. Observasi

Menurut Sugiyono, observasi yaitu metode pengumpulan data ataupun informasi dengan mengamati objek penelitian secara langsung, dimana peneliti melihat sendiri berbagai peristiwa atau fenomena yang terjadi sebagai

fokus utama untuk mendapatkan informasi dari kondisi nyata.⁵¹ Jadi, observasi yakni pengumpulan data berupa mengamati langsung objek penelitian secara menyeluruh serta mencatat setiap temuannya, tujuannya adalah agar memperoleh data informasi yang valid dan sesuai dengan keadaan di lapangan.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan langsung ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur untuk melihat bagaimana aplikasi CERIA digunakan dalam proses pelayanan pendidikan. Observasi memungkinkan peneliti melihat alur penggunaan aplikasi CERIA, interaksi antara pengguna dan pegawai, serta situasi kerja yang berkaitan dengan implementasi aplikasi CERIA, sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih lengkap, akurat, dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara berdiskusi tatap muka antara peneliti dengan informan untuk menggali informasi, penjelasan, dan pandangan tentang fokus penelitian.⁵² Pada penelitian ini, wawancara dilakukan kepada informan yang terlibat secara aktif dalam implementasi aplikasi CERIA dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan, sehingga diperoleh data yang relevan dan akurat. Adapun informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.

⁵² Erga Trivaika and Mamok Andri Senubekti, "Perancangan Aplikasi Pengelola Keuangan Pribadi Berbasis Android," *Jurnal Nuansa Informatika* 16:1 (2022), hal. 33–40, <https://doi.org/https://doi.org/10.25134/nuansa.v16i1.4670>.

Tabel 3. 2 Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1.	Asri Yulianti, S. Kom., M.T.	Anggota tim pengembang aplikasi CERIA
2.	Zun Afif Amrullah, S.E.	Ketua tim bidang PENDMA Kemenag Jatim
3.	Mia Ayus Safitri, S.Kom.	Anggota tim sistem informasi bidang PD PONTREN Kemenag Jatim
4.	Khurinika Cahyaning Susanty, S.T.	Anggota tim sistem informasi bidang PAIS Kemenag Jatim
5.	Shinta Nugraningtyas	Anggota tim PTSP Kemenag Jatim
6.	Anshori Basyir	Pengguna aplikasi CERIA bidang PD PONTREN

3. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono, adalah mengumpulkan berbagai catatan mengenai fenomena yang telah terjadi, baik dalam bentuk tulisan, foto, serta hasil karya yang relevan dengan penelitian.⁵³ Dokumentasi ini dapat berfungsi untuk pendukung tambahan yang melengkapi data dari hasil observasi dan wawancara penelitian. Dokumentasi pada penelitian ini berupa mengumpulkan berbagai bentuk dokumen atau foto yang berkaitan dengan implementasi aplikasi CERIA dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Melalui ini, informasi yang diperoleh lebih lengkap, akurat, dan sesuai dengan fokus penelitian karena dokumen seperti arsip, catatan, laporan, atau dokumen resmi lainnya berfungsi sebagai pelengkap dan penguat data utama.

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.

H. Uji Keabsahan Data

Uji validitas data yang digunakan dalam pengumpulan penelitian ini adalah triangulasi, karena sesuai dengan fokus penelitian. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan informasi yang berasal dari sumber yang berbeda untuk memastikan bahwa data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi benar-benar akurat. Triangulasi adalah menggabungkan berbagai metode atau sumber informasi dengan tujuan melihat suatu fenomena dari sudut pandang yang berbeda-beda.⁵⁴ Pengecekan keabsahan data yang dilakukan melalui teknik triangulasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber yaitu proses dimana peneliti mencocokkan data dari beragam sumber, seperti hasil wawancara, dokumen, serta arsip lembaga. Melalui melakukan pengecekan data dari berbagai sumber, peneliti dapat melihat apakah data atau informasi tersebut konsisten, menemukan kesesuaian atau perbedaan, dan membantu menjamin bahwa hasil penelitian dapat dipercaya yang sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik yaitu proses pengecekan keabsahan data dilakukan melalui membandingkan informasi yang dikumpulkan dari sumber yang sama, tetapi diperoleh melalui metode pengumpulan data yang berbeda. Ini memungkinkan peneliti untuk memastikan bahwa data tersebut konsisten dan dapat dipercaya. Misalnya, temuan yang diperoleh melalui observasi

⁵⁴ Dedi Susanto, et al., "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah," *Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora* 1:1 (2023), hal. 53-61, <https://doi.org/https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.60>.

kemudian diperiksa kembali melalui wawancara guna melihat apakah informasi yang muncul sesuai dan saling menguatkan.

I. Teknik Analisis Data

Model analisis deskriptif Miles, Huberman, dan Saldana digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis data secara sistematis melalui tiga tahapan utama. Tiga tahapan tersebut meliputi⁵⁵:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data yakni proses pembuka dalam analisis data, dimana peneliti akan memilih, menyaring, dan memfokuskan perhatian hanya berdasarkan informasi yang relevan dengan fokus penelitian saja. Dalam proses ini, peneliti menyusun ulang semua data yang bersumber dari wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga hasil penelitian menjadi lebih ringkas, jelas, dan terarah. Melalui reduksi data, peneliti dapat mengurangi data berupa menghilangkan informasi yang tidak perlu, mengelompokkan data sesuai tema, dan memastikan bahwa semua aspek penelitian telah sesuai.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan ketika peneliti menyusun serta menampilkan informasi yang telah diperoleh ke bentuk yang lebih rapi dan terstruktur sehingga membantu proses penarikan kesimpulan. Pada tahap ini, data yang sudah selesai proses reduksi selanjutnya ditampilkan dalam

⁵⁵ Rony Zulfirman, "Implementasi Metode Outdoor Learning Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam Di MAN 1 Medan," *Jurnal Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran* 3:2 (2022), hal. 147-153, <https://doi.org/https://doi.org/10.30596/jppp.v3i2.11758>.

wujud uraian tertulis, tabel, atau bagan yang memudahkan peneliti untuk memahami hubungan antar hasil temuan, memahami masalah penelitian, dan menentukan langkah analisis selanjutnya.

c. Penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Penarikan kesimpulan menjadi proses final dari proses analisis data, dimana peneliti menggunakan informasi yang sudah diolah dan diverifikasi dengan bukti nyata di lapangan. Dalam proses ini, peneliti menjelaskan hasil data yang telah direduksi dan disajikan, sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan yang diperoleh sesuai dengan fokus penelitian.

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Sejarah Singkat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur merupakan lembaga pemerintah yang bertugas menyelenggarakan urusan keagamaan di wilayah Jawa Timur. Sebelum menggunakan nama Kementerian Agama, lembaga ini dikenal sebagai Departemen Agama. Pembentukannya berawal dari usulan anggota Komite Nasional Indonesia Pusat (KNIP) yang menginginkan adanya lembaga khusus untuk menangani bidang keagamaan secara lebih terfokus. Usulan tersebut kemudian disahkan melalui Penetapan Pemerintah Nomor 1/SD Tahun 1946 tanggal 3 Januari 1946. Sebelum itu, Djawatan Agama Daerah (DAD) telah dibentuk di Bojonegoro pada tahun 1940 oleh Mr. Hindromartono dengan KH. Fathurrohman Kafrawi sebagai pimpinan pertama. KH. Fathurrohman juga berperan dalam penyusunan konsep formasi kantor kepenghuluan yang kemudian menjadi dasar kebijakan kepegawaian kepenghuluan di Indonesia.

Penataan organisasi Kementerian Agama mulai dilakukan melalui Keputusan Menteri Agama Nomor 1185/K-7/1946 tanggal 20 November 1946 tentang struktur organisasi kementerian. Pada masa tersebut, Kementerian Agama memiliki beberapa bagian utama, seperti Sekretariat, Kepenghuluan, Pendidikan Agama, Penerangan Agama, Kepegawaian, dan

Keuangan, sedangkan di tingkat provinsi dibentuk koordinator kegiatan keagamaan. Selanjutnya, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur resmi dibentuk pada 31 Maret 1948 dengan R. Moch. Machin sebagai kepala kantor pertama. Pada masa Agresi Militer Belanda, kondisi keamanan yang tidak stabil menyebabkan kantor berpindah-pindah lokasi, mulai dari Kediri hingga Nganjuk, sebelum akhirnya menempati beberapa lokasi di Surabaya, seperti Markas Brawijaya, Jalan KH. Mansyur, dan Jalan Peneleh.

Perkembangan tugas dan organisasi yang semakin besar mendorong perubahan struktur pada tahun 1973, termasuk pemisahan Pengadilan Tinggi Agama Provinsi dari struktur Kantor Wilayah. Selanjutnya diterbitkan KMA Nomor 45 Tahun 1981 mengenai susunan organisasi dan tata kerja Kanwil Departemen Agama Provinsi serta pembangunan kantor baru di Jalan Ketintang Madya Surabaya. Pada masa kepemimpinan Drs. H. Sobirin dan Drs. H. Mahmud Sujuthi dilakukan proses ruislag atau tukar giling lahan kantor yang mendapat persetujuan dari Menteri Agama Tarmidzi Taher. Melalui kebijakan tersebut, kantor lama di Ketintang ditukar dengan lokasi baru di Jalan Juanda, Sidoarjo. Gedung baru Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur kemudian resmi digunakan pada Juni 2002 dan diresmikan oleh Menteri Agama Sa'id Agil Husain Al-Munawar.⁵⁶

⁵⁶ Kemenag Jatim, *Sejarah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur*, dalam <https://jatim.kemenag.go.id/page/55/sejarah-kementerian-agama-provinsi-jawa-timur> diakses pada 3 Mei 2026.

2. Profil Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Nama : Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Alamat : Jl. Raya Bandara Juanda No.26, Semalang, Semabung,
Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur, 61253

Website : jatim.kemenag.go.id

E-mail : kanwiljatim@kemenag.go.id

Telepon : (031)8686014

Instagram : @kemenagjawatimur

YouTube : Kemenag Jatim

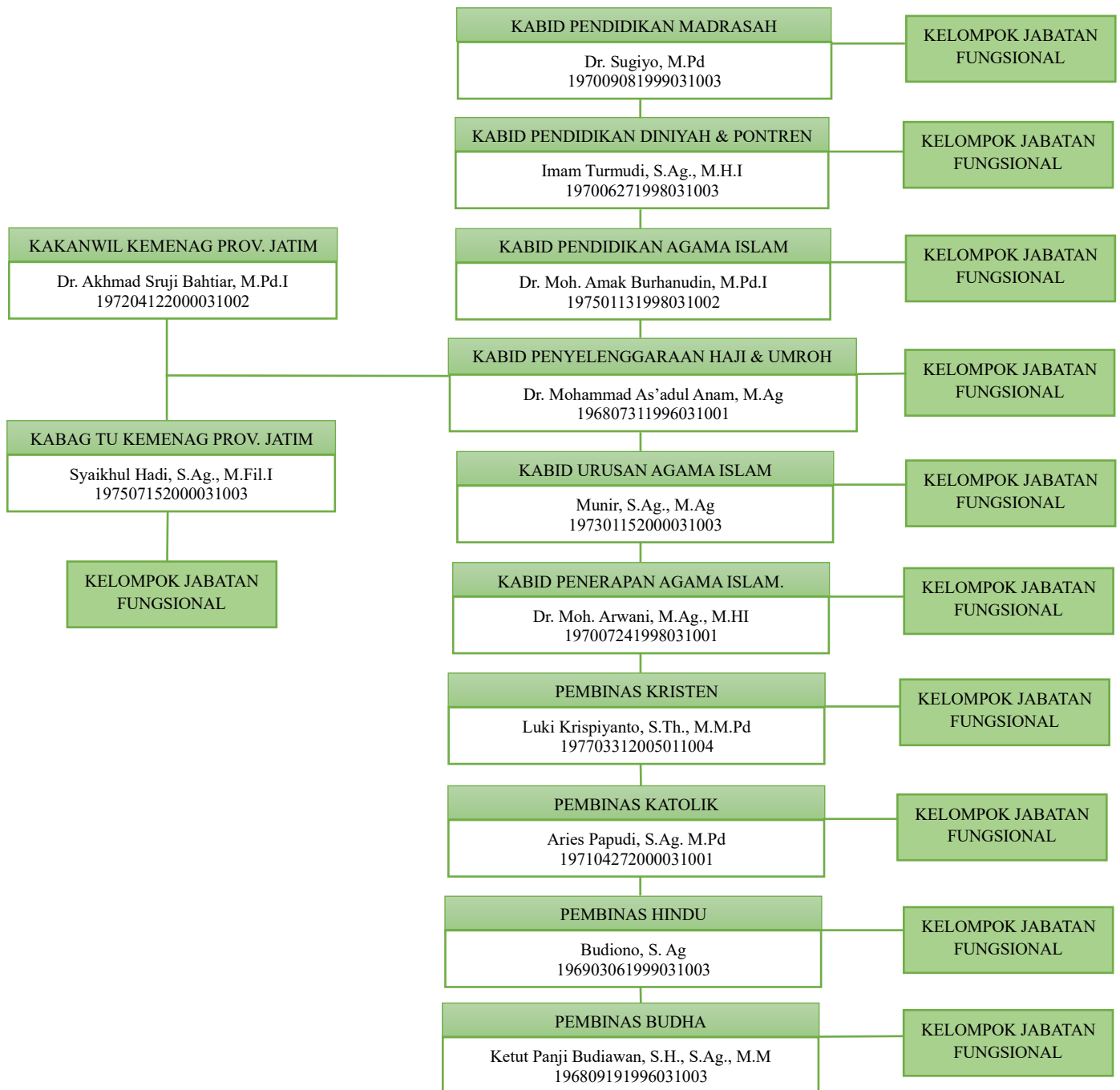
3. Visi, Misi Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Kementerian Agama dalam melaksanakan peran serta tanggung jawabnya berpedoman pada Visi dan Misi yang jelas sebagai acuan dalam mewujudkan tujuan yang ingin dicapai. Visi dari Kementerian Agama adalah “Terwujudnya masyarakat yang cerdas dan maslahat menuju Indonesia Emas 2045”. Adapun Misi dari Kementerian Agama adalah sebagai berikut⁵⁷:

- a. Meningkatkan pemahaman dan pengalaman ajaran agama yang moderat dan berorientasi pada kemaslahatan.
- b. Meningkatkan layanan keagamaan yang merata, berkualitas, adil dan inklusif.
- c. Meningkatkan fungsi dan layanan pendidikan yang berkualitas, merata, berdaya saing dan kemampuan kerja.
- d. Meningkatkan tata kelola pemerintah yang baik (*Good Governance*).

⁵⁷ Kemenag Jatim, *Visi Misi Kementerian Agama*, dalam <https://jatim.kemenag.go.id/page/56/visi-dan-misi> diakses pada 3 Mei 2026.

4. Struktur Organisasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kemenag Jatim 2026

Sumber: <https://jatim.kemenag.go.id/artikel/43126/struktur-organisasi>

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang berhasil dikumpulkan peneliti melalui kegiatan wawancara, observasi, dan dokumentasi, maka diperoleh hasil penelitian yang kemudian disajikan sesuai dengan fokus penelitian berupa perencanaan aplikasi CERIA, implementasi aplikasi CERIA, dan evaluasi penggunaan aplikasi CERIA dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

1. Perencanaan Aplikasi CERIA dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Perkembangan pelayanan publik di era digital mendorong instansi pemerintah untuk terus melakukan inovasi dalam perencanaan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi. Perencanaan ini dilakukan untuk memastikan layanan yang diberikan dapat berjalan lebih efektif, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Banyaknya jenis layanan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur menjadi salah satu alasan perlunya inovasi pelayanan berbasis digital dengan sistem informasi manajemen. Melalui aplikasi CERIA, masyarakat dapat memperoleh informasi layanan, mengetahui tahapan pengajuan, serta mengakses proses layanan secara daring melalui smartphone masing-masing.

Pengembangan aplikasi CERIA dilakukan oleh Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur sebagai upaya meningkatkan kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Ibu Asri selaku pengembang menjelaskan bahwa:

“Awalnya adalah kebutuhan dari pelayanan masyarakat untuk mengajukan permohonan layanan publik yang ada di Kanwil Kemenag Jatim. Jadi pelayanan di kita itu kan ada banyak, ada di bidang Tata Usaha, PENDMA, PAIS, PD PONTREN, URAIS, PENAIK ZAWA,

ada Pembinas (Pembimbingan Masyarakat) Katolik, Kristen, Hindu, Buddha kan ya, saking banyaknya layanan yang ada di Kanwil Kemenag Jatim. Tujuan kami adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan, mulai dari informasinya, kemudian syarat-syarat pengajuan layanannya, kemudian waktunya berapa lama, kemudian yang perlu kita garis bawahi adalah seluruh pengajuan layanan di Kanwil Kemenag Jatim itu gratis atau tidak dipungut biaya apapun.”⁵⁸

Pengembangan aplikasi CERIA di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur melibatkan tim IT internal, yang sistemnya mengadaptasi sistem layanan dari Kementerian Agama Kota Malang yang kemudian disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan di tingkat provinsi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Asri, proses pengembangan aplikasi CERIA dijelaskan sebagai berikut:

“Aplikasi CERIA dikembangkan oleh tim IT Kanwil Kemenag Jatim mulai tahun 2024 dan disosialisasikan awal tahun 2025. Cuman, yang kemarin lebih banyak berperan itu Mas Mahfud, Mas Adi, dan saya sendiri. Saya yang membuat analisis sistem, sedangkan proses *coding* dilakukan oleh mereka berdua. CERIA ini diadopsi dari aplikasi SENYUM milik Kemenag Kota Malang yang memiliki alur serupa. Tetapi, aplikasi CERIA dikembangkan kembali agar dapat digunakan oleh seluruh bidang di Kanwil Kemenag Jatim. Jika di Kemenag Kota Malang hanya digunakan pada seksi-seksi disana, maka disini cakupan layanannya lebih banyak karena melibatkan berbagai bidang dengan jumlah pengguna yang lebih besar. Selain itu, aplikasi CERIA juga dikembangkan agar terintegritas dengan Kementerian Agama kabupaten/kota se-Jawa Timur. Apabila aplikasi SENYUM di Kota Malang hanya digunakan di wilayah Kota Malang saja, maka CERIA dapat digunakan diseluruh Jawa Timur.”⁵⁹

Sebelum aplikasi CERIA diterapkan, proses pengajuan layanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur masih dilakukan secara manual melalui berkas fisik dan komunikasi WhatsApp. Hal ini sesuai

⁵⁸ “Wawancara dengan Ibu Asri Yulianti (Tim Pengembang Aplikasi CERIA Kemenag Jatim), pada Rabu 11 Februari 2026”.

⁵⁹ “Wawancara dengan Ibu Asri Yulianti (Tim Pengembang Aplikasi CERIA Kemenag Jatim), pada Rabu 11 Februari 2026”.

dengan pernyataan Ibu Mia selaku tim sistem informasi (SI) bidang Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren:

“Kalau sebelum ada CERIA itu ngirim file atau proposalnya kesini dalam bentuk fisik, nanti pengaju layanan akan ngirim ke PTSP dan discan lalu dikasih kesini. Jadi lebih enakya sekarangkan sudah ada CERIA, ya meskipun masih ngirim, tapi jadi lebih fleksibel juga biar nggak ngirim-ngirim manual lagi. Kita juga arsipnya lebih gampang daripada ngirim fisik kesini, karena disini nanti juga numpuk ya. Kalau pakai CERIA kan bisa kita save di Google Drive jadi lebih enak.”⁶⁰

Selain itu, masyarakat juga belum dapat memantau perkembangan layanan yang diajukan karena belum adanya sistem yang terintegrasi. bu Khurin selaku tim sistem informasi bidang Pendidikan Agama Islam menjelaskan bahwa:

“Sebelum adanya CERIA, mereka itu langsung by WA atau melalui kontak pribadi ke operator layanan. Dan itu kan belum profesional, maksudnya belum ada sistem yang *ngetracking progressnya* dari layanan yang mereka ajukan, misalnya apakah sudah ditindaklanjuti seperti apa. Selain itu, secara profesional juga sudah melalui aplikasi yang bisa diakses oleh pimpinan dan staffnya, jadi lebih transparan dan tidak melalui kontak pribadi. Ada juga di PTSP itu, kalau mereka mau pakai bentuk kertas itu bisa, cuma nanti sama pegawai pasti discan lagi. Kalaupun mereka mau scan sendiri, sudah bentuk *soft file* itu enak, tinggal langsung *aploud* aja.”⁶¹

Pengembangan aplikasi CERIA dilatarbelakangi oleh permasalahan pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur yang dinilai belum efektif. Ibu Asri menjelaskan bahwa dibutuhkan sistem informasi manajemen yang mempermudah akses informasi dan pengajuan layanan secara terintegrasi:

“Permasalahannya pertama itu, kurangnya informasi atau belum masifnya informasi terkait pengajuan layanan yang ada di Kanwil Jatim.

⁶⁰ “Wawancara dengan Ibu Mia Ayus Safitri (Tim SI Bidang PD PONTREN Kemenag Jatim), pada Senin 26 Januari 2026”.

⁶¹ “Wawancara dengan Ibu Khurinika Cahyaning Susanti (Tim SI Bidang PAIS Kemenag Jatim), pada Senin 26 Januari 2026”.

Kemudian yang kedua, untuk mempermudah masyarakat mengakses seluruh jenis-jenis layanan dan pengajuan layanannya sampai dengan *output* layanan diterima oleh pengguna layanan. Tujuannya, dari masalah itu tadi diturunkan menjadi tujuan kan. Jadi mempermudah masyarakat untuk mengakses jenis-jenis layanan serta syarat-syaratnya dan prosedurnya bagaimana. Kemudian yang ketiga, mempermudah masyarakat untuk pengajuan proses layanan baik secara *online* maupun secara *offline*. Kalau ingin *offline* datang ke sini nanti kita ajarin, kita pandu untuk mengisi layanan aplikasi CERIA. Kalau memang mereka tidak bisa ke sini, bisa mengisi melalui *smartphone* masing-masing atau melalui web browser CERIA.”⁶²

Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Nomor 865 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Nomor 974 Tahun 2024 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur menjadi salah satu landasan hukum dalam pelaksanaan pelayanan di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.⁶³ Keputusan tersebut menjadi pedoman penyelenggaraan pelayanan termasuk layanan berbasis digital melalui aplikasi CERIA yang menetapkan standar pelayanan lebih jelas, terukur, serta menunjukkan upaya penyesuaian dan pengembangan agar pelayanan lebih efektif, efisien, dan sesuai kebutuhan masyarakat.

SOP pelayanan pada aplikasi CERIA di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) PTSP yang telah ditetapkan sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital. SOP tersebut mengatur tahapan pelayanan mulai dari pengajuan permohonan secara daring, pengunggahan dokumen persyaratan,

⁶² “Wawancara dengan Ibu Asri Yulianti (Tim Pengembang Aplikasi CERIA Kemenag Jatim), pada Rabu 11 Februari 2026”.

⁶³ “Dokumen dari Eviden PMPZI 2025 Area 6 Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur”

verifikasi petugas, hingga penyampaian status dan hasil layanan kepada pemohon melalui sistem dan notifikasi *WhatsApp*.⁶⁴ SOP ini memastikan proses pelayanan melalui aplikasi CERIA berjalan terstruktur, transparan, serta sesuai standar waktu, prosedur, dan ketentuan yang berlaku.

Hasil observasi menunjukkan bahwa aplikasi CERIA telah dirancang sebagai sistem pelayanan digital yang menyediakan informasi layanan, persyaratan administrasi, alur pengajuan, serta fitur pengajuan layanan secara daring dalam satu aplikasi. Tampilan aplikasi juga memuat tahapan proses layanan, nomor layanan, dan fitur pelacakan status permohonan sehingga menunjukkan bahwa perencanaan aplikasi telah disusun dengan memperhatikan kebutuhan informasi dan alur pelayanan sebelum layanan diberikan kepada masyarakat.⁶⁵

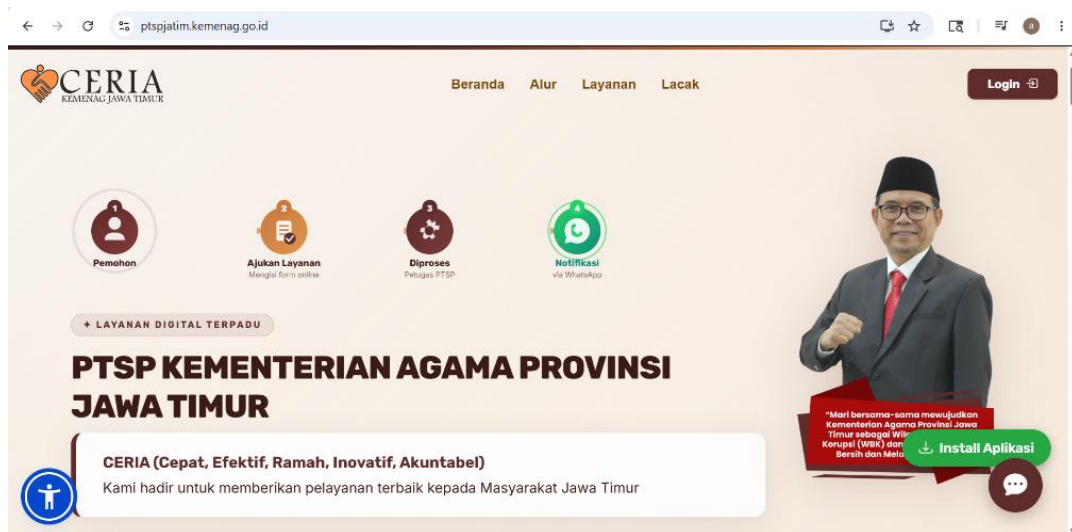
Melalui aplikasi CERIA, proses pengajuan layanan pendidikan dapat dilakukan secara lebih terintegrasi karena seluruh tahapan pelayanan tersedia dalam satu sistem yang saling terhubung. Seluruh proses pelayanan juga dilaksanakan secara digital, sehingga pengguna dapat mengajukan layanan pendidikan dengan lebih mudah. Kemudahan tersebut juga didukung oleh alur pelayanan yang telah disusun secara sistematis, sehingga setiap tahapan pengajuan dapat berlangsung secara lebih efektif dan efisien. Adapun alur pengajuan layanan pada aplikasi CERIA dapat dijelaskan sebagai berikut:

⁶⁴ “Dokumen dari Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Aplikasi PTSP CERIA Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur”.

⁶⁵ Hasil observasi perencanaan aplikasi CERIA oleh pengembang aplikasi CERIA, pada 11 Februari 2026.

a. Buka aplikasi atau halaman CERIA Kemenag Jatim

Pada tahap awal, pengguna dapat membuka aplikasi CERIA atau mengakses halaman resmi PTSP CERIA Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur yang dapat diakses melalui <https://ptspjatim.kemenag.go.id/>. Berikut merupakan tampilan halaman utama setelah pengguna berhasil masuk ke dalam sistem⁶⁶:



Gambar 4.2 Beranda CERIA

Bapak Zun selaku pegawai bidang Pendidikan Madrasah (PENDMA) menjelaskan bahwa pengguna layanan dapat mengakses aplikasi CERIA secara mandiri dari daerah masing-masing ataupun dengan datang langsung ke PTSP Kanwil Kemenag Jatim untuk mendapat pendampingan pelayanan oleh petugas. Hal tersebut disampaikan sebagai berikut:

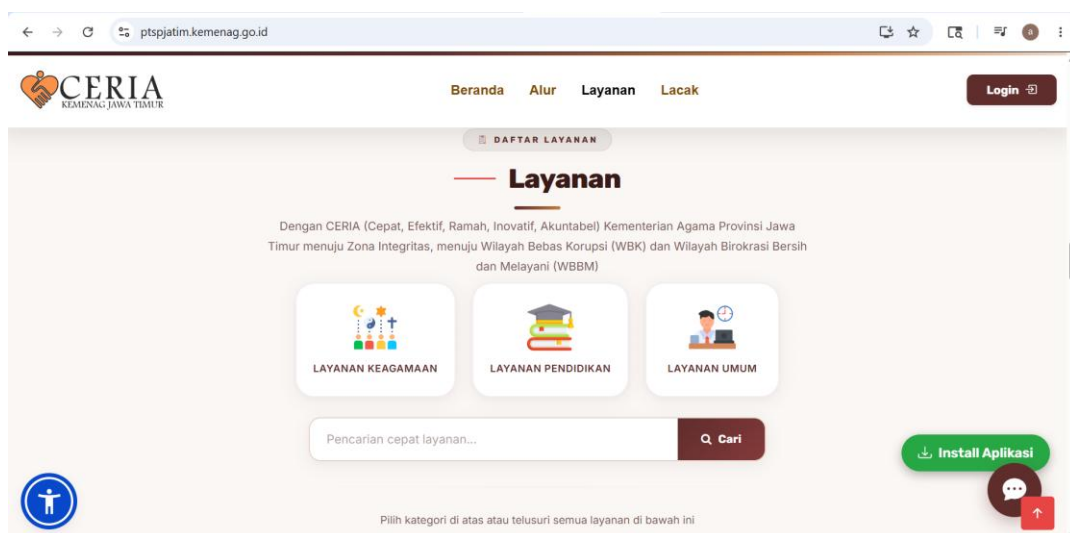
“Jadi di CERIA nanti *user* atau yang ingin mendapatkan pelayanan dari kita bisa memasukkan sendiri pengajuan langsung ke CERIA maupun bisa ke PTSP yang kemudian dilayani oleh petugas melalui CERIA. Nah disitu kan *user* bisa langsung memasukkan layanan

⁶⁶ PTSP CERIA Kemenag Jatim, *Beranda*, dalam <https://ptspjatim.kemenag.go.id/> diakses pada 8 Mei 2026.

yang dibutuhkan di aplikasi CERIA, baik dari daerahnya masing-masing ataupun datang langsung ke Kanwil Kemenag Jatim.”⁶⁷

b. Memilih jenis layanan sesuai kategori

Tahap kedua, setelah masuk ke halaman aplikasi CERIA, pengguna layanan dapat memilih jenis layanan sesuai kategori yang dibutuhkan tanpa perlu melakukan login terlebih dahulu. Melalui aplikasi tersebut, pengguna juga dapat mencari layanan yang diinginkan dengan lebih mudah karena layanan telah disusun berdasarkan kategori tertentu. Berbagai layanan yang tersedia dalam aplikasi CERIA mencakup layanan keagamaan, layanan pendidikan, dan layanan umum.⁶⁸



Gambar 4.3 Layanan CERIA

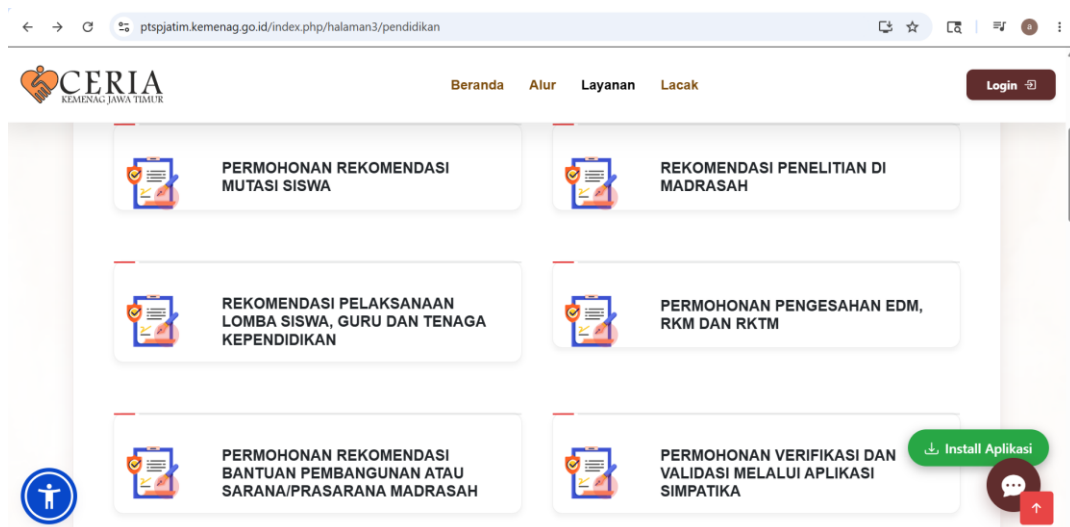
c. Memilih jenis layanan pendidikan

Langkah ketiga, pengguna yang membutuhkan pelayanan pada bidang pendidikan akan masuk ke kategori layanan pendidikan. Pada tahap ini, pengguna dapat memilih jenis layanan pendidikan yang dibutuhkan

⁶⁷ “Wawancara dengan Bapak Zun Afif Amrullah (Ketua tim Bidang PENDMA Kemenag Jatim), pada Senin 9 Februari 2026”.

⁶⁸ PTSP CERIA Kemenag Jatim, *Layanan*, dalam <https://ptspjatim.kemenag.go.id/index.php/home#services> diakses pada 8 Mei 2026.

sesuai keperluannya. Berbagai layanan pendidikan tersebut tersedia pada bidang Pendidikan Madrasah (PENDMA), Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren (PD PONTREN), dan Pendidikan Agama Islam (PAIS) sehingga pengguna dapat menyesuaikan layanan pendidikan yang akan diajukan melalui aplikasi CERIA.



Gambar 4.4 Layanan Pendidikan

Masing-masing bidang tersebut memiliki jenis layanan tersendiri yang dapat diajukan oleh pengguna layanan. Berikut merupakan jenis-jenis layanan pendidikan yang tersedia pada setiap bidang tersebut⁶⁹:

1) Layanan Pendidikan Madrasah

- a) Permohonan rekomendasi mutasi siswa.
- b) Rekomendasi penelitian di Madrasah.
- c) Rekomendasi pelaksanaan lomba siswa, guru dan tenaga kependidikan.
- d) Permohonan pengesahan EDM, RKM dan RKTm.

⁶⁹ PTSP CERIA Kemenag Jatim, *Layanan Pendidikan*, dalam <https://ptspjatim.kemenag.go.id/index.php/halaman3/pendidikan> diakses pada 8 Mei 2026.

- e) Permohonan rekomendasi bantuan pembangunan atau sarana/prasarana Madrasah.
 - f) Permohonan verifikasi dan validasi melalui aplikasi SIMPATIKA.
 - g) Permohonan rekomendasi bantuan sarana/prasarana Madrasah SBSSN.
 - h) Permohonan verifikasi dan validasi melalui aplikasi PDUM.
 - i) Permohonan verifikasi dan validasi melalui aplikasi Penegerian Madrasah.
 - j) Rekomendasi kegiatan dan penerbitan sertifikat.
 - k) Permohonan pembinaan kepala madrasah, pengawas dan tenaga pendidik.
 - l) Pengajuan kekurangan blanko ijazah.
 - m) Penggantian blanko ijazah karena rusak/kesalahan penulisan.
 - n) Penerbitan kelompok kerja guru dan tenaga kependidikan.
 - o) Permohonan rekomendasi dispensasi penggunaan dana BOS.
 - p) Permohonan legalisir ijazah madrasah.
 - q) Permohonan legalisir surat keterangan pengganti ijazah.
 - r) Permohonan surat keterangan pengganti ijazah.
- 2) Layanan Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
- a) Rekomendasi izin operasional lembaga pendidikan diniyah formal.
 - b) Rekomendasi izin operasional pondok pesantren.
 - c) Rekomendasi pengajuan izop lembaga ma'had aly.
 - d) Rekomendasi pengesahan ijazah pondok pesantren.
 - e) Rekomendasi izin operasional lembaga satuan pendidikan muadalah.

- f) Rekomendasi perpanjangan KITAS santri luar negeri.
- g) Permohonan izin operasional lembaga pendidikan qur'an.

3) Layanan Pendidikan Agama Islam

- a) Pelayanan pengajuan calon peserta PPG.
- b) Permohonan izin penandatanganan sertifikat pelatihan.

d. Mengisi data pada formulir pengajuan

Langkah terakhir, setelah pengguna menentukan jenis layanan yang akan diajukan, akan muncul informasi terkait layanan tersebut. Informasi yang tersedia meliputi deskripsi layanan, persyaratan yang harus dipenuhi, alur pelayanan, waktu penyelesaian layanan, serta biaya layanan yang diberikan secara gratis tanpa dipungut biaya. Selanjutnya, pengguna diminta mengisi form permohonan berupa identitas pemohon secara lengkap, seperti nama lengkap, nomor *WhatsApp*, nomor surat, tanggal surat, instansi/lembaga pemohon, tujuan surat, dan perihal surat. Pengguna juga harus mengunggah dokumen persyaratan yang telah ditentukan dengan lengkap sesuai dengan jenis layanan yang dipilih, kemudian tekan tombol kirim untuk mengirim data permohonan.⁷⁰

Proses pengajuan layanan melalui aplikasi CERIA sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya juga sesuai dengan pengalaman pengguna saat mengajukan layanan. Bapak Anshori selaku pengguna layanan CERIA bidang PD PONTREN menjelaskan bahwa:

“Kalau kami kemarin itu mengajukan di CERIA bidang PD Pontren untuk IJOP, waktu itu kalau nggak salah ijin operasional pendirian pendidikan diniyah formal. Berkas-berkas yang menjadi persyaratan

⁷⁰ PTSP CERIA Kemenag Jatim, *Form Permohonan*, dalam <https://ptspjatim.kemenag.go.id/index.php/halaman4/pendidikan> diakses pada 8 Mei 2026.

kami siapkan lalu diupload ke CERIA. Setelah itu tinggal mengikuti proses yang ada.”⁷¹

Gambar 4.5 Form Pengajuan

Setelah data permohonan berhasil dikirim, memperoleh nomor layanan yang ditampilkan melalui kotak dialog setelah data permohonan berhasil dikirim ke sistem sebagai bukti bahwa pengajuan telah diterima. Pengguna juga dapat mengunduh tanda terima pendaftaran yang memuat informasi permohonan dan nomor layanan sebagai bukti pengajuan sekaligus acuan untuk melacak proses layanan melalui aplikasi CERIA.

Gambar 4.6 Nomor Layanan

⁷¹ “Wawancara dengan Bapak Anshori Basyir (Pengguna layanan CERIA dibidang PD PONTREN), pada Jumat 5 Juni 2026”.

Seperti halnya contoh pada gambar 4.5, terdapat jenis layanan pendidikan pada bidang PD PONTREN dengan jenis layanan rekomendasi ijin operasional lembaga pendidikan diniyah formal yang memuat informasi terkait deskripsi layanan, persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon sebelum melakukan pengajuan layanan, alur pelayanan, waktu layanan, biaya/tarif layanan secara gratis, serta keterangan produk layanan.⁷² Persyaratan tersebut berupa:

- 1) Surat permohonan kepada Kepala Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur,
- 2) Proposal pengajuan ijin operasional lembaga pendidikan diniyah formal,
- 3) Surat rekomendasi dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota,
- 4) Akta notaris dengan keputusan pengesahan dari kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum dan hak asasi manusia,
- 5) Bukti telah terdaftar di Kementerian Agama sesuai dengan piagam statistik pesantren atau bukti lain yang sah yang dimiliki pesantren,
- 6) Denah lokasi,
- 7) Struktur organisasi pengelola pesantren,
- 8) Bukti sudah beroperasi dalam jangka waktu paling singkat 5 tahun terhitung sejak didirikan,

⁷² PTSP CERIA Kemenag Jatim, *Permohonan Ijin Operasional Lembaga Pendidikan Diniyah Formal*, dalam <https://layanan.kemenagjatim.id/index.php/layanav2/pd-pontren/rekomendasi-ijin-operasional-Lembaga-pendidikan-diniyah-formal> diakses pada 8 Mei 2026.

- 9) Rencana kurikulum pendidikan diniyah formal yang terdiri dari kurikulum pesantren dan kurikulum pendidikan umum,
- 10) Daftar nama pendidik dan tenaga kependidikan yang sekurangnyanya memuat 5 orang pendidik dan 2 orang tenaga kependidikan berikut penugasannya,
- 11) Sarana dan prasarana kegiatan pembelajaran yang berada dalam pesantren,
- 12) Rencana sumber pendanaan untuk kelangsungan pendidikan paling sedikit 1 tahun ajaran berikutnya,
- 13) Rencana Kalender pendidikan,
- 14) Sistem evaluasi pendidikan,
- 15) Daftar alumni, yaitu santri yang bermukim di pesantren paling sedikit 250 orang.

Sedangkan untuk alur pelayanan pada layanan rekomendasi ijin operasional lembaga pendidikan diniyah formal adalah:

- 1) Mengisi form permohonan meliputi nama lengkap pemohon, nomor WA, nomor surat, tanggal surat, instansi pemohon, tujuan surat, perihal surat.
- 2) Mengupload file dokumen permohonan dan persyaratan dalam bentuk .pdf, ukuran file maksimal 5 MB.
- 3) Klik tombol kirim untuk mengirim data permohonan.
- 4) Jika data permohonan berhasil dikirim, pemohon akan mendapatkan nomor layanan melalui kotak dialog dan pesan *whatsapp*.

- 5) Surat yang masuk akan otomatis terkirim ke handphone Kepala Kantor untuk kemudian dilakukan disposisi atau tindak lanjut.

Pada layanan rekomendasi ijin operasional lembaga pendidikan diniyah formal, waktu penyelesaian layanan ditetapkan selama 3 hari kerja dengan biaya atau tarif layanan sebesar Rp. 0 (gratis). Adapun produk layanan yang dihasilkan dari pengajuan tersebut berupa Surat Rekomendasi IJOP Lembaga Pendidikan Diniyah Formal yang diterbitkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

e. Progres layanan diinfokan melalui menu lacak layanan

Adapun pengguna yang ingin mengecek status layanan yang telah diajukan dapat mengakses menu lacak layanan pada aplikasi CERIA. Pada tahap ini, pengguna diminta memasukkan nomor layanan yang telah diperoleh sebelumnya serta nomor *WhatsApp* pemohon yang digunakan saat mengisi form permohonan layanan. Setelah data tersebut dimasukkan, sistem akan menampilkan status atau perkembangan layanan yang sedang diproses.⁷³

⁷³ PTSP CERIA Kemenag Jatim, *Lacak Layanan*, dalam <https://ptspjatim.kemenag.go.id/index.php/halaman/lacak-layanan> diakses pada 8 Mei 2026.

Gambar 4.7 Lacak Layanan

Status layanan pada aplikasi CERIA menunjukkan perkembangan proses pengajuan yang sedang berlangsung sehingga pengguna dapat mengetahui posisi layanan secara real time. Setiap perubahan status ditampilkan secara bertahap sesuai proses penanganan oleh petugas, yaitu⁷⁴:

- 1) Menunggu persetujuan, permohonan menunggu persetujuan kepala kantor/unit kerja terkait.
- 2) Masih dalam proses, permohonan masih dalam proses verifikasi kepala kantor/unit kerja terkait.
- 3) Selesai, permohonan sudah disetujui dan jika surat membutuhkan jawaban dokumen maka dapat langsung didownload oleh pemohon.

⁷⁴ PTSP CERIA Kemenag Jatim, *Progres Layanan*, dalam <https://ptspjatim.kemenag.go.id/index.php/halaman/progres-layanan> diakses pada 8 Mei 2026



Gambar 4.8 Progres Layanan

Perencanaan aplikasi CERIA di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur telah disusun berdasarkan identifikasi kebutuhan pelayanan dan permasalahan pelayanan, penetapan tujuan pengembangan aplikasi, penyusunan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta perancangan alur layanan yang terintegrasi dalam satu sistem informasi manajemen. Perencanaan tersebut menunjukkan bahwa aplikasi CERIA dirancang secara sistematis untuk menyediakan layanan pendidikan yang memiliki prosedur, persyaratan, mekanisme, dan standar pelayanan yang jelas sebagai dasar pelaksanaan pelayanan berbasis digital.

2. Implementasi Aplikasi CERIA dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Aplikasi CERIA telah digunakan dalam proses pelayanan pendidikan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur sesuai dengan tujuan pengembangannya. Penggunaan aplikasi CERIA memberikan berbagai kemudahan dalam pelaksanaan pelayanan, baik bagi petugas

maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa penyelesaian layanan disesuaikan dengan kelengkapan persyaratan yang diajukan pengguna serta proses verifikasi pada setiap jenis layanan. Ibu Khurin selaku pegawai bidang PAIS menjelaskan bahwa:

“Cepetnya tuh pengguna nggak perlu datang ke kantor karena bisa mengajukan layanan sendiri melalui aplikasi CERIA, jadi prosesnya lebih praktis, cepet, dan menghemat waktu. Kalau untuk lama pelayanannya sebenarnya tergantung kondisi datanya. Kalau data yang diajukan sudah valid, kita bisa langsung proses dan selesai dalam satu hari karena tinggal diunggah ke sistem. Tapi kalau ada data yang belum valid, kita kembalikan dulu supaya diperbaiki.”⁷⁵

Hal tersebut juga disampaikan oleh Ibu Mia selaku pegawai bidang PD

PONTREN yang menjelaskan bahwa:

“Sebenarnya kalau pelayanan rekomendasi itu cepat atau tidaknya tergantung prosesnya juga. Kita tetap harus melakukan pengecekan dokumen, menunggu persetujuan pimpinan, dan kalau diperlukan melakukan visitasi. Jadi aplikasi CERIA membantu proses pelayanan menjadi lebih cepat, tetapi penyelesaian layanan tetap menyesuaikan tahapan dan prosedur yang berlaku.”⁷⁶

Penggunaan aplikasi CERIA memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengajukan layanan pendidikan secara daring. Ibu Shinta selaku pegawai PTSP menjelaskan bahwa:

“Ini juga memudahkan layanannya untuk masyarakat. Sebenarnya kalau dari awal, *flashback* ke belakang, CERIA ini memang dibuat untuk mempermudah masyarakat agar ketika ke sini tidak perlu membawa banyak berkas. Jadi, CERIA ini memudahkan, termasuk untuk layanan seperti mutasi siswa. Contohnya, mutasi siswa itu biasanya membutuhkan banyak sekali berkas. Nah, dengan adanya CERIA, mereka tidak perlu lagi mondar-mandir dari Kemenag kabupaten/kota lalu ke sini. Jadi, mereka bisa mengerjakannya dari

⁷⁵ “Wawancara dengan Ibu Khurinika Cahyaning Susanty (Tim SI Bidang PAIS Kemenag Jatim), pada Senin 26 Januari 2026”.

⁷⁶ “Wawancara dengan Ibu Mia Ayus Safitri (Tim SI Bidang PD PONTREN Kemenag Jatim), pada Senin 26 Januari 2026”.

rumah, tinggal mengunggah berkas sesuai persyaratan yang sudah ditentukan melalui CERIA ini tanpa perlu punya akun.”⁷⁷

Keterangan tersebut juga disampaikan oleh Bapak Zun selaku pegawai bidang PENDMA sebagai berikut:

“Aplikasi CERIA sangat membantu masyarakat dalam mengajukan layanan publik. Jadi, masyarakat tidak perlu datang langsung ke sini sambil membawa setumpuk berkas. Mereka hanya perlu men-scan pdf saja, kemudian mengajukan permohonan layanan dari mana saja.”⁷⁸

Pengalaman yang sama juga disampaikan oleh Bapak Anshori selaku pengguna aplikasi CERIA yang menjelaskan bahwa:

“Di CERIA memang ada beberapa kemudahan, seperti kemudahan akses bagi *user* atau masyarakat yang mendapatkan pelayanan tanpa harus datang ke sini. Mereka bisa langsung memasukkan layanannya di CERIA. Dari situ nanti akan diproses sesuai SOP sampai masuk ke kami, kemudian kami memberikan pelayanan sesuai dengan permintaannya.”⁷⁹

Berdasarkan hasil observasi peneliti, setiap pengajuan layanan pendidikan melalui aplikasi CERIA diproses secara digital tanpa menggunakan dokumen fisik. Proses penanganan layanan dilakukan sesuai alur yang berlaku, sedangkan pengajuan yang belum memenuhi persyaratan dikembalikan kepada pengguna untuk dilengkapi sebelum diproses lebih lanjut.⁸⁰

Komunikasi antara petugas dan pengguna selama proses pengajuan layanan menjadi salah satu bentuk dukungan dalam pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi CERIA. Bapak Zun selaku pegawai bidang PENDMA menjelaskan bahwa:

⁷⁷ Wawancara dengan Ibu Shinta (Pegawai PTSP Kemenag Jatim), pada Kamis 4 Juni 2026.

⁷⁸ “Wawancara dengan Ibu Asri Yulianti (Tim Pengembang Aplikasi CERIA Kemenag Jatim), pada Rabu 11 Februari 2026”.

⁷⁹ “Wawancara dengan Bapak Zun Afif Amrullah (Ketua tim Bidang PENDMA Kemenag Jatim), pada Senin 9 Februari 2026”.

⁸⁰ Hasil observasi implementasi aplikasi CERIA selama magang.

“Saya rasa sudah memberikan pelayanan yang ramah ya. Jadi kalau di depan, PTSP itu kan sudah ada petugasnya, nanti dipandu mereka. Kalau pun kurang jelas, bisa langsung ditanyakan juga.”⁸¹



Gambar 4.9 Petugas memberikan layanan CERIA secara *offline*

Fitur aksesibilitas pada aplikasi CERIA juga memudahkan pengguna berkebutuhan khusus dalam mengakses layanan. Ibu Shinta selaku pegawai PTSP menjelaskan:

“Misalnya ada pengguna yang berkebutuhan khusus, di CERIA itu sudah ada menu aksesibilitas. Jadi memang disediakan supaya lebih memudahkan mereka dalam mengakses layanan. Kalau dari kami, harapanya layanan itu bisa diakses oleh semua kalangan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas.”⁸²

Penyediaan fitur tersebut juga didukung oleh fasilitas bagi penyandang disabilitas di ruang pelayanan, sebagaimana Ibu Asri selaku pengembang aplikasi CERIA menyatakan bahwa:

“Di PTSP kami menambahkan tablet untuk mempermudah penyandang disabilitas dalam menyampaikan informasi atau pertanyaan yang ingin mereka sampaikan kepada petugas FO. Kemudian, terdapat identifikasi pengguna layanan penyandang disabilitas atau kelompok rentan yang memerlukan bantuan.”⁸³

⁸¹ “Wawancara dengan Bapak Zun Afif Amrullah (Ketua tim Bidang PENDMA Kemenag Jatim), pada Senin 9 Februari 2026”.

⁸² Wawancara dengan Ibu Shinta (Pegawai PTSP Kemenag Jatim), pada Kamis 4 Juni 2026.

⁸³ “Wawancara dengan Ibu Asri Yulianti (Tim Pengembang Aplikasi CERIA Kemenag Jatim), pada Rabu 11 Februari 2026”.

Meskipun implementasi aplikasi CERIA telah memberikan berbagai kemudahan dalam proses pelayanan pendidikan, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala yang ditemui selama pelaksanaannya. Salah satu kendala yang masih ditemukan adalah kesalahan pada proses input layanan maupun disposisi surat. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Zun selaku pegawai bidang PENDMA:

“Memang ada beberapa kendala ketika yang bersangkutan salah menginput layanan atau petugas PTSP salah memasukkan jenis pelayanannya. Misalnya, seharusnya masuk ke pelayanan rekomendasi SBSN, tetapi malah dimasukkan ke surat masuk. Ya bisa disebut *human error* lah.”⁸⁴

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Khurin selaku pegawai bidang PAIS, yang menjelaskan bahwa:

“Semisal FO salah mendisposisi layanan, yang seharusnya ke bidang kepegawaian tetapi ternyata masuk ke bidang PAIS, maka bidang PAIS bisa mengembalikan disposisinya ke FO. Setelah itu, kami akan memberi informasi kepada FO bahwa layanan tersebut seharusnya bukan di sini, melainkan di bidang lain.”⁸⁵

Selain itu, kendala lain yang masih sering ditemui yaitu terdapat pengajuan layanan yang belum memenuhi persyaratan administrasi sesuai ketentuan. Bapak Zun sebagai pegawai bidang PENDMA menjelaskan bahwa:

“Kita juga khawatir ketika ada pelayanan yang masuk tapi ternyata tidak memenuhi syarat. Kadang dari PTSP lolos, padahal seharusnya langsung dikembalikan, dan bisa masuk ke kami.”⁸⁶

Keterangan tersebut juga disampaikan oleh Ibu Mia selaku pegawai bidang PD PONTREN yang menjelaskan bahwa:

⁸⁴ “Wawancara dengan Bapak Zun Afif Amrullah (Ketua tim Bidang PENDMA Kemenag Jatim), pada Senin 9 Februari 2026”.

⁸⁵ “Wawancara dengan Ibu Khurinika Cahyaning Susanty (Tim SI Bidang PAIS Kemenag Jatim), pada Senin 26 Januari 2026”.

⁸⁶ “Wawancara dengan Bapak Zun Afif Amrullah (Ketua tim Bidang PENDMA Kemenag Jatim), pada Senin 9 Februari 2026”.

“Karena layanan kita ini terkait izin operasional, kurikulum, atau hal lainnya, jadi kita juga harus mengecek apakah data dan persyaratan yang mereka masukkan benar-benar sudah sesuai atau belum.”⁸⁷

Kendala teknis pada jaringan maupun sistem aplikasi masih ditemukan dalam penggunaan aplikasi CERIA. Pengalaman tersebut disampaikan oleh Bapak Anshori selaku pengguna layanan CERIA sebagai berikut:

“Dulu pernah mengalami *error*, biasanya pas aplikasi sedang diperbaiki atau jaringan internetnya lambat. Tapi nggak lama, setelah itu udah bisa digunakan lagi seperti biasa.”⁸⁸

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Shinta selaku pegawai PTSP yang disampaikan sebagai berikut:

“Sampai sekarang masih ada *error*, tapi nggak sesering dulu awal ya. Kalau ada kendala *error*, kadang-kadang juga akhirnya kita balik lagi ke manual. Kalau manual ya kita harus menerima berkasnya, terus kita harus cek satu-satu. Cuman sudah nggak sering. Untuk akhir-akhir ini kendalanya mungkin ada beberapa layanan yang kadang *error*, gitu aja sih.”⁸⁹

Hasil observasi penelitian menunjukkan bahwa aplikasi CERIA pernah mengalami kendala teknis ketika diakses sehingga halaman aplikasi tidak dapat ditampilkan dan proses pengajuan layanan untuk sementara tidak dapat dilakukan. Proses pengajuan layanan dapat kembali dilaksanakan setelah aplikasi berfungsi normal sehingga kendala tersebut bersifat sementara dan tidak berlangsung secara terus-menerus.⁹⁰

Koordinasi antara tim IT dan petugas PTSP dilakukan untuk mengatasi kendala teknis yang terjadi agar permasalahan pada sistem dapat segera

⁸⁷ “Wawancara dengan Ibu Mia Ayus Safitri (Tim SI Bidang PD PONTREN Kemenag Jatim), pada Senin 26 Januari 2026”.

⁸⁸ “Wawancara dengan Bapak Anshori Basyir (Pengguna layanan CERIA bidang PD PONTREN), pada Jumat 5 Juni 2026”.

⁸⁹ Wawancara dengan Ibu Shinta (Pegawai PTSP Kemenag Jatim), pada Kamis 4 Juni 2026.

⁹⁰ Hasil observasi implementasi aplikasi CERIA selama mengajukan layanan.

ditangani. Ibu Asri selaku pengembang aplikasi CERIA, menyatakan bahwa:

“Hambatan teknis itu jelas ya, kalau sebuah sistem informasi pasti kadang ada kendala jaringan atau sistemnya mungkin *error*, entah itu di servernya atau di aplikasinya. Jadi, kita saling berkoordinasi antara tim IT dan tim layanan PTSP. Kalau ada error, langsung kita tangani seperti itu.”⁹¹

Hasil wawancara menunjukkan bahwa implementasi aplikasi CERIA masih menghadapi beberapa kendala yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi maupun proses pelayanan. Upaya penanganan terhadap kendala tersebut dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga proses pelayanan tetap dapat dilaksanakan.

3. Evaluasi Penggunaan Aplikasi CERIA dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Implementasi aplikasi CERIA dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur memberikan perubahan positif terhadap pelaksanaan pelayanan melalui penerapan sistem digital yang mendukung proses layanan menjadi lebih efektif dan efisien. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi CERIA tetap mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang telah ditetapkan. Pernyataan tersebut dijelaskan oleh Bapak Zun bidang PENDMA, bahwa:

“Jadi kan ada SOP dan SP, yangmana selama ini pelayanan kami masih berada dalam batasan-batasan yang ada pada SOP maupun SP tersebut. Artinya, meskipun kadang terjadi miskomunikasi, salah input, dan

⁹¹ “Wawancara dengan Ibu Asri Yulianti (Tim Pengembang Aplikasi CERIA Kemenag Jatim), pada Rabu 11 Februari 2026”.

sebagainya, pelayanan masih dalam batas yang tidak melebihi SOP maupun SP yang sudah diberikan.”⁹²

Selain tetap mengacu pada SOP dan SP, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa penggunaan sistem digital membuat alur disposisi surat menjadi lebih terarah. Hal ini dijelaskan Ibu Khurin selaku pegawai bidang PAIS:

“Untuk peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan, CERIA ini fiturnya ada di disposisi surat yang sudah tersip secara digital. Jadinya, disposisi pimpinan itu lebih jelas dan lebih terarah dibanding disposisi fisik yang dulu itu masih manual ya lewat kertas-kertas saja. Nah kalau sekarang kan digital, jadi lebih terarah lagi. Dari pimpinan itu bisa langsung ke kepala bidang, kemudian dari kepala bidang itu bisa didisposisi lagi ke ketua tim. Selanjutnya, dari ketua tim juga bisa langsung diteruskan ke *staff* masing-masing.”⁹³

Pengalaman tersebut juga dirasakan oleh pengguna aplikasi CERIA.

Bapak Anshori selaku pengguna layanan bidang PD PONTREN menyampaikan bahwa:

“Kalau menurut saya hasil layanannya sudah sesuai dengan yang kami ajukan. Untuk waktunya juga masih sesuai. Memang kemarin sedikit lebih lama beberapa hari, tapi masih bisa dimaklumi karena ini pengurusan IJOP ya.”⁹⁴

Hasil wawancara berikutnya menunjukkan bahwa setiap layanan yang masuk melalui aplikasi CERIA segera ditindaklanjuti sesuai dengan mekanisme pelayanan yang berlaku. Bapak Zun selaku pegawai bidang PENDMA menjelaskan bahwa:

⁹² “Wawancara dengan Bapak Zun Afif Amrullah (Ketua tim Bidang PENDMA Kemenag Jatim), pada Senin 9 Februari 2026”.

⁹³ “Wawancara dengan Ibu Asri Yulianti (Tim Pengembang Aplikasi CERIA Kemenag Jatim), pada Rabu 11 Februari 2026”.

⁹⁴ “Wawancara dengan Bapak Anshori Basyir (Pengguna layanan CERIA bidang PD PONTREN), pada Jumat 5 Juni 2026”.

“Jadi secara umum, ketika ada surat masuk di CERIA, kita akan segera tangani. Ya mungkin segera ini maksudnya bukan 1 atau 2 jam ya, tapi intinya masih dalam koridor yang tidak melebihi SOP maupun SP.”⁹⁵

Jika terdapat kendala yang disampaikan oleh pengguna, petugas akan segera meneruskan kepada bidang terkait untuk mendapatkan tindak lanjut.

Ibu Shinta selaku pegawai PTSP yang berinteraksi langsung dengan pengguna aplikasi CERIA menjelaskan:

“Ketika memang ada kendala, misalnya ada 1-2 pemohon yang punya kendala yang sama dari Kanwil akan disampaikan ke bidang. Biar langsung dieksekusi gitu, jadi kendalanya bisa langsung diatasi.”⁹⁶

Begitupun penjelasan tersebut didukung oleh pernyataan dari Bapak Ashori sebagai pemohon layanan:

“Kalau menurut saya petugasnya cukup tanggap ya. Jadi kalau ada yang ditanyakan atau ada kendala, biasanya langsung diberikan penjelasan dan arahan. Responnya juga cukup cepat, jadi kami tidak terlalu bingung saat mengurus layanan.”⁹⁷

Aplikasi CERIA menerapkan pembatasan akses data sesuai dengan kewenangan masing-masing pengguna sehingga informasi layanan hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang. Hasil wawancara menunjukkan bahwa setiap bidang hanya dapat mengakses data layanan sesuai dengan tugas dan kewenangannya. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Khurin selaku pegawai SI bidang PAIS:

“Kalau untuk kerahasiaan antar bidang, kita itu nggak bisa melihat surat yang didisposisi kepada bidang yang lain. Jadi kita cuma bisa melihat surat yang didisposisi ke kita saja. Misalnya layanan PENDMA ya, kita nggak bisa melihat itu. Kita hanya bisa melihat surat masuk milik PAIS saja. Jadi kalau untuk kerahasiaan antar bidang, bidang satu sama yang lainnya itu tetap rahasia. Ada juga misalnya aku sama temanku sama-

⁹⁵ “Wawancara dengan Bapak Zun Afif Amrullah (Ketua tim Bidang PENDMA Kemenag Jatim), pada Senin 9 Februari 2026”.

⁹⁶ Wawancara dengan Ibu Shinta (Pegawai PTSP Kemenag Jatim), pada Kamis 4 Juni 2026.

⁹⁷ “Wawancara dengan Bapak Anshori Basyir (Pengguna layanan CERIA bidang PD PONTREN), pada Jumat 5 Juni 2026”.

sama mengajukan layanan, tapi kita nggak bisa melihat layanan satu sama lain. Kita cuma bisa gecek lewat nomor layanan karena nanti ada kode unik untuk *tracking*.”⁹⁸

Pernyataan tersebut juga didukung oleh pendapat dari Ibu Mia selaku pegawai bidang PD PONTREN:

“Pasti sudah terjaga kerahasiaannya. Karena ini kan merupakan aplikasi resmi dari Kemenag Jatim, jadi kerahasiaannya juga pasti terjaga.”⁹⁹

Aplikasi CERIA juga menyediakan layanan khusus untuk dokumen yang bersifat pribadi atau rahasia melalui pengaturan akses yang terbatas. Ibu Shinta selaku pegawai PTSP menjelaskan:

“Kebetulan kalau misalnya terkait data-data pribadi atau surat-surat yang memang rahasia, itu ada layanan sendiri di CERIA yang memang termasuk kategori rahasia. Kalau memang dari Kemenag kabupaten/kota atau dari YBS-nya sendiri merasa suratnya itu rahasia, maka ada layanan tersendiri. Teman-teman PTSP hanya bisa memverifikasi saja, langsung otomatis setuju dan masuk ke pimpinan. Yang bisa melihat hanya pimpinan, dan itu ada kode PIN-nya. Jadi dari kami, teman-teman PTSP, juga tidak tahu itu judul suratnya apa, terus disposisi dari pimpinannya apa. Jadi kami cuma tahu itu dari instansi mana dan hanya tahu ada nomor suratnya saja. Jadi, sejauh ini sudah aman.”¹⁰⁰

Aplikasi CERIA didukung oleh petugas yang memahami proses pelayanan dan penggunaan aplikasi dalam memberikan layanan kepada pengguna. Hal ini dijelaskan oleh Ibu Shinta sebagai berikut:

“Alhamdulillah, sejauh ini kemampuan pemahaman teman-teman PTSP sudah baik. Untuk masyarakat juga ada sosialisasi. Jadi dari Kanwil sosialisasinya kepada Kemenag kabupaten/kota. Nanti dari Kemenag kabupaten/kota yang menyebarluaskan ke madrasah-madrasah dan pondok-pondok, lalu bisa diteruskan ke masyarakat. Nah kalau informasi mengenai alur pelayanan atau prosedur itu ada di media

⁹⁸ “Wawancara dengan Ibu Khurinika Cahyaning Susanty (Tim SI Bidang PAIS Kemenag Jatim), pada Senin 26 Januari 2026”.

⁹⁹ “Wawancara dengan Ibu Mia Ayus Safitri (Tim SI Bidang PD PONTREN Kemenag Jatim), pada Senin 26 Januari 2026”.

¹⁰⁰ Wawancara dengan Ibu Shinta (Pegawai PTSP Kemenag Jatim), pada Kamis 4 Juni 2026.

sosial, seperti *Instagram* atau web CERIA. Terus di sini juga sudah ada poster-posternya.”¹⁰¹

Hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi antara petugas dan pengguna dilakukan selama proses pengajuan layanan, terutama ketika terdapat kekurangan persyaratan maupun kendala lainnya. Bapak Zun selaku pegawai PENDMA menjelaskan bahwa:

“Misalkan, kadang ada miskom atau ketika ada kekurangan kelengkapan dokumen, maka kita perlu hubungi si pemohon untuk membantu memberikan informasi dan arahan terkait kekurangan tersebut. Karena kita juga nggak mungkin langsung tolak, nggak berani kita. Jadi supaya pengajuan tersebut tidak langsung ditolak, kita hubungi mereka.”¹⁰²

Pengalaman tersebut juga disampaikan oleh pengguna aplikasi CERIA selama proses pengajuan layanan. Bapak Anshori selaku pengguna layanan menjelaskan sebagai berikut:

“Kalau ada yang kurang paham, biasanya dijelaskan dengan sabar. Jadi kami cukup terbantu selama proses pengajuan layanan karena kalau ada yang ingin ditanyakan juga mudah untuk berkomunikasi, tinggal chat aja di WA Center.”¹⁰³

Aplikasi CERIA didukung oleh berbagai fasilitas yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Sebagaimana dijelaskan oleh Ibu Khurin selaku pegawai bidang PAIS:

“Kalau menurut saya sudah cukup mendukung. Karena fasilitas pelayanan di PTSP juga sudah tersedia dengan baik, terus petugas yang memberikan layanan juga rapi. Ruang pelayanan juga udah nyaman untuk digunakan masyarakat saat mengajukan layanan. Lalu peralatan

¹⁰¹ Wawancara dengan Ibu Shinta (Pegawai PTSP Kemenag Jatim), pada Kamis 4 Juni 2026.

¹⁰² “Wawancara dengan Bapak Anshori Basyir (Pengguna layanan CERIA dibidang PD PONTREN), pada Jumat 5 Juni 2026”.

¹⁰³ “Wawancara dengan Bapak Anshori Basyir (Pengguna layanan CERIA dibidang PD PONTREN), pada Jumat 5 Juni 2026”.

pendukung kayak komputer dan alat scan juga udah tersedia untuk membantu proses pelayanan.”¹⁰⁴



Gambar 4.10 Loker Pelayanan

Pernyataan tersebut juga didukung oleh pendapat dari Bapak Zun selaku pegawai bidang PENDMA:

“Saya rasa sudah cukup mendukung ya. Di depan kan juga sudah cukup banyak peralatan yang lengkap. Kalau di PENDMA sendiri *insyaallah* sudah cukup oke.”¹⁰⁵

Penilaian yang sama juga disampaikan oleh Ibu Shinta selaku pegawai PTSP sebagai berikut:

“Kalau untuk fasilitas seperti sarana komputer dan lain-lain itu sudah memenuhi sih. Kalau di setiap bidang juga sudah tersedia.”¹⁰⁶

Berdasarkan dokumen *monitoring* dan evaluasi aplikasi CERIA Tahun 2025, evaluasi terhadap layanan pendidikan menunjukkan adanya upaya perbaikan yang dilakukan secara berkelanjutan. Evaluasi tersebut dilaksanakan melalui pengumpulan data penggunaan layanan, survei kepuasan masyarakat, serta tindak lanjut terhadap berbagai masukan pengguna. Hasil evaluasi tersebut menjadi dasar untuk menilai perkembangan

¹⁰⁴ “Wawancara dengan Ibu Khurinika Cahyaning Susanty (Tim SI Bidang PAIS Kemenag Jatim), pada Senin 26 Januari 2026”.

¹⁰⁵ “Wawancara dengan Bapak Zun Afif Amrullah (Ketua tim Bidang PENDMA Kemenag Jatim), pada Senin 9 Februari 2026”.

¹⁰⁶ Wawancara dengan Ibu Shinta (Pegawai PTSP Kemenag Jatim), pada Kamis 4 Juni 2026.

kualitas layanan pendidikan yang diberikan melalui aplikasi CERIA sekaligus mengukur efektivitas implementasi digitalisasi pelayanan yang telah dilakukan.



Gambar 4.11 Evaluasi Internal CERIA

Pada triwulan I dari bulan Januari-Maret, hasil evaluasi pada layanan pendidikan melalui aplikasi CERIA dilakukan dengan cara menganalisis jumlah permohonan layanan, serta umpan balik pengguna melalui survei kepuasan masyarakat. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan yang terintegrasi dalam aplikasi CERIA telah berjalan dengan sangat baik, ditunjukkan oleh nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan sebesar 3,94 atau 98,5 dengan kategori “Sangat Baik”. Capaian ini mengindikasikan bahwa digitalisasi layanan pendidikan melalui CERIA mampu memberikan kemudahan akses, meningkatkan transparansi proses pelayanan, serta memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.¹⁰⁷

Pada triwulan II dari bulan April-Juni, evaluasi layanan pendidikan melalui aplikasi CERIA terus dilakukan secara berkala dengan cara yang sama yakni menganalisis jumlah permohonan layanan, serta umpan balik

¹⁰⁷ “Dokumen dari Laporan Moonitoring dan Evaluasi Akselerasi Pelayanan Publik Menggunakan Aplikasi PTSP CERIA Triwulan I-Tahun 2025”.

pengguna melalui survei kepuasan masyarakat. Evaluasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tetap terjaga pada kategori sangat baik dengan nilai yang sama seperti triwulan I. Meskipun nilai kepuasan belum mengalami peningkatan yang signifikan dibandingkan triwulan sebelumnya, kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pendidikan yang diberikan melalui CERIA mampu dipertahankan secara konsisten. Berbagai masukan dari pengguna juga dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk memperkuat efektivitas layanan, meningkatkan daya tanggap petugas, dan menyempurnakan sistem pelayanan digital agar semakin sesuai dengan kebutuhan masyarakat.¹⁰⁸

Pada triwulan III dari bulan Juli-September, hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan kualitas layanan pendidikan yang diberikan melalui aplikasi CERIA. Evaluasi dilakukan melalui analisis data layanan, survei kepuasan pengguna, serta tindak lanjut atas rekomendasi perbaikan dari triwulan sebelumnya. Peningkatan tersebut terlihat dari nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan yang naik menjadi 3,95 atau 98,75 dengan kategori “Sangat Baik”. Kenaikan nilai ini menunjukkan bahwa upaya pengembangan layanan, peningkatan kompetensi petugas, serta perbaikan berkelanjutan terhadap sistem CERIA mulai memberikan dampak positif terhadap pengalaman pengguna.¹⁰⁹

Pada tiwulan IV dari bulan Oktober-Desember, hasil evaluasi menunjukkan bahwa aplikasi CERIA dalam pelayanan pendidikan terus

¹⁰⁸ “Dokumen dari Laporan Moonitoring dan Evaluasi Akselerasi Pelayanan Publik Menggunakan Aplikasi PTSP CERIA Triwulan II-Tahun 2025”.

¹⁰⁹ “Dokumen dari Laporan Moonitoring dan Evaluasi Akselerasi Pelayanan Publik Menggunakan Aplikasi PTSP CERIA Triwulan III-Tahun 2025”.

mengalami pengembangan dan perbaikan secara berkelanjutan. Evaluasi dilakukan melalui analisis jumlah permohonan layanan, survei kepuasan pengguna, forum diskusi, serta analisis berbagai kendala yang ditemukan selama pelaksanaan layanan. Selain itu, dilakukan pula peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan dan pembekalan keterampilan komunikasi, serta sosialisasi dan pendampingan penggunaan aplikasi CERIA kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota guna mendukung optimalisasi layanan pendidikan berbasis digital. Hasil evaluasi juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan CERIA tetap berada pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan sebesar 3,95 atau 98,75.¹¹⁰

Hasil observasi peneliti selama pelaksanaan penelitian menunjukkan bahwa aplikasi CERIA digunakan secara terintegrasi dalam proses pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Penerimaan layanan, disposisi surat, penelusuran status layanan, komunikasi antara petugas dan pengguna, serta penggunaan fasilitas pendukung terlaksana sesuai dengan mekanisme pelayanan yang berlaku.¹¹¹

C. Temuan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memperoleh beberapa temuan yang berkaitan dengan hasil penelitian sebagai berikut:

¹¹⁰ “Dokumen dari Laporan Moonitoring dan Evaluasi Akselerasi Pelayanan Publik Menggunakan Aplikasi PTSP CERIA Triwulan IV-Tahun 2025”.

¹¹¹ Hasil observasi aplikasi CERIA dalam meningkatkan kualitas pelayanan dari pegawai, selama magang.

Tabel 4. 1 Temuan Penelitian

No	Fokus Penelitian	Temuan Penelitian
1	Perencanaan aplikasi CERIA dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur	a. Perencanaan aplikasi CERIA disusun berdasarkan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan pendidikan di Kemenag Jatim. b. Perencanaan aplikasi CERIA diawali dengan identifikasi permasalahan pelayanan yang sebelumnya masih dilakukan secara manual sehingga proses layanan dinilai kurang efektif dan efisien. c. Pengembangan aplikasi CERIA dilakukan sebagai inovasi pelayanan digital yang dirancang oleh tim internal Kanwil Kemenag Jatim sesuai dengan kebutuhan pelayanan. d. Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi dasar dalam penyusunan mekanisme pelayanan melalui aplikasi CERIA. e. Perencanaan aplikasi CERIA menghasilkan alur pelayanan yang terintegrasi mulai dari pengajuan layanan, verifikasi, disposisi, proses pelayanan, hingga penyelesaian layanan.
2	Implementasi aplikasi CERIA dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur	a. Aplikasi CERIA memudahkan masyarakat mengajukan layanan pendidikan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor serta tanpa membawa dokumen fisik. b. Pelaksanaan layanan melalui aplikasi CERIA disesuaikan dengan kelengkapan persyaratan, proses verifikasi, dan prosedur pada setiap jenis layanan. c. Aplikasi CERIA didukung oleh komunikasi antara petugas dan pengguna serta penyediaan fitur

		aksesibilitas dan fasilitas bagi penyandang disabilitas. d. Aplikasi CERIA masih menghadapi kendala berupa kesalahan input layanan dan disposisi surat, ketidaklengkapan persyaratan administrasi, serta gangguan teknis pada jaringan maupun sistem aplikasi. e. Penanganan kendala aplikasi CERIA dilakukan melalui koordinasi antara tim IT dan petugas PTSP sesuai dengan prosedur yang berlaku.
3	Evaluasi penggunaan aplikasi CERIA dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur	a. Kualitas pelayanan pendidikan telah berjalan dengan baik melalui pelaksanaan layanan yang sesuai prosedur dan didukung oleh sistem digital. b. Proses pelayanan didukung oleh petugas yang responsif, komunikasi yang mudah, perlindungan terhadap data layanan, serta kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. c. Pelaksanaan pelayanan didukung oleh fasilitas pelayanan dan sarana pendukung yang memadai sehingga proses pelayanan dapat berlangsung dengan baik.

BAB V

PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan pembahasan hasil penelitian yang telah diperoleh peneliti selama proses pengumpulan data di lapangan. Pembahasan dilakukan secara sistematis berdasarkan fokus penelitian untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai implementasi aplikasi CERIA dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Uraian pembahasan disusun berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya, data tersebut dianalisis dan dihubungkan dengan teori serta literatur yang relevan untuk menjelaskan temuan penelitian secara lebih mendalam.

A. Perencanaan Aplikasi CERIA dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Perencanaan aplikasi CERIA di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur menunjukkan bahwa pengembangan aplikasi dilakukan secara terarah untuk mendukung peningkatan pelayanan pendidikan berbasis digital. Perencanaan tersebut tidak hanya berorientasi pada penyediaan aplikasi sebagai media layanan, tetapi juga mencakup berbagai komponen yang saling mendukung agar proses pelayanan dapat berjalan secara sistematis sesuai dengan kebutuhan organisasi dan masyarakat.

Temuan tersebut sejalan dengan teori perencanaan yang dikemukakan oleh George R. Terry yang menyatakan bahwa perencanaan merupakan proses memilih dan menghubungkan fakta, membuat asumsi mengenai masa depan,

serta merumuskan kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹¹² Dalam penelitian ini, proses perencanaan aplikasi CERIA menunjukkan bahwa pengembangan aplikasi diawali dari identifikasi kebutuhan pelayanan, kemudian dirumuskan berbagai langkah yang diperlukan agar tujuan peningkatan kualitas pelayanan pendidikan dapat tercapai.

Proses perencanaan aplikasi CERIA di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur mencakup beberapa aspek yang menjadi landasan dalam pengembangan aplikasi dan penyelenggaraan pelayanan pendidikan. Aspek-aspek tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. Identifikasi Kebutuhan Pelayanan

Identifikasi kebutuhan pelayanan menjadi landasan dalam perencanaan pengembangan aplikasi CERIA di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Proses identifikasi dilakukan dengan mengenali berbagai kondisi pelayanan pendidikan sebelum aplikasi CERIA diterapkan, seperti proses pelayanan yang masih dilakukan secara manual, penggunaan dokumen fisik, masyarakat yang harus datang langsung ke kantor untuk mengajukan layanan, serta belum terintegrasinya berbagai layanan pendidikan dalam satu sistem. Identifikasi terhadap kondisi tersebut menjadi dasar dalam merumuskan kebutuhan pengembangan aplikasi sehingga sistem yang dibangun mampu menjawab permasalahan pelayanan yang dihadapi oleh instansi maupun masyarakat.

Penelitian Sri Astuti dan Herdi menjelaskan bahwa identifikasi kebutuhan merupakan tahap awal dalam perencanaan untuk mengenali

¹¹² George R. Terry dan Leslie W. Rue, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015).

permasalahan dan kebutuhan pengguna sebagai dasar penyusunan suatu program atau layanan.¹¹³ Identifikasi kebutuhan dalam perencanaan aplikasi CERIA menunjukkan bahwa pengembangan sistem pelayanan pendidikan disusun berdasarkan kondisi dan kebutuhan pelayanan yang nyata sehingga arah pengembangan aplikasi menjadi lebih terstruktur dan sesuai dengan tujuan peningkatan kualitas pelayanan pendidikan.

2. Penetapan Tujuan Pelayanan

Penetapan tujuan menjadi bagian penting dalam perencanaan pengembangan aplikasi CERIA di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Tujuan pengembangan aplikasi diarahkan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pendidikan, memperoleh informasi layanan, mengetahui persyaratan pengajuan, memahami jangka waktu penyelesaian layanan, serta memperoleh kepastian bahwa seluruh layanan diberikan tanpa dipungut biaya. Penetapan tujuan tersebut menjadi dasar dalam penyusunan sistem pelayanan sehingga setiap fitur dan informasi yang tersedia pada aplikasi CERIA dirancang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Penelitian Emiliani Nindy Diana Rusega Sim dan Petrus Atong menjelaskan bahwa penetapan tujuan pelayanan memberikan arah yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui penyusunan mekanisme, prosedur, dan informasi pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat.¹¹⁴

¹¹³ Sri Astuti dan Herdi, "Identifikasi Kebutuhan Dan Tujuan Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Kelas 8 SMPN Jakarta Timur," *JIIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)* 8, no. 1 (2025): 548–52, <https://doi.org/https://doi.org/10.54371/jiip.v8i1.6636>.

¹¹⁴ Emiliani Nindy Diana Rusega Sim Petrus Atong, "Kinerja Pelayanan Publik," *FOKUS Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang* 21, no. 1 (2023): 20–27, <https://doi.org/https://doi.org/10.51826/fokus.v21i1.716>.

Penetapan tujuan pada perencanaan aplikasi CERIA menunjukkan bahwa pengembangan aplikasi tidak hanya berorientasi pada penggunaan teknologi digital, tetapi juga diarahkan untuk memberikan kemudahan akses informasi dan layanan pendidikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

3. Penyusunan Pedoman Pelaksanaan dan Alur Layanan

Penyusunan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada tahap perencanaan aplikasi CERIA menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan pendidikan telah dirancang berdasarkan pedoman yang jelas sebelum sistem diterapkan. Pedoman tersebut disusun sebagai acuan dalam pelaksanaan pelayanan pendidikan sehingga setiap tahapan alur pelayanan memiliki ketentuan yang jelas. Penelitian yang dilakukan oleh Andi Muh Ridho Ramadana dan Asmarianti menyatakan bahwa penyusunan Standar Pelayanan berfungsi sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar setiap layanan memiliki kepastian prosedur, persyaratan, jangka waktu, biaya, serta mekanisme pelayanan.¹¹⁵ Kondisi tersebut sejalan dengan perencanaan aplikasi CERIA karena penyusunan SP dan SOP menjadi dasar dalam pelaksanaan pelayanan pendidikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Penyusunan alur layanan juga menjadi bagian dari perencanaan aplikasi CERIA untuk menggambarkan tahapan pelayanan sejak pengajuan permohonan hingga penyelesaian layanan. Penyusunan alur tersebut

¹¹⁵ Andi Muh Ridho Ramadana dan Asmarianti, "Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Penyusunan Standar Pelayanan Berdasarkan PermenpanRB No 15 Tahun 2014 Pada Kantor Kelurahan Cabenge Kacamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng," *Jurnal Good Governance* 22, no. 1 (2026): 34–49, <https://doi.org/https://doi.org/10.32834/gg.v22i1.1038>.

memberikan kejelasan terhadap setiap tahapan pelayanan sekaligus menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan pendidikan sehingga setiap proses pelayanan dapat berlangsung secara sistematis sesuai dengan tahapan yang telah dirancang. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cahyani Rika Prawesty dan Sri Wahyuni yang menjelaskan bahwa penyusunan alur pelayanan berperan dalam memperjelas tahapan pelayanan sehingga pelaksanaan pelayanan menjadi lebih terstruktur, mudah dipahami, dan memberikan kepastian proses bagi petugas maupun masyarakat.¹¹⁶

Perencanaan aplikasi CERIA (Cepat, Efektif, Ramah, Inovatif, Akuntabel) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur membentuk dasar dalam pengembangan sistem pelayanan pendidikan berbasis digital melalui identifikasi kebutuhan, penetapan tujuan, serta penyusunan pedoman dan alur pelayanan. Keterkaitan antarunsur perencanaan tersebut menunjukkan bahwa pengembangan aplikasi dilakukan secara sistematis untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan pendidikan yang lebih terarah sesuai dengan kebutuhan organisasi dan masyarakat.

B. Implementasi Aplikasi CERIA dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Implementasi aplikasi CERIA menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur tidak hanya ditujukan untuk mengubah pelayanan manual menjadi

¹¹⁶ Cahyani Rika Prawesty dan Sri Wahyuni, "Optimalisasi Alur Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Balai Desa Banjardowo," *Indonesia Journal of Inovation Multidisipliner Reseach* 4, no. 2 (2026): 1653–61, <https://doi.org/https://doi.org/10.69693/ijim.v4i2.642>.

pelayanan digital, tetapi juga membangun sistem pelayanan yang mampu mengintegrasikan berbagai proses pelayanan pendidikan dalam satu kesatuan. Aplikasi CERIA mendukung penyelenggaraan pelayanan melalui pengintegrasian tahapan pengajuan layanan, verifikasi dokumen, disposisi, hingga penyelesaian layanan ke dalam satu sistem informasi. Pengintegrasian tersebut menjadikan proses pelayanan berlangsung secara lebih terstruktur sesuai dengan alur pelayanan dan prosedur yang berlaku. Hal tersebut sejalan dengan teori Sistem Informasi Manajemen menurut O'Brien yang mendefinisikan SIM sebagai sistem yang terintegrasi untuk menyediakan informasi dalam menunjang aktivitas operasional, manajemen, dan pengambilan keputusan organisasi.¹¹⁷

Pemanfaatan sistem informasi manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada digitalisasi proses pelayanan, tetapi juga diarahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang mudah, cepat, terjangkau, transparan, dan akuntabel.¹¹⁸ Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada efisiensi penyelenggaraan layanan, tetapi juga pada peningkatan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan pendidikan melalui aplikasi CERIA di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur didasarkan pada nilai-nilai

¹¹⁷ George M. Marakas, *Introduction to Information System*.

¹¹⁸ Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

CERIA sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Nilai-nilai tersebut meliputi:

1. Cepat

Nilai cepat dalam implementasi aplikasi CERIA menunjukkan bahwa percepatan pelayanan pendidikan tidak hanya ditentukan oleh pemanfaatan teknologi digital, tetapi juga oleh penyelenggaraan proses pelayanan yang tetap mengikuti prosedur yang berlaku. Pemanfaatan aplikasi CERIA menyederhanakan proses pengajuan layanan, sementara penyelesaian setiap layanan tetap dilaksanakan sesuai dengan kelengkapan persyaratan dan tahapan verifikasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan melalui aplikasi CERIA tetap diimbangi dengan ketelitian dalam setiap proses pelayanan.

Standar waktu pelayanan semakin memperkuat penerapan nilai cepat melalui penetapan target penyelesaian yang jelas, seperti layanan permohonan surat keterangan pengganti ijazah yang diselesaikan dalam waktu 30 menit pada jam kerja serta layanan rekomendasi kegiatan dan penerbitan sertifikat dalam waktu 14 hari kerja, yang menunjukkan adanya kepastian waktu penyelesaian layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Analisis tersebut sejalan dengan penelitian Kusroh Lailiyah yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui percepatan proses pelayanan dan penyederhanaan prosedur administrasi tanpa mengabaikan mekanisme pelayanan yang berlaku.¹¹⁹

¹¹⁹ Kusroh Lailiyah, "Digitalisasi Desa Sebagai Upaya Percepatan Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance," *RISTEK : Jurnal Riset, Inovasi Dan Teknologi Kabupaten Batang* 6, no. 2 (2022): 26–34, <https://doi.org/https://doi.org/10.55686/ristek.v6i2.112>.

Implementasi nilai cepat dalam aplikasi CERIA menunjukkan bahwa percepatan pelayanan pendidikan tidak hanya berorientasi pada pemanfaatan teknologi digital, tetapi juga pada kemampuan penyelenggara layanan dalam menjaga ketepatan waktu penyelesaian layanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

2. Efektif

Nilai efektif pada implementasi aplikasi CERIA berkaitan dengan kemampuan sistem dalam menyederhanakan penyelenggaraan pelayanan pendidikan tanpa mengurangi ketelitian pada setiap tahapan pelayanan. Pemanfaatan aplikasi CERIA menjadikan proses pengajuan layanan lebih praktis, sedangkan penyelesaian layanan tetap dilaksanakan berdasarkan kelengkapan persyaratan dan tahapan verifikasi sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Kemudahan proses pelayanan terlihat dari pengintegrasian tahapan pengajuan layanan ke dalam satu sistem sehingga alur pelayanan menjadi lebih sederhana tanpa menghilangkan mekanisme verifikasi yang diperlukan. Penyederhanaan proses tersebut mendukung efektivitas penyelenggaraan pelayanan karena setiap pengajuan tetap diproses sesuai dengan persyaratan administrasi yang telah ditetapkan. Efektivitas pelayanan masih dapat terhambat apabila persyaratan administrasi yang diajukan belum lengkap sehingga pengajuan layanan harus dikembalikan terlebih dahulu untuk dilengkapi sesuai ketentuan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Merly Septia Afsani Akbar dkk, yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan

mampu meningkatkan efektivitas melalui kemudahan proses pelayanan tanpa mengabaikan ketentuan administrasi yang berlaku.¹²⁰

Kemudahan akses layanan ditunjukkan melalui penyediaan layanan yang dapat diajukan secara daring sehingga masyarakat tidak lagi bergantung pada kehadiran secara langsung di kantor maupun pengumpulan dokumen fisik. Pemanfaatan aplikasi CERIA memungkinkan pengajuan layanan dilakukan dari berbagai lokasi selama persyaratan telah dipenuhi, sehingga akses pelayanan menjadi lebih mudah dan fleksibel. Penelitian Eder Visterman Waruwu dkk, menjelaskan bahwa kemudahan akses layanan berbasis digital memberikan fleksibilitas bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara lebih efektif.¹²¹ Implementasi nilai efektif pada aplikasi CERIA menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan tidak hanya ditentukan oleh kemudahan proses dan akses layanan, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam memastikan setiap tahapan pelayanan tetap berlangsung sesuai dengan persyaratan dan prosedur yang telah ditetapkan.

3. Ramah

Nilai ramah pada implementasi aplikasi CERIA tidak hanya diwujudkan melalui pemanfaatan teknologi, tetapi juga melalui interaksi antara petugas dan pengguna selama proses pelayanan berlangsung. Pendampingan yang diberikan kepada pengguna menunjukkan bahwa

¹²⁰ Merly Septia Afsani Akbar, *et al.*, “Peran Manajemen Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pelayanan Yang Efektif Dan Efisien,” *Jurnal PKM Manajemen Bisnis* 5, no. 1 (2025): 305–12, <https://doi.org/10.37481>.

¹²¹ Eder Visterman Waruwu, *et al.*, “Analisis Kemudahan Akses Pelayanan Administrasi Dengan Didukung Oleh Komunikasi Yang Efektif Di Kantor Camat Lolofitu Moi Kabupaten Nias Barat,” *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi (JURIMA)* 5, no. 3 (2025): 258–71, <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jurima.v5i3.5738>.

penerapan layanan digital tetap memerlukan komunikasi yang baik agar setiap tahapan pelayanan dapat dipahami dan diakses sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Pelayanan pegawai menjadi bagian penting dalam mendukung penerapan nilai ramah melalui pemberian pendampingan, arahan, serta respons terhadap pertanyaan dan kendala yang dihadapi pengguna selama proses pelayanan. Pendekatan tersebut membantu pengguna memperoleh informasi yang dibutuhkan tanpa mengurangi ketepatan pelaksanaan prosedur pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Yeyen Komalasari yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang komunikatif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.¹²²

Fitur aksesibilitas pada aplikasi CERIA memperkuat penerapan nilai ramah dengan memberikan kemudahan bagi penyandang disabilitas dalam mengakses layanan pendidikan secara digital. Penyediaan fitur tersebut menunjukkan bahwa implementasi aplikasi CERIA tidak hanya berfokus pada kemudahan layanan secara umum, tetapi juga memperhatikan aksesibilitas bagi seluruh pengguna. Menurut penelitian Silmah Salsabilla Indriani dan Singgih Manggalou yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang inklusif perlu didukung oleh penyediaan layanan yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat, termasuk penyandang disabilitas.¹²³ Implementasi

¹²² Yeyen Komalasari, "Pengelolaan Komunikasi Layanan Publik di Organisasi Pemerintah Daerah," *Repository Universitas Paramadina* 3, no.1 (2021), <http://repository.paramadina.ac.id/id/eprint/322/>.

¹²³ Silmah Salsabilla Indriani dan Singgih Manggalou, "Implementasi Layanan Publik Ramah Kelompok Rentan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur," *The Journal of*

nilai ramah memperkuat kualitas pelayanan pendidikan melalui keseimbangan antara pemanfaatan teknologi digital dan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna, sehingga layanan tidak hanya mudah diakses, tetapi juga mampu memenuhi kebutuhan pengguna.

4. Inovatif

Nilai Inovatif pada implementasi aplikasi CERIA menempatkan pemanfaatan teknologi digital sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan pendidikan, bukan sekadar perubahan media pelayanan dari manual menjadi digital. Pemanfaatan teknologi tersebut mendukung penyelenggaraan pelayanan yang lebih terintegrasi sehingga pelaksanaan layanan dapat berlangsung secara lebih sistematis tanpa mengubah ketentuan pelayanan yang berlaku. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Muhammad Salman Jabbar Sangaji dan Jusuf Irianto yang menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi digital merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang mampu meningkatkan kualitas penyelenggaraan layanan melalui pemanfaatan teknologi informasi.¹²⁴

Kendala teknis berupa gangguan sistem maupun jaringan menunjukkan bahwa inovasi digital masih memerlukan penyempurnaan agar pemanfaatannya dapat berjalan secara optimal. Koordinasi antara tim IT dan petugas PTSP dalam menangani gangguan sistem menunjukkan adanya upaya menjaga keberlangsungan pelayanan sehingga proses layanan tetap

Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced 3, no. 1 (2025): 408–16, <https://doi.org/https://doi.org/10.61579/future.v3i1.387>.

¹²⁴ Muhammad Salman Jabbar dan Sangaj Jusuf Irianto, “Transformasi Inovasi Pelayanan Publik Menuju Pemerintahan Digital,” *JAP: Jejaring Administrasi Publik* 17, no. 1 (2025): 54–70, <https://doi.org/https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>.

dapat dilaksanakan sesuai dengan prosedur sampai aplikasi kembali berfungsi normal.

5. Akuntabel

Nilai Akuntabel pada implementasi aplikasi CERIA diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan yang memberikan kejelasan informasi dan kemudahan pemantauan proses layanan sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada masyarakat. Penerapan mekanisme tersebut memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai proses layanan yang sedang berlangsung sekaligus mendukung pelaksanaan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Transparansi pelayanan pada aplikasi CERIA diwujudkan melalui penyediaan informasi mengenai persyaratan, alur, dan proses penyelesaian layanan sehingga masyarakat memperoleh kejelasan informasi sebelum mengajukan layanan. Keterbukaan informasi tersebut mendukung pelaksanaan pelayanan yang lebih akuntabel karena masyarakat dapat mengetahui mekanisme pelayanan yang harus dipenuhi serta proses yang akan dilalui. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang menjelaskan bahwa transparansi merupakan unsur penting dalam mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik karena memberikan kejelasan proses sekaligus memperkuat pertanggungjawaban penyelenggara layanan.¹²⁵ Meskipun demikian, faktor *human error*, seperti kesalahan dalam penginputan jenis layanan maupun disposisi surat, masih menjadi kendala dalam implementasi aplikasi CERIA

¹²⁵ Iwan Ahmad Puji Santoso, "Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas Pemerintahan," *Indonesian Journal Of Public Administrasion Review* 3, no. 2 (2025): 1–10, <https://doi.org/https://doi.org/10.47134/par.v2i3.4004>.

yang dapat memengaruhi ketepatan proses pelayanan sehingga diperlukan ketelitian pengguna dan tanggung jawab petugas dalam setiap tahapan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Menu lacak layanan memperkuat penerapan nilai Akuntabel dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memantau perkembangan status layanan secara mandiri tanpa harus menghubungi petugas. Ketersediaan fitur tersebut mendukung pertanggungjawaban penyelenggara layanan karena setiap perkembangan proses pelayanan dapat diketahui oleh pengguna secara lebih terbuka. Penelitian Debita Nur Fitriani dkk, menjelaskan bahwa fitur pelacakan layanan pada sistem digital meningkatkan akuntabilitas pelayanan melalui kemudahan pemantauan proses layanan secara transparan dan berkelanjutan.¹²⁶ Impelementasi nilai akuntabel dalam aplikasi CERIA memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan pendidikan karena setiap proses layanan dilaksanakan secara jelas, dapat dipantau, dan tetap berpedoman pada prosedur yang telah ditetapkan sebagai bentuk pertanggungjawaban penyelenggara layanan.

C. Evaluasi Penggunaan Aplikasi CERIA dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Kualitas pelayanan pendidikan melalui penggunaan aplikasi CERIA perlu dievaluasi untuk mengetahui sejauh mana implementasi sistem informasi

¹²⁶ Suripah Rachmawati Darma Astuti, Debita Nur Fitriani, "Pemodelan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIPEKA) Berbasis Website Dengan Pelacakan Status Laporan Untuk Meningkatkan Transparansi Layanan Publik Di Kelurahan Arcawinangu," *Jurnal Sains Dan Manajemen* 8, no. 1 (2026): 1–9, <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/evolusi.v13i2.10080>.

manajemen tersebut mampu mendukung penyelenggaraan pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Evaluasi kualitas pelayanan tersebut dianalisis menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu¹²⁷:

1. *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *reliability* atau keandalan pada aplikasi CERIA menunjukkan bahwa penerapan sistem digital mampu mendukung ketepatan penyelenggaraan pelayanan pendidikan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Ketepatan tersebut tercermin dari hasil layanan yang sesuai dengan pengajuan pengguna serta penyelesaiannya yang tetap berada dalam ketentuan waktu pelayanan yang berlaku. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi CERIA mampu mendukung penyelenggaraan pelayanan yang lebih andal karena proses pelayanan dapat berlangsung secara tepat sesuai dengan kebutuhan pengguna tanpa mengabaikan standar waktu yang telah ditetapkan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Frandika dan Anton bahwa keandalan dalam layanan ditunjukkan oleh kemampuan sistem memberikan pelayanan yang tepat, akurat, dan dapat diandalkan sehingga proses pelayanan berjalan efektif serta memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.¹²⁸

Keandalan aplikasi CERIA tercermin dari ketepatan pelayanan yang tetap berjalan sesuai SOP dan Standar Pelayanan yang berlaku, dimana sistem

¹²⁷ Meijina Exreana Karundeng, *et al.*, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Benteng Resort Batu Putih.”

¹²⁸ Frandika Septa Abdul Fadlil, dan Anton Yudhana, “Analisis Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi,” *Jurnal Sistem Informasi Bisnis* 9, no. 2 (2019): 157–64, <https://doi.org/https://doi.org/10.21456/vol9iss2pp157-164>.

digital hanya mendukung pelaksanaan layanan agar tetap sesuai prosedur, mekanisme, dan batas waktu yang telah ditetapkan tanpa mengubah standar pelayanan. Menurut penelitian yang dilakukan Rajestri dan Iwan yang menyatakan bahwa kualitas layanan sistem informasi dipengaruhi oleh kemampuan sistem dalam mendukung proses pelayanan yang terintegrasi, terstruktur, dan konsisten sesuai prosedur organisasi.¹²⁹ Keandalan pelayanan melalui aplikasi CERIA memperlihatkan bahwa penerapan sistem informasi mampu menjaga konsistensi pelaksanaan pelayanan sekaligus mendukung pemenuhan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur dalam setiap proses pelayanan pendidikan.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), aplikasi CERIA menunjukkan bahwa penerapan pelayanan berbasis digital mendukung peningkatan daya tanggap dalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan. Dimensi ini difokuskan pada kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan secara cepat serta menangani keluhan pengguna selama proses pelayanan berlangsung.

Implementasi aplikasi CERIA menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan tidak hanya diukur dari singkatnya waktu penyelesaian layanan, tetapi juga dari kemampuan penyelenggara layanan dalam menindaklanjuti setiap permohonan secara tepat waktu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP). Hal ini sejalan dengan penelitian

¹²⁹ Rajestri Govindaraju Avif Haryana, dan Iwan Inrawan Wiratmadja, "Pengembangan Model Evaluasi Kualitas Layanan Sistem E-Government," *Jurnal Manajemen Teknologi* 15, no. 2 (2016): 196–205, <https://doi.org/https://doi.org/10.12695/jmt.2016.15.2.6>.

Annisa Saputri dkk, yang menyatakan bahwa *responsivitas* merupakan salah satu indikator penting dalam kualitas pelayanan publik berbasis digital, yang ditunjukkan melalui kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan secara tepat waktu.¹³⁰

Penanganan keluhan menjadi salah satu bentuk daya tanggap penyelenggara layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kecepatan petugas dalam menindaklanjuti setiap kendala menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya berfokus pada penyelesaian permohonan, tetapi juga pada penyelesaian permasalahan yang dihadapi pengguna selama proses pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Siti Widharetno Mursalim yang menyatakan bahwa penanganan keluhan yang efektif ditunjukkan oleh kemampuan organisasi memberikan tindak lanjut yang cepat, jelas, dan berorientasi pada penyelesaian setiap pengaduan pengguna.¹³¹

Aplikasi CERIA telah mendukung terwujudnya dimensi daya tanggap melalui peningkatan kecepatan pelayanan dan penanganan keluhan pengguna secara responsif. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan pelayanan berbasis digital mampu meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan, khususnya pada aspek daya tanggap penyelenggara layanan.

3. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan keamanan data pada aplikasi CERIA menunjukkan bahwa penerapan pelayanan berbasis digital tidak hanya berorientasi pada

¹³⁰ Annisa Saputri, *et al.*, “Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Desa Bulu,” *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan* 11, no. 1 (2024): 1–9, <https://doi.org/https://doi.org/10.56015/gjiklp.v11i1.252>.

¹³¹ Siti Widharetno Mursalim, “Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kota Bandung,” *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)* XV, no. 1 (2018): 1–17, <https://doi.org/https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>.

kemudahan akses layanan, tetapi juga pada perlindungan informasi pengguna selama proses pelayanan berlangsung. Pembatasan akses informasi berdasarkan kewenangan mencerminkan adanya upaya menjaga kerahasiaan data sebagai bagian dari jaminan kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Agung Nugraha yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital perlu didukung oleh sistem keamanan informasi yang mampu melindungi data, dokumen, dan proses layanan dari akses yang tidak berwenang sehingga kerahasiaan informasi tetap terjaga.¹³²

Kompetensi petugas juga menjadi salah satu bentuk jaminan pelayanan dalam aplikasi CERIA karena kemampuan petugas dalam memahami prosedur pelayanan dan mengoperasikan aplikasi mendukung penyelenggaraan layanan yang lebih optimal. Kemampuan tersebut memberikan kepastian kepada pengguna bahwa pelayanan dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Ruaida dan Hari yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan petugas dalam memahami prosedur layanan, mengoperasikan sistem yang digunakan, serta memberikan pelayanan kepada pengguna secara optimal.¹³³

Aplikasi CERIA telah mendukung terwujudnya dimensi *assurance* (jaminan) melalui terjaganya keamanan data pengguna dan kompetensi

¹³² Agung Nugraha, "Sistem Pengelolaan Dokumen Elektronik Untuk Digitalisasi Pada Layanan Publik," *Jurnal Komputer Dan Informatika* 15, no. 1 (2020): 176–83, <https://journal.untar.ac.id/index.php/JKI/article/view/7210/4878>.

¹³³ Ruaida Murni dan Hari Harjanto Setiawan, "Pengaruh Kompetensi Petugas Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu Terhadap Kualitas Pelayanan Bagi Masyarakat Miskin," *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial* 11, no. 2 (2022): 379–93, <https://doi.org/https://doi.org/10.33007/ska.v11i2.3083>.

petugas dalam menyelenggarakan pelayanan pendidikan. Kedua aspek tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditunjang oleh pemanfaatan teknologi, tetapi juga oleh jaminan keamanan informasi dan kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. *Empathy* (Empati)

Aplikasi CERIA menunjukkan bahwa aspek empati tetap menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan berbasis digital. Dimensi empati pada aplikasi CERIA terlihat melalui kemudahan komunikasi antara penyelenggara layanan dan pengguna selama proses pelayanan berlangsung.

Kemudahan komunikasi melalui WA Center memperkuat penerapan dimensi *empathy* karena memberikan ruang bagi pengguna untuk memperoleh informasi, arahan, dan konsultasi selama proses pelayanan berlangsung. Ketersediaan media komunikasi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan berbasis digital tidak mengurangi interaksi antara penyelenggara layanan dan pengguna, melainkan mendukung terjalannya komunikasi yang lebih mudah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini sejalan dengan penelitian Erna Suriyani yang menyatakan bahwa empati dalam pelayanan publik ditunjukkan melalui perhatian terhadap kebutuhan masyarakat, kemudahan berkomunikasi, serta pemberian pelayanan tanpa membedakan pengguna layanan.¹³⁴ Aplikasi CERIA telah mendukung terwujudnya

¹³⁴ Erna Suriyani, "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kayu Bawang Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar," *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis* 4, no. 2 (2020): 100–104, <https://doi.org/10.35722/PUBBIS.V4I2.270>.

dimensi empati melalui kemudahan komunikasi yang memudahkan penyelenggara layanan dalam memberikan perhatian, informasi, dan arahan kepada pengguna selama proses pelayanan berlangsung.

5. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Ketersediaan sarana dan prasarana memberikan dukungan terhadap penyelenggaraan pelayanan pendidikan sehingga proses pelayanan melalui aplikasi CERIA tidak hanya bergantung pada sistem digital, tetapi juga didukung oleh fasilitas fisik yang memadai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas pelayanan berperan dalam menunjang kelancaran proses pelayanan sekaligus memberikan kenyamanan bagi pengguna. Hal ini sejalan dengan penelitian Sundari dkk. yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang memadai merupakan salah satu unsur penting dalam pelayanan publik karena berperan dalam menunjang kualitas pelayanan melalui penyediaan fasilitas yang mendukung kelancaran proses pelayanan sekaligus menciptakan kenyamanan bagi masyarakat dalam menerima layanan.¹³⁵

Penerapan aplikasi CERIA telah mendukung terwujudnya dimensi *tangibles* (bukti fisik) melalui ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang penyelenggaraan pelayanan pendidikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung dalam mewujudkan kualitas pelayanan pendidikan berbasis digital.

¹³⁵ Sundari Pebriani, *et al.*, “Pemanfaatan Sarana Dan Prasarana Dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang,” *Koferensi Nasional Ilmu Administrasi* 3, no. 1 (2019): 1–6, https://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/view/125?utm_source=chatgpt.com.

Aplikasi CERIA telah mendukung kualitas pelayanan pendidikan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Setiap dimensi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan didukung oleh penerapan pelayanan berbasis digital yang diimbangi dengan keandalan pelayanan, daya tanggap, jaminan pelayanan, empati, serta dukungan sarana dan prasarana.

Evaluasi secara berkala mendukung peningkatan kualitas pelayanan pendidikan melalui aplikasi CERIA dengan menjadi dasar bagi penyelenggara layanan dalam mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan. Hal ini sejalan dengan penelitian Tri Ismiyati yang menjelaskan bahwa survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan, mengidentifikasi unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan, dan menjadi dasar penyusunan upaya peningkatan kualitas layanan.¹³⁶

Pelaksanaan evaluasi secara berkala di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur menjadi bagian penting dalam pengembangan aplikasi CERIA dan peningkatan kualitas pelayanan pendidikan. Capaian nilai survei persepsi kualitas pelayanan yang secara konsisten berada pada kategori “Sangat Baik” menunjukkan bahwa evaluasi yang dilakukan telah mendukung upaya perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

¹³⁶ Tri Ismiyati, “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik,” *Ideguru : Jurnal Karya Ilmiah Guru* 8, no. 3 (2023): 460–69, <https://doi.org/https://doi.org/10.51169/ideguru.v8i3.512>.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dianalisis serta diuraikan pada bab sebelumnya, dapat dirumuskan beberapa kesimpulan terkait implementasi aplikasi CERIA (Cepat, Efektif, Ramah, Inovatif, Akuntabel) dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur sebagai berikut:

1. Perencanaan aplikasi CERIA di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur telah dilakukan secara sistematis untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan pendidikan berbasis digital. Perencanaan tersebut meliputi identifikasi kebutuhan pelayanan, penetapan tujuan pelayanan, serta penyusunan SP dan SOP, juga alur layanan sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan pendidikan yang lebih terarah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
2. Implementasi aplikasi CERIA di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur telah mendukung peningkatan kualitas pelayanan pendidikan melalui penyelenggaraan pelayanan berbasis digital yang terintegrasi. Penerapan nilai CERIA (Cepat, Efektif, Ramah, Inovatif, dan Akuntabel) menunjukkan bahwa pelayanan pendidikan dapat diselenggarakan secara lebih mudah, transparan, responsif, dan tetap sesuai dengan prosedur yang berlaku.

3. Evaluasi penggunaan aplikasi CERIA menunjukkan bahwa penerapan pelayanan berbasis digital telah mendukung kualitas pelayanan pendidikan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pelaksanaan evaluasi secara berkala melalui Survei Persepsi Kualitas Pelayanan menjadi dasar bagi penyelenggara layanan dalam mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan secara berkelanjutan.

B. Saran

Terdapat beberapa saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebagai bahan masukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan melalui implementasi aplikasi CERIA di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, sebagaimana berikut:

1. Bagi pengembang aplikasi CERIA, disarankan untuk memperluas dukungan aplikasi pada perangkat berbasis iOS serta meningkatkan stabilitas aplikasi guna meminimalkan kendala teknis yang dapat menghambat proses pelayanan.
2. Bagi pengguna aplikasi CERIA, diharapkan dapat lebih memahami alur dan persyaratan layanan serta memberikan masukan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian yang lebih luas dan mendalam mengenai implementasi aplikasi CERIA dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Rohman, Dewi Citra Larasati. “Standart Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal.” *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 10, no. 2 (2020): 151–63. <https://doi.org/10.33366/rfr.v%vi%i.1952>.
- Abdul Fadlil, Anton Yudhana, Frandika Septa. “Analisis Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi.” *Jurnal Sistem Informasi Bisnis* 9, no. 2 (2019): 157–64. <https://doi.org/https://doi.org/10.21456/vol9iss2pp157-164>.
- Adeliya Pepayosa Ginting. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Panorama Cafe Dan Resto Berastagi.” Universitas Quality, 2023. <http://portaluqb.ac.id:808/id/eprint/988>.
- Agung Nugraha. “Sistem Pengelolaan Dokumen Elektronik Untuk Digitalisasi Pada Layanan Publik.” *Jurnal Komputer Dan Informatika* 15, no. 1 (2020): 176–83. <https://journal.untar.ac.id/index.php/JKI/article/view/7210/4878>.
- Alfriza Frisdayanti. “Peranan Brainware Dalam Sistem Informasi Manajemen.” *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Sistem Informasi* 1, no. 1 (2019): 60–69. <https://doi.org/10.31933/JEMSI>.
- Anastari Septi Diah Palupi. “Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Layanan Unggulan Masyarakat (SENYUM) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kementerian Agama Kota Malang,” 2024. <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/71873>.
- Andhi Nur Rahmadi, Supriyanto, Mareta Syamsya Q. “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Adminduk Berbasis Digital.” *Jurnal Sosial Dan Humanis Sains (JSHS)* 8, no. 1 (2023): 18–30. <https://doi.org/https://doi.org/10.24967/jshs.v8i1.1577>.
- Ani Yoraeni, Popon Handayani, Syifa Nur Rakhmah, Juarni Siregar, Harsih Rianto Faizal Riza, Dhian Yusuf Al Afghani, and Andie Yuswanto. *Sistem Informasi Manajemen*, 2023. <https://repository.bsi.ac.id/repo/files/397604/download/Sistem-Informasi-Manajemen.pdf>.
- Annisa Saputri, Lukman, Andi Uceng. “Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital

- Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Desa Bulu.” *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan* 11, no. 1 (2024): 1–9. <https://doi.org/https://doi.org/10.56015/gjiklp.v11i1.252>.
- Armando Maramis, Herman Nayoan, Welly Waworundeng. “Peran Badan Perencanaan Penelitian Dan Pengembangan (Bapelitbang) Dalam Penyusunan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Di Kabupaten Minahasa Utara.” *Jurnal Governance* 1, no. 1 (2021): 1–9. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/33994>.
- Asmarianti, Andi Muh Ridho Ramadana. “Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Penyusunan Standar Pelayanan Berdasarkan PermenpanRB No 15 Tahun 2014 Pada Kantor Kelurahan Cabenge Kacamatan Lilirilau Kabupaten Soppeng.” *Jurnal Good Governance* 22, no. 1 (2026): 34–49. <https://doi.org/https://doi.org/10.32834/gg.v22i1.1038>.
- Avif Haryana, Iwan Inrawan Wiratmadja, Rajestri Govindaraju. “Pengembangan Model Evaluasi Kualitas Layanan Sistem E-Government.” *Jurnal Manajemen Teknologi* 15, no. 2 (2016): 196–205. <https://doi.org/https://doi.org/10.12695/jmt.2016.15.2.6>.
- Bambang Suprianto. “Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.” *Jurnal Pemerintahan Dan Politik* 8, no. 2 (2023): 123–28. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>.
- Choirunnisa, Laili, Try Hajar Caesar Oktaviana, Ahmad Ainur Ridlo, and Elva Imeldatur Rohmah. “Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik Di Indonesia.” *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial* 3, no. 1 (2023): 71–95. <https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401>.
- Dedi Susanto, Risnita, M.Syahrani Jailani. “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah.” *Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora* 1, no. 1 (2023): 53–61. <https://doi.org/https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.60>.
- Deradajat M. Sasoko. “Pentingnya Perencanaan Dalam Upaya Pencapaian Tujuan Yang Efektif Dan Efisien.” *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif* 21, no. 2 (2022): 83–89. <https://ejournal-jayabaya.id/Perspektif/article/view/26>.
- Eder Visterman Waruwu, Syah Abadi Mendrofa, Yamolala Zega, Robin Markus

- Putra Waruwu. “Analisis Kemudahan Akses Pelayanan Administrasi Dengan Didukung Oleh Komunikasi Yang Efektif Di Kantor Camat Lolofitu Moi Kabupaten Nias Barat.” *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi (JURIMA)* 5, no. 3 (2025): 258–71. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jurima.v5i3.5738>.
- Erga Trivaika, Mamok Andri Senubekti. “Perancangan Aplikasi Pengelola Keuangan Pribadi Berbasis Android.” *Jurnal Nuansa Informatika* 16, no. 1 (2022): 33–40. <https://doi.org/https://doi.org/10.25134/nuansa.v16i1.4670>.
- Evi Laili Kumrotin, Ari Susanti. “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Ko.We.Co Di Solo.” *Jurnal Manajemen Indonesia* 6, no. 1 (2021): 1–14. <https://doi.org/https://doi.org/10.29103/j-mind.v6i1.4870>.
- Fadliani. “Sistem Informasi Manajemen (SIM) Berbasis Website Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan.” *Jurnal Eklektika* 3, no. 1 (2015): 17–32. <https://ojs.unm.ac.id/Eklektika/article/view/5667>.
- Fathony, Ridwan, Muradi Muradi, and Novi Indrawati Sagita. “Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung.” *Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi* 9, no. 2 (2021): 1–12. <https://doi.org/10.34010/agregasi.v9i2.5581>.
- George M. Marakas, James A. O’Brien. *Introduction to Information System*. McGraw-Hill, 2010.
- George R. Terry, Leslie W. Rue. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- Hasan Toyib, Ayler Beniah Ndraha, Yasminar Telaumbanua. “Kolaborasi Sumber Daya Manusia Dalam Pencapaian Target Dan Sasaran Kinerja Lkpj Pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian Dan Perikanan Kabupaten Nias.” *Jurnal EMBA* 10, no. 4 (2022): 1508–16. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v10i4.43995>.
- Herdi, Sri Astuti. “Identifikasi Kebutuhan Dan Tujuan Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Kelas 8 SMPN Jakarta Timur.” *JlIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)* 8, no. 1 (2025): 548–52.

<https://doi.org/https://doi.org/10.54371/jiip.v8i1.6636>.

- Hindun. “Perencanaan Strategis Dan Prilaku Manajerial Lembaga-Lembaga Pendidikan.” *Al-Fikrah: Jurnal Pendidikan Islam IAIN Sulthan Thaha Saifuddin* 1, no. 1 (2025): 112–28. <https://www.neliti.com/publications/56645/perencanaan-strategis-dan-prilaku-manajerial-lembaga-lembaga-pendidikan>.
- Ismiyati, Tri. “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.” *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru* 8, no. 3 (2023): 460–69. <https://doi.org/https://doi.org/10.51169/ideguru.v8i3.512>.
- Iwan Ahmad Puji Santoso. “Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas Pemerintahan.” *Indonesian Journal Of Public Administrasion Review* 3, no. 2 (2025): 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.47134/par.v2i3.4004>.
- Jauhariyah, Martinus Syamsudin. “Perencanaan Pembangunan.” *FOKUS: Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar, Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang* 21, no. 1 (2023): 213–19. <https://doi.org/https://doi.org/10.51826/fokus.v21i1.737>.
- Jusuf Irianto, Muhammad Salman Jabbar Sangaj. “Transformasi Inovasi Pelayanan Publik Menuju Pemerintahan Digital.” *JAP: Jejaring Administrasi Publik* 17, no. 1 (2025): 54–70. <https://doi.org/https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>.
- Khusniah Elindah. “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bantuan (SIMBA) Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur,” 2024. <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/70512>.
- Komalasari, Yeyen. “Pengelolaan Komunikasi Layanan Publik di Organisasi Pemerintah Daerah,” *Repository Universitas Paramadina* 3, no.1 (2021), <http://repository.paramadina.ac.id/id/eprint/322/>.
- Kusroh Lailiyah. “Digitalisasi Desa Sebagai Upaya Percepatan Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance.” *RISTEK: Jurnal Riset, Inovasi Dan Teknologi Kabupaten Batang* 6, no. 2 (2022): 26–34. <https://doi.org/https://doi.org/10.55686/ristek.v6i2.112>.
- Lala Meilania, Arif Imam Surosob, Lilik Noor Yuliati. “Evaluasi Keberhasilan

- Sistem Informasi Akademik Dengan Pendekatan Model DeLone Dan McLean.” *Jurnal Sistem Informasi Bisnis* 10, no. 2 (2020): 137–44. <https://doi.org/10.21456/vol10iss2pp137-144>.
- Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2019.
- Mahmudin. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart Di Lebak.” *Aksioma Al-Musaqoh; Journal of Islamic Economics and Business Studies* 5, no. 1 (2022): 22–41. <https://doi.org/https://doi.org/10.55171/jam.v5i1.666>.
- Martin Purba, Ade Parlaungan Nasution, Aziddin Harahap. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi.” *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer* 7, no. 2 (2023): 1091–1107. <https://doi.org/https://doi.org/10.33395/remik.v7i2.12268>.
- Meijina Exreana Karundeng, Lucky F. Tamengkel, Aneke Y. Punuindoong. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Benteng Resort Batu Putih.” *Productivity* 2, no. 6 (2021): 511–17. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/36395>.
- Merly Septia Afsani Akbar, Muhammad Baharuddin Zubakhrum Tjenreng. “Peran Manajemen Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pelayanan Yang Efektif Dan Efisien.” *Jurnal PKM Manajemen Bisnis* 5, no. 1 (2025): 305–12. <https://doi.org/10.37481>.
- Moh. Arifudin, Fathma Zahara Sholeha. “Planning (Perencanaan) Dalam Manajemen Pendidikan Islam.” *MA’ALIM: Jurnal Pendidikan Islam* 2, no. 2 (2021): 146–60. <https://doi.org/https://doi.org/10.21154/maalim.v2i2.3720>.
- Mulyanto Nugroho, Abdul Halik. “Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan Di Wilayah Kota Kediri.” *Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya* 01, no. 02 (2016): 251–66. <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jhp17/article/view/942>.
- Nabila Jovani Putri. “Manajemen Pengadaan Sarana Dan Prasarana Untuk Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Madrasah Di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.” *Ulul Amri: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 4, no. 1

- (2025): 24–37. <https://doi.org/https://doi.org/10.18860/uajmpi.v4i1.10897>.
- Natalia Amba, Saul Ronald Jacob Saleky, Olivia Laura Sahertian. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah.” *Jurnal Administrasi Terapan* 2, no. 1 (2023): 232–39. <https://doi.org/https://doi.org/10.31959/jat.v2i1.1805>.
- Nizamuddin Silmi, Bambang Kurniawan, Muhamad Subhan. “Perencanaan Dalam Ilmu Pengantar Manajemen.” *Juornal of Student Research* 2, no. 1 (2024): 106–20. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jsr.v2i1.1899>.
- Oktaviyana, Anita. “Analisis Dan Pengembangan Sistem Informasi Manajemen.” *Circle Archive Ekonomi* 1, no. 1 (2023): 1–16. <https://circle-archive.com/index.php/carc/article/view/21>.
- Petrus Atong, Emiliani Nindy Diana Rusega Sim. “Kinerja Pelayanan Publik.” *FOKUS Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang* 21, no. 1 (2023): 20–27. <https://doi.org/https://doi.org/10.51826/fokus.v2i1.716>.
- Pramana, Asthar. “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah (SIMKeuDA) Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Di Bagian Keuangan Sekretariat Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai.” Universitas Medan Area, 2013. <https://repositori.uma.ac.id/123456789/374>.
- Rachmawati Darma Astuti, Debita Nur Fitriani, Suripah. “Pemodelan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (SIPEKA) Berbasis Website Dengan Pelacakan Status Laporan Untuk Meningkatkan Transparansi Layanan Publik Di Kelurahan Arcawinangu.” *Jurnal Sains Dan Manajemen* 8, no. 1 (2026): 1–9. <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/evolusi.v13i2.10080>.
- Reffin Aldien Ramadhan, Umi Nur Azizah, Khusnadiyah Nur’aini, Anis Sukmawati, S. Hari Rajanto. “Optimalisasi Penggunaan EMIS Dalam Proses Pengolahan Data Madrasah Pada Seksi Pendidikan Madrasah (PENDMA) Di Kementerian Agama.” *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 6, no. 2 (2024): 203–11. <https://doi.org/doi.org/10.15642/japi.2024.6.2.203-211>.
- Rendy Failen Sumigar, Marthen Kimbal, Josef Kairupan. “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow.” *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* 1, no. 1 (2018): 1–14.

- <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnaleksektif/article/view/21121>.
Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003
Tentang Sistem Pendidikan Nasional (2003).
<https://pusmendik.kemdikbud.go.id/pdf/file-154>.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik (2009).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.
- Ruaida Murni, Hari Harjanto Setiawan. “Pengaruh Kompetensi Petugas Sistem
Layanan Dan Rujukan Terpadu Terhadap Kualitas Pelayanan Bagi
Masyarakat Miskin.” *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kesejahteraan
Sosial* 11, no. 2 (2022): 379–93.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33007/ska.v11i2.3083>.
- Selamet Fuadi, Leony Asansa Media. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas
Pelayanan, Emosional Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada
Alfamart Di Kota Metro.” *Jurnal Manajemen Diversifikasi* 2, no. 1 (2022):
153–60. <https://doi.org/https://doi.org/10.24127/diversifikasi.v2i1.1043>.
- Selfita Shafyra, Zany I. Aunalal, Laura S. Nunumete. “Pengaruh Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Nania Kota
Ambon.” *Jurnal Administrasi Terapan* 3, no. 1 (2024): 229–38.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31959/jat.v3i1.2547>.
- Sholihah, Ni’matus, Mahmud Fauzi, Harlina Reny B, Nur Alifatus M., and Rima
Wafi A. “Penerapan Aplikasi Surat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
Di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto.” *Jurnal Administrasi
Pendidikan Islam* 4, no. 1 (2022): 1–12.
<https://doi.org/10.15642/japi.2022.4.1.1-12>.
- Silvia Diah Rahmawati, Vira Sholikhah, Muhammad Nuril Huda. “Pemanfaatan
Sistem Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan
Masyarakat Di Kementerian Agama Kabupaten Tuban.” *Jurnal Administrasi
Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2019): 170–83.
<https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.2.170-183>.
- Singgih Manggalou, Silmah Salsabilla Indriani. “Implementasi Layanan Publik
Ramah Kelompok Rentan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi

- Jawa Timur.” *The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced* 3, no. 1 (2025): 408–16.
<https://doi.org/https://doi.org/10.61579/future.v3i1.387>.
- Siti Widharetno Mursalim. “Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Kota Bandung.” *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)* XV, no. 1 (2018): 1–17.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.128>.
- Sofi Fahmiani, Muhammad Tanwirul Qulub, Arif Mansyuri. “Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Dan Administrasi Guru Agama (Siaga) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif Di Seksi Pendidikan Agama Islam (PAIS) Kementerian Agama Kabupaten Lamongan.” *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 2, no. 1 (2020): 63–77.
<https://doi.org/10.15642/japi.2020.2.1.63-77>.
- Sri Wahyuni, Cahyani Rika Prawesty. “Optimalisasi Alur Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Balai Desa Banjardowo.” *Indonesia Journal of Inovation Multidisipliner Reseach* 4, no. 2 (2026): 1653–61.
<https://doi.org/https://doi.org/10.69693/ijim.v4i2.642>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung, 2023.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017.
- Sundari Pebriani, Rizqi Ilham M, Siti Juriah, Arip Rahman Sudrajat. “Pemanfaatan Sarana Dan Prasarana Dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang.” *Koferensi Nasional Ilmu Administrasi* 3, no. 1 (2019): 1–6.
https://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/view/125?utm_source=chatgpt.com.
- Suriyani, Erna. “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kayu Bawang Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar.” *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis* 4, no. 2 (2020): 100–104.
<https://doi.org/10.35722/PUBBIS.V4I2.270>.
- Yanti Aneta, Juriko Abdussamad. “Analisis Fungsi Perencanaan Pada Pengembangan Sistem Transportasi Publik Di Provinsi Gorontalo.” *Jurnal*

Ilmiah Manajemen Dan Bisnis 1, no. 2 (2018): 152–65.
<https://doi.org/https://doi.org/10.37479/jimb.v1i2.7008>.

Zulfirman, Rony. “Implementasi Metode Outdoor Learning Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam Di MAN 1 Medan.” *Jurnal Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran* 3, no. 2 (2022): 147–53. <https://doi.org/https://doi.org/10.30596/jppp.v3i2.11758>.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jalan Chajaryani 52, Telpom (0341) 532388 Faxomle (0341) 532388 Malang
http://fkip.uin-malang.ac.id, email : fkip@uin-malang.ac.id

Nomor : 5328/Un.03.1/TL.00.1/12/2025
Sifat : Penting
Lampiran :
Hal : Izin Penelitian

Kepada
Yth. Kepala Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur
di
Sidoarjo

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir berupa penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, kami mohon dengan hormat agar mahasiswa berikut:

Nama : Ana Isnaini Faridatur Rohmah
NIM : 220106110015
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Semester - Tahun Akademik : Ganjil - 2025/2026
Judul Skripsi : Implementasi Aplikasi CERIA dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

diberi izin untuk melakukan penelitian di lembaga/instansi yang menjadi wewenang Bapak/Ibu.

Demikian, atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu yang baik di sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.


Prof. Dr. Muhammad Walid, MA
NIP. 19740603 200003 1 002

Tembusan :
1. Yth. Ketua Program Studi MPI
2. Arsip

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR
Jalan Raya Bandara Juanda Nomor 26 Sidoarjo 61253
Telpom (031) 5605141, 17123 Center 08115018113
Website: www.kemkominfo.kemkominfo.go.id

Nomor : B-670/Kw.13.01/TL/02/2026
Sifat : Biasa
Lampiran :
Hal : Permohonan Izin Penelitian
a.n. Ana Isnaini Faridatur Rohmah

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

Memperhatikan Surat Saudara Nomor : 5328/Un.03.1/TL.00.1/12/2025 tanggal 19 Desember 2025, hal permohonan Izin Praktek Kerja (Magang) Mahasiswa Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang atas nama :

NO	NAMA	NIM	PRODI
1	Ana Isnaini Faridatur Rohmah	220106110015	Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Dengan hormat kami sampaikan bahwa pada dasarnya tidak keberatan / menyetujui permohonan melaksanakan Permohonan Ijin Penelitian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur selama 3 bulan Januari s.d Maret 2026, sebagai syarat menyelesaikan pendidikan Program Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan persyaratan mematuhi peraturan dan tata tertib pada Instansi kami.

Demikian atas perkenan dan perhatiannya disampaikan terima kasih.

a.n. Kepala Kantor Wilayah,
Kepala Bagian Tata Usaha


Syikhul Hadi

Tembusan
Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur

Dokumen ini telah diandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (BPSSE), Badan Sertifikasi Elektronik (BPSSE).

Surat izin penelitian



KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR
NOMOR 865 TAHUN 2025

TENTANG
PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR NOMOR 974 TAHUN 2024 TENTANG PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI JAWA TIMUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAWA TIMUR,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian baik dan kewajiban berbagai pihak maka perlu merubah Standar Pelayanan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur tentang Perubahan Atas Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Nomor 974 Tahun 2024 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;

5. Peraturan Menteri dalam Negeri dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Minimal;

6. Peraturan Menteri dalam Negeri dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 tahun 2023 tentang Penataan dan Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik;

7. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu pada Kementerian Agama;

Dokumen ini telah diandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (BPSSE), Badan Sertifikasi Elektronik (BPSSE).

SK Aplikasi CERIA

Surat balasan izin penelitian



Kantor Wilayah Kementerian Agama
Provinsi Jawa Timur

**TAHUN
2025**



**LAPORAN MONITORING
DAN EVALUASI**

**AKSELERASI PELAYANAN PUBLIK
MENGUNAKAN APLIKASI PTSP CERIA**

TRIMULAN IV - TAHUN 2025


BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif


CERIA
CERIA



Laporan Evaluasi CERIA

SOP Aplikasi CERIA

Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara



Wawancara dengan Ibu Asri
(Pengembang CERIA)



Wawancara dengan Bapak Zun
(Pegawai bidang PENDMA)



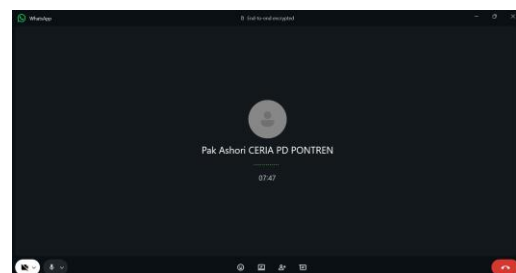
Wawancara dengan Ibu Mia
(Pegawai bidang PD PONTREN)



Wawancara dengan Ibu Khurin
(Pegawai bidang PAIS)



Wawancara dengan Ibu Shinta
(Pegawai PTSP)

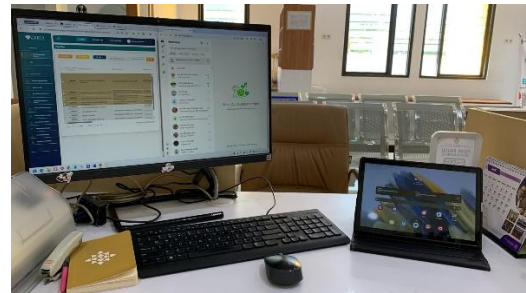


Wawancara dengan Bapak Anshori
(Pengguna CERIA PD PONTREN)
lewat *WhatsApp*

Lampiran 3 Dokumentasi Observasi



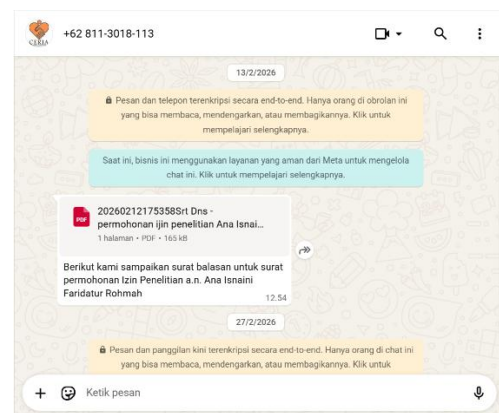
Area tunggu layanan



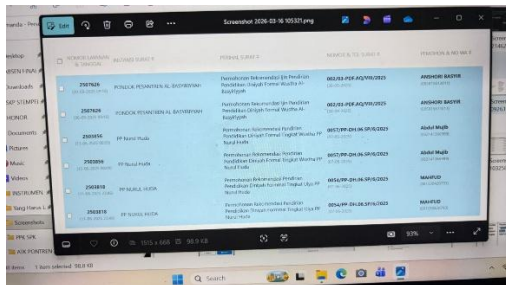
Perangkat yang digunakan petugas



Sosialisasi CERIA



WA Center CERIA



Pengajuan layanan CERIA bidang PD PONTREN



Pengajuan layanan CERIA bidang PAIS

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Ana Isnaini Faridatur Rohmah
NIM : 220106110015
Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 10 April 2004
Program Studi/Fakultas : Manajemen Pendidikan Islam/Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Tahun Masuk : 2022
Alamat : Desa Dagan, Kecamatan Solokuro, Kabupaten Lamongan
No. Telepon : 085784623962
Email : anaisnainirohmah@gmail.com
Riwayat Pendidikan : RA Mambaul Ulum (2008-2010)
MI Mambaul Ulum (2010-2016)
MTs Tarbiyatut Tholabah (2016-2019)
MA Tarbiyatut Tholabah (2019-2022)
UIN Maulana Malik Ibrahim (2022-2026)