

**SISTEM INFORMASI TRANSPARANSI (SITREN) DALAM
PENINGKATAN EFEKTIVITAS PROSES IZIN OPERASIONAL (IZOP)
MDT DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA MALANG**

SKRIPSI

Program Sarjana (S-1) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

OLEH

FATIMATUS ZAHRO

NIM. 220106110035



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

2026

**SISTEM INFORMASI TRANSPARANSI (SITREN) DALAM
PENINGKATAN EFEKTIVITAS PROSES IZIN OPERASIONAL (IZOP)
MDT DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA MALANG**

SKRIPSI

Program Sarjana (S-1) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

OLEH

FATIMATUS ZAHRO

NIM. 220106110035



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

2026

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Sistem Informasi Transparansi (SITREN) Dalam Peningkatan Efektivitas Proses Izin Operasional (IZOP) MDT Di Kementerian Agama Kota Malang” oleh Fatimarus Zahro ini telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal..... Juni 2026

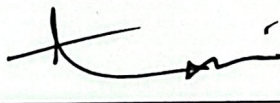
Ketua
Dr. H. Mulyono, MA
NIP. 196606262005011003



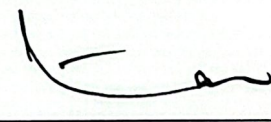
Penguji
Siti Ma'rifatul Hasanah, M.Pd.
NIP. 198510152019032012



Sekretaris
Dr. Sutrisno, M.Pd
NIP. 196504031995031002



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



Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan,



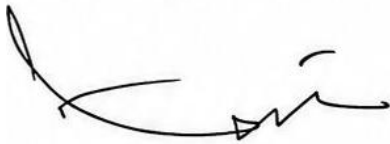
Prof. Dr. H. Muhammad Walid, M.A.

NIP. 197308232000031002.

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul **“Sistem Informasi Transparansi (Sitren) Dalam Peningkatan Proses Efektivitas Izin Operasional (Izop) Di Kementerian Agama Kota Malang”** oleh **Fatimatus Zahro** ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan ke sidang ujian pada tanggal

Pembimbing,



Dr. Sutrisno, M.Pd
NIP. 19650403 199503 1002

Mengetahui

Ketua Program Studi



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

NOTA DINAS PEMBIMBING

Dr. Sutrisno, M.Pd

Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi Fatimatus Zahro Malang,

Lamp :

Yang Terhormat,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Di Malang

Assalamu`alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Fatimatus Zahro

NIM : 220106110035

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Judul Skripsi : Sistem Informasi Transparansi (Sitren) Dalam Peningkatan Proses Efektivitas Izin Operasional (Izop) Di Kementerian Agama Kota Malang

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

Wassalamu`alaikum Wr. Wb

Dosen Pembimbing



Dr. Sutrisno, M.Pd

NIP. 19650403 199503 1002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fatimatus Zahro
NIM : 220106110035
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Judul Skripsi : Sistem Informasi Transparansi (Sitren) Dalam Peningkatan Efektivitas Proses Izin Operasional (Izop) Di Kementerian Agama Kota Malang

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

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

Malang, 1 Juni 2026

Hormat saya,



Fatimatus Zahro
NIM. 220106110035

HALAMAN MOTTO

وَمَنْ يُعْظَمْ شَعَابِرَ اللَّهِ فَإِنَّهَا مِنْ تَقْوَى الْقُلُوبِ

Siapa yang mengagungkan syiar-syiar Allah sesungguhnya hal itu termasuk dalam ketakwaan hati.¹

{Al-Hajj · Ayat 32}

¹ Q.S. Al-Hajj [22] Ayat 32.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rahmat Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah memberikan karunia nikmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat beserta salam tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang selalu mendukung dan menyayangi saya. Khususnya kedua orang tua tercinta saya Bapak (M.sisani) dan Ibu (Fitria Agustina), terimakasih telah mendidik membesarkan, memotivasi, dan selalu menemani di setiap suka maupun duka dengan iringan do'a. Terimakasih telah mencintai dan menyayangi Ima dengan sangat tulus. Terimakasih atas segala jerih payah ibu dan ayah selama ini

Kemudian saya persembahkan saudara maupun kerabat lainnya, terimakasih sudah membuat saya sedikit stress dengan sering menanyakan kabar terkait kapan skripsi, kapan wisuda dan kapan kamu menikah, sedikit membingungkan untuk menjawab. Tapi begitulah, namanya masih masa muda, pasti banyak prosesnya.

Kepada seluruh teman-teman seperjuangan MPI-22 terimakasih sudah saling berjuang bersama, saling menyemangati, mendukung dan memberikan do'a. Semoga kita bisa mewujudkan cita-cita yang diinginkan.

Dan tak lupa pula kepada para bapak/ibu dosen yang telah memberi banyak pengetahuan dan arahan kepada saya. Terlebih lagi kepada dosen pembimbing, Bapak Dr. Sutrisno, M. Pd. Terimakasih banyak atas bimbingan dan arahnya, serta mohon maaf apabila saya sering mengganggu waktu istirahatnya untuk melakukan bimbingan. Berkat dukungan dari semua pihak akhirnya saya dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) ini. Semoga segala kebaikan dan jasa bapak/ibu menjadi amal jariyah dan bisa bermanfaat untuk kehidupan di dunia maupun di akhirat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT karena rahmat dan karunia-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Sistem Informasi Transparansi (SITREN) Dalam Peningkatan Efektivitas Proses Izin Operasional (Izop) Di Kementerian Agama Kota Malang” untuk memenuhi Penelitian Manajemen Pendidikan Islam. Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah menunjukkan kepada kita di jalan kebenaran berupa ajaran agama Islam.

Dalam pembuatan skripsi ini, penulis banyak mendapat hambatan dan tantangan, namun karena dukungan dari berbagai pihak sehingga tantangan dan hambatan dapat teratasi Oleh karena itu, dengan kerendahan hati peneliti mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penelitian ini. Tidak lupa Penulis haturkan berjuta terima kasih dari berbagai pihak yang tanpa bantuannya penulisan penelitian ini tidak akan terselesaikan. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

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

8. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang, khususnya pada bagian PD Pontren, dan seluruh staf yang telah memberikan izin, kesempatan, dan dukungan kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian

Malang, 14 Mei 2026

Penulis,

Fatimatus Zahro

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR KEASLIAN PENULISAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT.....	xviii
المخلص.....	xix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
1. Manfaat Teoritis	11
2. Manfaat Praktis	11
E. Penelitian Terdahulu dan Orisinalitas Penelitian	12
G. Sistematika Penulisan	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. KAJIAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
1. Sistem Informasi	Error! Bookmark not defined.
2. Sistem Informasi Manajemen (SIM), Teori TAM, dan SITREN.....	Error! Bookmark not defined.
4. Transparansi dan Akuntabilitas Publik	23
5. Izin Operasional Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT).....	28

B. PERSPEKTIF ISLAM TENTANG TRANSPARANSI DAN KEJUJURAN DALAM LAYANAN PUBLIK	29
1) Landasan Al-Qur'an Ayat yang dipilih: QS. An-Nisa : 58	29
2 Landasan Hadis Hadis yang dipilih: HR. Bukhari & Muslim tentang kejujuran	31
.3 Sintesis Nilai Islam dalam Kerangka Transparansi	32
C. KERANGKA TEORI.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	34
B. Lokasi Penelitian.....	35
C. Kehadiran Peneliti.....	36
D. Subjek Penelitian	37
E. Data dan Sumber Data Penelitian.....	38
F. Instrumen Penelitian	39
G. Teknik Pengumpulan	43
H. Pengecekan Keabsahan Data	50
I. Analisis Data.....	53
J. Prosedur Penelitian	55
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN.....	51
A. Paparan Data Penelitian	51
1. Profil Kementrian Agama Kota Malang	51
2. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Malang.....	52
3. Struktur Organisasi.....	53
B. Hasil Penelitian	53
C. TEMUAN	136
BAB V PEMBAHASAN	138
A. Efektivitas dan Efisiensi Penerapan SITREN.....	138
B. Kemudahan Penggunaan SITREN Perspektif Technology Acceptance Model (TAM)	142
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	147
DAFTAR PUSTAKA	150

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian.....	11
Tabel 4.1 Hasil Temuan Penelitian.....	133

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Login & Keamanan Sistem (2FA)	55
Gambar 4.2 Dashboard Utama	63
Gambar 4.3 Data Lembaga yang Mengajukan	69
Gambar 4.4 Data Tidak Valid / Bukan SITREN	76
Gambar 4.5 Proses Pengajuan (Semua Lembaga)	84
Gambar 4.6 Status Ditolak	91
Gambar 4.7 Status Diterima	96
Gambar 4.8 Penerbitan Nomor	102
Gambar 4.9 Tanda Tangan Elektronik	108

DAFTAR BAGAN

Bagan Kerangka Teori Sitren	27
Bagan Struktur Organisasi Kemenag	53
Bagan Hasil Penelitian	146

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: kegiatan	154
Lampiran 2: surat izin penelitian dr fakultas.....	155

ABSTRAK

Zahro, Fatimatus. 2026. "Sistem Informasi Transparansi (Sitren) Dalam Peningkatan Efektivitas Proses Izin Operasional (Izop) Di Kementerian Agama Kota Malang" Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing Dr. Sutrisno, M.pd.

Kata Kunci: Efektivitas, SITREN, Izin Operasional (IZOP), Pelayanan Publik, TAM.

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi pelayanan publik menuju sistem digital yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Salah satu inovasi yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kota Malang adalah Sistem Informasi Transparansi (SITREN) dalam pelayanan Izin Operasional (IZOP) Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT). Penerapan sistem ini dilatarbelakangi oleh berbagai kendala pada pelayanan manual, seperti lamanya proses pengurusan izin, penumpukan berkas administrasi, serta keterbatasan akses informasi mengenai status permohonan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana SITREN mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses izin operasional MDT serta menganalisis tingkat kemudahan penggunaan SITREN dalam proses pengajuan dan pemanfaatan izin operasional.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan operator SITREN, pegawai pelayanan, serta lembaga pemohon izin operasional. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas organisasi Robbins untuk menganalisis peningkatan efektivitas pelayanan dan Technology Acceptance Model (TAM) untuk mengkaji kemudahan penggunaan sistem.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SITREN mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses perizinan melalui percepatan layanan, pengurangan penggunaan dokumen fisik, kemudahan monitoring status permohonan, serta peningkatan akurasi pengelolaan data. Selain itu, SITREN juga meningkatkan transparansi pelayanan karena setiap tahapan proses dapat dipantau secara digital oleh pemohon. Dari perspektif Technology Acceptance Model (TAM), SITREN dinilai mudah dipelajari dan dioperasikan oleh pengguna karena memiliki tampilan yang sederhana, alur pelayanan yang jelas, serta fitur yang mendukung kebutuhan pengajuan izin operasional. Dengan demikian, penerapan SITREN berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan modernisasi tata kelola perizinan di Kementerian Agama Kota Malang.

ABSTRACT

Zahro, Fatimatus. 2026. "Transparency Information System (SITREN) in Improving the Effectiveness Process of Operational Licensing (IZOP) at the Ministry of Religious Affairs of Malang City." Undergraduate Thesis, Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Advisor: Dr. Sutrisno, M.Pd.

Keywords: Effectiveness, SITREN, Operational Permit (IZOP), Public Service, TAM.

The development of information technology has encouraged the transformation of public services toward digital systems that are more effective, efficient, and transparent. One of the innovations implemented at the Ministry of Religious Affairs Office of Malang City is the Transparency Information System (SITREN) in the provision of Operational Permits (IZOP) for Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT). The implementation of this system was motivated by various obstacles in manual services, such as lengthy permit processing, accumulation of administrative files, and limited access to information regarding application status. This study aims to examine how SITREN improves the efficiency and effectiveness of the MDT operational permit process and to analyze the level of ease of use of SITREN in the application and utilization of operational permits.

This study employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving SITREN operators, service staff, and institutions applying for operational permits. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing. This study used Robbins' organizational effectiveness theory to analyze improvements in service effectiveness and the Technology Acceptance Model (TAM) to examine the ease of system use.

The findings show that SITREN is able to improve the efficiency and effectiveness of the licensing process through faster services, reduced use of physical documents, easier monitoring of application status, and improved data management accuracy. In addition, SITREN enhances service transparency because each stage of the process can be monitored digitally by applicants. From the perspective of the Technology Acceptance Model (TAM), SITREN is considered easy to learn and operate because it has a simple interface, a clear service flow, and features that support operational permit application needs. Thus, the implementation of SITREN contributes to improving the quality of public services and modernizing licensing governance at the Ministry of Religious Affairs of Malang City.

الملخص

الزهران، فاطمة. ٢٠٢٦م. «نظام معلومات الشفافية (Sitren) في تحسين فاعلية إجراءات الترخيص التشغيلي بوزارة الشؤون الدينية بمدينة مالاغ». رسالة جامعية، قسم إدارة التربية الإسلامية، كلية علوم التربية والتعليم، جامعة الإسلامية الحكومية مولانا مالك إبراهيم مالاغ. تحت إشراف الدكتور سوتريسنو، الماجستير في التربية.

الكلمات المفتاحية: الفاعلية، نظام معلومات الشفافية، الترخيص التشغيلي، الخدمة العامة، نموذج قبول التكنولوجيا

إنَّ تطوّر تكنولوجيا المعلومات يدفع المؤسسات الحكومية إلى تحسين جودة الخدمات العامة من خلال الأنظمة الرقمية. ومن أشكال تطبيق هذه التكنولوجيا نظام معلومات الشفافية المستخدم في عملية خدمة التراخيص التشغيلية بمكتب وزارة الشؤون الدينية بمدينة مالاغ. وقد جاءت هذه الدراسة نتيجةً لوجود بعض المشكلات في الخدمات اليدوية، مثل بطء الإجراءات، وتراكم الملفات، وضعف شفافية الخدمة. وتتمثل إشكالية البحث في معرفة مدى فاعلية تطبيق نظام في تحسين عملية خدمة التراخيص التشغيلية. وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على فاعلية تطبيق نظام في تحسين جودة خدمات التراخيص التشغيلية بمكتب وزارة الشؤون الدينية بمدينة مالاغ.

تركّز هذه الدراسة على تطبيق نظام المعلومات للشفافية في خدمات إصدار التراخيص التشغيلية لمدارس التعليم الديني التكميلي في مكتب وزارة الشؤون الدينية بمدينة مالاغ. وتهدف هذه الدراسة إلى وصف دور نظام في تحسين فاعلية وكفاءة وشفافية خدمات الترخيص، إضافةً إلى سهولة استخدام النظام في عملية تقديم الطلبات حتى إصدار التراخيص الرقمية.

استخدمت هذه الدراسة المنهج الكيفي بالمدخل الوصفي. وتم جمع البيانات من خلال المقابلات، والملاحظة، والتوثيق. وتألّف المشاركون في الدراسة من مشغلي نظام، وموظفي الخدمة، والمجتمع أو المتقدمين بطلبات التراخيص التشغيلية. كما استُخدم نموذج مايلز وهوبرمان في تحليل البيانات، والذي يشمل تقليص البيانات، وعرضها، واستخلاص النتائج. واعتمدت الدراسة أيضًا على نظرية الفاعلية التنظيمية ونموذج قبول التكنولوجيا لتحليل الفاعلية وسهولة استخدام النظام.

وأظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق نظام قد أسهم بصورة إيجابية في عملية خدمة التراخيص التشغيلية، حيث عُدَّ هذا النظام قادرًا على تسريع إجراءات الخدمة، وتسهيل إدارة البيانات، وتعزيز شفافية الخدمة، ومساعدة الموظفين في متابعة عمليات الترخيص بصورة أكثر تنظيمًا. إضافةً إلى ذلك، شعر المجتمع بسهولة أكبر في تقديم طلبات التراخيص، إذ يمكن إنجاز العملية إلكترونيًا دون الحاجة إلى الحضور المباشر إلى المكتب.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi Arab – Latin dalam skripsi ini 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	=	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

1. Vokal (a) panjang = â
2. Vokal (i) panjang = î
3. Vokal (u) panjang = û

C. Vokal Diftong

أو	= aw
أي	= ay
أو	= û
إي	= î

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) kini menjadi elemen penting yang mendorong perubahan dalam sistem tata kelola pemerintahan di banyak negara, termasuk Indonesia. Permanfaatan TIK di sektor publik tidak semata-mata untuk mempercepat dan mempermudah layanan, melainkan juga sebagai sarana mewujudkan pemerintahan yang transparan serta memiliki akuntabilitas tinggi. Dalam kerangka reformasi birokrasi, digitalisasi berperan sebagai pilar utama untuk menciptakan pemerintahan yang efisien, adaptif, dan berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Indonesia telah mendorong berbagai inisiatif *e-government* sebagai bentuk adaptasi terhadap era digital yang menuntut keterbukaan informasi publik dan responsivitas pelayanan administrasi.²

Peran teknologi informasi dalam pelayanan publik semakin signifikan seiring meningkatnya penggunaan internet di Indonesia. Berdasarkan laporan Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2024, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai lebih dari 221 juta jiwa atau sekitar 79,5% dari total populasi nasional.³ Tingginya tingkat penetrasi internet tersebut menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbiasa memanfaatkan layanan berbasis digital dalam berbagai

² Sulthan Rafi Anwar, Muhammad Tosan Bingamawa, and Ardiansyah Ardiansyah, 'Pengaruh Persepsi Pengguna terhadap Penerimaan dan Kepuasan Aplikasi Sayang Warga Surabaya Berdasarkan Model Technology Acceptance Model (TAM)', *sudo Jurnal Teknik Informatika*, 4.2 (2025), pp. 57–63, doi:10.56211/sudo.v4i2.835.

³ APJII, "APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang," APJII, 2024, <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>.

aspek kehidupan, termasuk pelayanan administrasi pemerintahan. Selain itu, hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan kecepatan layanan, efisiensi proses administrasi, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Pada tahun 2025, Kementerian PANRB melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap semester dengan melibatkan 1.911 responden pengguna layanan. Hasil survei menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,35 dengan nilai SKM 83,82 yang termasuk dalam kategori **B (Baik)**.⁴ Kondisi ini memperlihatkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi telah menjadi kebutuhan penting dalam mendukung transformasi pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif.

Implementasi e-government di Indonesia dilandasi oleh prinsip keterbukaan dan partisipasi publik. Melalui pemanfaatan sistem informasi yang terintegrasi, pemerintah berupaya memberikan layanan yang mudah diakses oleh masyarakat, meningkatkan efisiensi kerja aparatur, serta memperkuat pengawasan publik terhadap proses pelayanan. Konsep e-government mencakup empat hubungan utama, yaitu *Government to Citizen (G2C)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Government (G2G)*, dan *Government to Employee (G2E)*, yang semuanya menekankan kolaborasi dan keterbukaan. Pemanfaatan sistem informasi yang baik dapat meningkatkan efektivitas komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.⁵

⁴ panrb (Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi), "Laporan Kepuasan Pelayanan Informasi Publik," Panrb, 2025, <https://ppid.menpan.go.id/standar-layanan/laporan-kepuasan-pelayanan-informasi/>.

⁵ Anwar, Bingamawa, and Ardiansyah, 'Pengaruh Persepsi Pengguna terhadap Penerimaan dan Kepuasan Aplikasi Sayang Warga Surabaya Berdasarkan Model Technology Acceptance Model (TAM)'.

Kementerian Agama Republik Indonesia menjadi salah satu lembaga pemerintah yang turut mengimplementasikan kebijakan digitalisasi dalam pengelolaan administrasi publiknya. Sebagai lembaga yang menaungi berbagai jenis pendidikan keagamaan, Kementerian Agama memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan setiap lembaga pendidikan memiliki legalitas operasional yang jelas dan akuntabel. Namun, proses pelayanan izin operasional (IZOP) bagi lembaga pendidikan nonformal seperti Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT) masih menghadapi sejumlah kendala. Prosedur yang panjang, sistem pengarsipan manual, serta keterbatasan sumber daya manusia yang memahami teknologi menjadi hambatan utama dalam percepatan layanan publik.⁶

Keterlambatan dalam proses verifikasi berkas dan penerbitan izin sering kali disebabkan oleh kurangnya sistem informasi yang terintegrasi. Kondisi tersebut sebelumnya membuat proses birokrasi berjalan kurang efisien dan berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pengelolaan administrasi. Oleh karena itu, diperlukan inovasi dalam bentuk sistem informasi yang mampu mengakomodasi kebutuhan pelayanan publik secara efektif. Penerapan sistem informasi manajemen berbasis digital dapat meningkatkan akurasi data, efisiensi proses kerja, serta transparansi dalam lingkungan pemerintahan. Sistem yang terintegrasi dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas layanan di sektor publik.⁷

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa transformasi digital berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian Salsa Fhira Azzahrah (2023)

⁶ hamzah, ana srikaningsih, and lina warlina, 'implementasi sistem informasi manajemen kepegawaian (simpeg) dalam meningkatkan kinerja pegawai negeri sipil pada kantor kementerian agama kabupaten bulungan', *akuntansi* 45, 2.2 (2021), pp. 81–89, doi:10.30640/akuntansi45.v2i2.117.

⁷ Ira Sofia Situmorang, Ita Arfyanti, and Siti Lailiyah, 'Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen ASN Pada BKD Provinsi Kalimantan Timur Menggunakan Metode Technology Acceptance Model', *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4.2 (2025), pp. 843–51, doi:10.31004/riggs.v4i2.580.

yang berjudul *Kebijakan Kementerian Agama Kabupaten Subang dalam Pelayanan Izin Operasional Pondok Pesantren: Studi Deskriptif di Kementerian Agama Kabupaten Subang* mengungkapkan bahwa pemanfaatan Sistem Informasi Transparansi (SITREN) mendukung pelayanan izin operasional pondok pesantren secara lebih efektif melalui digitalisasi proses administrasi.⁸ Sementara itu, penelitian Dewi Adilah Nada Syofa (2024) yang berjudul *Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Transformasi Digital di Kementerian Agama Kabupaten Malang* menunjukkan bahwa penerapan sistem pelayanan berbasis digital mampu meningkatkan kecepatan, kemudahan, dan transparansi pelayanan kepada masyarakat.⁹ Meskipun demikian, kedua penelitian tersebut belum mengkaji secara spesifik efektivitas implementasi SITREN dalam proses Izin Operasional (IZOP) Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT) di Kementerian Agama Kota Malang. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis implementasi SITREN dalam meningkatkan efektivitas proses IZOP MDT di Kementerian Agama Kota Malang.

Sebagai langkah inovatif, Kementerian Agama Kota Malang mengembangkan Sistem Informasi Transparansi (SITREN) yang berfungsi sebagai media digital dalam pengajuan dan penerbitan izin operasional bagi lembaga pendidikan keagamaan, khususnya Madrasah Diniyah Takmiliyah. Kehadiran SITREN merupakan jawaban atas permasalahan birokrasi yang lamban, karena sistem ini memungkinkan pengajuan izin dilakukan secara daring, dengan fitur pelacakan status berkas, verifikasi data otomatis,

⁸ Salsa Fhira Azzahrah, “Kebijakan Kementerian Agama Kabupaten Subang dalam pelayanan izin operasional pondok pesantren : Studi deskriptif di Kementerian Agama Kabupaten Subang” (UIN Sunan Gunung Djati, 2023), <https://digilib.uinsgd.ac.id/id/eprint/71898>.

⁹ Dewi Adilah Nada Syofa, “Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) transformasi digital di Kementerian Agama Kabupaten Malang” 2, no. 1 (2024): 353–59, <http://urj.uin-malang.ac.id/index.php/mij/index>.

serta penyimpanan dokumen digital. Dengan demikian, sistem ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, mengurangi risiko keterlambatan, serta memperkuat transparansi publik di lingkungan Kementerian Agama Kota Malang.¹⁰

Selain sebagai bentuk inovasi teknologi, pengembangan Sistem Informasi Transparansi (SITREN) juga dimaksudkan untuk mendukung penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik. Nilai-nilai seperti transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi menjadi fokus utama dalam penerapan sistem ini. Dengan SITREN, masyarakat dapat memantau proses perizinan secara langsung, sehingga menekan potensi penyalahgunaan wewenang dan memperkuat kepercayaan publik terhadap kinerja aparatur. Penerapan sistem informasi dalam tata kelola pemerintahan tidak hanya mempercepat layanan, tetapi juga meningkatkan tanggung jawab moral dan administratif pegawai pemerintah terhadap data yang mereka kelola.¹¹

Lebih lanjut, SITREN IZOP MDT dikembangkan dengan memperhatikan kebutuhan spesifik lembaga Madrasah Diniyah Takmiliyah yang tersebar di berbagai wilayah Kota Malang. MDT sebagai lembaga pendidikan nonformal memiliki karakteristik tersendiri dalam sistem administrasi dan manajemennya. Dengan memanfaatkan SITREN, proses pengajuan izin operasional tidak lagi bergantung pada sistem manual yang membutuhkan waktu lama dan rentan kehilangan dokumen. Sistem digital ini memungkinkan penelusuran data secara cepat serta menghasilkan laporan

¹⁰ hamzah, ana sriekaningsih, and lina warlina, 'implementasi sistem informasi manajemen kepegawaian (simpeg) dalam meningkatkan kinerja pegawai negeri sipil pada kantor kementerian agama kabupaten bulungan'.

¹¹ Tri Sugihartono and Rendy Rian Chrisna Putra, 'Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Technology Acceptance Model pada Sistem Pelayanan Publik', *SATIN - Sains dan Teknologi Informasi*, 6.2 (2020), pp. 97–105, doi:10.33372/stn.v6i2.651.

yang akurat, sehingga membantu pengambilan keputusan oleh pihak Kementerian Agama.¹²

Dalam konteks teori, keberhasilan implementasi sistem informasi seperti SITREN dapat dijelaskan melalui *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis (1989). Model ini menegaskan bahwa tingkat penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh dua faktor kunci, yaitu *Perceived Usefulness* (persepsi terhadap manfaat) dan *Perceived Ease of Use* (persepsi terhadap kemudahan penggunaan). Kedua faktor ini saling memengaruhi dalam membentuk sikap positif terhadap penggunaan sistem, yang pada akhirnya menentukan tingkat keberhasilan implementasi teknologi informasi di lingkungan organisasi.¹³

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi berbasis digital berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Suryadi dan Yuliana (2020) menyimpulkan bahwa penerapan *e-government* mampu meningkatkan transparansi perizinan, mempercepat proses pelayanan, serta mengurangi potensi maladministrasi. Selaras dengan temuan tersebut, Wijaya dan Nugroho (2021) menyatakan bahwa implementasi aplikasi *Online Single Submission* (OSS) mempermudah proses perizinan dan meningkatkan transparansi layanan, meskipun masih menghadapi kendala pada aspek sumber daya manusia dan infrastruktur. Rahmawati (2021) juga mengungkapkan bahwa sistem informasi perizinan berbasis web mampu meningkatkan kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Selain itu, Arifin dan Lestari (2022) membuktikan bahwa transparansi

¹² hamzah, ana sriekaningsih, and lina warlina, 'implementasi sistem informasi manajemen kepegawaian (simpeg) dalam meningkatkan kinerja pegawai negeri sipil pada kantor kementerian agama kabupaten bulungan'.

¹³ Devi Desiyanti, *analisis penerimaan pengguna terhadap sistem layanan online (silaku oke) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten way kanan menggunakan technology acceptance model (tam)*, vol.7 no 1 (2025), doi:<https://doi.org/10.30604/jti.v7i1.664>.

pelayanan publik berbasis teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan Putri (2023) menyimpulkan bahwa digitalisasi layanan di Kementerian Agama mampu meningkatkan akuntabilitas pelayanan walaupun masih menghadapi tantangan berupa rendahnya literasi digital pengguna.

Penelitian yang menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) semakin memperkuat temuan tersebut. Iswahyudi (2022) membuktikan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh terhadap sikap serta minat penggunaan sistem *e-government*.¹⁴ Temuan ini didukung oleh Anwar, Bingamawa, dan Ardiansyah (2024) yang menyatakan bahwa persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan meningkatkan penerimaan serta kepuasan pengguna aplikasi layanan publik digital.¹⁵ Berdasarkan berbagai penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh persepsi pengguna terhadap kemudahan, manfaat, kepuasan, dan penerimaan sistem. Oleh karena itu, implementasi Sistem Informasi Transparansi (SITREN) dalam proses Izin Operasional (IZOP) di Kementerian Agama Kota Malang perlu dikaji menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menganalisis pengaruh persepsi pengguna terhadap efektivitas pelayanan perizinan.

Penerapan SITREN di Kementerian Agama Kota Malang juga menjadi bagian dari strategi nasional digitalisasi layanan publik. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) telah mengeluarkan kebijakan Roadmap Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai upaya memperkuat kolaborasi antarinstansi dalam pengelolaan data

¹⁴ M Iswahyudi, "Technology Acceptance Model : Intention Implementation E-Government System" 13, no. 02 (2022): 264–77, <https://doi.org/10.26740/jaj>.

¹⁵ Sulthan Rafi Anwar dan Muhammad Tosan Bingamawa, "Pengaruh Persepsi Pengguna terhadap Penerimaan dan Kepuasan Aplikasi Sayang Warga Surabaya Berdasarkan Model Technology Acceptance Model (TAM)," 2025, 0–6.

serta optimalisasi pelayanan publik berbasis digital. Dengan adanya kebijakan ini, setiap instansi pemerintah, termasuk Kemenag, diharapkan mampu mengembangkan sistem informasi yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat dan selaras dengan prinsip keterbukaan informasi publik.¹⁶

Penerapan Sistem Informasi Transparansi (SITREN) di lingkungan Kementerian Agama Kota Malang tidak dapat dilepaskan dari kerangka regulasi nasional yang menuntut digitalisasi tata kelola pemerintahan. Pemerintah Indonesia melalui Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), ditekankan pentingnya integrasi layanan publik berbasis teknologi sebagai langkah untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang efisien, transparan, dan akuntabel. Regulasi tersebut menjadi pedoman bagi setiap instansi, termasuk Kementerian Agama, dalam mengembangkan sistem informasi yang mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang efisien.¹⁷

Landasan hukum lain yang memperkuat penerapan SITREN mencakup Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) serta Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 606 Tahun 2021 yang mengatur Pedoman Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan di lingkungan Kementerian Agama. Kedua regulasi ini menegaskan hak masyarakat untuk memperoleh akses terhadap informasi publik serta kewajiban pemerintah menyediakan layanan administrasi yang terbuka dan terukur. Dalam konteks Madrasah Diniyah Takmiliah, regulasi tersebut menjadi dasar hukum pengembangan SITREN IZOP MDT sebagai inovasi layanan digital yang

¹⁶ Sugihartono and Rian Chrisna Putra, 'Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Technology Acceptance Model pada Sistem Pelayanan Publik'.

menjamin transparansi, efisiensi, dan kepastian hukum bagi lembaga pendidikan keagamaan.¹⁸

Penerapan SITREN IZOP MDT di Kementerian Agama Kota Malang sejalan dengan semangat reformasi birokrasi menuju pemerintahan digital yang efisien dan responsif. Dalam era keterbukaan informasi, masyarakat menuntut pelayanan publik yang cepat, transparan, dan dapat diakses kapan pun. Sistem pelayanan publik digital yang dirancang dengan prinsip kemudahan dan keandalan akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat serta memperkuat citra positif instansi pemerintah di mata public.¹⁹

Berdasarkan penelitian mengenai Sistem Informasi Transparansi (SITREN) dalam peningkatan efektivitas proses izin operasional Madrasah Diniyah Takmiliah di Kementerian Agama Kota Malang menjadi sangat relevan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan akademik dalam pengembangan model penerapan sistem informasi publik yang lebih efektif dan mengedepankan prinsip transparansi. Lebih lanjut, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan praktis bagi lembaga pemerintah lain dalam mengadopsi sistem digital serupa, guna memperkuat pelaksanaan reformasi birokrasi berbasis teknologi yang berkesinambungan di Indonesia.²⁰

¹⁸ Hamzah, Ana Srikaningsih, and Lina Warlina, 'Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bulungan'.

¹⁹ ardiansyah, *analisis penerimaan pengguna sistem pelayanan perizinan sektor kesehatan menggunakan tam*.

²⁰ anwar, bingamawa, and ardiansyah, 'pengaruh persepsi pengguna terhadap penerimaan dan kepuasan aplikasi sayang warga surabaya berdasarkan model technology acceptance model (tam)';

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada implementasi Sistem Informasi Transparansi (SITREN) di lingkungan Kementerian Agama Kota Malang serta dampaknya terhadap peningkatan efektivitas proses perizinan, khususnya dalam penerbitan Izin Operasional (IZOP) bagi lembaga pendidikan berbasis keagamaan. Fokus penelitian diarahkan untuk menganalisis

1. Bagaimana Sistem Informasi Transparansi (SITREN) mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses izin operasional (IZOP) Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT) di Kementerian Agama Kota Malang.?
2. Bagaimana Tingkat kemudahan mengoperasikan Sistem Informasi Transparansi (SITREN) dalam Proses Pengajuan dan Pemanfaatan Izin Operasional (IZOP) Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT) Di Kementrian Agama Kota Malang.?

C. Tujuan Penelitian

Secara garis besar, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menelaah bagaimana peran Sistem Informasi Transparansi (SITREN) dapat berkontribusi dalam memperbaiki efektivitas proses perizinan Izin Operasional (IZOP) di Kementerian Agama Kota Malang.

Secara lebih spesifik, penelitian ini memiliki beberapa tujuan berikut:

1. Mendeskripsikan Sistem Informasi Transparansi (SITREN) mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses izin operasional (IZOP) Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT) di Kementerian Agama Kota Malang..
2. Mendeskripsikan Tingkat kemudahan mengoperasikan Sistem Informasi Transparansi (SITREN) dalam Proses Pengajuan dan Pemanfaatan Izin

Operasional (IZOP) Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT) Di Kementerian Agama Kota Malang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a) Memberikan kontribusi ilmiah terhadap pengembangan bidang sistem informasi dan perilaku pengguna.
- b) Memperluas pemahaman mengenai pengaruh persepsi terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan dalam menentukan efektivitas sistem informasi di sektor pelayanan publik.
- c) Memberikan Kontribusi dalam Pengembangan kajian efisiensi pelayanan public berbasis system informasi.

2. Manfaat Praktis

- a) Menjadi rujukan bagi Kementerian Agama Kota Malang dalam upaya meningkatkan kualitas layanan serta tingkat penerimaan terhadap sistem Sitren yang diterapkan.
- b) Menyajikan panduan bagi pemerintah daerah mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan penerapan sistem layanan publik berbasis teknologi digital.
- c) Memberikan masukan bagi pengembang atau administrator sistem agar meningkatkan aspek kemudahan dan manfaat dalam sistem Sitren, sehingga semakin banyak pengguna yang menerima dan memanfaatkannya secara optimal.

E. Penelitian Terdahulu dan Orisinalitas Penelitian

1. Suryadi, D., & Yuliana, R. (2020). E-Government dan Transparansi Perizinan Usaha di Kota Bandung. Penelitian ini menekankan pada penerapan e-government dalam meningkatkan transparansi perizinan usaha di Kota Bandung. Hasilnya menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi mampu mempercepat layanan dan mengurangi potensi maladministrasi. Perbedaan dengan penelitian ini adalah fokus pada perizinan usaha, bukan izin operasional lembaga pendidikan agama.²¹
2. Wijaya, A., & Nugroho, P. (2021). Implementasi Aplikasi OSS (Online Single Submission) dalam Peningkatan Pelayanan Perizinan di Indonesia. Penelitian ini membahas OSS sebagai sistem perizinan terintegrasi nasional. Temuannya, OSS memudahkan akses dan memperbaiki transparansi, tetapi menghadapi kendala SDM dan infrastruktur. Perbedaan dengan penelitian ini adalah fokus pada OSS (perizinan bisnis), bukan SITREN di Kemenag.²²
3. Rahmawati, I. (2021). Sistem Informasi Perizinan Pendidikan Berbasis Web di Dinas Pendidikan Jawa Timur. Penelitian ini berfokus pada digitalisasi layanan perizinan pendidikan di tingkat provinsi. Sistem yang dibangun menekankan kemudahan akses bagi sekolah, namun belum banyak menyoroti aspek transparansi publik. Perbedaan dengan penelitian ini adalah fokus pendidikan umum, tidak menitikberatkan pada lembaga pendidikan keagamaan, dan aspek transparansi kurang ditekankan.²³

²¹ Link: <https://doi.org/10.24843/JAP.2020.v17.i02.p05>

²² Link: <https://journal.unair.ac.id/JKP/article/view/29213>

²³ Link: <https://ejournal.stikom.edu/jsi/article/view/1783>

4. Arifin, M., & Lestari, D. (2022). Pengaruh Transparansi Layanan Publik Berbasis Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem berbasis TI meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Perbedaan dengan penelitian ini adalah penelitian ini bersifat umum (layanan publik secara luas), sedangkan penelitian ini fokus pada izin operasional lembaga pendidikan keagamaan di Kota Malang.²⁴
5. Putri, S. (2023). Digitalisasi Pelayanan Publik di Kementerian Agama: Studi Kasus Aplikasi SIMKAH. Penelitian ini mengkaji digitalisasi layanan pernikahan (SIMKAH) di Kementerian Agama. Hasilnya, digitalisasi membantu akuntabilitas, tetapi terdapat kendala literasi digital masyarakat. Perbedaan dengan penelitian ini adalah fokus pada layanan pernikahan, bukan perizinan operasional pendidikan agama, serta tidak membahas sistem transparansi SITREN.²⁵
6. M. Iswahyudi (2022). Technology Acceptance Model: Intention Implementation E-Government System. Penelitian ini menunjukkan bahwa Perceived Usefulness (PU) berpengaruh signifikan terhadap sikap pengguna (*attitude toward using*) dan minat menggunakan sistem e-government. Selain itu, persepsi kemudahan penggunaan (Perceived Ease of Use/PEOU) juga berkontribusi dalam meningkatkan penerimaan pengguna terhadap sistem e-government.²⁶

²⁴ Link: <https://ojs.unm.ac.id/jian/article/view/276>

²⁵ Link: <https://journal.uinalauddin.ac.id/transformasi/article/view/32511>

²⁶ Link: <https://journal.unesa.ac.id/index.php/aj>

7. Sulthan Rafi Anwar, Muhammad Tosan Bingamawa, dan Ardieansyah (2024). Pengaruh Persepsi Pengguna terhadap Penerimaan dan Kepuasan Aplikasi Sayang Warga Surabaya Berdasarkan Model Technology Acceptance Model (TAM). Penelitian ini menemukan bahwa persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penerimaan serta kepuasan pengguna aplikasi layanan publik digital. Faktor literasi digital pengguna juga memengaruhi optimalisasi penggunaan aplikasi.²⁷

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, penerapan sistem informasi berbasis digital terbukti mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, serta kualitas pelayanan publik. Penelitian yang menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) juga menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) menjadi faktor utama yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap suatu sistem. Meskipun demikian, belum ditemukan penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas penggunaan Sistem Informasi Transparansi (SITREN) dalam pelayanan izin operasional (IZOP) lembaga pendidikan keagamaan di Kantor Kementerian Agama Kota Malang dengan pendekatan TAM. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan tersebut melalui objek, lokasi, dan fokus kajian yang berbeda. Adapun perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian ini disajikan pada tabel berikut:

²⁷ Link: <https://doi.org/10.56211/sudo.v4i2.835>

1.1

Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Orisinalitas Penelitian

NO	Nama Peneliti, Judul Penelitian, Tahun	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
1.	Suryadi & Yuliana, E-Government dan Transparansi Perizinan Usaha di Kota Bandung, 2020	Sama-sama membahas transparansi layanan publik melalui e-government.	Fokus pada perizinan usaha, bukan izin operasional lembaga pendidikan agama.	Penelitian ini berfokus membahas tentang penerapan Sistem Informasi Transparansi (SITREN) di Kementerian Agama Kota Malang serta pengaruhnya terhadap peningkatan efektivitas proses perizinan, khususnya Izin Operasional (IZOP) bagi lembaga pendidikan keagamaan.
2.	Wijaya & Nugroho, Implementasi Aplikasi OSS dalam Peningkatan Pelayanan Perizinan di Indonesia, 2021	Sama-sama menekankan peran sistem informasi dalam memperbaiki transparansi.	Fokus pada OSS (perizinan bisnis), bukan SITREN di Kemenag.	
3.	Rahmawati, Sistem Informasi Perizinan Pendidikan Berbasis Web di Dinas Pendidikan Jatim, 2021	Sama-sama terkait digitalisasi perizinan di bidang pendidikan.	Fokus pendidikan umum, kurang menekankan aspek transparansi, dan bukan di Kemenag.	
4.	Arifin & Lestari, Pengaruh Transparansi Layanan Publik Berbasis TI terhadap Kepuasan Masyarakat, 2022	Sama-sama menilai pengaruh transparansi layanan publik berbasis TI.	Fokus umum pada layanan publik, bukan perizinan pendidikan agama.	

5.	Putri, Digitalisasi Pelayanan Publik di Kementerian Agama: Studi Kasus Aplikasi SIMKAH, 2023	Sama-sama pada lingkup Kementerian Agama dan digitalisasi layanan publik.	Fokus layanan pernikahan (SIMKAH), bukan izin operasional pendidikan keagamaan (SITREN).
6.	M. Iswahyudi, Technology Acceptance Model: Intention Implementation E-Government System	Sama-sama meneliti sistem informasi di lingkungan pemerintahan .	meneliti berbagai sistem e- government pada instansi pemerintah di Banyuwangi.
7.	Sulthan Rafi Anwar, Muhammad Tosan Bingamawa, dan Ardieansyah, Pengaruh Persepsi Pengguna terhadap Penerimaan dan Kepuasan Aplikasi Sayang Warga Surabaya Berdasarkan Model Technology Acceptance Model (TAM).	Sama-sama mengkaji aplikasi pelayanan publik berbasis digital.	meneliti aplikasi Sayang Warga Surabaya.

Penelitian ini adalah penelitian pertama yang mengkaji secara kualitatif tentang Sistem Informasi Transparansi (SITREN) terhadap efektivitas proses izin operasional lembaga pendidikan keagamaan di Kementerian Agama Kota Malang, dengan fokus aspek transparansi, kemudahan akses, dan peningkatan mutu layanan yang belum banyak diteliti sebelumnya.

F. Definisi Istilah

1. Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Sistem Informasi Manajemen merupakan sistem berbasis komputer yang dikembangkan untuk membantu organisasi dalam mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan data serta informasi secara efektif. Yang bertujuan mendukung proses pengambilan keputusan, mempercepat akses terhadap informasi penting, dan meningkatkan efisiensi operasional dalam suatu lembaga atau perusahaan.

2. Sistem Informasi Transparansi (SITREN)

Sistem Informasi Transparansi adalah sistem digital yang dirancang untuk menampilkan dan membagikan data atau informasi kepada publik maupun pemangku kepentingan secara terbuka, guna menciptakan kejelasan, akuntabilitas, serta kepercayaan dalam penyelenggaraan layanan publik. Agar proses pengelolaan dan penggunaan dana maupun data lainnya dapat berjalan secara jujur, terbuka, dan akuntabel demi menjaga kepercayaan dan mencegah penyalahgunaan.

3. Izin Operasional (IZOP)

Izin Operasional (IZOP) merupakan bentuk persetujuan resmi yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah atau lembaga berwenang sebagai dasar hukum bagi suatu organisasi, kegiatan, atau lembaga untuk menjalankan operasionalnya secara sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT)

Madrasah Diniyah Takmiliyah adalah lembaga pendidikan Islam nonformal yang berfokus pada pengajaran nilai-nilai keagamaan dan pengetahuan umum sebagai pelengkap pendidikan di sekolah formal, dengan

tujuan membentuk peserta didik yang berakhlak, berilmu, dan berkarakter Islami.

G. Sistematika Penulisan

1. Bab I Pendahuluan

Bagian ini memuat uraian latar belakang penelitian yang menggambarkan konteks masalah dari aspek umum hingga khusus. Di dalamnya juga dijelaskan focus penelitian, penelitian terdahulu, manfaat penelitian baik secara teoretis maupun praktis, kajian orisinalitas sistematika penulisan skripsi secara keseluruhan.

2. Bab II Kajian Pustaka dan Landasan Teori

Bab ini membahas berbagai teori yang memiliki relevansi dengan fokus penelitian, mencakup konsep mengenai sistem informasi, transparansi, efektivitas organisasi, serta perizinan operasional lembaga pendidikan keagamaan. Selain itu, bagian ini juga memuat telaah terhadap penelitian terdahulu dan menyajikan kerangka berpikir yang menjadi dasar analisis penelitian.

3. Bab III Metodologi Penelitian

Bagian ini menguraikan metode yang diterapkan dalam penelitian, meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi serta waktu pelaksanaan, instrumen pengumpulan data, teknik pengumpulan data, hingga prosedur analisis data yang digunakan dalam pendekatan kuantitatif.

4. Bab IV: Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang hasil penelitian yang diperoleh peneliti selama melakukan penelitian di Kementerian Agama Kota Malang terkait implementasi aplikasi SITREN dalam proses izin operasional Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT). Pada bab ini dijelaskan mengenai gambaran umum lokasi penelitian, deskripsi aplikasi SITREN–IZOP MDT, penyajian data hasil penelitian, serta pembahasan mengenai efektivitas penggunaan aplikasi SITREN dalam meningkatkan pelayanan perizinan MDT. Selain itu, bab ini juga memuat analisis data yang dikaitkan dengan teori dan penelitian terdahulu.

5. Bab V: Pembahasan

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai implementasi aplikasi SITREN dalam peningkatan efektivitas proses izin operasional MDT di Kementerian Agama Kota Malang. Selain kesimpulan, bab ini juga memuat saran-saran yang ditujukan kepada pihak Kementerian Agama, pengelola MDT, serta peneliti selanjutnya agar sistem pelayanan berbasis digital dapat terus dikembangkan dan ditingkatkan kualitasnya.

6. Bab VI: Kesimpulan dan Saran

Bab ini merupakan bagian penutup yang memuat kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian. Kesimpulan disusun secara ringkas sesuai dengan rumusan masalah dan hasil analisis penelitian mengenai penerapan Sistem Informasi Transparansi (SITREN) dalam meningkatkan efektivitas proses Izin Operasional (IZOP) Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT) di Kementerian Agama Kota Malang. Selanjutnya, saran berisi rekomendasi yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait, khususnya Kementerian Agama Kota Malang, sebagai bahan evaluasi dan pengembangan sistem pelayanan berbasis digital,

serta rekomendasi bagi peneliti selanjutnya yang akan mengkaji topik serupa agar penelitian dapat terus dikembangkan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Sistem Informasi Management (SIM)

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan suatu sistem yang berperan dalam mengelola data menjadi informasi yang bermanfaat untuk mendukung kegiatan organisasi. SIM mengintegrasikan unsur manusia, perangkat keras, perangkat lunak, basis data, prosedur, dan jaringan komunikasi sehingga menghasilkan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu.²⁸ Keberadaan SIM menjadi penting karena organisasi memerlukan informasi yang berkualitas sebagai dasar dalam menjalankan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, serta pengambilan keputusan²⁹.

Menurut Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon, sistem informasi merupakan sekumpulan komponen yang saling berhubungan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung koordinasi, pengendalian, serta pengambilan keputusan dalam organisasi.³⁰ Sementara itu, Raymond McLeod Jr. menyatakan bahwa Sistem Informasi Manajemen adalah sistem berbasis komputer yang menyediakan

²⁸ Meiryani Bong dan Azhar Susanto, *The Influence of Information Technology on the Quality of Accounting Information System*, HPCCT 2018: Proceedings of the 2018 2nd High Performance Computing and Cluster Technologies Conference, 2018, <https://doi.org/10.1145/3234664.3234671>.

²⁹ Hasanuddin Hasanuddin, Dadang Ishak Iskandar, dan Susti Rumianti, "Development of Management Information System in Education in the Globalization Era," *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 11, no. 3 (2023): 1747–50, <https://doi.org/10.37641/jimkes.v11i3.2384>.

³⁰ Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon, *Management Information System Managing the Digital Firm*, seventeenth (United Kingdom: British Library Cataloguing-in-Publication Data, 2022).

informasi bagi pengguna dalam organisasi untuk menunjang fungsi manajemen.³¹ Sejalan dengan pendapat tersebut, Azhar Susanto menjelaskan bahwa SIM merupakan kumpulan subsistem yang saling terintegrasi untuk mengolah data menjadi informasi yang dibutuhkan dalam proses pengambilan keputusan.³²

Tujuan utama Sistem Informasi Manajemen adalah menyediakan informasi yang akurat, relevan, lengkap, dan tepat waktu sehingga dapat meningkatkan efektivitas serta efisiensi kerja organisasi. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, SIM membantu mempercepat proses administrasi, meningkatkan koordinasi antarunit kerja, meminimalkan kesalahan pengolahan data, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan.³³ Dengan demikian, penerapan SIM tidak hanya meningkatkan kualitas informasi, tetapi juga mendorong terciptanya tata kelola organisasi yang lebih baik.

Dalam penelitian ini, Sistem Informasi Manajemen menjadi landasan konseptual untuk memahami implementasi Sistem Informasi Transparansi (SITREN) di Kementerian Agama Kota Malang. SITREN merupakan sistem informasi berbasis digital yang digunakan dalam proses pengajuan dan pengelolaan Izin Operasional (IZOP) secara terintegrasi. Penerapan sistem tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan melalui proses yang lebih cepat,

³¹ Raymond Mcleod Jr. dan George P. Schell, *Management Information Systems* (india: Dorling Kindersley, 2008).

³² Bong dan Susanto, *The Influence of Information Technology on the Quality of Accounting Information System*.

³³ Wahyu Triono, Kirana Lesmi, dan Iim Khotimah, "Optimization and Challenges of Implementing Academic Service Management Information Systems in Muhammadiyah Higher Education : A Multiple-Case Study," *JURNAL PENDIDIKAN ISLAM* 12, no. 2 (2023): 155–62, <https://doi.org/10.14421/jpi.2023.122.155-%0A162>.

transparan, terdokumentasi, serta memudahkan pemantauan terhadap setiap tahapan pengajuan izin operasional.³⁴

B. Aplikasi

Aplikasi merupakan perangkat lunak yang dirancang untuk membantu pengguna dalam melaksanakan tugas atau menyelesaikan pekerjaan tertentu secara lebih efektif dan efisien. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, aplikasi menjadi salah satu komponen penting dalam mendukung berbagai aktivitas, baik di lingkungan pemerintahan, pendidikan, maupun dunia usaha. Dalam sektor pelayanan publik, penggunaan aplikasi mampu meningkatkan kualitas layanan melalui proses yang lebih cepat, mudah, dan terintegrasi, sehingga kebutuhan masyarakat dapat dilayani secara optimal.³⁵

Menurut Rosa A. S. dan M. Shalahuddin, aplikasi merupakan perangkat lunak yang dikembangkan untuk menjalankan fungsi tertentu sesuai dengan kebutuhan pengguna.³⁶ Sementara itu, Roger S. Pressman menjelaskan bahwa aplikasi adalah hasil pengembangan perangkat lunak yang dirancang untuk menyelesaikan permasalahan atau mendukung aktivitas pengguna secara sistematis.³⁷ Pendapat lain dikemukakan oleh Jogiyanto Hartono yang menyatakan

³⁴ Rizki Alamsyah et al., “Management Information Systems Dynamics in Education Amid Disruptive Technological Shifts : A Review,” *Journal of Informatics and Interactive Technology* 01, no. 01 (2024): 1–8, <https://doi.org/10.63547/jiite.v1i1.1>.

³⁵ Rosa A. S dan M. Shalahuddin, *rekayasa perangkat lunak terstruktur dan berorientasi objek* (Informatika Bandung, 2018).

³⁶ S dan Shalahuddin.

³⁷ Roger S. Pressman dan Bruce R. Maxim, *Software Engineering: A Practitioner's Approach* (McGraw-Hill Education, 2020), <https://books.google.co.id/books?id=Enn2zQEACAAJ>.

bahwa aplikasi merupakan program komputer yang dibuat untuk mengolah data sehingga menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi penggunanya.³⁸

Secara umum, aplikasi bertujuan untuk mempermudah pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan efisiensi waktu, mengurangi kesalahan dalam pengolahan data, serta menghasilkan informasi yang lebih akurat. Selain itu, aplikasi juga berfungsi sebagai media integrasi data, penyimpanan informasi, dan pendukung proses pengambilan keputusan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemanfaatan aplikasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui proses yang lebih transparan, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat.³⁹

Dalam penelitian ini, aplikasi yang dimaksud adalah Sistem Informasi Transparansi (SITREN) yang digunakan oleh Kementerian Agama dalam pengelolaan proses Izin Operasional (IZOP) secara digital. SITREN berfungsi sebagai media bagi masyarakat untuk mengajukan permohonan izin operasional, mengunggah persyaratan administrasi, serta memantau perkembangan proses pengajuan secara daring. Dengan demikian, penerapan aplikasi SITREN diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan melalui proses yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel sesuai dengan tujuan transformasi digital di lingkungan Kementerian Agama.⁴⁰

³⁸ Jogiyanto Hartono, *Analisis dan desain sistem informasi*, Andi Offset, 2008.

³⁹ Junqing Zhu, Ke Sun, dan Jingye Zhang, “applied sciences Anomalies in Infrared Outgoing Longwave Radiation Data before the Yangbi Ms 6 . 4 and Luding Ms 6 . 8 Earthquakes Based on Time Series Forecasting Models,” *MDPI*, 2023.

⁴⁰ Raden Sintho Sukorini, Arita Marini, dan Rihlah Nur Aulia, “NEW ERA OF HIGHER EDUCATION: DIGITAL TRANSFORMATION AND INFORMATION SYSTEM MANAGEMENT,” *Jurnal Ilmiah Untuk Peningkatan Mutu Pendidikan* 11, no. 2 (2024): 154–66, <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/improvement>.

C. Sistem Informasi Transparansi (SITREN)

Sistem Informasi Transparansi (SITREN) merupakan sistem informasi berbasis digital yang dikembangkan oleh Kementerian Agama untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan transparan. SITREN dirancang sebagai media pengelolaan layanan administrasi secara elektronik, sehingga proses pengajuan, verifikasi, hingga penerbitan layanan dapat dilakukan secara terintegrasi melalui satu sistem. Penerapan SITREN merupakan bagian dari transformasi digital di lingkungan Kementerian Agama yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan secara daring.⁴¹

Secara konseptual, SITREN merupakan implementasi dari Sistem Informasi Manajemen yang memanfaatkan aplikasi berbasis web untuk mengelola data dan informasi pelayanan publik. Menurut Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon, sistem informasi berfungsi mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung proses operasional dan pengambilan keputusan organisasi.⁴² Pendapat tersebut diperkuat oleh Azhar Susanto yang menyatakan bahwa sistem informasi merupakan kumpulan komponen yang saling terintegrasi untuk menghasilkan informasi yang berkualitas.⁴³ Dengan demikian, SITREN dapat dipahami sebagai implementasi sistem informasi yang dirancang

⁴¹ Amrah Amrah et al., "EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI PENGGAJIAN BERBASIS WEB DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG," *Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 9, no. 2 (2025): 178–92, <https://doi.org/10.36859/jcp.v9i2.4775>.

⁴² Laudon dan Laudon, *Management Information System Managing the Digital Firm*.

⁴³ Bong dan Susanto, *The Influence of Information Technology on the Quality of Accounting Information System*.

untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di lingkungan Kementerian Agama melalui pemanfaatan teknologi informasi.⁴⁴

Penerapan SITREN memiliki beberapa tujuan, antara lain meningkatkan transparansi proses pelayanan, mempercepat penyelesaian administrasi, mengurangi penggunaan dokumen fisik, memudahkan pemantauan status permohonan, serta meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik. Melalui sistem ini, seluruh tahapan pelayanan terdokumentasi secara digital sehingga proses administrasi menjadi lebih tertib, mudah ditelusuri, dan meminimalkan potensi kesalahan maupun keterlambatan dalam penyelesaian layanan. Selain itu, masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai perkembangan permohonan secara lebih mudah tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.⁴⁵

Dalam penelitian ini, SITREN menjadi objek utama yang dikaji dalam kaitannya dengan efektivitas proses Izin Operasional (IZOP) di Kementerian Agama Kota Malang. Melalui aplikasi ini, pemohon dapat melakukan pengajuan izin operasional, mengunggah persyaratan administrasi, serta memantau perkembangan proses perizinan secara daring.⁴⁶ Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada bagaimana implementasi SITREN mampu meningkatkan efektivitas

⁴⁴ Sarika Afrizal, Nashrul Hakiem, dan Dana Indra Sensuse, "ANALISIS KESIAPAN IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PADA DIREKTORAT JENDRAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA," *Jurnal Sistem Informasi* 11, no. 2 (2015): 88–92, <https://doi.org/10.21609/jsi.v11i2.429>.

⁴⁵ Amrah et al., "EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI PENGGAJIAN BERBASIS WEB DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG."

⁴⁶ Reza Rahmanda, Rahayu Amalia, dan Rasmila, "Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Di Kementerian Agama Ogan Ilir Menggunakan System Usability Scale (SUS) Keberadaan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) dalam suatu Kebijakan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ogan," *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer MH. Thamrin* 9, no. 1 (2023): 328–39, <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i1.1508>.

proses IZOP ditinjau dari kemudahan penggunaan, kecepatan pelayanan, transparansi informasi, dan efisiensi proses administrasi.

D. Teori TAM (Technology Acceptance Model)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu teori yang banyak digunakan untuk menjelaskan tingkat penerimaan pengguna terhadap suatu sistem atau teknologi informasi.⁴⁷ Teori ini dikembangkan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan seseorang dalam menerima dan menggunakan teknologi sebagai bagian dari aktivitasnya.⁴⁸ Dalam perkembangannya, TAM menjadi salah satu model yang paling banyak diterapkan dalam penelitian sistem informasi karena dinilai mampu menjelaskan perilaku pengguna secara sederhana, sistematis, dan empiris.⁴⁹

Teori TAM pertama kali diperkenalkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1989 sebagai pengembangan dari Martin Fishbein dan Icek Ajzen. Menurut Davis, penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu Perceived Usefulness (persepsi kemanfaatan) dan Perceived Ease of Use (persepsi kemudahan penggunaan).⁵⁰ Perceived Usefulness menggambarkan tingkat keyakinan pengguna bahwa penggunaan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya, sedangkan Perceived Ease of Use menunjukkan sejauh mana pengguna

⁴⁷ Andrina Granić dan Nikola Marangunić, "Technology acceptance model in educational context: A systematic literature review," *British Journal of Educational Technology* 50 (9 Juli 2019), <https://doi.org/10.1111/bjet.12864>.

⁴⁸ Fred D Davis, "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology," *MIS quarterly* 13, no. 3 (1989): 319–40.

⁴⁹ Mostafa Al-Emran dan Andrina Granić, "Is It Still Valid or Outdated? A Bibliometric Analysis of the Technology Acceptance Model and Its Applications From 2010 to 2020," 2021, 1–12, https://doi.org/10.1007/978-3-030-64987-6_1.

⁵⁰ Davis, "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology."

meyakini bahwa sistem tersebut mudah dipelajari dan dioperasikan.⁵¹ Kedua konstruk tersebut akan memengaruhi sikap, minat, dan keputusan seseorang untuk menggunakan suatu sistem informasi.⁵²

Secara umum, tujuan penggunaan teori TAM adalah untuk menganalisis tingkat penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi informasi berdasarkan persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan.⁵³ Model ini banyak diterapkan dalam penelitian mengenai sistem informasi karena mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi suatu aplikasi.⁵⁴ Selain itu, TAM juga membantu mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan agar sistem informasi dapat diterima dan dimanfaatkan secara optimal oleh penggunanya.⁵⁵

Dalam penelitian ini, teori TAM digunakan sebagai landasan untuk menganalisis implementasi Sistem Informasi Transparansi (SITREN) pada proses Izin Operasional (IZOP) di Kementerian Agama Kota Malang. Penelitian ini berfokus pada dua konstruk utama, yaitu Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use, untuk mengetahui sejauh mana pengguna menilai bahwa SITREN memberikan manfaat dalam mempercepat proses perizinan serta mudah digunakan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi. Dengan menggunakan teori TAM,

⁵¹ Viswanath Venkatesh dan Hillol Bala, "Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions," *Decision Sciences* 39, no. 2 (2008): 273–315, <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x>.

⁵² Viswanath Venkatesh dan Davis D. Fred, "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies," *Inform Systems* 25, no. 2 (2000), <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>.

⁵³ Davis, "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology."

⁵⁴ Ronny Scherer, Fazilat Siddiq, dan Jo Tondeur, "The technology acceptance model (TAM): A meta-analytic structural equation modeling approach to explaining teachers' adoption of digital technology in education," *Computers & Education* 128 (2019): 13–35, <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.compedu.2018.09.009>.

⁵⁵ Al-Emran dan Granić, "Is It Still Valid or Outdated? A Bibliometric Analysis of the Technology Acceptance Model and Its Applications From 2010 to 2020."

penelitian ini diharapkan mampu menjelaskan hubungan antara penerimaan pengguna terhadap SITREN dengan peningkatan efektivitas proses izin operasional.

E. Teori Efisiensi

Efisiensi merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu organisasi dalam menjalankan aktivitasnya.⁵⁶ Dalam konteks pelayanan publik, efisiensi menunjukkan kemampuan organisasi memberikan pelayanan yang berkualitas dengan memanfaatkan sumber daya, waktu, biaya, dan tenaga secara optimal.⁵⁷ Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, penerapan sistem digital menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan efisiensi pelayanan melalui penyederhanaan prosedur, percepatan proses kerja, serta pengurangan penggunaan dokumen fisik.⁵⁸

Menurut Stephen P. Robbins dan Mary Coulter, efisiensi merupakan kemampuan organisasi dalam memperoleh hasil dengan menggunakan sumber daya secara optimal atau *doing things right*.⁵⁹ Sementara itu, Peter F. Drucker menjelaskan bahwa efisiensi berkaitan dengan kemampuan menyelesaikan pekerjaan secara benar melalui penggunaan sumber daya yang seminimal mungkin, sedangkan efektivitas berorientasi pada pencapaian tujuan atau *doing the right*

⁵⁶ S P Robbins dan M A Coulter, *Management, Global Edition*, 15 ed. (Pearson Education, 2020), <https://books.google.co.id/books?id=xqc5EAAQBAJ>.

⁵⁷ R B Denhardt, J V Denhardt, dan T A Blanc, *Public Administration: An Action Orientation* (Cengage Learning, 2013), <https://books.google.co.id/books?id=DaYWAAAAQBAJ>.

⁵⁸ Yogesh K Dwivedi et al., "Metaverse beyond the hype: Multidisciplinary perspectives on emerging challenges, opportunities, and agenda for research, practice and policy," *International Journal of Information Management* 66 (2022): 102542, <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102542>.

⁵⁹ Robbins dan Coulter, *Management, Global Edition*.

things.⁶⁰ Pendapat tersebut menunjukkan bahwa efisiensi tidak hanya diukur dari kecepatan pekerjaan, tetapi juga dari kemampuan organisasi mengurangi pemborosan waktu, biaya, maupun tenaga dalam mencapai hasil yang diharapkan.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, efisiensi bertujuan untuk mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat, tepat, dan ekonomis tanpa mengurangi kualitas hasil yang dicapai. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, efisiensi dapat diwujudkan melalui pemanfaatan teknologi informasi yang mampu mempercepat alur pelayanan, mengurangi proses administrasi yang berulang, meningkatkan koordinasi antarunit kerja, serta memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan.⁶¹ Dengan demikian, efisiensi menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan berbasis digital.

Dalam penelitian ini, konsep efisiensi digunakan untuk menganalisis implementasi Sistem Informasi Transparansi (SITREN) dalam proses Izin Operasional (IZOP) di Kementerian Agama Kota Malang. Penerapan SITREN diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan melalui penyederhanaan proses administrasi, percepatan verifikasi dokumen, pengurangan penggunaan berkas fisik, serta kemudahan pemantauan status permohonan secara daring. Oleh karena itu, konsep efisiensi menurut Robbins menjadi landasan teoritis untuk

⁶⁰ P F Drucker, *The Practice of Management* (HarperCollins, 2010), <https://books.google.co.id/books?id=D2QqCI-eZoIC>.

⁶¹ United Nations, *E-Government Survey 2022 The Future of Digital Government* (United Nations: Department of Economic and Social Affairs, 2022), [https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web version E-Government 2022.pdf](https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf).

menilai sejauh mana penggunaan SITREN mampu mengoptimalkan proses pelayanan izin operasional di Kementerian Agama Kota Malang.

F. Transparansi dan Akuntabilitas Publik

Transparansi publik adalah prinsip keterbukaan pemerintah dalam memberikan akses informasi kepada masyarakat mengenai kebijakan dan aktivitas lembaga negara.⁶² Buku *Good Governance dan E-Government di Indonesia* (UBL, 2021) menyebutkan bahwa transparansi merupakan elemen penting dalam menciptakan pemerintahan yang akuntabel.⁶³ Dengan adanya transparansi, masyarakat dapat mengawasi jalannya birokrasi dan memastikan bahwa layanan publik dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku.

Akuntabilitas publik, sebagaimana dijelaskan oleh Rusdiana (2019) dalam *Akuntabilitas Organisasi Publik*, adalah kewajiban lembaga pemerintah untuk mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada publik melalui mekanisme yang transparan dan terukur.⁶⁴ Akuntabilitas dan transparansi saling berkaitan erat: transparansi menciptakan ruang bagi pengawasan publik, sementara akuntabilitas memastikan bahwa lembaga menjelaskan hasil dan dampak dari setiap kebijakan yang dijalankan.

Dalam penelitian ini, transparansi dan akuntabilitas menjadi variabel antara yang menjembatani hubungan antara penggunaan SITREN dengan efektivitas pelayanan publik. Semakin terbuka dan akuntabel proses perizinan,

⁶² Mardiasmo, *AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK - Edisi Terbaru* (Andi Offset, 2021), <https://books.google.co.id/books?id=pBVCEAAAQBAJ>.

⁶³ S Marwiyah et al., *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Di Era Digital* (Deepublish, 2023), <https://books.google.co.id/books?id=U9Q-EQAAQBAJ>.

⁶⁴ M M DR. H. A. Rusdiana dan M P Drs. Nasihudin, *AKUNTABILITAS: KINERJA DAN PELAPORAN PENELITIAN* (Pusat Penelitian dan Penerbitan UIN SGD Bandung, 2021), <https://books.google.co.id/books?id=Z2NUEAAAQBAJ>.

semakin tinggi pula tingkat efektivitas dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik. Dengan demikian, teori ini berfungsi menjelaskan hubungan sebab-akibat antara penerapan sistem informasi dan kinerja pelayanan.

Teori transparansi dan akuntabilitas juga menjadi dasar pengembangan indikator evaluasi dalam penelitian ini, seperti kemudahan akses informasi, keterbukaan proses, dan tanggung jawab lembaga terhadap hasil pelayanan. Dalam pembahasan hasil penelitian, teori ini digunakan untuk mengukur sejauh mana SITREN berhasil mewujudkan prinsip pemerintahan yang terbuka dan bertanggung jawab.⁶⁵

G. Izin Operasional Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT)

Izin Operasional (IZOP) merupakan bentuk pengakuan resmi dari Kementerian Agama kepada lembaga pendidikan keagamaan nonformal agar dapat melaksanakan kegiatan pendidikan secara sah. Berdasarkan Pedoman Penyelenggaraan Madrasah Diniyah Takmiliyah (Kemenag RI, 2020), setiap lembaga MDT wajib memiliki izin operasional sebagai bukti legalitas dan dasar perlindungan hukum terhadap penyelenggaraan pendidikan.

Regulasi ini mengatur prosedur pengajuan izin mulai dari verifikasi dokumen, penilaian kelayakan, hingga penerbitan surat keputusan. Sebelum adanya digitalisasi, proses ini sering menghadapi kendala birokrasi dan keterlambatan administrasi. Oleh karena itu, Kementerian Agama mulai

⁶⁵ Universitas Bandar Lampung (UBL). Good Governance dan E-Government di Indonesia, Edisi 1. (Bandar Lampung: UBL Monograf, 2021), hlm. 32–38.

mengembangkan sistem berbasis elektronik seperti SITREN untuk meningkatkan efisiensi proses perizinan.

Dari perspektif teoritik, izin operasional merupakan variabel yang menunjukkan efektivitas pelayanan publik. Efektivitas dapat diukur melalui kecepatan layanan, ketepatan data, dan kepuasan pengguna terhadap sistem. Dengan penerapan SITREN, izin operasional tidak hanya menjadi indikator legalitas lembaga, tetapi juga bukti peningkatan kinerja administratif yang lebih transparan.

Landasan teori ini menjadi acuan dalam pembahasan hasil penelitian untuk menilai sejauh mana SITREN mampu memperbaiki efektivitas proses perizinan. Melalui indikator kecepatan pelayanan, akurasi data, dan keterbukaan proses, teori izin operasional MDT menjadi dasar analisis empiris dalam penelitian ini.⁶⁶

H. PERSPEKTIF ISLAM TENTANG TRANSPARANSI DAN KEJUJURAN DALAM LAYANAN PUBLIK

1) Landasan Al-Qur'an Ayat yang dipilih: QS. An-Nisa : 58

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا⁶⁷

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran

⁶⁶ Kementerian Agama Republik Indonesia. Pedoman Penyelenggaraan Madrasah Diniyah Takmiliyah, Edisi 1. (Jakarta: Direktorat Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren, 2020), hlm. 10–16.

⁶⁷ <https://tafsirweb.com/1590-surat-an-nisa-ayat-58.html>

yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.

Tafsir Singkat (dengan rujukan tafsir klasik / kontemporer) Menurut TafsirWeb (mengutip Zubdatul Tafsir dari Syaikh Muhammad Sulaiman Al-Asyqar), bagian ayat “أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْخُذُوا بِالْأَمَانَةِ أَوْ دُونَهَا” mencakup semua macam amanah, termasuk amanah kepemimpinan, jabatan, tanggung jawab publik, dan kewajiban untuk menyerahkan sesuatu yang dipercayakan kepada pihak yang berhak. Bagian “لَا تَدْعُوا إِلَىٰ أَعْيُنٍ مُّكَذِّبَاتٍ تَتَأْتُونَ سِئَاتِهَا أَنْ يَدْخُلُوهَا” menunjukkan bahwa ketika membuat keputusan (hukum) di antara manusia, haruslah dilakukan dengan keadilan dan tanpa condong ke pihak mana pun.

Tafsir Al-Misbah oleh Quraish Shihab menafsirkan bahwa amanah itu harus diserahkan kepada “ yang berhak menerimanya ” — artinya, hanya orang yang kompeten atau yang benar-benar berhak yang boleh menerima amanah; dan perintah berlaku adil bersifat universal terhadap seluruh manusia.

Tafsirlain menyebut bahwa ayat ini juga turun dalam konteks kisah kunci Ka’bah, ketika Rasulullah mengambil kunci dari Utsman bin Talhah lalu menegaskan bahwa kunci itu harus dikembalikan kepada pemiliknya, sebagai contoh nyata dari perintah amanah.

Interpretasi untuk (SiTREN / IZOP)

Amanah dalam konteks administrasi publik mencakup informasi, data, keputusan, persyaratan izin, dan proses pelayanan yang dipercayakan kepada lembaga (Kementerian Agama) agar disajikan dan dikelola dengan benar.

Perintah keadilan (“hukum di antara manusia dengan adil”) relevan dengan proses perizinan (IZOP) — keputusan harus berdasarkan aturan, dokumentasi, dan pertimbangan objektif, bukan diskriminasi atau kepentingan pribadi.

Allah yang “Maha Mendengar dan Maha Melihat” menegaskan bahwa tidak ada tindakan tersembunyi dari pengawasan Ilahi, sehingga pejabat publik harus sadar bahwa setiap tindakan akan diperhitungkan, yang menjadi dasar moral untuk transparansi.

2 Landasan Hadis Hadis yang dipilih: HR. Bukhari & Muslim tentang kejujuran

عَلَيْكُمْ بِالصِّدْقِ ، فَإِنَّ الصِّدْقَ يَهْدِي إِلَى الْبِرِّ ، وَإِنَّ الْبِرَّ يَهْدِي إِلَى الْجَنَّةِ ، وَإِيَّاكُمْ وَالْكَذِبَ ، فَإِنَّ الْكَذِبَ يَهْدِي إِلَى الْفُجُورِ ، وَإِنَّ الْفُجُورَ يَهْدِي إِلَى النَّارِ

Artinya: “Hendaklah kamu berlaku jujur karena kejujuran menuntunmu pada kebenaran, dan kebenaran menuntunmu ke surga. Dan hindarilah olehmu berlaku dusta karena kedustaan menuntunmu pada kejahatan, dan kejahatan menuntunmu ke neraka. (H.R. Muslim)”

Penjelasan / Syarah Hadis Menurut syarah hadis yang dikutip di sumber Islampos / Almanhaj, Nabi SAW memerintahkan agar kejujuran diterapkan dalam semua aspek kehidupan perkataan, perbuatan, ibadah dan kejujuran di sini berarti kesesuaian antara hati, ucapan, dan tindakan. Hadis ini menggambarkan suatu proses moral berjenjang: kejujuran, kebaikan ,surga; artinya, kejujuran bukan sekadar etika rendah, tetapi langkah awal menuju suatu kebajikan yang lebih besar. Hadis juga menyebut bahwa orang yang memilih kejujuran secara konsisten akan dicatat sebagai shiddīq (orang sangat jujur). Hal ini memberi motivasi spiritual agar

seseorang bukan hanya sesekali jujur, tetapi berkomitmen untuk jujur dalam semua aspek.

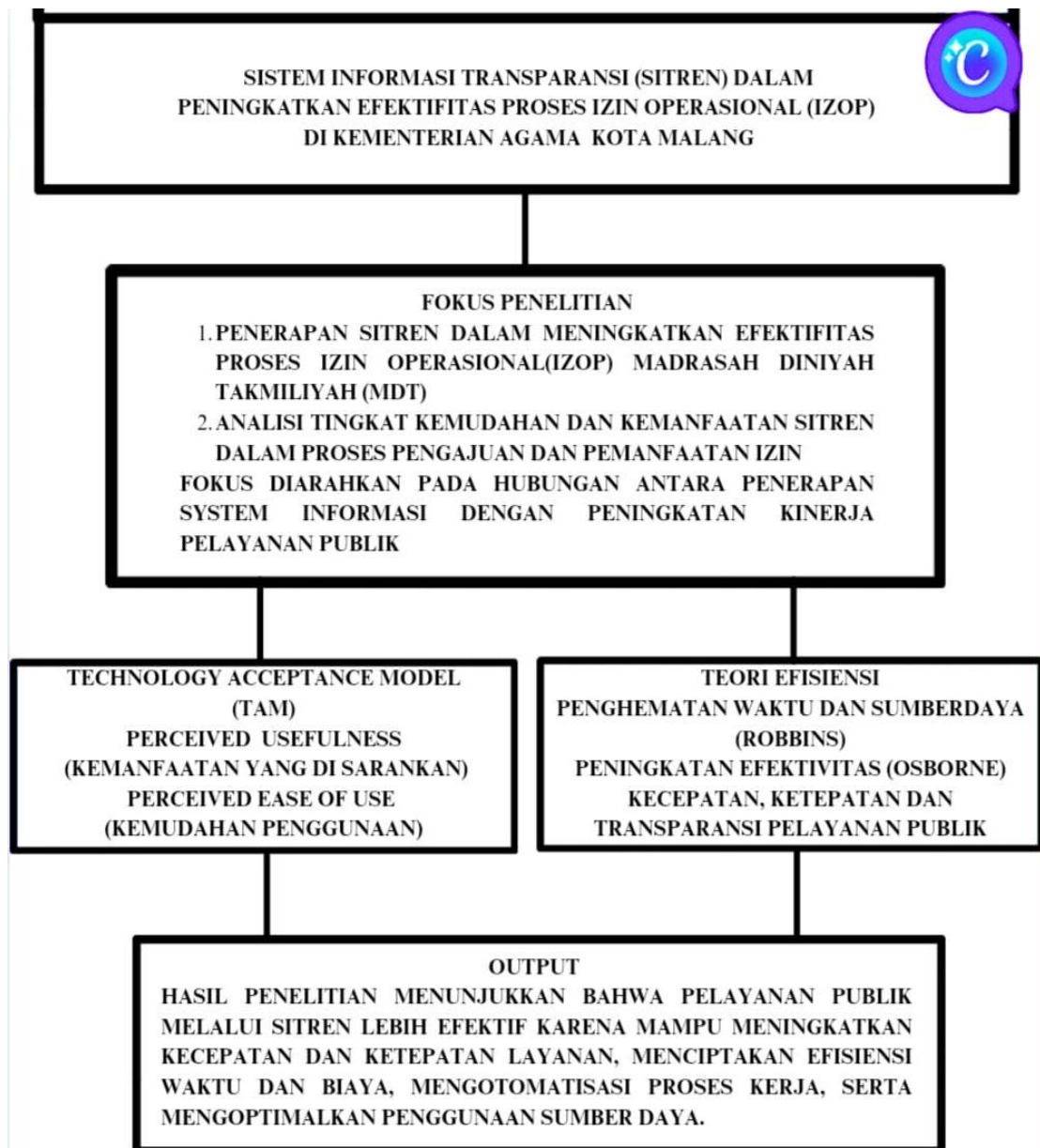
Relevansi untuk SiTREN / IZOP: Kejujuran (sidiq) menjadi nilai inti yang harus mendasari seluruh sistem informasi transparansi. Tanpa kejujuran, sistem terbuka bisa menjadi ilusi belaka. Dalam praktik, kejujuran menunjukkan bahwa data, laporan, keputusan, dan alur proses tidak disembunyikan atau dimanipulasi melainkan benar sesuai fakta. Kejujuran yang konsisten membangun reputasi integritas institusi, yang akan tercermin dalam kepercayaan publik terhadap IZOP via SiTREN.

3. Sintesis Nilai Islam dalam Kerangka Transparansi

Berdasarkan ayat dan hadis di atas, dapat disimpulkan beberapa nilai Islam yang sangat relevan dalam membangun sistem transparansi dalam IZOP / SiTREN Amanah Menepati tanggung jawab dan menyampaikan hak kepada pihak yang berhak (informasi, dokumen, keputusan), Keadilan Setiap keputusan izin harus dilandasi prinsip keadilan, tanpa pilih kasih, diskriminasi, atau kepentingan pribadi, Kejujuran (sidiq) Sistem dan pelaksana harus sesuai antara niat, ucapan, dan praktik; tidak ada manipulasi data atau penyembunyian, Pertanggungjawaban moral (hisab di hadapan Allah) Kesadaran bahwa setiap tindakan akan dipertanggungjawabkan di hadapan Allah, menjadi pendorong moral bagi pejabat agar bertindak transparan. Konsekuensi pahala dan sanksi spiritual Kejujuran dijanjikan membawa ke surga; penyimpangan / kebohongan membawa kejahatan ini memberi dimensi motivasi ibadah pada praktik administrasi publik

C. KERANGKA TEORI

KERANGKA TEORI PENELITIAN SITREN



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam fenomena sosial dan teknologi berdasarkan pengalaman langsung dari para subjek yang terlibat. Penelitian kualitatif bersifat naturalistik, artinya dilakukan dalam kondisi alamiah tanpa manipulasi variabel, sehingga hasilnya mencerminkan realitas empiris yang terjadi di lapangan.

Dalam konteks penelitian ini, pendekatan kualitatif dimanfaatkan untuk menggali secara lebih mendalam bagaimana Sistem Informasi Transparansi (SITREN) diimplementasikan dan sejauh mana sistem tersebut berperan dalam meningkatkan efektivitas proses Izin Operasional (IZOP) di lingkungan Kementerian Agama Kota Malang, baik dari segi kebijakan, prosedur, maupun persepsi pengguna. Jenis deskriptif kualitatif dipilih untuk memberikan gambaran yang rinci dan sistematis tentang penerapan sistem SITREN, faktor pendukung dan penghambatnya, serta dampaknya terhadap efisiensi dan transparansi pelayanan publik di lingkungan Kemenag.

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif yang berfokus pada pengolahan data berbentuk narasi atau deskripsi, bukan data numerik. Menurut Bogdan dan Taylor dalam kutipan Lexy 1. Moleong, penelitian kualitatif menghasilkan data berupa kata-kata, tindakan, serta perilaku manusia yang diamati secara langsung. Jenis penelitian ini termasuk studi kasus, yang bertujuan

memperoleh pemahaman menyeluruh dan mendalam terhadap suatu fenomena atau kasus tertentu.⁶⁸

Menurut Sugiyono, metode kualitatif digunakan untuk memperoleh data yang kaya makna serta pemahaman mendalam mengenai suatu permasalahan.⁶⁹ Pendekatan ini dilakukan ketika masalah penelitian belum terdefinisi secara jelas, bertujuan untuk memahami makna di balik data empiris, menjelaskan interaksi sosial, menggali perasaan individu, mengembangkan teori, serta memastikan keabsahan dan kebenaran data yang diperoleh.⁷⁰

Dalam penelitian kualitatif, keberhasilan analisis tidak ditentukan oleh banyaknya jumlah data, melainkan oleh ketepatan proses pengumpulan, pengorganisasian, serta penafsiran data dari berbagai sudut pandang. Melalui pendekatan ini, penelitian berupaya memahami secara komprehensif bagaimana Sistem Informasi Transparansi (SITREN) berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas proses Izin Operasional (IZOP) di Kementerian Agama Kota Malang.⁷¹

B. Lokasi Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilaksanakan di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kota Malang, yang beralamat di Jl. Raden Panji Suroso No. 5A, Kota Malang, Provinsi Jawa Timur. Lokasi ini dipilih karena merupakan instansi

⁶⁸ Muhammad Rusli, (2021), “Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif Dan Studi Kasus”, Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan dan Studi Islam, hal 48–60

⁶⁹ Eulis Endangsari, 2019, “Penerapan Blended Learning Dalam Pembelajaran PPKn Untuk Membentuk Keterampilan Abad Ke-21, Studi Deskriptif Kualitatif di SMPN 12 Bandung”, Pendidikan Indonesia

⁷⁰ SUGIYONO, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*, 2nd edn (ALFABETA, n.d.).

⁷¹ Ibid, hal 233

pemerintah yang secara langsung bertanggung jawab atas penerbitan Izin Operasional (IZOP) lembaga pendidikan keagamaan di Kota Malang dan menjadi pelaksana utama penerapan Sistem Informasi Transparansi (SITREN).

Kementerian Agama Kota Malang dipilih karena di lembaga inilah proses digitalisasi layanan perizinan mulai diimplementasikan untuk mendukung prinsip pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan efisien sesuai dengan arah kebijakan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik).

C. Kehadiran Peneliti

Penelitian kualitatif berlandaskan pada hasil observasi, sehingga dalam proses pengumpulan data, peneliti perlu hadir langsung di tempat penelitian untuk melakukan wawancara dengan informan, menelaah dokumen yang relevan, serta menggali berbagai informasi yang dibutuhkan tentang bagaimana “Sistem Informasi Transparansi (SITREN) dalam Peningkatan Efektivitas Proses Izin Operasional (IZOP) di Kementerian Agama Kota Malang.”

Keterlibatan langsung peneliti terhadap kondisi dan situasi di lokasi penelitian menjadi aspek yang sangat penting dalam proses penelitian. Oleh karena itu, peneliti harus berfokus pada fakta dan peristiwa yang memiliki keterkaitan dengan objek kajian “Sistem Informasi Transparansi (SITREN) dalam Peningkatan Efektivitas Proses Izin Operasional (IZOP) di Kementerian Agama Kota Malang.” Sebagaimana menurut pandangan Ghony dan Almanshur, penelitian kualitatif menuntut peneliti untuk memusatkan

perhatian pada fakta serta peristiwa yang berkaitan dengan fenomena yang sedang diteliti.⁷²

Tujuan utama peneliti hadir secara langsung di lokasi penelitian ialah untuk memperbanyak interaksi dengan sumber data guna memperoleh informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Peneliti juga perlu menjaga netralitas agar tidak memengaruhi perilaku, sikap, maupun ucapan informan. Jika hal tersebut terjadi, hasil penelitian bisa menjadi tidak maksimal karena berpotensi merugikan pihak tertentu. Oleh sebab itu, peneliti berupaya menciptakan hubungan yang positif dan nyaman agar informan merasa aman serta percaya bahwa penelitian ini tidak akan menimbulkan kerugian, khususnya bagi lembaga yang menjadi objek kajian.

D. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan kelompok atau unsur yang mampu memberikan informasi yang memadai guna memenuhi kebutuhan data penelitian. Subjek tersebut dapat berupa individu, lembaga, maupun entitas lain yang relevan dengan fokus kajian. Dalam penelitian ini, subjek yang dipilih adalah

1. Kepala Seksi Pendidikan Madrasah Kemenag Kota Malang, sebagai pemegang kebijakan teknis dalam proses perizinan lembaga pendidikan keagamaan, termasuk pengawasan dan evaluasi implementasi SITREN.

⁷² Fauzan Almanshur, Djunaidi Ghony, 2012, "Metode Penelitian: Edisi Revisi, Arruz Media: Yogyakarta", hal. 14

2. Kepala Subbagian Tata Usaha, sebagai pengelola administratif dan koordinatif dalam pelaksanaan seluruh urusan tata kelola lembaga, termasuk pengarsipan dokumen dan administrasi perizinan.
3. Operator dan pengelola Sistem SITREN, merupakan pelaksana teknis yang bertanggung jawab langsung terhadap pengoperasian dan pemeliharaan sistem SITREN.
4. Staf administrasi pelayanan IZOP, merupakan pelaksana teknis yang bertanggung jawab langsung terhadap pengoperasian dan pemeliharaan sistem SITREN.
5. Pemohon Izin Operasional (Perwakilan Lembaga Pendidikan Islam di Kota Malang), Pemohon izin operasional merupakan pengguna eksternal dari sistem SITREN.

Mereka berperan penting sebagai penerima layanan publik dan menjadi indikator utama keberhasilan penerapan sistem.

E. Data dan Sumber Data Penelitian

Penelitian ini memanfaatkan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer mencakup pernyataan verbal maupun perilaku dari para informan yang terlibat dalam aktivitas komunikasi di lembaga pendidikan. Sedangkan data sekunder meliputi berbagai dokumen tertulis, rekaman, foto, serta benda lain yang berfungsi melengkapi data primer. Data primer diperoleh secara langsung dari informan melalui kegiatan observasi, pencatatan lapangan, dan wawancara. Berikut adalah informan sebagai sumber data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kepala Seksi Pendidikan Madrasah Kemenag Kota Malang, sebagai pemegang kebijakan teknis dalam proses perizinan lembaga pendidikan keagamaan, termasuk pengawasan dan evaluasi implementasi SITREN.
2. Kepala Subbagian Tata Usaha, sebagai pengelola administratif dan koordinatif dalam pelaksanaan seluruh urusan tata kelola lembaga, termasuk pengarsipan dokumen dan administrasi perizinan.
3. Operator dan pengelola Sistem SITREN, merupakan pelaksana teknis yang bertanggung jawab langsung terhadap pengoperasian dan pemeliharaan sistem SITREN.
4. Staf administrasi pelayanan IZOP, merupakan pelaksana teknis yang bertanggung jawab langsung terhadap pengoperasian dan pemeliharaan sistem SITREN.
5. Pemohon Izin Operasional (Perwakilan Lembaga Pendidikan Islam di Kota Malang), Pemohon izin operasional merupakan pengguna eksternal dari sistem SITREN. Mereka berperan penting sebagai penerima layanan publik dan menjadi indikator utama keberhasilan penerapan sistem.

Sementara itu, data sekunder merupakan data yang telah dihimpun, diolah, serta dipublikasikan oleh pihak lain, biasanya dalam bentuk dokumen, buku, jurnal, maupun sumber daring. Dalam konteks penelitian ini, data sekunder berasal dari berbagai naskah tertulis atau sumber referensi yang memiliki keterkaitan dengan objek dan tujuan penelitian.

F. Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan data, dengan tujuan memperoleh informasi yang relevan

ataupun bertentangan dengan fokus permasalahan yang diteliti melalui informan. Untuk menjamin keakuratan serta validitas data, peneliti melaksanakan proses pengumpulan informasi secara sistematis, cermat, dan terpercaya.

Peneliti berupaya secara serius dalam menentukan sumber data yang selaras dengan kondisi lapangan. Kehadiran peneliti menjadi elemen krusial karena memiliki tanggung jawab terhadap pelaksanaan, analisis, serta interpretasi data. Ketepatan dalam proses penelitian akan membantu peneliti memperoleh data yang valid dan relevan, sehingga mendukung terciptanya kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan landasan teori yang digunakan.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama (*key instrument*). Menurut Sugiyono, dalam penelitian kualitatif peneliti menjadi alat utama dalam pengumpulan data karena hanya manusia yang dapat memahami makna interaksi sosial, merasakan konteks, serta menyesuaikan diri dengan situasi lapangan. Sebagai penunjang peran peneliti yang berfungsi sebagai instrumen utama, penelitian ini juga menggunakan alat bantu seperti pedoman observasi, panduan wawancara, serta lembar dokumentasi untuk memperkuat proses pengumpulan data.⁷³

Ketiga instrumen ini dirancang agar pengumpulan data berlangsung sistematis, konsisten, dan relevan dengan fokus penelitian yaitu implementasi Sistem Informasi Transparansi (SITREN) dalam meningkatkan efektivitas layanan Izin Operasional (IZOP).

⁷³ SUGIYONO, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*.

1. Instrumen Observasi

a. Tujuan Observasi:

Untuk memperoleh data faktual mengenai pelaksanaan layanan izin operasional melalui sistem SITREN di lingkungan Kementerian Agama Kota Malang, serta interaksi antara petugas dan pemohon dalam proses tersebut.

b. Jenis Observasi:

Metode observasi yang diterapkan dalam penelitian ini bersifat non-partisipatif, di mana peneliti hadir di lokasi sebagai pengamat tanpa turut serta dalam kegiatan atau aktivitas yang berlangsung. (Moleong, 2019: 178).

c. Objek Observasi:

Aktivitas pelayanan IZOP melalui SITREN, Alur kerja pegawai dan pemohon dalam proses pengajuan izin, Penggunaan fitur sistem SITREN di meja pelayanan, Respon masyarakat terhadap sistem digital perizinan.

2. Instrumen Wawancara

a. Tujuan Wawancara:

Untuk menggali persepsi, pemahaman, dan pengalaman informan yang terlibat langsung dalam pelaksanaan SITREN baik dari sisi pembuat kebijakan, pelaksana teknis, maupun pengguna layanan.

b. Jenis Wawancara:

Peneliti menggunakan wawancara semi-terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan berdasarkan pedoman pertanyaan terbuka, tetapi tetap memberi kebebasan informan untuk menjelaskan secara mendalam.⁷⁴

c. Informan Utama:

- 1) Kepala Seksi Pendidikan Madrasah
- 2) Kepala Subbagian Tata Usaha
- 3) Operator dan Pengelola SITREN
- 4) Staf administrasi pelayanan IZOP
- 5) Pemohon izin (perwakilan lembaga pendidikan Islam)

3. Instrumen Dokumentasi

a. Tujuan Dokumentasi:

Untuk memperoleh data sekunder yang mendukung hasil wawancara dan observasi, serta memperkuat validitas temuan lapangan.

b. Jenis Dokumen yang Dikumpulkan:

Dokumen internal Kementerian Agama Kota Malang (SOP, laporan kinerja, pedoman perizinan), Data statistik izin operasional sebelum dan sesudah penerapan SITREN, Tangkapan layar (screenshot) tampilan sistem SITREN, Laporan evaluasi sistem dan catatan teknis operator, Peraturan Menteri Agama terkait izin operasional lembaga pendidikan Islam.

Dengan demikian, ketiga instrumen penelitian observasi, wawancara, dan dokumentasi digunakan secara terpadu untuk memperoleh

⁷⁴ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.

data yang valid, mendalam, dan komprehensif. Observasi digunakan untuk melihat fakta empiris di lapangan, wawancara untuk menggali makna dan persepsi informan, sedangkan dokumentasi untuk memperkuat bukti administratif dan historis. Ketiga instrumen tersebut saling melengkapi dan berfungsi memperkuat validitas data melalui proses triangulasi teknik, sesuai dengan prinsip penelitian kualitatif sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2017) dan Moleong (2019).⁷⁵

G. Teknik Pengumpulan

Teknik pengumpulan data sebagai berikut: Peneliti menerapkan berbagai teknik pengumpulan data sebagai langkah sistematis untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Teknik ini bersifat konseptual karena berfungsi secara abstrak dan tidak dapat diamati secara langsung.⁷⁶ Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi beberapa tahapan berikut.

1. Metode observasi

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati serta mencatat secara sistematis berbagai gejala atau fenomena yang berkaitan dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini digunakan bentuk observasi partisipatif, di mana peneliti turut terlibat dalam aktivitas sehari-hari subjek guna memperoleh data secara langsung dari sumbernya.⁷⁷

⁷⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.

⁷⁶ Suharsimi Arikunto, 2002, "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek", Cetakan ke 12, PT. Rineka Cipta: Jakarta, hal 134

⁷⁷ Sugiyono, 2006, "Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D", Alfabeta: Bandung, hal 310

Pelaksanaan observasi memiliki peran penting dalam proses penelitian, karena melalui observasi peneliti dapat memastikan keakuratan data yang diperoleh sekaligus menghindari penyimpangan informasi yang beredar, misalnya dari media sosial atau sumber tidak valid lainnya. Oleh karena itu, peneliti harus hadir secara langsung di lokasi penelitian untuk bertemu dengan informan dan menggali informasi yang akurat. Adapun jenis observasi yang umum digunakan antara lain sebagai berikut:⁷⁸

- a. Observasi partisipatif adalah metode pengamatan di mana peneliti secara aktif berinteraksi dan ikut terlibat dalam aktivitas yang menjadi objek pengamatan. Melalui keterlibatan langsung ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam serta gambaran nyata mengenai situasi yang sedang diteliti.
- b. Observasi sistematis merupakan bentuk pengamatan yang dilakukan dengan perencanaan yang matang dan pengendalian terhadap situasi tertentu sebelum proses pengamatan berlangsung, sehingga hasil yang diperoleh lebih terarah dan objektif.
- c. Observasi eksperimental dilakukan dengan menciptakan atau mengatur kondisi tertentu terlebih dahulu sebelum pengamatan dilakukan. Tujuannya agar peneliti dapat menelusuri hubungan sebab-akibat dari fenomena yang diamati secara lebih terkontrol.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode observasi partisipatif, yaitu bentuk pengamatan di mana peneliti berperan sebagai pengamat aktif yang menyaksikan secara langsung berbagai peristiwa di lapangan. Melalui

⁷⁸ Salma, 2023, "Observasi; Pengertian, Jenis, Tujuan, Ciri, dan Manfaatnya"

pendekatan ini, peneliti berupaya memaksimalkan keakuratan serta kelengkapan data yang dikumpulkan dari situasi nyata. Terkait “Sistem Informasi Transparansi (SITREN) dalam Peningkatan Efektivitas Proses Izin Operasional (IZOP) di Kementerian Agama Kota Malang.” Alasan tidak memilih Observasi sistematis dan Observasi experimental. Karena Observasi sistematis dilakukan dengan menggunakan instrumen baku, pedoman observasi yang ketat, dan pengukuran kuantitatif terhadap variabel tertentu.⁷⁹

Jenis ini biasanya digunakan pada penelitian kuantitatif yang menuntut hasil berupa angka, skor, atau perbandingan statistic dan observasi eksperimental dilakukan dalam kondisi yang dikendalikan secara artifisial (terkontrol) oleh peneliti, di mana peneliti menetapkan variabel bebas, memanipulasi kondisi, lalu mengamati akibatnya. Metode ini biasa digunakan dalam penelitian eksperimen sosial atau psikologi, bukan dalam penelitian kualitatif birokrasi.

2. Metode Wawancara

Menurut Lexy J. Moleong, wawancara merupakan kegiatan percakapan antara dua pihak, yaitu pewawancara dan narasumber, yang bertujuan untuk memperoleh informasi tertentu. Dalam konteks penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur, di mana daftar pertanyaan telah disiapkan sebelumnya berdasarkan isu atau topik penelitian yang ingin digali. Pelaksanaan wawancara dilakukan dengan membangun hubungan yang baik antara peneliti dan informan agar tercipta suasana yang nyaman, sehingga

⁷⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.

informan dapat menyampaikan pendapat serta informasi secara terbuka dan jujur.

Terdapat beberapa jenis wawancara yang umum digunakan dalam penelitian, yaitu wawancara terstruktur, tidak terstruktur, dan semi-terstruktur. Wawancara terstruktur dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan yang sudah disusun sebelumnya dan tidak diubah selama proses wawancara berlangsung, sehingga data yang diperoleh dapat dibandingkan dengan mudah antarresponden. Wawancara tidak terstruktur bersifat lebih fleksibel, karena peneliti dapat menyesuaikan pertanyaan dengan konteks pembicaraan atau respon informan, sehingga data yang didapatkan menjadi lebih mendalam dan natural. Wawancara semi-terstruktur merupakan gabungan dari kedua pendekatan sebelumnya, di mana peneliti memiliki pedoman pertanyaan dasar tetapi tetap memberi ruang bagi informan untuk mengembangkan jawaban atau menambahkan informasi baru. Pendekatan ini memungkinkan data yang diperoleh lebih kaya namun tetap terarah. Dengan demikian, wawancara semi-terstruktur memudahkan perbandingan data dan memungkinkan peneliti mengumpulkan data yang lebih akurat.⁸⁰

Dalam penelitian ini, peneliti berencana menggunakan jenis wawancara terstruktur (tertulis). Artinya, peneliti telah menyiapkan daftar pertanyaan terlebih dahulu yang akan diajukan kepada para informan. Tujuannya adalah agar proses wawancara tetap fokus pada pokok permasalahan, menghindari percakapan yang melebar, serta menjaga konsistensi dalam pengumpulan data. Selain itu, pedoman pertanyaan ini juga berfungsi sebagai acuan umum

⁸⁰ Nanda Akbar Gumilang, "Pengertian Wawancara: Jenis, Teknik, dan Fungsinya"

untuk mengembangkan pertanyaan tambahan jika diperlukan selama proses wawancara berlangsung.⁸¹

Wawancara semi-terstruktur tidak dipilih karena pendekatan tersebut lebih cocok untuk studi eksploratif yang menekankan kedalaman makna, sedangkan penelitian ini memerlukan keseragaman informasi mengenai prosedur dan efektivitas sistem. Wawancara tidak terstruktur tidak digunakan karena terlalu bebas, tidak efisien, dan tidak menjamin keseragaman data dalam konteks evaluasi administratif.

Penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur agar seluruh informan memberikan jawaban yang seragam dan fokus pada indikator efektivitas sistem SITREN. Dengan tujuan dari kegiatan wawancara ini adalah untuk menggali sebanyak mungkin tentang Sistem Informasi Transparansi (SITREN) dalam Peningkatan Efektivitas Proses Izin Operasional (IZOP) di Kementerian Agama Kota Malang.

3. Metode Dokumentasi

Melalui penelitian ini di mana peneliti menggunakan metode dokumentasi untuk menelusuri berbagai sumber tertulis yang relevan dengan objek penelitian. Melalui teknik ini, peneliti mengumpulkan data dari berbagai jenis dokumen, seperti foto dokumenter, arsip lembaga, catatan kegiatan, maupun dokumen administratif lainnya yang dapat memberikan informasi pendukung bagi penelitian.

Dokumentasi mencakup pengumpulan data dari berbagai sumber tertulis, baik berupa catatan, arsip, surat kabar, majalah, maupun notulen rapat. Tujuan

⁸¹ Suharsimi Arikunto, hal 203

utama dari metode ini adalah memperoleh bukti atau keterangan tertulis yang dapat memperkuat temuan penelitian serta menjelaskan konteks suatu peristiwa secara faktual.

Berdasarkan jenisnya, dokumentasi dapat dibedakan menjadi dua kategori utama, yaitu dokumen fisik dan dokumen intelektual. Dokumen fisik merujuk pada data yang berkaitan dengan bentuk atau kondisi nyata suatu objek, seperti ukuran, lokasi, sarana dan prasarana, serta aspek material lainnya. Dokumen intelektual berisi hasil pemikiran yang disusun secara sistematis untuk tujuan tertentu dan biasanya mencakup unsur isi, sumber, keaslian, serta topik yang relevan sebagai bahan analisis. Selain itu, jika ditinjau dari jenis informasinya, dokumentasi juga terbagi menjadi tiga kelompok, yaitu dokumen primer, sekunder, dan tersier. Berikut penjelesannya:⁸²

- a. Dokumen primer merupakan dokumen yang memuat data asli hasil pengamatan atau penelitian langsung dari sumber utamanya, seperti laporan hasil penelitian, disertasi, dan hak paten.
- b. Dokumen sekunder berfungsi sebagai sumber informasi yang merangkum atau mengulas literatur primer. Jenis dokumen ini sering disebut sebagai bibliografi atau indeks referensi.
- c. Dokumen tersier berisi informasi mengenai literatur sekunder, seperti buku panduan, kamus, atau ensiklopedia yang membantu peneliti menemukan sumber rujukan lain.

⁸² Dini N Rizeki, 2022, "Dokumentasi Adalah: Pengertian, Jenis-Jenis, dan Contohnya", Inspirasi Majoo

Alasan menggunakan dokumen primer dan dokumen Sekunder, adalah dokumen premier lebih Autentik dan valid, karena berasal langsung dari instansi pelaksana kebijakan, Relevan dengan fokus penelitian, yaitu pelaksanaan sistem informasi transparansi dalam perizinan. Menunjukkan kondisi faktual dan aktual, bukan interpretasi pihak lain, Memberikan bukti administratif yang kuat untuk mendukung hasil observasi dan wawancara. Dokumen primer dipilih karena penelitian ini berorientasi pada pemahaman proses aktual implementasi SITREN, bukan hanya teori atau ringkasan kebijakan.

Sedangkan dokumen sekunder Memperkuat kerangka teori dan pembahasan, agar analisis tidak hanya bersifat empiris tetapi juga teoretis. Menjadi pembanding (*benchmark*) antara hasil penelitian lapangan dengan hasil penelitian lain, Mendukung interpretasi hasil, terutama saat mengaitkan praktik SITREN dengan konsep transparansi dan akuntabilitas publik.

Alasan tidak menggunakan dokumen tersier Tidak relevan secara langsung dengan konteks penelitian empiris tentang SITREN, Tidak memuat data lapangan atau analisis kontekstual, hanya berisi definisi dan referensi umum, Kurang bernilai metodologis untuk mendukung validitas hasil penelitian kualitatif, Tidak memberikan informasi faktual atau kebijakan aktual, sehingga tidak mendukung triangulasi data.

Dengan demikian, dokumen tersier tidak digunakan karena penelitian ini berfokus pada analisis implementasi kebijakan dan efektivitas sistem informasi, bukan pada pencarian terminologi atau literatur umum. Melalui pelaksanaan metode dokumentasi ini, peneliti diharapkan dapat memperoleh

hasil penelitian yang optimal dengan memanfaatkan berbagai dokumen, baik fisik maupun intelektual, yang berisi informasi akurat dan relevan berdasarkan temuan observasi yang telah dilakukan.

H. Pengecekan Keabsahan Data

Kriteria kredibilitas digunakan sebagai dasar untuk menilai keabsahan data dalam penelitian ini. Untuk memperoleh data yang valid dan relevan, peneliti melakukan sejumlah langkah verifikasi berikut:

a. Ketekunan Pengamatan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara mendalam, berulang, dan konsisten terhadap objek penelitian. Langkah ini membantu peneliti mencatat data secara sistematis serta memahami urutan kejadian dengan lebih akurat. Melalui proses tersebut, peneliti dapat meninjau ulang temuan untuk memastikan tidak ada kesalahan atau kekeliruan dalam pengumpulan data. Dengan demikian, ketekunan pengamatan memungkinkan peneliti memberikan deskripsi yang rinci, faktual, dan terpercaya terkait hasil observasi yang dilakukan.

Peneliti juga memperkuat ketekunan pengamatan dengan menelaah berbagai literatur seperti buku, jurnal, hasil penelitian sebelumnya, serta sumber dari internet. Kegiatan ini membantu memperluas wawasan peneliti dan meningkatkan ketelitian dalam memahami konteks penelitian.

b. Triangulasi

Pengelolaan data yang dibutuhkan untuk menjamin keakuratan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi metode, yakni membandingkan data yang diperoleh melalui berbagai pendekatan. Dalam penelitian

kualitatif, triangulasi dilakukan dengan memadukan wawancara, observasi, serta survei. Peneliti menggunakan kombinasi wawancara bebas dan wawancara terstruktur agar mendapatkan informasi yang menyeluruh serta mampu menggambarkan fenomena secara komprehensif.⁸³

1. Triangulasi waktu

Merupakan strategi validasi data yang dilakukan dengan mengumpulkan data pada waktu yang berbeda untuk menguji konsistensi dan kebenaran informasi. Melalui cara ini, peneliti dapat melihat apakah hasil yang diperoleh tetap sama meskipun dilakukan pada waktu yang berlainan.

Tahapan prosesnya, peneliti melakukan wawancara serta observasi, dan juga memanfaatkan berbagai sumber informan guna mengonfirmasi keabsahan data. Diskusi dengan informan yang memiliki sudut pandang berbeda diharapkan dapat menghasilkan pemahaman yang lebih objektif dan logis. Oleh karena itu, triangulasi diterapkan bila ditemukan keraguan terhadap validitas data dari narasumber utama.⁸⁴

Terdapat tiga bentuk utama triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu. Secara umum, triangulasi merupakan metode yang mengombinasikan berbagai sumber informasi serta teknik pengumpulan data agar hasil penelitian lebih akurat.⁸⁵

⁸³ Mudjia Rahardjo, 2010, "Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif", Gema Media Informasi dan Kebijakan Kampus: Jakarta

⁸⁴ Sugiyono, 2015, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D", Alfabeta: Bandung, Hal 83

⁸⁵ Helaudin, Hengki Wijaya, 2018, "Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik", Sekolah Tinggi Theologia Jaffray: Makassar, Hal 120-121

Oleh karena itu, dalam proses eksplorasi data diperlukan perencanaan waktu dan strategi yang matang agar hasil yang diperoleh benar-benar maksimal. Berikut merupakan pengertian dari metode Triangulasi:

2. Triangulasi Sumber

Triangulasi ini digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan cara membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti hasil wawancara, dokumen, maupun arsip yang relevan.

3. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan menguji data dari satu sumber menggunakan metode yang berbeda. Contohnya, data hasil observasi kemudian diverifikasi melalui wawancara agar diperoleh kesesuaian informasi.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Pemilihan ini didasarkan pada karakteristik penelitian kualitatif deskriptif yang menekankan kedalaman makna, keakuratan data, serta relevansi dengan konteks sosial birokrasi digital di Kementerian Agama Kota Malang.

Karena penelitian ini melibatkan beragam pihak yang memiliki peran berbeda dalam implementasi Sistem Informasi Transparansi (SITREN), triangulasi sumber digunakan untuk menguji konsistensi informasi antar-informan dan memastikan bahwa temuan penelitian benar-benar menggambarkan kondisi faktual di lapangan.

Dengan demikian, triangulasi sumber menjadi strategi utama dalam menjamin validitas data kualitatif yang bersifat multi-aktor dan multi-perspektif seperti konteks birokrasi digital. Dan Alasan Menggunakan Triangulasi Teknik karena penelitian ini meneliti fenomena administratif dan teknologis yang kompleks Untuk memahami efektivitas SITREN secara komprehensif, Alasan Tidak Menggunakan Triangulasi Waktu Peneliti tidak menggunakan triangulasi waktu karena karakteristik penelitian ini bersifat institusional dan administratif, di mana prosedur dan kebijakan layanan izin operasional (IZOP) di Kementerian Agama Kota Malang bersifat relatif stabil dalam periode penelitian.

I. Analisis Data

Tujuan analisis data adalah untuk mengelola dan menafsirkan data secara sistematis agar selaras dengan rumusan masalah penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan pendekatan analisis induktif, yaitu proses analisis yang dimulai dari pengumpulan data berupa hasil wawancara, diskusi, serta bukti-bukti pendukung sebelum akhirnya ditarik suatu kesimpulan umum. Selain itu, peneliti juga menggunakan teknik triangulasi sumber guna menjamin validitas dan keabsahan data dalam penelitian kualitatif yang dilakukan.

Data yang diperoleh dari berbagai sumber seperti naskah, hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen, maupun arsip lain, kemudian diuraikan untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai peristiwa yang diteliti. Peneliti menggunakan metode deskriptif analitik, yaitu metode deskriptif analitik digunakan dalam analisis data, yang melibatkan penjelasan data yang berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka.⁸⁶

⁸⁶ Sudarto, 1997, "Metodologi Penelitian Filsafat", Raja Grafindo Persada: Jakarta, Hal 66

Peneliti ini menggunakan model analisis deskriptif yang oleh Miles dan Huberman (1984), peneliti ini juga mengacu pada pengembangan model terbaru yang dikemukakan oleh johnny Saldana (2021) yakni melalui tiga tahapan diantaranya:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Tahap reduksi data dilakukan dengan cara menyeleksi, menyederhanakan, serta mengelompokkan data yang relevan dan membuang data yang tidak diperlukan. Proses ini bertujuan agar peneliti lebih mudah memahami data yang terkumpul di lapangan. Mengingat jumlah data yang diperoleh cukup banyak, maka perlu dilakukan pemilahan agar hanya informasi penting yang digunakan untuk analisis lebih lanjut.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Pada tahap ini, peneliti menyusun data yang telah direduksi menjadi bentuk yang mudah dipahami dan dianalisis. Penyajian data dilakukan melalui teks naratif, tabel, bagan, grafik, atau diagram agar memudahkan dalam proses penarikan kesimpulan. Dengan cara ini, peneliti dapat melihat hubungan antar data secara lebih jelas dan sistematis.

c. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Tahap ini merupakan langkah akhir dari proses analisis data kualitatif. Peneliti melakukan penarikan kesimpulan berdasarkan hasil temuan yang telah diverifikasi selama proses pengumpulan data di lapangan. Selain itu, peneliti juga meninjau kembali keabsahan dan konsistensi data guna memastikan validitas hasil penelitian.

J. Prosedur Penelitian

Adapun penelitian ini melalui empat proses tahapan yang terdiri sebagai berikut:

a. Tahap Persiapan Penelitian

Pada tahap awal ini, peneliti menyusun rancangan penelitian, menentukan lokasi penelitian, mengurus perizinan, serta menyesuaikan diri dengan kondisi lapangan. Peneliti juga menyiapkan instrumen penelitian yang akan digunakan selama proses pengumpulan data.

b. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan dimulai dengan penyusunan proposal penelitian yang meliputi bagian pendahuluan, tinjauan pustaka, serta metode penelitian. Tahap ini menjadi pedoman dalam pelaksanaan kegiatan lapangan agar penelitian berjalan sesuai dengan prosedur yang telah direncanakan.

c. Tahap Penyelesaian

Pada tahap akhir, peneliti melakukan pengumpulan data yang berkaitan dengan Sistem Informasi Transparansi (SITREN) dalam upaya meningkatkan efektivitas proses Izin Operasional (IZOP) di Kementerian Agama Kota Malang. Setelah seluruh data diperoleh, peneliti menganalisis hasilnya, kemudian menyusun laporan akhir penelitian yang mencakup pembahasan dan kesimpulan sesuai pedoman penulisan skripsi.

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data Penelitian

1. Profil Kementerian Agama Kota Malang

Kantor Kementerian Agama Kota Malang merupakan salah satu instansi vertikal di bawah Kementerian Agama Republik Indonesia yang memiliki peran strategis dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keagamaan di wilayah Kota Malang. Instansi ini bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan, pembinaan, dan pengelolaan berbagai aspek kehidupan beragama, termasuk pendidikan madrasah, bimbingan masyarakat Islam, penyelenggaraan haji dan umrah, serta layanan administrasi keagamaan lainnya.

Dalam pelaksanaan tugasnya, Kantor Kementerian Agama Kota Malang berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel. Komitmen tersebut diwujudkan melalui peningkatan kualitas layanan berbasis teknologi informasi, salah satunya dengan penerapan sistem digital dalam proses administrasi perizinan lembaga pendidikan keagamaan.

Secara administratif, Kantor Kementerian Agama Kota Malang beralamat di Jalan Raden Panji Suroso No. 2, Kelurahan Polowijen, Kecamatan Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur. Lokasi ini menjadi pusat pelayanan bagi masyarakat Kota Malang dalam mengakses berbagai layanan keagamaan yang disediakan oleh kementerian.

Untuk mendukung pelayanan dan komunikasi dengan masyarakat, instansi ini juga menyediakan berbagai sarana informasi, seperti email resmi

kankemenagkotamalang@gmail.com nomor telepon (0341) 491605, serta situs resmi <http://kemenag.malangkota.go.id> yang dapat diakses oleh publik sebagai media informasi dan pelayanan digital.

Sebagai lembaga pelayanan publik, Kantor Kementerian Agama Kota Malang terus berupaya melakukan inovasi dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah penerapan sistem berbasis digital seperti SiTren, yang bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, serta mempermudah akses masyarakat terhadap layanan perizinan lembaga pendidikan keagamaan.

2. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Malang

a. Visi

“Terwujudnya Masyarakat Indonesia yang Taat Beragama, Rukun, Cerdas, dan Sejahtera Lahir Batin dalam rangka Mewujudkan Indonesia yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong.”

b. Misi

Misi Kantor Kementerian Agama Kota Malang tersebut mencerminkan langkah-langkah strategis yang dilakukan untuk mencapai visi organisasi. Setiap poin misi memiliki makna dan arah kebijakan sebagai berikut; 1) Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama, 2) Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama, 3) Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas, 4) Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan, 5) Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel, 6) Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri

agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan, 7) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan terpercaya menekankan pentingnya kelola pemerintahan yang baik

3. Struktur Organisasi



B. Hasil Penelitian

1. Penerapan Sistem Informasi Transparansi (SITREN) dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektifitas Izin Operasional (IZOP) DI Kementerian Agama Kota Malang

Penerapan Sistem Informasi Transparansi (SITREN) dalam pelayanan izin operasional Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT) merupakan bagian dari transformasi digital pelayanan publik di lingkungan Kementerian Agama Kota Malang. Sistem ini tidak hanya menggantikan proses manual, tetapi juga mengintegrasikan seluruh tahapan layanan dalam satu platform berbasis daring yang dapat diakses oleh berbagai pihak sesuai kewenangannya.

SITREN mulai diterapkan di Kementerian Agama Kota Malang pada tahun 2022 sebagai tindak lanjut digitalisasi pelayanan IZOP dari Direktorat PD Pontren. Dengan adanya sistem ini, proses pelayanan yang sebelumnya membutuhkan waktu lama, koordinasi langsung, serta penggunaan dokumen fisik yang banyak, kini dapat dilakukan secara lebih sistematis, terstruktur, dan terdokumentasi secara digital. Sebagaimana disampaikan oleh Kepala Seksi PD Pontren:

“Penerapan SiTren dilatarbelakangi oleh kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berbasis teknologi informasi, karena sistem manual sebelumnya dinilai kurang efektif dan memerlukan waktu yang lama.”⁸⁷

Beliau menambahkan maksud dari kualitas pelayanan yang transparan dalam penerapan SiTren

“Pelayanan yang transparan dalam SiTren itu artinya semua proses bisa dilihat dan diakses oleh pemohon secara jelas. Jadi, tidak ada lagi informasi yang tertutup. Pemohon bisa mengetahui sudah sampai mana proses izinnya, apakah masih diverifikasi atau sudah selesai. Ini membuat pelayanan jadi lebih terbuka dan mengurangi ketidakpastian.”⁸⁸

Kemudian beliau menjelaskan bagaimana dengan pelayanan publik yang akuntabel dalam SiTren

“Akuntabel berarti setiap proses dalam pelayanan bisa dipertanggungjawabkan. Di SiTren itu semua tercatat secara digital, mulai dari siapa yang memproses, kapan diproses, sampai hasil akhirnya. Jadi kalau ada kendala atau kesalahan, bisa langsung ditelusuri. Ini penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat.”

Kemudian di jelaskan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dalam SiTren.

⁸⁷ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

⁸⁸ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

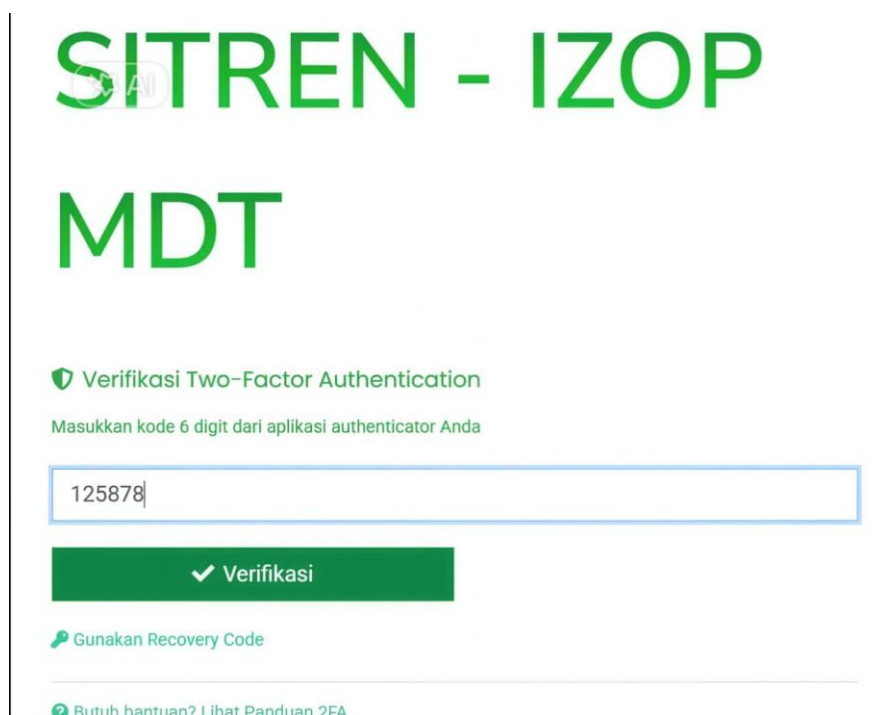
“Pelayanan berbasis teknologi informasi itu berarti semua proses dilakukan secara online melalui sistem. Masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor, cukup mengajukan dari rumah. Selain itu, sistem juga membantu mempercepat proses dan mengurangi penggunaan kertas.”⁸⁹

Sementara itu, tambahan dari pak operator sitren menyampaikan bagaimana alur pengajuan izin melalui SiTren dari sisi operator.

Operator sitren:

“Kalau dari sisi kami, setelah pemohon mengajukan berkas di sistem, kami langsung melakukan pengecekan kelengkapan dokumen. Kalau sudah lengkap, kami lanjutkan ke tahap verifikasi. Semua proses itu dilakukan di dalam sistem, jadi lebih rapi dan tidak tercecer seperti dulu.”⁹⁰

Transformasi ini mencerminkan penerapan prinsip *good governance*, khususnya dalam aspek transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pelayanan publik..



Gambar 4.1 Login & Keamanan Sistem (2FA)

⁸⁹ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

⁹⁰ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

Tampilan ini merupakan halaman verifikasi keamanan yang muncul setelah pengguna melakukan login ke dalam sistem. Pada halaman ini, pengguna diminta untuk memasukkan kode verifikasi berupa enam digit angka yang diperoleh dari aplikasi authenticator. Terdapat kolom input kode serta tombol “Verifikasi” untuk melanjutkan proses masuk ke sistem. Selain itu, tersedia juga opsi penggunaan *recovery code* sebagai alternatif apabila pengguna tidak dapat mengakses aplikasi *authenticator*.

Fungsi dari tampilan ini adalah untuk meningkatkan keamanan sistem dengan menerapkan autentikasi dua faktor (2FA). Dengan adanya fitur ini, akses ke dalam sistem tidak hanya bergantung pada *username* dan *password*, tetapi juga memerlukan kode tambahan yang bersifat dinamis. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir risiko penyalahgunaan akun serta menjaga kerahasiaan data dalam sistem SITREN.

Pada tahap awal penggunaan aplikasi SITREN, pengguna diwajibkan untuk melakukan proses login sebelum dapat mengakses seluruh fitur layanan. Sistem login pada SITREN tidak hanya menggunakan *username* dan *password*, tetapi juga dilengkapi dengan fitur keamanan tambahan berupa *Two-Factor Authentication* (2FA). Fitur ini mengharuskan pengguna memasukkan kode verifikasi (*One-Time Password/OTP*) yang terhubung dengan aplikasi autentikasi seperti *Google Authenticator*.

Penerapan sistem keamanan berlapis ini bertujuan untuk memastikan bahwa akses terhadap sistem hanya dapat dilakukan oleh pihak yang berwenang. Selain itu, mekanisme ini juga berfungsi untuk melindungi data lembaga dan dokumen

perizinan yang bersifat penting dan rahasia agar tidak mudah diakses oleh pihak yang tidak memiliki hak.

Dalam rangka memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan sistem keamanan pada aplikasi SITREN–IZOP MDT, peneliti melakukan wawancara dengan operator sistem. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi terkait mekanisme keamanan yang diterapkan, khususnya penggunaan autentikasi dua faktor (*Two-Factor Authentication/2FA*) dalam proses login pengguna.

Berdasarkan hasil wawancara dengan operator SITREN, Bapak Irjam, diketahui bahwa sistem login saat ini telah dilengkapi dengan fitur keamanan tambahan berupa *One Time Password* (OTP) yang terintegrasi dengan aplikasi *Google Authenticator* melalui pemindaian *barcode*. Penerapan ini menunjukkan adanya peningkatan sistem keamanan dengan menambahkan lapisan verifikasi kedua selain username dan password. Sebagaimana disampaikan oleh operator SITREN:

“Saat ini untuk login dilengkapi OTP dengan barkot yang dihubungkan dengan *Google Authenticator*, sehingga ada tambahan keamanan sistem menggunakan 2FA.”⁹¹

Dalam penjelasannya mengenai mekanisme kerja autentikasi tersebut, Bapak Irjam menerangkan bahwa setelah pengguna memasukkan username dan password, sistem tidak langsung memberikan akses. Pengguna masih diwajibkan untuk memasukkan kode OTP yang dihasilkan oleh aplikasi *authenticator* pada perangkat masing-masing. Kode tersebut bersifat dinamis dan berubah secara

⁹¹ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

berkala, sehingga tidak dapat digunakan berulang. Dengan mekanisme ini, keamanan akun pengguna menjadi lebih terjamin. Beliau menjelaskan:

“Jadi, setelah pengguna memasukkan *username* dan *password*, sistem tidak langsung memberi akses. Pengguna masih harus memasukkan kode OTP yang muncul di aplikasi seperti Google Authenticator. Kode itu berubah setiap beberapa detik, jadi tidak bisa digunakan berulang. Dengan cara ini, keamanan akun jadi lebih terjaga.”⁹²

Terkait dengan pentingnya penerapan 2FA dalam sistem pelayanan SITREN, Bapak Irjam menegaskan bahwa fitur ini memiliki peran yang sangat penting, mengingat sistem berkaitan dengan data lembaga dan proses perizinan. Tanpa adanya 2FA, risiko akses tidak sah menjadi lebih besar apabila password diketahui oleh pihak lain. Namun, dengan adanya lapisan keamanan tambahan ini, akses tetap tidak dapat dilakukan tanpa kode OTP yang hanya tersedia pada perangkat pengguna. Beliau menyatakan:

“Kalau menurut saya sangat penting, apalagi ini berkaitan dengan data lembaga dan perizinan. Tanpa 2FA, kalau *password* bocor, orang lain bisa langsung masuk. Tapi dengan 2FA, meskipun password diketahui, tetap tidak bisa login tanpa kode OTP yang ada di perangkat pengguna.”⁹³

Lebih lanjut, terkait dengan kemungkinan kendala yang dihadapi pengguna, seperti kehilangan akses ke aplikasi OTP akibat perangkat yang hilang atau rusak, Bapak Irjam menjelaskan bahwa pihak pengelola telah menyediakan prosedur khusus untuk mengatasi hal tersebut. Pengguna diharuskan melalui proses verifikasi identitas terlebih dahulu sebelum akun dapat diaktifkan kembali pada perangkat baru. Hal ini dilakukan untuk menjaga keamanan sistem sekaligus

⁹² Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

⁹³ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

memastikan pengguna tetap dapat mengakses layanan tanpa hambatan yang berarti.

Beliau menjelaskan:

“Kalau itu terjadi, biasanya kami lakukan reset akses melalui prosedur tertentu. Pengguna harus melakukan verifikasi identitas dulu, baru nanti akun bisa dihubungkan ulang dengan perangkat baru. Jadi tetap aman, tapi juga tidak menyulitkan pengguna.”⁹⁴

Selain itu, penerapan sistem keamanan berlapis ini juga berdampak pada pengelolaan data dalam sistem SITREN. Bapak Irjam menyampaikan bahwa data menjadi lebih terlindungi dan akses terhadap sistem lebih terkontrol. Setiap aktivitas pengguna juga tercatat dalam sistem, sehingga apabila terdapat aktivitas yang mencurigakan, dapat segera dilakukan penelusuran. Beliau menyatakan:

“Jelas ada. Data sekarang lebih terlindungi dan aksesnya lebih terkontrol. Tidak semua orang bisa masuk ke sistem sembarangan. Selain itu, setiap aktivitas juga tercatat, jadi kalau ada hal yang mencurigakan bisa langsung ditelusuri.”⁹⁵

Sejalan dengan hal tersebut, pihak pimpinan, yaitu Kasi PD Pontren, Bapak Sukirman, juga menegaskan bahwa penerapan sistem keamanan berlapis merupakan komponen penting dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital. Keamanan sistem tidak hanya berfungsi sebagai perlindungan teknis, tetapi juga sebagai upaya untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dengan sistem yang aman dan terkontrol, diharapkan kualitas pelayanan dapat semakin meningkat, baik dari segi profesionalitas, transparansi, maupun akuntabilitas.

Dalam penjelasannya, Bapak Sukirman menegaskan bahwa SITREN dirancang sebagai sistem berbasis teknologi informasi yang tidak hanya berfokus

⁹⁴ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

⁹⁵ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

pada peningkatan kecepatan layanan, tetapi juga menjamin aspek akuntabilitas dan keamanan data dalam setiap proses perizinan. Hal tersebut sebagaimana disampaikan beliau:

“SiTren dirancang sebagai sistem berbasis teknologi informasi yang tidak hanya meningkatkan kecepatan layanan, tetapi juga menjamin akuntabilitas dan keamanan data dalam setiap proses perizinan.”⁹⁶

Lebih lanjut, terkait dengan bentuk jaminan keamanan data dalam praktiknya, Bapak Sukirman menjelaskan bahwa sistem SITREN menerapkan beberapa lapisan keamanan yang saling mendukung. Lapisan tersebut meliputi sistem login yang aman, pembatasan hak akses pengguna sesuai kewenangan, serta pengelolaan penyimpanan data secara digital yang terstruktur. Dengan demikian, tidak semua pihak dapat mengakses data secara bebas, melainkan hanya pengguna yang memiliki otoritas tertentu. Beliau menyatakan:

“Jaminan keamanan itu kami terapkan dalam beberapa lapisan, mulai dari sistem login yang aman, pembatasan hak akses pengguna, sampai penyimpanan data secara digital yang terstruktur. Jadi tidak semua orang bisa mengakses data secara bebas, hanya yang memiliki kewenangan saja.”⁹⁷

Terkait dengan hubungan antara keamanan sistem dan akuntabilitas pelayanan, Bapak Sukirman menegaskan bahwa keduanya memiliki keterkaitan yang erat. Keamanan sistem yang baik memungkinkan setiap proses dalam sistem tercatat secara jelas dan tidak mudah dimanipulasi. Hal ini pada akhirnya mendukung terciptanya pelayanan yang akuntabel, karena seluruh aktivitas dapat ditelusuri dan dipertanggungjawabkan. Beliau menjelaskan:

“Keduanya saling berkaitan. Dengan sistem yang aman, setiap proses tercatat dengan baik dan tidak mudah dimanipulasi. Itu yang membuat pelayanan

⁹⁶ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

⁹⁷ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

menjadi akuntabel, karena semua aktivitas bisa ditelusuri dan dipertanggungjawabkan.”⁹⁸

Selanjutnya, dalam upaya mengantisipasi potensi penyalahgunaan data, Bapak Sukirman menjelaskan bahwa selain penerapan sistem keamanan berlapis, pihak pengelola juga melakukan pengawasan internal secara berkelanjutan. Setiap aktivitas pengguna direkam dalam sistem, sehingga apabila ditemukan aktivitas yang tidak wajar, dapat segera diidentifikasi dan ditindaklanjuti. Beliau menyampaikan:

Kepala seksi pd pontren:

“Tentu ada. Selain penggunaan sistem keamanan seperti verifikasi berlapis, kami juga menerapkan pengawasan internal. Setiap aktivitas pengguna terekam dalam sistem, sehingga jika ada hal yang tidak wajar bisa segera diketahui dan ditindaklanjuti.”

Terkait dengan dampak penerapan sistem keamanan terhadap kepercayaan masyarakat, Bapak Sukirman menyatakan bahwa keberadaan sistem yang aman memberikan pengaruh yang signifikan. Masyarakat menjadi lebih percaya terhadap layanan yang diberikan karena data yang mereka miliki dikelola secara baik dan tidak dapat diakses secara sembarangan. Hal ini menjadi sangat penting mengingat dokumen yang diproses merupakan dokumen legal lembaga yang memerlukan tingkat keamanan tinggi. Beliau menyatakan:

“Dampaknya cukup besar. Masyarakat jadi lebih percaya karena data mereka dikelola dengan baik dan tidak sembarangan diakses. Ini penting, apalagi yang diurus adalah dokumen legal lembaga, jadi harus benar-benar dijaga keamanannya.”⁹⁹

⁹⁸ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

⁹⁹ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

Dari kedua pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa keamanan sistem menjadi bagian penting dalam penerapan SITREN, terutama karena sistem ini mengelola data administrasi dan legalitas lembaga pendidikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan operator dan Kepala Bidang di Kantor Kementerian Agama Kota Malang, dapat disimpulkan bahwa aspek keamanan merupakan komponen krusial dalam penerapan sistem SiTren. Keamanan tidak hanya dipahami sebagai perlindungan teknis, tetapi juga sebagai bagian integral dalam mendukung kualitas pelayanan publik yang transparan dan akuntabel.

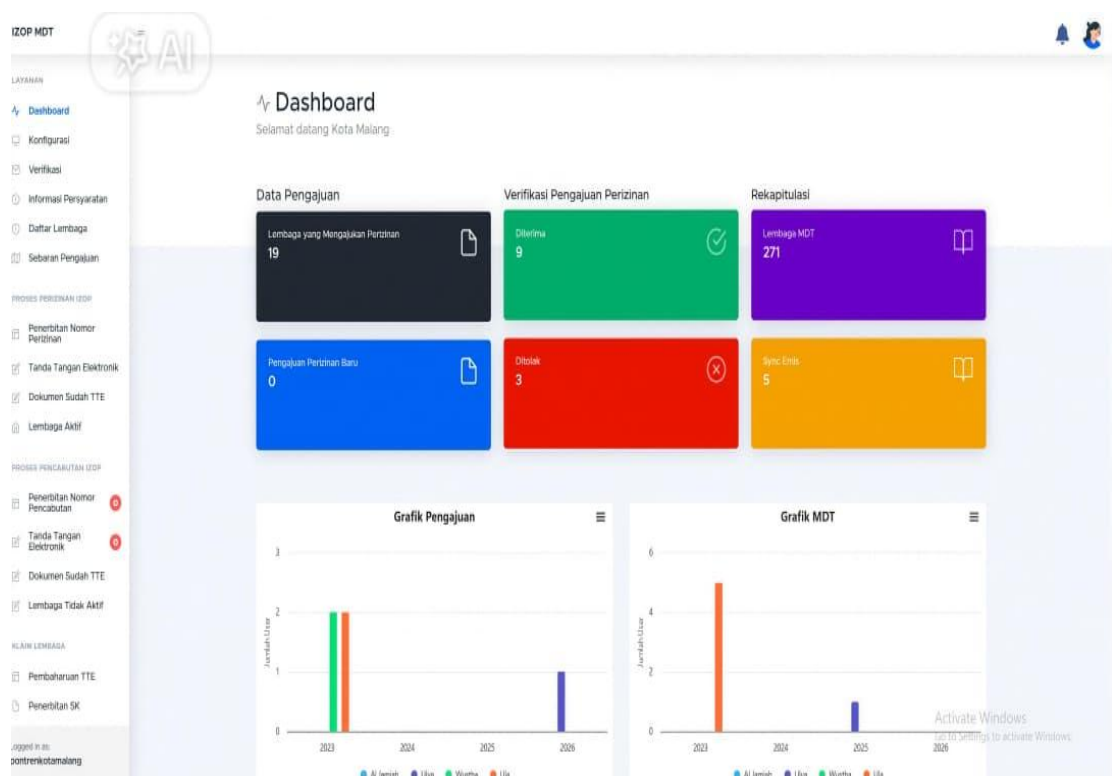
Dari sisi operator, penerapan mekanisme keamanan seperti (*One-Time Password/OTP*) dan *Two-Factor Authentication* (2FA) menunjukkan adanya upaya konkret dalam membatasi akses sistem hanya kepada pihak yang berwenang. Sistem ini memastikan bahwa setiap pengguna harus melalui proses verifikasi berlapis, sehingga dapat meminimalisir risiko penyalahgunaan akun dan kebocoran data. Selain itu, adanya pencatatan aktivitas (*log system*) memungkinkan setiap tindakan dalam sistem dapat ditelusuri dengan jelas.

Sementara itu, dari perspektif Kepala Bidang, keamanan sistem dipandang sebagai fondasi dalam menjaga akuntabilitas dan integritas pelayanan. Dengan adanya pembatasan hak akses, pengelolaan data yang terstruktur, serta pengawasan terhadap aktivitas pengguna, sistem SiTren mampu menjamin bahwa seluruh proses perizinan berjalan sesuai prosedur dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa penerapan keamanan dalam SiTren tidak hanya berfungsi melindungi data, tetapi juga memperkuat kepercayaan

masyarakat, meningkatkan akuntabilitas, serta memastikan bahwa pelayanan publik berbasis digital berjalan secara optimal, aman, dan profesional.

Setelah pengguna berhasil melakukan proses login melalui sistem keamanan yang telah tersedia, pengguna akan diarahkan menuju halaman dashboard utama SITREN. Dashboard ini menjadi pusat informasi yang menampilkan berbagai menu pelayanan, status permohonan, serta akses menuju tahapan pengelolaan izin operasional secara digital dan terintegrasi.



Gambar 4.2 Dashboard Utama

Dashboard merupakan halaman utama yang ditampilkan setelah pengguna berhasil masuk ke dalam sistem. Pada tampilan ini terdapat berbagai informasi ringkasan terkait data pengajuan perizinan MDT. Informasi tersebut disajikan dalam bentuk kotak statistik yang menampilkan jumlah lembaga yang mengajukan

perizinan, jumlah pengajuan yang diterima, jumlah pengajuan yang ditolak, serta jumlah total lembaga MDT yang terdaftar.

Selain itu, *dashboard* juga dilengkapi dengan grafik pengajuan dan grafik MDT yang menggambarkan data secara visual berdasarkan periode waktu tertentu. Tampilan ini memberikan kemudahan bagi pengguna, khususnya operator atau admin, dalam memantau perkembangan data secara cepat dan *real-time*.

Fungsi utama dashboard adalah sebagai pusat informasi yang menyajikan gambaran umum kondisi sistem secara menyeluruh, sehingga dapat membantu dalam proses pengambilan keputusan serta evaluasi kinerja pelayanan perizinan.

Berikutnya Setelah pengguna berhasil melewati proses login, sistem akan menampilkan halaman utama berupa dashboard SITREN. *Dashboard* ini berfungsi sebagai pusat kontrol utama yang menyajikan berbagai informasi penting terkait proses pelayanan izin operasional *Madrasah Diniyah Takmiliyah* (MDT).

Pada *dashboard* tersebut, pengguna dapat melihat ringkasan jumlah pengajuan izin, status permohonan (seperti dalam proses, ditolak, atau diterima), serta informasi rekapitulasi lembaga yang sedang atau telah mengajukan perizinan. Selain itu, dashboard juga menampilkan navigasi menu yang terstruktur, sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses fitur-fitur lain seperti verifikasi data, monitoring proses, dan pengelolaan dokumen.

Keberadaan *dashboard* ini menjadi elemen penting dalam sistem karena mampu menyajikan data secara *real-time*. Hal ini memungkinkan operator maupun pihak terkait untuk mengetahui perkembangan permohonan tanpa harus melakukan pengecekan manual satu per satu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan operator SITREN, Bapak Irjam, diketahui bahwa fitur *dashboard* memberikan kemudahan yang signifikan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, khususnya dalam hal monitoring permohonan.

Beliau menyampaikan:

“*Dashboard* monitoring permohonan menampilkan status pengajuan secara real time dan sangat membantu dalam proses kerja harian, terutama untuk melihat perkembangan setiap permohonan yang masuk.”¹⁰⁰

Lebih lanjut, dalam menjelaskan manfaat dashboard dari sisi operasional, Bapak Irjam mengungkapkan bahwa fitur ini sangat membantu dalam memantau seluruh permohonan secara terpusat. Operator tidak lagi perlu membuka berkas secara manual satu per satu, karena seluruh data telah tersaji dalam dashboard lengkap dengan status masing-masing permohonan. Dengan demikian, operator dapat dengan mudah mengidentifikasi permohonan yang baru masuk, sedang diproses, maupun yang telah selesai. Beliau menjelaskan:

“Yang paling terasa itu di monitoring permohonan. Jadi kami tidak perlu lagi buka berkas satu per satu seperti dulu. Semua permohonan sudah terlihat di dashboard, lengkap dengan statusnya. Tinggal lihat saja, mana yang baru masuk, mana yang masih proses, dan mana yang sudah selesai.”¹⁰¹

Selain meningkatkan efisiensi kerja, penggunaan dashboard juga berkontribusi dalam mengurangi potensi kesalahan dalam pengelolaan data. Hal ini dikarenakan data yang ditampilkan telah tersusun secara sistematis dan dilengkapi dengan informasi status yang jelas, sehingga meminimalisir kemungkinan terjadinya kekeliruan dalam menentukan tahapan proses selanjutnya. Bapak Irjam menambahkan:

¹⁰⁰ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

¹⁰¹ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

“Iya, sangat membantu. Karena datanya sudah tersusun rapi dan sistematis, jadi kecil kemungkinan ada berkas yang terlewat. Selain itu, statusnya juga jelas, jadi kami tidak salah dalam menentukan tahap berikutnya.”¹⁰²

Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan Kepala Seksi PD Pontren, Bapak Sukirman, yang menekankan bahwa *dashboard* berperan penting dalam meningkatkan transparansi pelayanan. Melalui *dashboard*, informasi mengenai status permohonan dapat diakses secara terbuka, baik oleh petugas maupun oleh pemohon. Beliau menyampaikan:

“SiTren memberikan keterbukaan informasi terkait status permohonan, sehingga proses pelayanan menjadi lebih transparan dan dapat dipantau baik oleh petugas maupun pemohon.”¹⁰³

Selaku kepala bidang PD Pontren Bapak Sukirman menjelaskan bahwa dashboard berfungsi sebagai pusat informasi yang memungkinkan seluruh pihak untuk memantau perkembangan permohonan secara terbuka. Dengan adanya keterbukaan informasi tersebut, pelayanan menjadi lebih transparan karena tidak ada lagi informasi yang bersifat tertutup. Beliau menjelaskan:

“Dashboard itu ibarat pusat informasi. Semua pihak bisa melihat perkembangan permohonan secara terbuka. Ini yang membuat pelayanan jadi transparan, karena tidak ada lagi informasi yang tertutup. Baik petugas maupun pemohon bisa sama-sama memantau.”¹⁰⁴

Selain mendukung transparansi, dashboard juga berperan dalam membantu proses pengambilan keputusan. Dengan tersedianya data secara real-time, pihak pengelola dapat dengan cepat mengetahui kondisi pelayanan yang sedang berlangsung. Apabila terjadi penumpukan permohonan atau kendala tertentu,

¹⁰² Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

¹⁰³ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

¹⁰⁴ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

langkah penanganan dapat segera dilakukan berdasarkan data yang tersedia. Bapak Sukirman menyatakan:

“Tentu. Dengan melihat data yang tersaji secara real-time, kami bisa langsung mengetahui kondisi pelayanan. Misalnya jika ada penumpukan permohonan, bisa segera diambil langkah. Jadi keputusan yang diambil juga lebih cepat dan berdasarkan data.”¹⁰⁵

Dari sisi administrasi, manfaat dashboard juga dirasakan secara langsung oleh staf administrasi, salah satunya Ibu Maimunah. Beliau menyampaikan bahwa dashboard mempermudah pengelolaan data karena seluruh informasi telah tersimpan secara digital dalam sistem, sehingga tidak lagi memerlukan pencatatan manual. Beliau menyatakan:

“Status izin dapat dipantau secara langsung melalui sistem, sehingga memudahkan dalam pengawasan dan pengelolaan data tanpa harus melakukan pencatatan manual.”

Bu Maimunah menjelaskan bahwa dashboard sangat membantu dalam pengelolaan data karena seluruh informasi telah tersedia secara terpusat dan mudah diakses. Pengguna hanya perlu mencari data yang dibutuhkan melalui sistem tanpa harus melakukan pencarian manual. Beliau menjelaskan:

“Kalau dari kami, dashboard sangat membantu karena semua data sudah langsung tersimpan di sistem. Jadi tidak perlu lagi mencatat manual. Kalau butuh data, tinggal cari saja di dashboard, sudah tersedia semuanya.”

Dalam hal pengawasan, dashboard juga memberikan kemudahan karena memungkinkan pengguna untuk melihat status izin secara langsung, baik yang sedang diproses maupun yang telah selesai. Hal ini membuat proses pengawasan

¹⁰⁵ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

menjadi lebih efektif dan tidak memerlukan waktu yang lama. Beliau menambahkan:

Staff Administrasi:

“Iya, sangat mempermudah. Kami bisa langsung melihat status izin yang sedang diproses atau yang sudah selesai. Jadi pengawasan lebih mudah dan tidak memakan waktu lama.”¹⁰⁶

Perubahan yang paling dirasakan setelah penerapan dashboard adalah meningkatnya kecepatan dan kerapian dalam pekerjaan. Proses yang sebelumnya dilakukan secara manual dan berpotensi menyebabkan keterlambatan, kini dapat dilakukan secara lebih cepat dan terorganisir melalui sistem. staf Administrasi menyampaikan:

“Perubahannya itu pekerjaan jadi lebih cepat dan rapi. Dulu sering ada keterlambatan karena harus cek berkas manual, sekarang semuanya bisa dipantau langsung dari sistem.”¹⁰⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan operator, Kepala Seksi PD Pontren, dan staf administrasi di Kantor Kementerian Agama Kota Malang, dapat disimpulkan bahwa dashboard dalam sistem SiTren memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung efektivitas pelayanan perizinan.

Dashboard tidak hanya berfungsi sebagai tampilan informasi, tetapi juga sebagai pusat kendali yang menyajikan data permohonan secara real-time, terstruktur, dan mudah diakses. Dari sisi operator, *dashboard* mempermudah proses monitoring dan mengurangi potensi kesalahan karena seluruh data tersaji secara

¹⁰⁶ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

¹⁰⁷ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

sistematis. Dari sisi pimpinan, *dashboard* mendukung transparansi dan pengambilan keputusan yang lebih cepat berbasis data. Sementara itu, dari sisi administrasi, dashboard membantu dalam pengelolaan dan pengawasan data tanpa perlu pencatatan manual.

Dengan demikian, keberadaan *dashboard* dalam SiTren terbukti mampu meningkatkan efisiensi kerja, memperkuat transparansi, serta mempermudah pengawasan dalam proses pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi melalui dashboard memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih modern, responsif, dan akuntabel.

Melalui dashboard utama, pengguna dapat memilih menu pengajuan izin operasional untuk mulai melakukan proses input data lembaga. Pada tahap ini, sistem mengarahkan pengguna untuk mengisi identitas lembaga serta melengkapi dokumen persyaratan sesuai ketentuan yang berlaku sebelum pengajuan diproses lebih lanjut.

Lembaga yang Mengajukan Perizinan

Jenis Pengajuan: Status: Kecamatan: Jenjang:

Show entries

No.	No Registrasi	Nama MDT	Jenjang	Tgl Pengajuan	Kecamatan	Alamat	Status Pengajuan
1	MDT-32024000651	MDT Ulya NURUL ISLAM	Ulya	2025-12-31 00:00:00	Sukun	JL. RAYA CANDI V/254	
2	MDT-42024000775	MDT Ulya Darussradah Al-Isami	Ulya	2024-12-02 00:00:00	Kedungkandang	Jl. Bayan Dalam Regency Kavling A3, Bumiayu	
3	MDT-12025002326	MDT Wustha Madrasah Diriyah Al-Ithnan	Wustha	2025-04-21 00:00:00	Kiojen	Jalan Jombang Gang I no.8b	
4	MDT-42025000152	MDT Wustha At-Tahdzibiyah	Wustha	2025-04-11 00:00:00	Lowokwaru	Jl. Sumbersari no. 88 Malang	
5	MDT-62024001612	MDT Wustha AT-TAHQZBIYYAH	Wustha	2025-05-06 00:00:00	Lowokwaru	JL. RAYA SUMBERSARI NO. 88	
6	MDT-112024000789	MDT Wustha AL MADINAH	Wustha	2025-05-27 00:00:00	Kedungkandang	JL. SAWOJAJARI XIX KEDUNGKANDANG KOTA MALANG	
7	MDT-62025001649	MDT Wustha Madin Al Islahiyah	Wustha	2025-01-03 00:00:00	Kiojen	Jalan Galunggung Blok VII no 2	
8	MDT-82025004449	MDT Wustha Guba	Wustha	2025-10-17 00:00:00	Lowokwaru	Perum Vila Bukit Tidar Blok AI (Silinggi)	
9	MDT-22025007897	MDT Wustha DARUTTAJID	Wustha	2025-11-29 00:00:00	Lowokwaru	Jalan Sunan Ampel II/10	
10	MDT-12024000064	MDT Ula AL IQTISHOD	Ula	2024-01-26 00:00:00	Blimbing	JL. MARMER NO.35A	

Showing 1 to 10 of 19 entries

Previous **1** 2 Next

Gambar 4.3 Data Lembaga yang Mengajukan

Halaman ini menampilkan daftar pengajuan perizinan yang tidak lolos proses verifikasi atau ditolak. Data disajikan dalam bentuk tabel yang memuat informasi seperti nomor registrasi, nama lembaga MDT, jenjang pendidikan, tanggal pengajuan, wilayah kecamatan, alamat, serta status pengajuan yang menunjukkan penolakan.

Pada bagian atas tabel terdapat fitur filter yang memungkinkan pengguna untuk menyaring data berdasarkan jenis pengajuan, status, kecamatan, dan jenjang. Selain itu, tersedia juga fitur export yang dapat digunakan untuk mengunduh data dalam format tertentu.

Fungsi dari tampilan ini adalah untuk memberikan informasi terkait pengajuan yang ditolak sehingga dapat dilakukan evaluasi lebih lanjut. Melalui halaman ini, operator dapat mengetahui data pengajuan yang belum memenuhi persyaratan serta membantu lembaga dalam melakukan perbaikan untuk pengajuan berikutnya.

Setelah pengguna memahami tampilan dashboard, tahapan selanjutnya dalam penggunaan aplikasi SITREN adalah proses input data lembaga. Pada tahap ini, pemohon atau operator memasukkan data terkait lembaga yang mengajukan izin operasional Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT) ke dalam system.

Data yang diinput meliputi identitas lembaga, alamat, data pengelola, serta berbagai dokumen persyaratan yang telah ditentukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sistem SITREN telah menyediakan format pengisian yang terstruktur dan terstandar, sehingga memudahkan pengguna dalam melengkapi data sesuai kebutuhan sistem.

Proses input data ini menjadi salah satu tahapan penting karena menjadi dasar bagi proses verifikasi dan validasi selanjutnya. Dengan sistem berbasis digital, data yang dimasukkan akan langsung tersimpan dalam database dan dapat diakses oleh pihak terkait sesuai dengan kewenangannya.

Proses input data dalam aplikasi SITREN–IZOP MDT merupakan salah satu tahapan awal yang sangat penting dalam rangkaian pelayanan perizinan. Tahapan ini menjadi dasar utama bagi proses verifikasi dan validasi selanjutnya. Dengan penerapan sistem berbasis digital, data yang dimasukkan oleh pemohon akan langsung tersimpan dalam database dan dapat diakses oleh pihak terkait sesuai dengan kewenangannya. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga mendukung keteraturan dan keamanan pengelolaan data.

Berdasarkan hasil wawancara dengan operator SITREN, diketahui bahwa operator memiliki peran penting dalam memastikan kualitas data yang diinput oleh pemohon. Operator tidak langsung memproses permohonan yang masuk, melainkan terlebih dahulu melakukan pengecekan secara menyeluruh terhadap data lembaga dan dokumen persyaratan yang diajukan. Sebagaimana disampaikan oleh operator:

“Sebagai operator, kami menerima dan menelaah permohonan izin operasional MDT yang diajukan melalui sistem, kemudian melakukan verifikasi terhadap kelengkapan data lembaga dan dokumen persyaratan.”¹⁰⁸

Lebih lanjut, dalam menjelaskan peran operator pada tahap input data, disampaikan bahwa setiap data yang masuk akan diperiksa satu per satu, mulai dari identitas lembaga, alamat, hingga dokumen pendukung. Apabila ditemukan

¹⁰⁸ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

ketidaksesuaian atau kekurangan, permohonan akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki. Hal ini menunjukkan adanya mekanisme kontrol kualitas pada tahap awal proses pelayanan. Operator menjelaskan:

“Peran kami cukup penting di tahap itu. Setelah pemohon menginput data, kami tidak langsung memproses, tapi kami cek dulu satu per satu. Mulai dari identitas lembaga, alamat, sampai dokumen pendukungnya. Kalau ada yang kurang atau tidak sesuai, kami kembalikan ke pemohon untuk diperbaiki.”¹⁰⁹

Dalam proses pengecekan tersebut, sistem SITREN juga memberikan dukungan yang signifikan. Operator menyampaikan bahwa sistem telah menyediakan format pengisian yang baku serta penanda apabila terdapat data yang belum lengkap. Hal ini memudahkan proses verifikasi dan mempercepat pekerjaan operator. Operator menyatakan:

“hal ini sangat membantu. Karena formatnya sudah baku, jadi kami tinggal mencocokkan saja. Sistem juga biasanya sudah memberi penanda kalau ada data yang belum lengkap, jadi lebih cepat dalam proses verifikasi.”¹¹⁰

Apabila dibandingkan dengan metode manual sebelumnya, terdapat perbedaan yang cukup signifikan dalam hal efisiensi dan kerapian pengelolaan data. Pada sistem manual, operator harus memeriksa berkas fisik satu per satu yang berpotensi tercecer, sedangkan dengan sistem digital seluruh data telah tersimpan secara terpusat dan mudah dilacak. Operator menambahkan:

“Dulu itu kami harus cek berkas fisik satu per satu, kadang juga ada yang tercecer. Sekarang semua sudah ada di sistem, jadi lebih rapi dan mudah dilacak. Waktu kerja juga jadi lebih efisien.”¹¹¹

¹⁰⁹ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

¹¹⁰ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

¹¹¹ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan dari staf administrasi yang menyampaikan bahwa seluruh dokumen saat ini diajukan, diverifikasi, dan disimpan secara digital melalui sistem, sehingga mampu mengurangi penggunaan proses manual serta mempermudah pengarsipan data. Staf administrasi menyatakan:

“Seluruh dokumen diajukan, diverifikasi, dan disimpan secara digital melalui sistem, sehingga mengurangi proses manual dan mempermudah pengarsipan data.”¹¹²

Dari sisi administrasi, penggunaan sistem input data digital memberikan dampak yang signifikan terhadap pengelolaan dokumen. Seluruh dokumen dapat langsung diunggah dan tersimpan dalam sistem, sehingga tidak lagi memerlukan penyimpanan berkas fisik dalam jumlah besar. Selain itu, proses pencarian data menjadi lebih cepat dan mudah dilakukan. Staf administrasi menjelaskan:

“Pengaruhnya sangat besar. Sekarang semua dokumen sudah langsung diunggah dan tersimpan di sistem. Jadi kami tidak perlu lagi menyimpan berkas fisik dalam jumlah banyak. Selain itu, pencarian data juga jadi lebih mudah.”¹¹³

Meskipun pada tahap awal terdapat proses penyesuaian terhadap penggunaan sistem digital, khususnya bagi pengguna yang belum terbiasa, namun seiring berjalannya waktu sistem ini dinilai lebih mudah digunakan karena telah terstruktur dengan baik. Hal ini justru memberikan kenyamanan dalam pelaksanaan pekerjaan dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Staf administrasi menyatakan:

¹¹² Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

¹¹³ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

“Di awal memang ada penyesuaian, terutama bagi yang belum terbiasa. Tapi karena sistemnya sudah terstruktur, lama-lama jadi terbiasa. Justru sekarang lebih nyaman karena tidak ribet seperti dulu.”¹¹⁴

Selain itu, dari segi keakuratan data, sistem SITREN dinilai mampu meminimalisir kesalahan dalam proses input. Hal ini dikarenakan adanya format pengisian yang telah terstandar sehingga pengguna diarahkan untuk mengisi data sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila terdapat ketidaksesuaian, hal tersebut dapat langsung terdeteksi pada saat proses verifikasi. Staf administrasi menambahkan:

“Lebih akurat, karena sistem sudah mengarahkan format pengisian. Jadi kesalahan bisa diminimalisir. Kalau ada yang tidak sesuai, biasanya langsung terlihat saat proses verifikasi.”¹¹⁵

Sejalan dengan hal tersebut, pihak pimpinan juga menegaskan bahwa penggunaan format data yang terstandar dalam sistem SITREN berperan penting dalam meningkatkan kualitas data serta meminimalisir kesalahan administrasi. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Kepala Seksi PD Pontren:

“Data yang diinput melalui SiTren menggunakan format terstandar, sehingga meminimalisir kesalahan administrasi dan meningkatkan kualitas data yang dihasilkan.”¹¹⁶

Lebih lanjut, terkait dengan pentingnya tahap input data dalam keseluruhan proses perizinan, dijelaskan bahwa tahap ini merupakan fondasi utama yang menentukan kelancaran proses selanjutnya. Apabila data awal telah lengkap dan sesuai, maka proses verifikasi hingga penerbitan izin dapat berjalan dengan lebih efektif. Kepala Seksi PD Pontren menjelaskan:

¹¹⁴ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

¹¹⁵ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

¹¹⁶ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

“Sangat penting, karena ini menjadi dasar dari semua proses selanjutnya. Kalau data awal sudah benar dan lengkap, maka proses verifikasi dan penerbitan izin juga akan berjalan lancar.”¹¹⁷

Dalam menjamin kesesuaian data dengan standar yang telah ditetapkan, sistem SITREN telah dilengkapi dengan format pengisian yang terstruktur, sehingga pengguna tidak dapat menginput data secara sembarangan. Setiap isian telah diarahkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menjaga kualitas data. Beliau menyatakan:

“Di SiTren itu sudah ada format yang terstandar, jadi pengguna tidak bisa mengisi sembarangan. Semua sudah diarahkan sesuai ketentuan. Ini penting untuk menjaga kualitas data dan menghindari kesalahan administrasi.”¹¹⁸

Dari sisi dampak terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan, penggunaan sistem input data yang terstruktur memberikan pengaruh yang signifikan. Data yang lebih rapi dan terorganisir membuat proses pelayanan menjadi lebih cepat, tepat, serta memudahkan dalam proses pengawasan dan evaluasi. Kepala Seksi PD Pontren menyatakan:

“Tentu ada. Dengan data yang lebih rapi dan terstruktur, pelayanan jadi lebih cepat dan tepat. Selain itu, juga memudahkan dalam pengawasan dan evaluasi.”¹¹⁹

Dengan adanya sistem input data yang terstruktur, pengguna tidak hanya dimudahkan dalam proses pengisian, tetapi juga diarahkan agar data yang dimasukkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

¹¹⁷ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

¹¹⁸ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

¹¹⁹ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

Berdasarkan hasil wawancara dengan operator, staf administrasi, dan Kepala Seksi PD Pontren di Kantor Kementerian Agama Kota Malang, dapat disimpulkan bahwa proses input data dalam sistem SiTren merupakan tahapan yang sangat krusial dalam keseluruhan alur pelayanan perizinan.

Tahap input data tidak hanya berfungsi sebagai proses administratif, tetapi menjadi fondasi utama bagi tahapan verifikasi dan validasi selanjutnya. Sistem SiTren yang telah dirancang dengan format pengisian yang terstruktur dan terstandar mampu meminimalisir kesalahan, meningkatkan keakuratan data, serta memastikan bahwa data yang dimasukkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dari sisi operator, sistem ini mempermudah proses pengecekan dan verifikasi karena data sudah tersusun secara sistematis dalam satu platform. Dari sisi administrasi, digitalisasi dokumen memberikan kemudahan dalam pengelolaan, penyimpanan, dan pencarian data tanpa ketergantungan pada arsip fisik. Sementara itu, dari perspektif pimpinan, kualitas input data yang baik berpengaruh langsung terhadap kelancaran proses pelayanan serta meningkatkan efektivitas pengawasan dan pengambilan keputusan.

Dengan demikian, penerapan sistem input data berbasis digital dalam SiTren terbukti mampu meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas pelayanan publik, sekaligus mendukung terciptanya tata kelola administrasi yang lebih tertib, modern, dan akuntabel.

Setelah seluruh data dan dokumen berhasil diinput ke dalam sistem, tahapan selanjutnya adalah proses verifikasi dan validasi oleh operator dan staf administrasi. Pada tahap ini, sistem membantu petugas dalam memeriksa kelengkapan dan

kesesuaian data agar proses pelayanan dapat berjalan sesuai standar administrasi yang telah ditetapkan.

13	Bukan dari Izop MDT	311235730166	AR - ROHMAN	Kedungkandang	-	-8.0190327	112.7063281	Valid	Valid	Edit
14	MDT-102025001901	311235730138	AS - SYIFA'	Sukun	madinassyifamalang@gmail.com	-8.0284198	112.6232916	Valid	Valid	Edit
15	Bukan dari Izop MDT	311235730096	NURUL HIDAYAH	Blimbing	-	-7.95487	112.6448085	Valid	Valid	Edit
16	Bukan dari Izop MDT	321235730007	AR ROCHMAN	Blimbing	-	-7.9498765	112.6529165	Valid	Valid	Edit
17	Bukan dari Izop MDT	311235730091	AS SALAM	Blimbing	-	-7.9429573	112.6518803	Valid	Valid	Edit
18	MDT-32024003034	311235730245	KUTTAB AL QALAM	Blimbing	bahrishobri77@gmail.com	-7.969162	112.65343	Valid	Valid	Edit
19	Bukan dari Izop MDT	311235730079	DARUS SHULUH	Sukun	-	-8.0177487	112.6248269	Valid	Valid	Edit
20	Bukan dari Izop MDT	311235730018	BAITURROHIM	Kedungkandang	-	-7.9896431	112.6593675	Valid	Valid	Edit

Showing 11 to 20 of 271 entries

Previous 1 2 3 4 5 ... 28 Next

Gambar 4.4 Data Tidak Valid / Bukan SITREN

Halaman Validasi Data pada aplikasi SITREN menampilkan tabel daftar lembaga Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT) yang sedang dalam tahap pengecekan data. Tabel ini memuat entri nomor 11 sampai 20 dari total 271 data, dilengkapi fitur pagination hingga 28 halaman. Setiap baris data memuat informasi identitas lembaga seperti nomor statistik, nama MDT, dan kecamatan. Terdapat penanda status Bukan dari Izop MDT berwarna merah untuk data yang diinput di luar jalur Izin Operasional resmi, sedangkan data dari jalur IZOP ditandai dengan kode registrasi MDT. Kolom penting lainnya mencakup alamat email lembaga, titik koordinat latitude dan longitude untuk pemetaan, serta status validasi Valid berwarna hijau yang menandakan koordinat sudah sesuai format dan terbaca sistem.

Tersedia tombol Edit di setiap baris untuk perbaikan data. Fungsi utama halaman ini adalah sebagai modul quality control untuk memastikan kelengkapan dan keakuratan data identitas, kontak, dan lokasi lembaga sebelum diproses ke tahap perizinan selanjutnya. Setelah proses input data lembaga selesai dilakukan, tahapan berikutnya dalam sistem SITREN adalah validasi data. Tahap ini merupakan proses penilaian terhadap kelengkapan dan kesesuaian data serta dokumen yang telah diinput oleh pemohon.

Dalam tahap validasi, operator dan staf administrasi melakukan pengecekan terhadap dokumen yang diunggah, baik dari segi kelengkapan administratif maupun kesesuaian dengan petunjuk teknis yang berlaku. Sistem SITREN juga membantu proses ini dengan menampilkan status data serta memberikan indikasi apabila terdapat data yang tidak sesuai atau belum lengkap.

Apabila ditemukan ketidaksesuaian, maka pengajuan tidak dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya dan akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki. Sebaliknya, apabila data telah sesuai, maka proses akan dilanjutkan ke tahap berikutnya, yaitu verifikasi dan persetujuan.

Tahap validasi dalam aplikasi SITREN–IZOP MDT merupakan bagian penting dalam rangka memastikan kualitas dan keakuratan data yang diajukan oleh pemohon. Pada tahap ini, operator dan staf administrasi melakukan pengecekan terhadap dokumen yang diunggah, baik dari aspek kelengkapan administratif maupun kesesuaian dengan petunjuk teknis yang berlaku. Sistem SITREN turut mendukung proses ini dengan menampilkan status data serta memberikan indikasi apabila terdapat data yang belum lengkap atau tidak sesuai.

Apabila dalam proses validasi ditemukan ketidaksesuaian, maka permohonan tidak dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya dan akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilakukan perbaikan. Sebaliknya, apabila seluruh data telah dinyatakan sesuai, maka proses akan dilanjutkan ke tahap berikutnya, yaitu verifikasi dan persetujuan. Hal ini menunjukkan bahwa tahap validasi memiliki peran penting sebagai filter awal dalam menjaga kualitas data yang diproses dalam sistem.

Berdasarkan hasil wawancara dengan operator SITREN, dijelaskan bahwa operator memiliki tanggung jawab dalam melakukan verifikasi terhadap kelengkapan dan keabsahan data lembaga serta dokumen persyaratan yang diajukan. Apabila ditemukan ketidaksesuaian, maka permohonan akan ditolak dan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki. Sebagaimana disampaikan oleh operator:

“Operator melakukan verifikasi kelengkapan dan keabsahan data lembaga serta dokumen persyaratan. Jika data atau berkas tidak sesuai maka akan ditolak dan dikembalikan untuk diperbaiki.”¹²⁰

Lebih lanjut, dalam menjelaskan aspek yang menjadi fokus dalam proses pengecekan data, operator menyampaikan bahwa kelengkapan dan kesesuaian data menjadi hal utama yang diperhatikan. Setiap data diperiksa secara teliti, mulai dari identitas lembaga, alamat, hingga kesesuaian dokumen yang diunggah. Ketidaksesuaian, seperti perbedaan nama lembaga antar dokumen, akan langsung ditandai untuk diperbaiki. Operator menjelaskan:

“Yang utama itu kelengkapan dan kesesuaian data. Kami cek apakah identitas lembaga sudah benar, alamat jelas, dan dokumen yang diunggah sesuai dengan persyaratan. Kalau ada yang tidak cocok, misalnya nama lembaga berbeda

¹²⁰ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00WIB.

antara dokumen satu dengan yang lain, itu langsung kami tandai untuk diperbaiki.”¹²¹

Terkait dengan tindak lanjut apabila ditemukan kesalahan, operator menjelaskan bahwa permohonan tidak akan dilanjutkan ke tahap berikutnya. Sebaliknya, permohonan akan dikembalikan kepada pemohon melalui sistem disertai dengan catatan perbaikan, sehingga pemohon mengetahui bagian yang harus diperbaiki. Operator menyatakan:

“Kalau ada kesalahan atau kekurangan, kami tidak lanjutkan ke tahap berikutnya. Permohonan kami kembalikan ke pemohon melalui sistem, biasanya disertai catatan perbaikan. Jadi pemohon tahu bagian mana yang harus diperbaiki.”

Dalam praktiknya, kondisi ketidaksesuaian data ini cukup sering terjadi, terutama pada pemohon yang baru pertama kali menggunakan sistem. Namun demikian, hal tersebut dianggap wajar sebagai bagian dari proses adaptasi terhadap sistem digital. Operator menambahkan:

“hal ini wajar terutama untuk pemohon yang baru pertama kali mengajukan. Tapi itu wajar, karena mereka masih menyesuaikan dengan sistem. Yang penting, sistem membantu kami untuk tetap menjaga standar data yang masuk.”¹²²

Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan staf administrasi yang menyampaikan bahwa kendala yang sering muncul dalam proses validasi adalah ketidaksesuaian atau ketidaklengkapan data yang diinput oleh pemohon, sehingga memerlukan proses revisi secara berulang hingga sesuai dengan ketentuan. Staf administrasi menyatakan:

¹²¹ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹²² Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

“Kesulitan yang sering terjadi adalah ketidaksesuaian atau ketidaklengkapan data yang diinput oleh pemohon, sehingga perlu dilakukan revisi berulang sampai sesuai dengan ketentuan.”¹²³

Dari sisi administrasi, dijelaskan bahwa kendala utama dalam proses validasi umumnya terletak pada kelengkapan dokumen dan kesesuaian format yang diunggah. Selain itu, sering ditemukan ketidaksinkronan data antar dokumen yang mengharuskan permohonan dikembalikan untuk diperbaiki. Staf administrasi menjelaskan:

“Masalahnya di kelengkapan dokumen. Ada saja yang belum lengkap atau formatnya tidak sesuai. Kadang juga ada data yang tidak sinkron antar dokumen, jadi harus dikembalikan untuk diperbaiki.”¹²⁴

Dalam menyikapi revisi yang harus dilakukan oleh pemohon, staf administrasi tetap memberikan arahan dengan memberikan catatan perbaikan yang jelas. Hal ini bertujuan agar pemohon dapat memahami bagian yang perlu diperbaiki dan mengurangi kemungkinan kesalahan yang berulang. Staf administrasi menyatakan:

“Kami tetap bantu arahkan. Biasanya kami beri catatan yang jelas supaya pemohon tidak bingung. Memang kadang harus revisi beberapa kali, tapi itu demi memastikan datanya benar-benar sesuai.”¹²⁵

Selain itu, sistem SITREN juga memberikan kemudahan dalam proses pemantauan revisi, karena seluruh riwayat perbaikan terdokumentasi dengan baik. Hal ini memudahkan petugas dalam memantau perkembangan setiap permohonan. Staf administrasi menambahkan:

¹²³ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹²⁴ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹²⁵ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

“hal sangat membantu. Karena semua sudah terdokumentasi di sistem, jadi kami bisa melihat riwayat perbaikan. Itu memudahkan kami dalam memantau prosesnya.”¹²⁶

Sejalan dengan hal tersebut, pihak pimpinan juga menegaskan bahwa tahapan validasi dan verifikasi yang dilakukan secara berjenjang dalam sistem SITREN berperan penting dalam memastikan bahwa data yang diproses benar-benar akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Kepala Seksi PD Pontren:

“Adanya tahapan validasi dan verifikasi berjenjang dalam SiTren membantu memastikan bahwa data yang diproses benar-benar akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.”¹²⁷

Lebih lanjut, dijelaskan bahwa tahap validasi dan verifikasi merupakan bagian krusial dalam keseluruhan proses perizinan, karena pada tahap inilah kualitas data diuji secara menyeluruh. Data yang telah melalui proses validasi dengan baik akan mendukung kelancaran proses selanjutnya, sedangkan data yang tidak tervalidasi dengan baik berpotensi menimbulkan permasalahan di kemudian hari. Kepala Seksi PD Pontren menjelaskan:

“Ini sangat penting, karena di sinilah kualitas data diuji. Kalau data yang masuk sudah benar, maka proses selanjutnya akan lebih lancar. Tapi kalau tidak divalidasi dengan baik, bisa menimbulkan masalah di kemudian hari.”¹²⁸

Dalam menjamin objektivitas dan konsistensi proses, sistem SITREN menerapkan tahapan yang berjenjang serta aturan yang jelas. Setiap permohonan diproses berdasarkan standar yang sama, dan seluruh aktivitas tercatat dalam sistem sehingga dapat diawasi dan dievaluasi secara berkala. Beliau menyatakan:

¹²⁶ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹²⁷ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹²⁸ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

“Melalui tahapan yang berjenjang dan aturan yang jelas. Jadi setiap permohonan diproses dengan standar yang sama. Selain itu, semua proses juga tercatat di sistem, jadi bisa diawasi dan dievaluasi.”¹²⁹

Dari sisi dampak terhadap kualitas pelayanan, penerapan validasi yang ketat dinilai mampu meningkatkan akurasi data serta memperkuat akuntabilitas pelayanan. Hal ini juga berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Kepala Seksi PD Pontren menambahkan:

“Tentu berdampak. Dengan adanya validasi yang ketat, data yang dihasilkan lebih akurat dan bisa dipertanggungjawabkan. Ini juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang kami berikan.”¹³⁰

Proses validasi ini tidak hanya berfungsi sebagai tahap pengecekan, tetapi juga sebagai mekanisme kontrol kualitas terhadap seluruh data yang masuk ke dalam sistem.

Berdasarkan hasil wawancara dengan operator, staf administrasi, dan Kepala Seksi PD Pontren di Kantor Kementerian Agama Kota Malang, dapat disimpulkan bahwa proses verifikasi dan validasi dalam sistem SiTren merupakan tahapan kunci dalam menjamin kualitas dan keakuratan data perizinan.

Proses ini berfungsi sebagai mekanisme kontrol yang memastikan setiap data dan dokumen yang diajukan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebelum dilanjutkan ke tahap berikutnya. Dari sisi operator, verifikasi dilakukan secara teliti dengan mencocokkan kelengkapan dan kesesuaian data, serta memberikan umpan balik kepada pemohon apabila ditemukan kesalahan.

¹²⁹ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹³⁰ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

Dari sisi administrasi, proses validasi sering menghadapi kendala berupa ketidaklengkapan atau ketidaksesuaian data, sehingga memerlukan revisi berulang, namun hal ini justru menjadi bagian penting dalam menjaga standar kualitas data. Sementara itu, dari perspektif pimpinan, adanya tahapan verifikasi dan validasi berjenjang memastikan bahwa seluruh proses berjalan secara objektif, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa proses validasi dalam sistem SITREN tidak hanya berfungsi sebagai tahap pengecekan, tetapi juga sebagai mekanisme kontrol kualitas terhadap seluruh data yang masuk ke dalam sistem. Proses ini memastikan bahwa data yang diproses telah memenuhi standar yang ditetapkan, sehingga mendukung terciptanya pelayanan yang lebih akurat, transparan, dan akuntabel.

Apabila proses verifikasi dan validasi telah dilakukan, sistem kemudian menampilkan perkembangan permohonan melalui fitur monitoring status pengajuan. Fitur ini memungkinkan pengguna maupun petugas untuk memantau secara langsung posisi pengajuan, mulai dari proses pemeriksaan hingga tahap persetujuan.

Daftar Lembaga

Show 10 entries Search:

No.	Nomor Registrasi	Nomor Statistik	Nama Lembaga	Nama Kecamatan	Email	Latitude	Longitude	Aksi
1	MDT-12024000054	311235730155	AL IQTISHOD	Blimbing	madin.alqitshod@gmail.com	-7.9565522	112.6447919	Valid Edit
2	MDT-32024000651	331235730271	MDT Ulya NURUL ISLAM	Sukun	kang.sunari@gmail.com	-7.957886	112.60346	Valid Edit
3	MDT-42024000775	331235730270	MDT Ulya Darussaradah Al-Islamy	Kedungkandang	mahrinsafazuhur8@gmail.com	-8.00695	112.63389	Valid Edit
4	MDT-52024000807	311235730133	MDT Ula DARUL KHOIR	Lowokwaru	adenfa8718@gmail.com	-7.942168	112.5984133	Valid Edit
5	MDT-92024000753	311235730101	MDT Ula WALI SONGO	Blimbing	walisongomadrashadninyah@gmail.com	-7.933799	112.6444015	Valid Edit
6	MDT-12025000631	311235730016	MDT Ula HUBBUL UMMI	Kedungkandang	madinhubbulummi@gmail.com	-7.227031	112.73587	Valid Edit

Gambar 4.5 Proses Pengajuan (Semua Lembaga)

Halaman daftar lembaga menampilkan seluruh data lembaga MDT yang telah terdaftar dalam sistem. Informasi yang ditampilkan meliputi nomor registrasi, nomor statistik, nama lembaga, lokasi kecamatan, alamat email, serta koordinat geografis berupa latitude dan longitude. Selain itu, terdapat indikator status validasi data serta tombol aksi yang dapat digunakan untuk melakukan pengeditan data.

Tampilan ini berfungsi sebagai basis data utama lembaga MDT dalam sistem SITREN. Dengan adanya halaman ini, pengguna dapat dengan mudah mengelola, memperbarui, dan memverifikasi data lembaga. Keberadaan informasi koordinat juga menunjukkan bahwa sistem telah mendukung aspek pemetaan Lokasi

Pada tahap ini proses pengajuan, aplikasi SITREN menunjukkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan izin operasional MDT. Proses pengajuan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini telah beralih menjadi sistem digital yang terintegrasi, sehingga seluruh tahapan dapat dilakukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor.

Melalui sistem ini, pemohon dapat mengajukan permohonan izin dengan mengunggah data dan dokumen secara langsung ke dalam aplikasi. Setelah itu, operator dan staf administrasi dapat memantau serta memproses pengajuan tersebut secara *real-time* melalui *dashboard* yang tersedia.

Selain itu, SITREN juga memberikan kejelasan alur proses, mulai dari tahap pengajuan, verifikasi, validasi, hingga persetujuan. Hal ini membuat proses pelayanan menjadi lebih terstruktur dan mudah dipahami oleh seluruh pihak yang terlibat.

Dengan adanya sistem yang terintegrasi, koordinasi antar bagian juga menjadi lebih mudah karena seluruh data dapat diakses dalam satu sistem yang sama sesuai dengan kewenangan masing-masing. Setelah data lembaga dinyatakan valid dan memenuhi persyaratan administratif, tahapan selanjutnya dalam sistem SITREN adalah proses pengajuan izin operasional. Pada tahap ini, seluruh data yang telah diverifikasi akan masuk ke dalam sistem untuk diproses lebih lanjut sesuai alur yang telah ditentukan.

Proses pengajuan dalam SITREN dilakukan secara daring dan terintegrasi, sehingga memungkinkan setiap permohonan dapat dipantau secara langsung oleh operator, staf administrasi, maupun pimpinan. Sistem akan menampilkan status pengajuan secara *real-time*, mulai dari tahap pengajuan, verifikasi, hingga proses persetujuan.

Proses pengajuan dalam aplikasi SITREN–IZOP MDT dilaksanakan secara daring dan terintegrasi, sehingga memungkinkan setiap permohonan dapat dipantau secara langsung oleh operator, staf administrasi, maupun pimpinan. Sistem ini menampilkan status pengajuan secara *real-time*, mulai dari tahap pengajuan,

verifikasi, hingga proses persetujuan. Dengan mekanisme tersebut, seluruh tahapan layanan menjadi lebih transparan dan terstruktur.

Keunggulan utama dari sistem ini terletak pada tidak adanya lagi kebutuhan untuk melakukan pengajuan secara manual atau melalui tatap muka. Seluruh proses dapat dilakukan secara digital melalui sistem, sehingga memberikan kemudahan bagi pemohon sekaligus mempercepat alur pelayanan secara keseluruhan. Hal ini juga mengurangi hambatan administratif yang sebelumnya sering terjadi dalam sistem manual.

Berdasarkan hasil wawancara dengan operator SITREN, diketahui bahwa sistem ini memberikan kemudahan dalam memantau seluruh proses pengajuan secara langsung tanpa perlu melakukan pengecekan manual. Operator dapat melihat perkembangan setiap permohonan hingga tahap penerbitan keputusan secara *real-time*. Sebagaimana disampaikan oleh operator:

“Operator memantau status permohonan hingga keputusan diterbitkan, dan seluruh proses pengajuan dapat dilihat secara langsung melalui sistem tanpa harus melakukan pengecekan manual.”¹³¹

Lebih lanjut, dalam menjelaskan perubahan proses pengajuan setelah diterapkannya sistem SITREN, operator menyampaikan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan dibandingkan dengan metode sebelumnya. Pada sistem manual, pemohon harus datang langsung dengan membawa berkas fisik dan sering terjadi antrean, sedangkan pada sistem digital seluruh proses dapat dilakukan secara daring. Operator menjelaskan:

¹³¹ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

“Perubahannya sangat terasa. Dulu pengajuan harus datang langsung, bawa berkas fisik, dan sering terjadi antrean. Sekarang semuanya bisa diajukan secara *online*. Kami juga bisa langsung melihat permohonan yang masuk tanpa harus menunggu berkas dikirim.”¹³²

Dalam hal pemantauan, operator menegaskan bahwa fitur status real-time menjadi aspek yang paling membantu dalam sistem ini. Dengan adanya fitur tersebut, posisi setiap permohonan dapat diketahui secara langsung tanpa perlu melakukan pengecekan secara terpisah atau berkoordinasi dengan bagian lain.

Operator menyatakan:

“Yang paling membantu itu status *real-time*. Jadi kami bisa langsung tahu posisi setiap permohonan. Tidak perlu lagi cek satu per satu atau tanya ke bagian lain. Semua sudah terlihat di sistem.”¹³³

Selain itu, sistem yang terintegrasi juga memberikan dampak pada percepatan proses pelayanan. Setelah satu tahapan selesai, proses dapat langsung dilanjutkan ke tahap berikutnya tanpa adanya jeda waktu yang panjang. Operator menambahkan:

“Iya, jelas lebih cepat. Karena alurnya sudah terintegrasi, setelah satu tahap selesai bisa langsung lanjut ke tahap berikutnya tanpa jeda yang lama.”¹³⁴

Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan Kepala Seksi PD Pontren yang menegaskan bahwa penerapan sistem SITREN telah membuat proses pengajuan menjadi lebih ringkas, efisien, serta mengurangi kebutuhan tatap muka secara langsung. Beliau menyampaikan:

¹³² Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹³³ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹³⁴ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

“Dengan adanya SiTren, proses pengajuan menjadi lebih ringkas karena dilakukan secara daring, mengurangi tatap muka langsung, serta mempercepat alur pelayanan perizinan.”¹³⁵

Lebih lanjut, dijelaskan bahwa dampak paling signifikan dari penerapan sistem pengajuan daring adalah peningkatan efisiensi dalam proses pelayanan. Tidak adanya kebutuhan untuk perpindahan berkas fisik dari satu bagian ke bagian lain membuat waktu pelayanan menjadi lebih cepat dan proses menjadi lebih sederhana.

Kepala Seksi PD Pontren menjelaskan:

“Dampaknya besar sekali, terutama dari segi efisiensi. Proses jadi lebih ringkas karena tidak perlu tatap muka. Selain itu, waktu pelayanan juga lebih cepat karena tidak ada lagi hambatan administratif seperti berkas fisik yang harus dipindahkan dari satu bagian ke bagian lain.”¹³⁶

Dari sisi transparansi, sistem SITREN dinilai mampu meningkatkan keterbukaan informasi karena seluruh proses tercatat dan dapat dipantau secara langsung oleh pemohon maupun petugas. Hal ini memastikan bahwa setiap tahapan berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Beliau menyatakan:

“Karena semua proses tercatat di sistem dan bisa dipantau, maka transparansi otomatis meningkat. Pemohon bisa melihat sendiri perkembangan izinnya, dan kami sebagai petugas juga bisa memastikan bahwa proses berjalan sesuai prosedur.”¹³⁷

Selain itu, penerapan sistem ini juga membawa perubahan dalam pola kerja, yang kini lebih berbasis pada sistem dan data. Informasi yang tersedia secara real-time memungkinkan pengambilan keputusan dilakukan dengan lebih cepat dan tepat. Kepala Seksi PD Pontren menambahkan:

¹³⁵ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹³⁶ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹³⁷ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

“Ada. Sekarang lebih berbasis sistem dan data. Jadi pengambilan keputusan juga lebih cepat karena informasi sudah tersedia secara langsung.”¹³⁸

Dari sisi administrasi, manfaat sistem ini juga dirasakan dalam hal pemantauan dan pengelolaan proses perizinan. Staf administrasi menyampaikan bahwa seluruh tahapan layanan dilakukan secara digital dan terintegrasi, sehingga status izin dapat dipantau secara *real-time* dan proses administrasi menjadi lebih tertib. Staf administrasi menyatakan:

“Seluruh tahapan layanan dilakukan secara digital dan terintegrasi, sehingga status izin dapat dipantau secara *real-time* dan proses administrasi menjadi lebih tertib.”¹³⁹

Lebih lanjut, dijelaskan bahwa sistem ini sangat mempermudah dalam memantau setiap permohonan yang masuk. Apabila terdapat permohonan yang belum selesai atau memerlukan tindak lanjut, hal tersebut dapat segera diketahui melalui sistem. Staff administrasi menjelaskan:

“Iya, sangat mempermudah. Kami bisa langsung melihat status setiap permohonan. Jadi kalau ada yang belum selesai atau perlu ditindaklanjuti, bisa langsung diketahui.”¹⁴⁰

Selain itu, kelebihan utama dari sistem pengajuan daring ini adalah kemudahan dan keteraturan dalam alur pelayanan. Seluruh proses menjadi lebih jelas, tidak membingungkan, serta dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Staff administrasi menambahkan:

¹³⁸ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹³⁹ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁴⁰ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

“Kelebihannya itu praktis dan tertib. Semua proses jadi lebih jelas alurnya, tidak membingungkan, dan tidak memakan waktu lama seperti sebelumnya.”¹⁴¹

Dengan adanya sistem yang terintegrasi ini, proses pengajuan tidak hanya menjadi lebih cepat, tetapi juga lebih transparan dan mudah dikontrol.

Berdasarkan hasil wawancara dengan operator, Kepala Seksi PD Pontren, dan staf administrasi di Kantor Kementerian Agama Kota Malang, dapat disimpulkan bahwa proses pengajuan dalam sistem SiTren yang dilakukan secara daring dan terintegrasi memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan perizinan.

Sistem ini memungkinkan seluruh tahapan pengajuan, mulai dari pengiriman berkas hingga penerbitan keputusan, dilakukan secara digital dan dapat dipantau secara *real-time* oleh semua pihak terkait. Dari sisi operator, sistem mempermudah pemantauan dan mempercepat alur kerja karena seluruh data tersedia dalam satu platform. Dari sisi pimpinan, proses pengajuan yang ringkas dan minim tatap muka meningkatkan efisiensi serta mendukung transparansi pelayanan. Sementara itu, dari sisi administrasi, integrasi sistem membantu menciptakan pengelolaan data yang lebih tertib, praktis, dan mudah diakses.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa proses pengajuan daring dalam sistem SITREN memberikan berbagai manfaat yang signifikan, antara lain meningkatkan efisiensi, mempercepat waktu pelayanan, mendukung transparansi, serta menciptakan sistem kerja yang lebih terstruktur dan berbasis data.

¹⁴¹ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

Dalam proses monitoring tersebut, sistem akan memberikan informasi apabila terdapat data atau dokumen yang belum sesuai dengan ketentuan. Jika ditemukan ketidaksesuaian, maka pengajuan akan berstatus ditolak atau dikembalikan untuk direvisi sehingga pemohon dapat melakukan perbaikan sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya.

Ditolak

Jenis Pengajuan

Status

Kecamatan

Jenjang

Pilih Jenis Pengajuan

Pilih Status

Pilih Kecamatan

Pilih Jenjang

Export

Show10entries

Search:

No.	No Registrasi	Nama MDT	Jenjang	Tgl Pengajuan	Kecamatan	Alamat	Status Pengajuan
1	MDT-12025002326	MDT Wustha Madrasah Diniyah Al-Ihsan	Wustha	2025-04-21 00:00:00	Klojen	Jalan Jombang Gang I no.8b	Ditolak kabupaten
2	MDT-62024001612	MDT Wustha AT - TAHZIBIYAH	Wustha	2025-05-06 00:00:00	Lowokwaru	JL. RAYA SUMBERSARI NO. 88	Ditolak kabupaten
3	MDT-52025001583	MDT Ula Ar Raudhoh	Ula	2025-05-16 00:00:00	Klojen	Jl. Bareng Kartini 3 F / 264	Ditolak kabupaten

Showing 1 to 3 of 3 entries

Previous

1

Next

Gambar 4.6 Status Ditolak

Dalam proses pengajuan izin operasional melalui aplikasi SITREN, tidak semua permohonan dapat langsung diterima. Salah satu tahapan penting dalam alur pelayanan adalah adanya status penolakan terhadap pengajuan yang belum memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

Status ditolak diberikan ketika data atau dokumen yang diinput oleh pemohon tidak sesuai dengan ketentuan, baik dari segi kelengkapan administratif maupun kesesuaian dengan petunjuk teknis yang berlaku. Sistem SITREN secara jelas

menampilkan status penolakan tersebut, sehingga pemohon dapat mengetahui bahwa pengajuan mereka belum dapat diproses lebih lanjut.

Status “ditolak” dalam aplikasi SITREN–IZOP MDT diberikan apabila data atau dokumen yang diinput oleh pemohon tidak memenuhi ketentuan yang berlaku, baik dari segi kelengkapan administratif maupun kesesuaian dengan petunjuk teknis. Sistem SITREN secara jelas menampilkan status tersebut, sehingga pemohon dapat mengetahui bahwa pengajuan yang diajukan belum dapat diproses ke tahap selanjutnya.

Meskipun demikian, mekanisme penolakan dalam sistem ini tidak bersifat final. Penolakan justru memberikan kesempatan kepada pemohon untuk melakukan perbaikan terhadap data atau dokumen yang belum sesuai. Setelah dilakukan revisi, pemohon dapat kembali mengajukan permohonan melalui sistem. Hal ini menunjukkan bahwa sistem tidak hanya berfungsi sebagai alat seleksi, tetapi juga memberikan ruang perbaikan bagi pemohon. Sebagaimana disampaikan oleh operator SITREN:

“Jika data atau berkas tidak sesuai maka akan ditolak oleh sistem dan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki sesuai ketentuan yang berlaku.”¹⁴²

Lebih lanjut, terkait dengan mekanisme penyampaian informasi penolakan, operator menjelaskan bahwa sistem secara otomatis menampilkan status “ditolak” disertai dengan keterangan atau catatan perbaikan. Dengan adanya informasi tersebut, pemohon dapat mengetahui secara jelas bagian mana yang perlu diperbaiki. Operator menyatakan:

¹⁴² Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

“Sistem langsung menampilkan status ditolak, dan biasanya kami juga memberikan catatan atau keterangan. Jadi pemohon bisa tahu bagian mana yang harus diperbaiki, tidak hanya sekadar ditolak saja.”¹⁴³

Dalam praktiknya, kondisi penolakan cukup sering terjadi pada tahap awal penerapan sistem, khususnya bagi pemohon yang belum terbiasa menggunakan sistem digital. Namun, seiring berjalannya waktu dan meningkatnya pemahaman pengguna, frekuensi penolakan mulai berkurang. Operator menjelaskan:

“Di awal penggunaan cukup sering, terutama bagi pemohon yang belum terbiasa dengan sistem. Tapi sekarang sudah mulai berkurang, karena mereka sudah lebih paham alurnya.”¹⁴⁴

Terkait dengan respons pemohon terhadap penolakan, operator menyampaikan bahwa sebagian besar pemohon segera melakukan perbaikan setelah menerima arahan. Data atau dokumen yang kurang sesuai akan direvisi, kemudian diajukan kembali melalui sistem hingga memenuhi ketentuan yang berlaku. Operator menyatakan:

“Kebanyakan langsung melakukan perbaikan. Setelah kami beri arahan, mereka revisi data atau dokumen, lalu mengajukan kembali. Jadi prosesnya tetap berjalan sampai datanya benar.”¹⁴⁵

Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan staf administrasi yang menyampaikan bahwa pada awal penerapan sistem, cukup banyak terjadi revisi berkas karena belum sesuai dengan petunjuk teknis, sehingga pemohon perlu melakukan perbaikan berulang hingga data dinyatakan sesuai. Staf administrasi menyatakan:

¹⁴³ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁴⁴ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁴⁵ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

“Di awal penggunaan sistem, cukup banyak terjadi revisi berkas karena tidak sesuai dengan juknis, sehingga pemohon harus memperbaiki data yang diunggah.”¹⁴⁶

Dari sisi administrasi, proses penolakan dipandang sebagai bagian penting dalam menjaga kualitas data yang masuk. Penolakan dilakukan bukan untuk menghambat proses, melainkan untuk memastikan bahwa data yang diproses benar-benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Staf administrasi menjelaskan:

“Menurut saya justru penting, karena di situ kita bisa memastikan bahwa data yang masuk benar-benar sesuai. Kalau langsung diterima tanpa dicek, bisa berisiko ke depannya.”¹⁴⁷

Meskipun proses revisi yang berulang terkadang membutuhkan waktu tambahan, hal tersebut dianggap sebagai bagian dari upaya menjaga kualitas data. Pihak administrasi juga berperan aktif dalam memberikan arahan yang jelas kepada pemohon agar proses perbaikan dapat dilakukan dengan lebih efektif. Staf administrasi menyatakan:

“Kadang memang butuh waktu lebih, apalagi kalau revisinya lebih dari sekali. Tapi itu bagian dari proses supaya datanya benar. Kami juga berusaha membantu dengan memberikan penjelasan yang jelas ke pemohon.”¹⁴⁸

Seiring dengan meningkatnya pemahaman pemohon terhadap sistem, terjadi perubahan yang cukup signifikan dalam kualitas pengajuan. Pemohon menjadi lebih teliti dalam menginput data, sehingga jumlah revisi yang diperlukan semakin berkurang.

Selain itu, operator juga menegaskan bahwa setelah diberikan arahan dan masukan, pemohon umumnya akan melakukan perbaikan hingga data yang

¹⁴⁶ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁴⁷ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁴⁸ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

diajukan sesuai dengan ketentuan dan dapat diproses kembali. Operator menyatakan:

“Setelah diberikan arahan dan masukan, pemohon biasanya akan melakukan revisi hingga data tersebut sesuai dan dapat diproses kembali.”¹⁴⁹

Proses penolakan juga dapat dipandang sebagai bagian dari pembinaan kepada pemohon. Melalui mekanisme ini, pemohon memperoleh pemahaman mengenai prosedur pengajuan yang benar, sehingga dapat mengurangi kesalahan pada pengajuan berikutnya. Operator menjelaskan:

“Iya, bisa dibilang begitu. Karena dari situ pemohon jadi belajar bagaimana cara mengajukan yang benar. Kami juga tidak hanya menolak, tapi memberikan arahan supaya ke depannya mereka tidak mengulang kesalahan yang sama.”¹⁵⁰

Dari sisi manfaat jangka panjang, mekanisme ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas data yang masuk ke dalam sistem serta pemahaman pemohon terhadap prosedur yang berlaku. Hal ini pada akhirnya akan mempercepat proses pelayanan karena pengajuan yang masuk telah sesuai sejak awal. Operator menambahkan:

“Manfaatnya, kualitas data yang masuk jadi lebih baik. Selain itu, pemohon juga jadi lebih paham prosedur. Jadi ke depan prosesnya bisa lebih cepat karena sudah sesuai dari awal.”¹⁵¹

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa proses penolakan tidak hanya berfungsi sebagai seleksi, tetapi juga sebagai bagian dari proses pembelajaran bagi pemohon.

¹⁵⁰ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁵¹ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

Berdasarkan hasil wawancara dengan operator dan staf administrasi di Kantor Kementerian Agama Kota Malang, dapat disimpulkan bahwa status penolakan dalam sistem SiTren merupakan bagian penting dari mekanisme pengendalian kualitas dalam proses pelayanan perizinan.

Penolakan tidak semata-mata berfungsi sebagai bentuk seleksi administratif, tetapi juga sebagai sarana evaluasi terhadap kelengkapan dan kesesuaian data yang diajukan oleh pemohon. Sistem secara jelas menampilkan status penolakan disertai keterangan, sehingga memberikan informasi yang transparan kepada pemohon mengenai bagian yang perlu diperbaiki. Dengan demikian, pemohon memiliki kesempatan untuk melakukan revisi dan mengajukan kembali permohonan hingga sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selain itu, proses penolakan juga berperan sebagai media pembelajaran bagi pemohon. Melalui arahan dan masukan dari operator, pemohon menjadi lebih memahami prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi. Hal ini berdampak pada peningkatan kualitas data yang diajukan serta mengurangi tingkat kesalahan pada pengajuan berikutnya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa proses penolakan dalam sistem SITREN tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme seleksi terhadap data yang tidak sesuai, tetapi juga sebagai sarana pembelajaran dan pembinaan bagi pemohon. Melalui mekanisme ini, kualitas data yang diajukan dapat terus ditingkatkan, sehingga mendukung terciptanya pelayanan yang lebih efektif, akurat, dan berkelanjutan.

Setelah pemohon melakukan perbaikan terhadap data dan dokumen yang diperlukan, sistem akan kembali memproses pengajuan tersebut. Apabila seluruh

persyaratan telah dinyatakan lengkap dan sesuai, maka pengajuan akan memperoleh status diterima dan dapat dilanjutkan ke tahap penerbitan izin.

Diterima

Jenis Pengajuan

Pilih Jenis Pengajuan

Status

Pilih Status

Kecamatan

Pilih Kecamatan

Jenjang

Pilih Jenjang

Export

Show

10

entries

Search:

No.	No Registrasi	Nama MDT	Jenjang	Tgl Pengajuan	Kecamatan	Alamat	Status Pengajuan	Piagam	SK
1	MDT-32024000651	MDT Ulya NURUL ISLAM	Ulya	2025-12-31 00:00:00	Sukun	JL RAYA CANDI V/254	diverifikasi pusat	Piagam	SK
2	MDT-42024000775	MDT Ulya Darussa'adah Al-Islamy	Ulya	2024-12-02 00:00:00	Kedungkandang	JL Bayam Dalam Regency Kaving A3, Bumilayu	diverifikasi pusat	Piagam	SK
3	MDT-62025001649	MDT Wustha Madin Al Islahiyah	Wustha	2026-01-03 00:00:00	Kiojen	Jalan Galunggung Blok VII no 2	diverifikasi provinsi	Sedang Diproses	Sedang Diproses
4	MDT-52024000807	MDT Ula DARUL KHOIR	Ula	2024-10-08 00:00:00	Lowokwaru	JL JOYO TAMANSARI 1 MERJOSARI	diverifikasi provinsi	Piagam	SK
5	MDT-92024000753	MDT Ula WALI SONGO	Ula	2024-10-24 00:00:00	Blimbing	JL SUMPIL I NO 33 P	diverifikasi provinsi	Piagam	SK

Gambar 4.7 Status Diterima

Tampilan ini berisi daftar pengajuan perizinan yang telah disetujui atau diterima oleh sistem. Data disajikan dalam bentuk tabel yang memuat informasi identitas lembaga, jenjang, tanggal pengajuan, wilayah, alamat, serta status verifikasi yang menunjukkan bahwa pengajuan telah diproses pada tingkat tertentu, seperti provinsi atau pusat.

Selain itu, pada halaman ini juga terdapat kolom yang menyediakan akses untuk mengunduh dokumen resmi seperti piagam dan surat keputusan (SK). Dalam beberapa kasus, terdapat juga keterangan “sedang diproses” yang menunjukkan bahwa dokumen masih dalam tahap penyelesaian.

Fungsi utama dari tampilan ini adalah sebagai bukti bahwa pengajuan perizinan telah berhasil disetujui. Halaman ini juga memudahkan pengguna dalam mengakses dokumen legal yang diperlukan oleh Lembaga.

Setelah melalui proses validasi dan kemungkinan revisi pada tahap sebelumnya, pengajuan izin operasional yang telah memenuhi seluruh persyaratan akan masuk pada tahap status diterima. Status ini menunjukkan bahwa data dan dokumen yang diajukan oleh pemohon telah dinyatakan lengkap, sesuai, dan layak untuk diproses ke tahap selanjutnya.

Dalam sistem SITREN, status diterima ditampilkan secara jelas pada dashboard, sehingga baik operator maupun pemohon dapat mengetahui bahwa pengajuan tersebut telah lolos tahap verifikasi administratif. Dengan adanya sistem ini, proses penerimaan tidak lagi dilakukan secara manual, melainkan secara otomatis berdasarkan hasil verifikasi dan validasi yang telah dilakukan sebelumnya.

Status “diterima” dalam aplikasi SITREN–IZOP MDT merupakan indikator bahwa data dan dokumen yang diajukan oleh pemohon telah memenuhi seluruh ketentuan yang berlaku, baik dari segi kelengkapan administratif maupun kesesuaian dengan petunjuk teknis. Status ini menunjukkan bahwa proses seleksi data telah berjalan dengan baik dan sistem mampu menyaring permohonan secara efektif sebelum dilanjutkan ke tahap berikutnya.

Sebagaimana disampaikan oleh operator SITREN, pengajuan yang telah dinyatakan lengkap dan sesuai akan diterima oleh sistem dan diproses lebih lanjut dalam alur perizinan. Operator menyatakan:

“Jika data yang diinput sudah lengkap dan sesuai dengan ketentuan, maka pengajuan akan diterima dan dilanjutkan ke tahap berikutnya dalam proses perizinan.”¹⁵²

¹⁵² Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

Lebih lanjut, dalam menjelaskan makna dari status diterima, operator menyampaikan bahwa status tersebut menunjukkan bahwa seluruh data dan dokumen telah melalui proses pengecekan dan dinyatakan layak untuk diproses. Tidak terdapat lagi kekurangan maupun ketidaksesuaian pada data yang diajukan. Sistem juga berperan dalam memastikan bahwa seluruh persyaratan telah terpenuhi sebelum pengajuan dilanjutkan ke tahap berikutnya. Operator menjelaskan:

“Status diterima itu berarti semua data dan dokumen yang diajukan sudah kami cek dan dinyatakan sesuai. Jadi tidak ada lagi kekurangan atau ketidaksesuaian. Sistem juga membantu memastikan bahwa semua syarat sudah terpenuhi sebelum masuk ke tahap berikutnya.”¹⁵³

Terkait dengan proses penentuan status tersebut, operator menjelaskan bahwa penetapan status diterima merupakan hasil dari kombinasi antara sistem dan peran manusia. Sistem menyediakan format dan indikator kelengkapan data, sementara operator tetap melakukan penilaian untuk memastikan kesesuaian data secara menyeluruh. Operator menyatakan:

“Sebenarnya kombinasi. Sistem membantu dengan format dan indikator kelengkapan, tapi tetap ada peran kami untuk memastikan kesesuaian data. Setelah itu, barulah sistem menetapkan bahwa pengajuan tersebut bisa diterima.”¹⁵⁴

Setelah pengajuan dinyatakan diterima, proses akan langsung dilanjutkan ke tahap berikutnya, seperti verifikasi lanjutan atau persetujuan. Karena data telah dianggap valid, tidak diperlukan lagi pengecekan ulang dari awal, sehingga alur pelayanan dapat berjalan lebih cepat. Operator menambahkan:

¹⁵³ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁵⁴ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

“Setelah diterima, pengajuan langsung masuk ke tahap berikutnya, biasanya verifikasi lanjutan atau persetujuan. Karena datanya sudah dianggap valid, jadi tidak perlu dicek ulang dari awal.”¹⁵⁵

Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan Kepala Seksi PD Pontren yang menegaskan bahwa sistem SITREN membuat proses verifikasi menjadi lebih terstruktur, sehingga pengajuan yang telah memenuhi syarat dapat segera diproses tanpa hambatan. Beliau menyampaikan:

“Dengan adanya sistem SiTren, proses verifikasi menjadi lebih terstruktur sehingga pengajuan yang sudah memenuhi syarat dapat segera diproses tanpa hambatan yang berarti.”¹⁵⁶

Lebih lanjut, dijelaskan bahwa status diterima memiliki makna sebagai indikator bahwa seluruh tahapan sebelumnya telah berjalan dengan baik. Data yang telah dinyatakan diterima menunjukkan bahwa permohonan telah memenuhi standar yang ditetapkan dan siap untuk diproses lebih lanjut. Hal ini sekaligus mencerminkan efektivitas sistem dalam menyeleksi permohonan. Kepala Seksi PD Pontren menjelaskan:

“Status diterima itu menunjukkan bahwa proses sebelumnya sudah berjalan dengan baik. Artinya, data yang masuk sudah sesuai standar dan siap diproses lebih lanjut. Ini juga menjadi indikator bahwa sistem bekerja secara efektif dalam menyeleksi permohonan.”¹⁵⁷

Dari sisi kecepatan pelayanan, status diterima memberikan dampak yang signifikan. Ketika data telah dinyatakan lengkap dan sesuai, proses dapat langsung dilanjutkan tanpa hambatan, sehingga waktu pelayanan menjadi lebih efisien. Beliau menyatakan:

¹⁵⁵ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁵⁶ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁵⁷ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

“Iya, sangat berpengaruh. Karena ketika data sudah dinyatakan lengkap dan sesuai, proses bisa langsung dilanjutkan tanpa hambatan. Ini yang membuat pelayanan jadi lebih cepat dan efisien.”¹⁵⁸

Dalam hal menjaga konsistensi penilaian, sistem SITREN berperan penting dengan menyediakan standar yang jelas dan seragam. Setiap pengajuan dinilai berdasarkan kriteria yang sama, sehingga objektivitas dan konsistensi dalam pelayanan dapat terjaga. Kepala Seksi PD Pontren menambahkan:

“Sistem membantu dengan standar yang sudah ditentukan, jadi setiap pengajuan dinilai dengan kriteria yang sama. Ini penting untuk menjaga objektivitas dan konsistensi dalam pelayanan.”¹⁵⁹

Dari sisi administrasi, status diterima memberikan dampak yang positif terhadap kelancaran proses kerja. Data yang telah diterima tidak memerlukan pengecekan ulang secara manual, sehingga dapat langsung dilanjutkan ke tahap berikutnya. Hal ini mempermudah pekerjaan serta mempercepat alur pelayanan.

Staf administrasi menyatakan:

“Setelah data dinyatakan sesuai, proses menjadi lebih cepat karena tidak perlu dilakukan pengecekan ulang secara manual dan dapat langsung dilanjutkan ke tahap berikutnya.”¹⁶⁰

Lebih lanjut, status diterima juga mempermudah dalam pengelolaan data karena data yang telah lolos seleksi umumnya telah tersusun dengan rapi dan sesuai standar. Hal ini memudahkan proses penyimpanan dan pengelolaan dalam sistem.

Staf administrasi menjelaskan:

¹⁵⁸ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁵⁹ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁶⁰ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

“Dampaknya sangat mempermudah. Karena kalau sudah diterima, berarti datanya sudah siap. Kami tidak perlu lagi melakukan pengecekan ulang, jadi bisa langsung lanjut ke tahap berikutnya.”¹⁶¹

Selain itu, dari sisi efisiensi kerja, penerapan sistem ini memberikan perubahan yang cukup signifikan. Proses yang sebelumnya memerlukan pengecekan berulang kini dapat disederhanakan, sehingga alur kerja menjadi lebih cepat dan tidak berulang. Staf administrasi menambahkan:

“Perubahannya itu proses jadi lebih cepat dan tidak berulang-ulang. Dulu sering harus cek ulang, sekarang kalau sudah diterima ya langsung lanjut, jadi lebih efisien.”¹⁶²

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa status diterima merupakan hasil dari proses seleksi yang telah berjalan dengan baik dan sistematis. Berdasarkan hasil wawancara dengan operator, Kepala Seksi PD Pontren, dan staf administrasi di Kantor Kementerian Agama Kota Malang, dapat disimpulkan bahwa status *diterima* dalam sistem SiTren merupakan indikator bahwa suatu pengajuan telah melalui proses verifikasi dan validasi secara lengkap, akurat, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Status ini tidak hanya menandakan kelengkapan administratif, tetapi juga mencerminkan keberhasilan sistem dalam melakukan seleksi data secara terstruktur dan objektif. Dari sisi operator, status diterima menunjukkan bahwa data telah memenuhi standar dan siap diproses ke tahap berikutnya. Dari sisi pimpinan, status ini menjadi bukti bahwa sistem mampu meningkatkan efisiensi dan konsistensi dalam pelayanan. Sementara itu, dari sisi administrasi, status diterima

¹⁶¹ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁶² Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

mempermudah alur kerja karena tidak diperlukan lagi pengecekan ulang secara manual.

Dengan demikian, status *diterima* dalam SiTren berperan penting dalam mempercepat proses pelayanan, mengurangi potensi kesalahan, serta mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih efektif, sistematis, dan akuntabel.

Pengajuan yang telah diterima selanjutnya diproses ke tahap penerbitan nomor izin atau nomor statistik lembaga secara digital melalui sistem SITREN. Pada tahap ini, data yang telah diverifikasi sebelumnya akan tercatat secara otomatis ke dalam database sehingga proses administrasi menjadi lebih tertib dan akurat.

Penerbitan Nomor

No.	Nama Lembaga	Jenis Pengajuan	Jenis MDT	Jenjang	Tgl Pengajuan	Status	SK	Plagam
1	MDT Wustha Madin Al Islahiyah	Pengajuan Baru	Satuan Pendidikan di Pesantren	Wustha	03 Januari 2026	diverifikasi proses	-	Terbitkan Nomor
2	MDT Ula AL Hidayah	Perpanjangan	Satuan Pendidikan di Masyarakat	Ula	07 Januari 2026	diverifikasi proses	-	Terbitkan Nomor
3	MDT Ula AL - ABROR	Perpanjangan	Satuan Pendidikan di Masyarakat	Ula	12 Agustus 2025	diverifikasi proses	Lihat	31235730226
4	MDT Ula Hidayatullah Gadang	Perpanjangan	Satuan Pendidikan di Masyarakat	Ula	03 Maret 2025	diverifikasi proses	Lihat	31235730033
5	MDT Ula HUBBUL UMMI	Perpanjangan	Satuan Pendidikan di Masyarakat	Ula	05 Maret 2025	diverifikasi proses	Lihat	31235730016
6	MDT Ula WALI SONGO	Perpanjangan	Satuan Pendidikan di Masyarakat	Ula	24 Oktober 2024	diverifikasi proses	Lihat	31235730101
7	MDT Ula DARUL KHOIR	Perpanjangan	Satuan Pendidikan di Masyarakat	Ula	08 Oktober 2024	diverifikasi proses	Lihat	31235730033

Showing 1 to 7 of 7 entries

Previous 1 Next

Gambar 4.8 Penerbitan Nomor

Setelah pengajuan izin operasional dinyatakan diterima dan seluruh persyaratan telah terpenuhi, tahapan berikutnya dalam sistem SITREN adalah penerbitan nomor izin operasional atau nomor statistik lembaga. Tahap ini

merupakan salah satu tahap penting karena menjadi bentuk legalitas resmi terhadap lembaga yang mengajukan izin.

Dalam sistem SITREN, proses penerbitan nomor izin dilakukan secara digital dan terintegrasi. Data yang telah diverifikasi sebelumnya akan diproses oleh sistem untuk menghasilkan nomor izin yang kemudian tercatat secara otomatis dalam database. Hal ini berbeda dengan sistem manual sebelumnya yang memerlukan pencatatan secara fisik dan berpotensi menimbulkan kesalahan administrasi.

Nomor izin yang telah diterbitkan menjadi identitas resmi bagi lembaga dan menjadi dasar dalam pelaksanaan kegiatan operasional lembaga tersebut. Selain itu, sistem SITREN juga memastikan bahwa setiap nomor yang diterbitkan terdokumentasi dengan baik dan dapat ditelusuri kembali apabila diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat akuntabilitas dalam pengelolaan data perizinan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan operator SITREN, dijelaskan bahwa proses penerbitan nomor izin dilakukan setelah seluruh data dinyatakan lengkap dan sesuai dengan ketentuan. Sistem akan secara otomatis memproses penerbitan nomor statistik lembaga tanpa perlu dilakukan secara manual. Sebagaimana disampaikan oleh operator:

“Jika data sudah lengkap dan sesuai, maka akan diproses ke tahap penerbitan nomor statistik lembaga melalui sistem.”¹⁶³

Lebih lanjut, dalam menjelaskan mekanisme penerbitan nomor izin, operator menyampaikan bahwa setelah data lolos verifikasi, sistem secara langsung menghasilkan nomor izin tanpa campur tangan manual dalam penomoran. Hal ini

¹⁶³ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

menunjukkan adanya otomatisasi proses yang sebelumnya dilakukan secara manual. Operator menjelaskan:

“Setelah semua data lolos verifikasi, sistem langsung memproses penerbitan nomor izin atau nomor statistik lembaga. Jadi kami tidak lagi membuat nomor secara manual. Semua sudah dihasilkan otomatis oleh sistem berdasarkan data yang masuk.”¹⁶⁴

Terkait dengan potensi kesalahan, operator menegaskan bahwa penggunaan sistem digital mampu meminimalisir risiko kesalahan administrasi, seperti kesalahan penulisan atau duplikasi nomor. Sistem telah dirancang untuk memastikan bahwa setiap nomor yang diterbitkan bersifat unik dan langsung tersimpan dalam database. Operator menyatakan:

“Dulu kalau manual bisa saja terjadi salah tulis atau nomor ganda. Sekarang sistem sudah mengatur, jadi setiap nomor itu unik dan langsung tercatat di database.”¹⁶⁵

Dalam tahap ini, peran operator lebih difokuskan pada memastikan bahwa data yang diproses telah benar dan sesuai. Setelah data dinyatakan valid, proses penerbitan nomor izin berjalan secara otomatis, sehingga operator hanya berperan dalam pengawasan. Operator menambahkan:

“Peran kami lebih ke memastikan bahwa data sebelumnya memang sudah benar. Kalau sudah valid, proses penerbitan nomor itu berjalan otomatis. Jadi kami tinggal mengawasi saja.”

Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan Kepala Seksi PD Pontren yang menegaskan bahwa penerapan sistem SITREN membuat proses penerbitan izin menjadi lebih cepat, terukur, dan terdokumentasi secara digital. Beliau menyampaikan:

¹⁶⁴ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁶⁵ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

“Dengan adanya SiTren, proses penerbitan izin menjadi lebih cepat dan terukur karena dilakukan secara sistematis dan terdokumentasi secara digital.”¹⁶⁶

Lebih lanjut, dijelaskan bahwa keunggulan utama dari penerbitan nomor izin secara digital terletak pada kecepatan proses serta ketertiban administrasi. Seluruh tahapan dilakukan melalui sistem, sehingga proses menjadi lebih efisien dan tidak berbelit-belit, serta data tersimpan dengan rapi. Kepala Seksi PD Pontren menjelaskan:

“Keunggulannya ada pada kecepatan dan ketertiban administrasi. Karena semua dilakukan melalui sistem, prosesnya jadi lebih cepat dan tidak berbelit. Selain itu, data juga terdokumentasi dengan baik.”¹⁶⁷

Dari sisi pengawasan, sistem SITREN juga memberikan kemudahan karena seluruh nomor izin yang diterbitkan tercatat dalam sistem dan dapat ditelusuri kembali dengan mudah. Hal ini penting dalam menjaga akuntabilitas pelayanan. Beliau menyatakan:

“Tentu. Karena semua nomor izin yang diterbitkan sudah tercatat di sistem, kami bisa dengan mudah melakukan pengecekan atau penelusuran jika diperlukan. Ini penting untuk menjaga akuntabilitas.”¹⁶⁸

Dari sisi dampak terhadap kualitas pelayanan, penerapan sistem ini dinilai memberikan hasil yang sangat positif. Proses pelayanan menjadi lebih profesional karena dilakukan secara sistematis, terukur, dan tidak lagi bergantung pada pencatatan manual yang berpotensi menimbulkan kesalahan. Kepala Seksi PD Pontren menambahkan:

¹⁶⁶ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁶⁷ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁶⁸ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

“Dampaknya sangat positif. Pelayanan jadi lebih profesional, karena prosesnya jelas, terukur, dan tidak lagi bergantung pada pencatatan manual yang rawan kesalahan.”¹⁶⁹

Dari sisi administrasi, manfaat sistem digital dalam penerbitan nomor izin juga dirasakan secara signifikan. Staf administrasi menyampaikan bahwa penggunaan sistem ini membantu mengurangi kesalahan pencatatan serta mempermudah proses pengarsipan dan penelusuran data. Staf administrasi menyatakan:

“Penggunaan sistem digital dalam penerbitan nomor izin membantu mengurangi kesalahan pencatatan serta mempermudah dalam pengarsipan dan penelusuran data.”¹⁷⁰

Lebih lanjut, dijelaskan bahwa perubahan yang paling dirasakan adalah tidak adanya lagi kebutuhan untuk melakukan pencatatan nomor izin secara manual. Seluruh data telah tersimpan secara otomatis dalam sistem, sehingga lebih rapi dan tidak mudah hilang. Staf administrasi menjelaskan:

“Perubahannya sangat terasa. Sekarang kami tidak perlu lagi mencatat nomor izin secara manual. Semua sudah otomatis tersimpan di sistem, jadi lebih rapi dan tidak mudah hilang.”¹⁷¹

Dalam hal pengarsipan, sistem juga memberikan kemudahan yang signifikan karena data dapat diakses kapan saja melalui sistem tanpa perlu membuka arsip fisik. Hal ini membuat proses pencarian data menjadi lebih cepat dan efisien. Staf administrasi menyatakan:

“sangat mempermudah. Kalau butuh data, tinggal cari di sistem. Tidak perlu membuka arsip fisik seperti dulu.”¹⁷²

¹⁶⁹ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁷⁰ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁷¹ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁷² Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

Dari sisi manfaat jangka panjang, penerapan sistem ini dinilai mampu meningkatkan keamanan data serta kemudahan dalam penelusuran informasi. Selain itu, pekerjaan menjadi lebih cepat dan efisien karena seluruh proses telah terintegrasi dalam sistem digital. Staf administrasi menambahkan:

“Manfaatnya itu data jadi lebih aman dan mudah ditelusuri. Selain itu, pekerjaan juga jadi lebih cepat dan efisien.”¹⁷³

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sistem SITREN mampu meningkatkan kualitas proses penerbitan izin melalui penggunaan teknologi digital.

Berdasarkan hasil wawancara dengan operator, Kepala Seksi PD Pontren, dan staf administrasi di Kantor Kementerian Agama Kota Malang, dapat disimpulkan bahwa proses penerbitan nomor izin dalam sistem SiTren yang dilakukan secara digital dan terintegrasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan perizinan secara signifikan.

Penerbitan nomor izin yang sebelumnya dilakukan secara manual kini dapat diproses secara otomatis oleh sistem setelah data dinyatakan lengkap dan valid. Hal ini tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga meminimalisir kesalahan administrasi seperti duplikasi atau kesalahan pencatatan. Dari sisi operator, sistem mempermudah proses kerja karena tidak perlu lagi membuat nomor secara manual. Dari sisi pimpinan, digitalisasi ini mendukung pengawasan dan akuntabilitas karena seluruh data terdokumentasi dengan baik dan mudah ditelusuri. Sementara itu, dari sisi administrasi, sistem membantu dalam pengarsipan data yang lebih rapi, aman, dan efisien.

¹⁷³ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sistem SITREN mampu meningkatkan kualitas proses penerbitan nomor izin melalui pemanfaatan teknologi digital. Proses yang sebelumnya dilakukan secara manual kini menjadi lebih cepat, akurat, terstruktur, serta mendukung terciptanya pelayanan yang lebih efektif dan akuntabel.

Setelah nomor izin berhasil diterbitkan, dokumen izin operasional akan memasuki tahap pengesahan melalui tanda tangan elektronik (TTE). Proses ini dilakukan secara digital oleh pejabat yang berwenang sehingga mempercepat proses pengesahan dokumen tanpa harus melalui prosedur manual.

Tanda Tangan Elektronik



Gambar 4.9 Tanda Tangan Elektronik

Tahap akhir dalam proses pelayanan izin operasional melalui aplikasi SITREN adalah pemberian tanda tangan elektronik (TTE) pada dokumen izin yang telah diterbitkan. Tanda tangan elektronik ini merupakan bentuk pengesahan resmi dari pejabat yang berwenang, sehingga dokumen izin memiliki kekuatan hukum yang sah.

Dalam sistem SITREN, proses TTE dilakukan secara digital tanpa memerlukan kehadiran fisik pejabat penandatangan. Untuk jenjang Madrasah Diniyah Takmiliyah tingkat ula dan wustha, penandatanganan dilakukan oleh Kepala Kantor

Kementerian Agama Kabupaten/Kota, sedangkan untuk jenjang ulya dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren.

Penerapan tanda tangan elektronik ini menjadi salah satu bentuk inovasi dalam pelayanan publik, karena mampu mempercepat proses pengesahan dokumen serta mengurangi ketergantungan pada proses manual yang sebelumnya membutuhkan waktu lebih lama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan operator SITREN, dijelaskan bahwa setelah seluruh tahapan, seperti verifikasi dan penerbitan nomor izin, telah selesai dilakukan, dokumen akan masuk ke tahap penandatanganan elektronik. Dokumen berupa Surat Keputusan (SK) dan piagam izin operasional ditandatangani secara digital oleh kepala kantor melalui sistem, sementara untuk jenjang tertentu dilakukan oleh Direktur Jenderal PD Pontren. Sebagaimana disampaikan oleh operator:

“Selanjutnya dilakukan tanda tangan elektronik untuk SK dan piagam izin operasional oleh kepala kantor melalui aplikasi. Untuk jenjang tertentu ditandatangani langsung oleh Dirjen PD Pontren.”¹⁷⁴

Lebih lanjut, dalam menjelaskan mekanisme pelaksanaan tanda tangan elektronik, operator menyampaikan bahwa pimpinan dapat melakukan penandatanganan secara langsung melalui sistem tanpa harus mencetak dokumen terlebih dahulu. Proses ini dilakukan setelah seluruh tahapan sebelumnya dinyatakan selesai dan valid, sehingga dokumen dapat segera disahkan secara digital. Operator menjelaskan:

“Setelah semua tahapan selesai, seperti verifikasi dan penerbitan nomor izin, dokumen seperti SK dan piagam akan masuk ke tahap penandatanganan. Di

¹⁷⁴ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

situ, pimpinan bisa langsung melakukan tanda tangan secara elektronik melalui sistem, tanpa harus mencetak dokumen terlebih dahulu.”¹⁷⁵

Dari sisi efisiensi, penggunaan TTE memberikan dampak yang sangat signifikan dalam mempercepat proses pelayanan. Apabila sebelumnya penandatanganan dokumen harus menunggu kehadiran fisik pimpinan, kini proses tersebut dapat dilakukan kapan saja dan dari mana saja melalui sistem. Hal ini membuat alur pelayanan menjadi lebih fleksibel dan tidak terhambat oleh keterbatasan waktu maupun tempat. Operator menyatakan:

“Iya, sangat terasa. Dulu harus menunggu pimpinan hadir untuk tanda tangan fisik, sekarang bisa dilakukan dari mana saja. Jadi prosesnya jauh lebih cepat dan tidak terhambat waktu atau tempat.”¹⁷⁶

Selain efisiensi, aspek keamanan juga menjadi perhatian dalam penerapan tanda tangan elektronik. Operator menjelaskan bahwa sistem TTE telah dilengkapi dengan mekanisme keamanan yang membatasi akses hanya kepada pihak yang berwenang. Selain itu, setiap dokumen yang telah ditandatangani memiliki jejak digital yang dapat ditelusuri, sehingga menjamin keabsahan dan integritas dokumen. Operator menambahkan:

“TTE ini sudah dilengkapi sistem keamanan, jadi tidak bisa sembarangan digunakan. Hanya pihak yang berwenang yang bisa mengakses dan melakukan penandatanganan. Selain itu, dokumen yang sudah ditandatangani juga memiliki jejak digital.”¹⁷⁷

Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan Kepala Seksi PD Pontren yang menegaskan bahwa penggunaan sistem digital, termasuk tanda tangan elektronik,

¹⁷⁵ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁷⁶ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁷⁷ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Beliau menyampaikan:

“Penggunaan sistem digital dalam proses perizinan, termasuk tanda tangan elektronik, bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik.”¹⁷⁸

Lebih lanjut, dijelaskan bahwa tanda tangan elektronik memiliki peran penting sebagai tahap akhir dalam proses perizinan. Dengan adanya TTE, proses pengesahan dokumen dapat dilakukan secara lebih cepat dan tidak memerlukan prosedur manual yang memakan waktu. Kepala Seksi PD Pontren menjelaskan:

“TTE ini sangat penting, karena menjadi tahap akhir dari proses perizinan. Dengan sistem elektronik, proses pengesahan dokumen jadi lebih efisien dan tidak memakan waktu lama seperti sebelumnya.”¹⁷⁹

Dari sisi transparansi dan akuntabilitas, penggunaan TTE memberikan nilai tambah karena setiap proses penandatanganan tercatat dalam sistem. Hal ini memungkinkan setiap dokumen yang telah disahkan dapat ditelusuri dengan jelas, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap proses pelayanan. Beliau menyatakan:

“Tentu berpengaruh. Karena setiap tanda tangan terekam dalam sistem, jadi bisa ditelusuri. Ini membuat proses lebih transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.”¹⁸⁰

Dalam jangka panjang, penerapan tanda tangan elektronik dinilai akan membawa dampak positif terhadap modernisasi pelayanan publik. Selain meningkatkan profesionalitas, penggunaan TTE juga berkontribusi dalam

¹⁷⁸ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁷⁹ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁸⁰ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

mengurangi penggunaan kertas sehingga lebih efisien dan ramah lingkungan.

Kepala Seksi PD Pontren menambahkan:

“Ke depannya, ini akan membuat pelayanan semakin modern dan profesional. Selain itu, juga mengurangi penggunaan kertas, jadi lebih efisien dan ramah lingkungan.”¹⁸¹

Dari sisi administrasi, manfaat penggunaan TTE juga dirasakan secara langsung dalam mempercepat proses pengesahan dokumen. Staf administrasi menyampaikan bahwa proses yang sebelumnya memerlukan pencetakan dokumen dan penandatanganan manual kini dapat dilakukan sepenuhnya melalui sistem, sehingga pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu. Staf administrasi menyatakan:

“Dengan adanya tanda tangan elektronik, proses pengesahan dokumen menjadi lebih cepat dan tidak lagi bergantung pada kehadiran fisik, sehingga pelayanan dapat diselesaikan tepat waktu.”¹⁸²

Lebih lanjut, dijelaskan bahwa perubahan yang paling dirasakan adalah meningkatnya kecepatan proses kerja, karena tidak lagi diperlukan pencetakan dokumen dan menunggu tanda tangan manual. Seluruh proses dapat dilakukan secara langsung melalui sistem. Staf administrasi menjelaskan:

“Perubahannya itu proses jadi lebih cepat. Kami tidak perlu lagi mencetak dokumen dan menunggu tanda tangan manual. Semua bisa langsung diproses di sistem.”¹⁸³

Selain itu, penggunaan TTE juga mempermudah pengelolaan dokumen karena dokumen yang telah ditandatangani secara otomatis tersimpan dalam sistem. Hal ini membuat data menjadi lebih rapi dan mudah diakses kembali apabila diperlukan. Staf administrasi menyatakan:

¹⁸¹ Wawancara, Sukirman. Kasi Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁸² Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁸³ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

“Dokumen yang sudah ditandatangani langsung tersimpan dalam sistem. Jadi lebih rapi dan mudah dicari kalau dibutuhkan.”¹⁸⁴

Dalam hal ketertiban administrasi, sistem ini juga memberikan dampak positif karena seluruh proses terdokumentasi secara jelas dan terstruktur. Hal ini mengurangi risiko kehilangan dokumen serta meningkatkan keteraturan dalam pengelolaan arsip. Staf administrasi menambahkan:

“Sangat membantu. Semua proses tercatat dengan jelas, jadi lebih tertib dan tidak ada dokumen yang tercecer seperti dulu.”¹⁸⁵

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa TTE merupakan bagian penting dalam penyempurnaan sistem pelayanan berbasis digital.

Berdasarkan hasil wawancara dengan operator, Kepala Seksi PD Pontren, dan staf administrasi di Kantor Kementerian Agama Kota Malang, dapat disimpulkan bahwa penerapan tanda tangan elektronik (TTE) dalam sistem SiTren merupakan inovasi penting yang mampu meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan perizinan.

Penggunaan TTE memungkinkan proses pengesahan dokumen dilakukan secara digital tanpa bergantung pada kehadiran fisik pejabat, sehingga значительно mempercepat alur pelayanan. Dari sisi operator, TTE mempermudah proses akhir penerbitan dokumen karena dapat dilakukan langsung melalui sistem. Dari sisi pimpinan, penerapan ini mendukung transparansi dan akuntabilitas karena setiap proses penandatanganan terekam secara digital dan dapat ditelusuri. Sementara itu,

¹⁸⁴ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁸⁵ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

dari sisi administrasi, TTE membantu menciptakan pengelolaan dokumen yang lebih tertib, efisien, dan minim penggunaan kertas.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan tanda tangan elektronik dalam sistem SITREN merupakan bagian penting dalam penyempurnaan pelayanan berbasis digital. TTE tidak hanya meningkatkan efisiensi dan kecepatan proses, tetapi juga memperkuat aspek keamanan, transparansi, serta akuntabilitas dalam pelayanan perizinan.

2. Kemudahan Penggunaan

Aplikasi SITREN dirancang dengan tampilan antarmuka yang sederhana serta alur penggunaan yang sistematis, sehingga memudahkan pengguna dalam memahami cara kerja sistem secara menyeluruh. Desain antarmuka yang tidak terlalu kompleks dengan penggunaan menu yang terstruktur memungkinkan pengguna, baik dari kalangan internal seperti operator dan staf administrasi maupun pengguna eksternal seperti pemohon, dapat dengan mudah mengenali fungsi setiap fitur yang tersedia dalam sistem.

Selain itu, struktur menu yang disusun secara berurutan berdasarkan tahapan proses pelayanan memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengikuti alur kerja sistem. Setiap tahapan, mulai dari pengisian data lembaga, pengunggahan dokumen, hingga proses pengajuan izin, telah disajikan secara sistematis sehingga pengguna tidak mengalami kebingungan dalam menentukan langkah yang harus dilakukan selanjutnya. Petunjuk pengisian yang terarah dan disertai dengan format yang telah ditentukan juga membantu meminimalisir kesalahan dalam penginputan data.

Kemudahan dalam memahami sistem ini tidak hanya dirasakan oleh pengguna yang telah terbiasa dengan teknologi, tetapi juga oleh pengguna yang baru pertama kali mengakses SITREN. Meskipun pada tahap awal terdapat proses adaptasi, pengguna pada umumnya dapat dengan cepat memahami cara penggunaan sistem karena alur yang disajikan bersifat logis dan mudah diikuti. Hal ini menunjukkan bahwa SITREN memiliki tingkat user-friendly yang cukup baik dalam mendukung proses pelayanan berbasis digital.

Lebih lanjut, kemudahan penggunaan sistem juga diperkuat dengan adanya fitur-fitur pendukung seperti dashboard yang informatif, notifikasi status pengajuan, serta tampilan data yang tersusun rapi. Fitur-fitur tersebut membantu pengguna dalam memantau perkembangan proses pengajuan secara real-time tanpa harus melakukan konfirmasi secara langsung kepada petugas. Dengan demikian, SITREN tidak hanya mempermudah proses administrasi, tetapi juga meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan.

Secara keseluruhan, desain sistem SITREN yang sederhana, terstruktur, dan mudah dipahami menunjukkan bahwa aplikasi ini telah dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna, sehingga mampu memberikan kemudahan dalam proses pembelajaran dan penggunaan sistem.

1. Kemudahan Dipelajari

Aplikasi SITREN dirancang dengan tampilan antarmuka yang sederhana serta alur penggunaan yang sistematis, sehingga memudahkan pengguna dalam memahami cara kerja sistem secara menyeluruh. Desain menu yang terstruktur dan disusun berdasarkan tahapan proses pelayanan memungkinkan pengguna untuk mengikuti alur penggunaan sistem secara bertahap tanpa mengalami kebingungan.

Setiap tahapan dalam sistem, mulai dari pengisian data lembaga, pengunggahan dokumen, hingga proses pengajuan izin, telah disajikan secara berurutan dan logis. Selain itu, adanya petunjuk pengisian yang jelas turut membantu pengguna dalam memahami langkah-langkah yang harus dilakukan. Hal ini sangat membantu, terutama bagi pengguna yang baru pertama kali menggunakan sistem berbasis digital.

Aplikasi SITREN–IZOP MDT dirancang dengan tampilan antarmuka yang sederhana serta alur penggunaan yang sistematis, sehingga memudahkan pengguna dalam memahami cara kerja sistem secara menyeluruh. Struktur menu yang disusun berdasarkan tahapan proses pelayanan memungkinkan pengguna mengikuti alur penggunaan secara bertahap tanpa mengalami kebingungan. Setiap tahapan, mulai dari pengisian data lembaga, pengunggahan dokumen, hingga proses pengajuan izin, disajikan secara berurutan dan logis. Selain itu, keberadaan petunjuk pengisian pada setiap bagian turut membantu pengguna dalam memahami langkah-langkah yang harus dilakukan, khususnya bagi pengguna yang baru pertama kali menggunakan sistem berbasis digital.

Berdasarkan hasil wawancara dengan operator SITREN, diketahui bahwa kemudahan dalam mempelajari sistem didukung oleh tampilan yang sederhana serta alur penggunaan yang jelas dan terstruktur. Pengguna dapat mengikuti setiap tahapan tanpa mengalami kesulitan dalam menentukan langkah awal. Sebagaimana disampaikan oleh operator:

“Sitren pada prinsipnya mudah digunakan karena tampilannya cukup sederhana dan alur layanan sudah jelas, sehingga pengguna bisa mengikuti langkah-langkahnya dengan mudah.”¹⁸⁶

¹⁸⁶ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

Lebih lanjut, dalam menjelaskan faktor yang mendukung kemudahan pembelajaran sistem, operator menyampaikan bahwa struktur menu yang disusun sesuai tahapan pelayanan menjadi aspek utama yang mempermudah pengguna. Dengan alur yang jelas, pengguna hanya perlu mengikuti langkah demi langkah tanpa harus mencari sendiri proses yang harus dilakukan. Operator menjelaskan:

“Kalau dari sisi sistem, yang paling membantu itu tampilan dan alurnya sudah jelas. Menu disusun sesuai tahapan, jadi pengguna tinggal mengikuti langkah demi langkah. Tidak perlu bingung harus mulai dari mana.”¹⁸⁷

Selain itu, keberadaan fitur petunjuk pengisian pada setiap bagian sistem juga dinilai sangat membantu dalam proses pembelajaran pengguna. Fitur ini memberikan arahan yang jelas saat pengguna mengisi data maupun mengunggah dokumen, sehingga dapat meminimalisir kesalahan. Operator menyatakan:

“petunjuk pengisian di setiap bagian saat pengguna mengisi data atau upload dokumen, sudah ada arahan. Itu sangat membantu supaya tidak salah langkah.”¹⁸⁸

Meskipun demikian, operator mengakui bahwa pada tahap awal penggunaan, pengguna yang belum terbiasa dengan teknologi digital masih mengalami sedikit kesulitan. Namun, proses adaptasi berlangsung relatif cepat setelah pengguna mencoba menggunakan sistem beberapa kali. Operator menambahkan:

“Di awal biasanya iya, ada sedikit kebingungan. Tapi setelah dicoba beberapa kali, mereka mulai paham. Biasanya tidak butuh waktu lama untuk beradaptasi.”¹⁸⁹

¹⁸⁷ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁸⁸ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁸⁹ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

Hal ini sejalan dengan pengalaman yang disampaikan oleh pemohon dari Madrasah Al Hidayah. Pemohon menyatakan bahwa pada awal penggunaan terdapat kesulitan karena belum terbiasa dengan sistem digital, namun setelah memahami alur penggunaan, sistem menjadi lebih mudah dipelajari. Pemohon menyampaikan:

“Awalnya kami sedikit kesulitan karena belum terbiasa, tetapi setelah memahami alurnya, penggunaan SITREN menjadi lebih mudah dan bisa dipelajari dengan cepat.”¹⁹⁰

Lebih lanjut, dalam menggambarkan pengalaman awal penggunaan, pemohon menjelaskan bahwa kebingungan yang dirasakan pada awalnya dapat teratasi setelah memahami alur sistem yang telah disusun secara jelas dan terstruktur.

Pemohon menyatakan:

“Awalnya memang agak bingung, terutama karena belum terbiasa dengan sistem online. Tapi setelah melihat alurnya, ternyata langkah-langkahnya sudah jelas.”¹⁹¹

Pemohon juga menegaskan bahwa keberadaan petunjuk pengisian dan susunan menu yang runtut menjadi faktor utama yang membantu dalam memahami sistem. Dengan adanya panduan tersebut, pengguna dapat mengikuti proses tanpa harus menebak langkah yang harus dilakukan. Pemohon menjelaskan:

“Menurut saya bagian petunjuk pengisian itu sangat membantu. Jadi kami tidak asal isi, tapi sudah ada panduannya. Selain itu, urutan menunya juga runtut, jadi tinggal mengikuti saja.”¹⁹²

Dalam hal waktu adaptasi, pemohon menyampaikan bahwa proses pembelajaran sistem tidak memerlukan waktu yang lama. Setelah satu atau dua kali

¹⁹⁰ Wawancara, Nur. Pemohon. Kepala madrasah diniyah al Hidayah, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁹¹ Wawancara, Nur. Pemohon. Kepala madrasah diniyah al Hidayah, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁹² Wawancara, Nur. Pemohon. Kepala madrasah diniyah al Hidayah, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

penggunaan, pengguna sudah mulai terbiasa dan mampu menggunakan sistem dengan lebih lancar. Pemohon menambahkan:

“Tidak lama, mungkin setelah satu atau dua kali mencoba sudah mulai terbiasa. Apalagi kalau sudah pernah mengajukan sebelumnya, jadi lebih cepat lagi.”¹⁹³

Jika dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya, pemohon menilai bahwa penggunaan SITREN jauh lebih mudah karena alur proses telah tersusun secara jelas dalam sistem. Pengguna tidak perlu lagi datang langsung atau menghadapi prosedur yang membingungkan. Pemohon menyatakan:

“Lebih mudah. Dulu harus datang langsung dan banyak proses yang membingungkan. Sekarang lebih jelas karena semua sudah ada di sistem.”¹⁹⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan operator dan pemohon di Kantor Kementerian Agama Kota Malang, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SiTren memiliki tingkat kemudahan dipelajari yang cukup baik.

Kemudahan ini didukung oleh tampilan antarmuka yang sederhana, susunan menu yang terstruktur, serta alur penggunaan yang sistematis dan logis. Adanya petunjuk pengisian pada setiap tahapan juga membantu pengguna dalam memahami langkah-langkah yang harus dilakukan, sehingga meminimalisir kebingungan saat menggunakan sistem. Dari sisi operator, sistem dirancang agar pengguna dapat mengikuti proses secara bertahap, sementara dari sisi pemohon, meskipun pada awalnya mengalami sedikit kesulitan, proses adaptasi berlangsung relatif cepat setelah memahami alur yang tersedia.

¹⁹³ Wawancara, Nur. Pemohon. Kepala madrasah diniyah al Hidayah, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁹⁴ Wawancara, Nur. Pemohon. Kepala madrasah diniyah al Hidayah, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

Berdasarkan hasil wawancara dengan operator dan pemohon di Kantor Kementerian Agama Kota Malang, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SITREN memiliki tingkat kemudahan dipelajari yang cukup baik. Hal ini ditunjukkan melalui tampilan sistem yang sederhana, alur penggunaan yang terstruktur, serta adanya petunjuk pengisian yang jelas, sehingga pengguna dapat dengan cepat memahami dan beradaptasi dalam penggunaan sistem.

2. Kemudahan Pengoperasian

Selain mudah dipelajari, SITREN juga menunjukkan kemudahan dalam hal pengoperasian. Sistem ini dirancang dengan alur kerja yang terstruktur dan terintegrasi, sehingga pengguna hanya perlu mengikuti tahapan yang telah tersedia tanpa harus melakukan proses manual yang rumit.

Pengguna dapat melakukan input data, mengunggah dokumen, serta mengajukan permohonan izin secara langsung melalui sistem. Seluruh proses tersebut dilakukan dalam satu platform yang terintegrasi, sehingga meminimalisir kebutuhan untuk berpindah antar sistem atau melakukan proses secara terpisah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf administrasi, diketahui bahwa kemudahan pengoperasian SITREN didukung oleh sistem yang telah tersusun secara sistematis sehingga setiap proses dapat dijalankan sesuai alur yang tersedia. Hal ini membuat pekerjaan menjadi lebih sederhana dan mengurangi ketergantungan pada proses manual. Sebagaimana disampaikan oleh staf administrasi:

“Pengoperasian SITREN cukup mudah karena semua proses sudah tersusun dalam sistem, sehingga kami hanya perlu mengikuti alur yang ada tanpa harus melakukan banyak proses manual.”¹⁹⁵

¹⁹⁵ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

Lebih lanjut, dalam menjelaskan pengalaman penggunaan sistem dalam pekerjaan sehari-hari, staf administrasi menyampaikan bahwa seluruh tahapan pelayanan telah tersedia di dalam sistem sehingga pengguna hanya perlu mengikuti alur yang telah ditentukan. Mulai dari menerima data, memeriksa dokumen, hingga melanjutkan ke tahap berikutnya dapat dilakukan secara langsung melalui sistem tanpa prosedur manual tambahan. Staf administrasi menjelaskan:

“Yang paling terasa itu karena semua sudah tersusun di dalam sistem. Jadi kami tinggal mengikuti alur yang ada, mulai dari menerima data, memeriksa, sampai ke tahap selanjutnya. Tidak perlu lagi melakukan proses manual seperti dulu.”¹⁹⁶

Dari sisi beban kerja, penggunaan sistem SITREN dinilai mampu memberikan efisiensi yang cukup signifikan. Integrasi sistem membuat proses administrasi menjadi lebih sederhana karena pengguna tidak perlu lagi membuka berkas secara manual atau melakukan pencatatan ulang. Hal ini membuat pekerjaan menjadi lebih cepat dan praktis. Staf administrasi menyatakan:

“Sistem ini sangat membantu. Karena semua sudah terintegrasi, kami tidak perlu bolak-balik membuka berkas atau mencatat ulang. Pekerjaan jadi lebih cepat dan tidak ribet.”¹⁹⁷

Selain itu, bagian input dan pengelolaan data menjadi fitur yang paling membantu dalam pengoperasian sistem. Format pengisian yang telah disediakan memudahkan pengguna dalam memasukkan data, sementara fitur pencarian data membantu mempercepat proses pengelolaan informasi dalam sistem. Staf administrasi menjelaskan:

¹⁹⁶ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁹⁷ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

“Bagian input dan pengelolaan data itu paling membantu. Karena semua sudah ada formatnya, jadi tinggal isi dan simpan. Selain itu, pencarian data juga mudah karena tinggal cari di sistem.”¹⁹⁸

Jika dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya, staf administrasi menilai bahwa penggunaan SITREN jauh lebih mudah dan praktis. Proses yang sebelumnya memerlukan pencatatan serta pengarsipan manual kini telah dilakukan secara otomatis melalui sistem digital. Staf administrasi menambahkan:

“Jauh lebih mudah sekarang. Dulu harus banyak proses manual, seperti mencatat dan mengarsipkan berkas. Sekarang semuanya sudah otomatis dan lebih praktis.”¹⁹⁹

Hal serupa juga disampaikan oleh pemohon dari Madrasah Al Hidayah yang menyatakan bahwa proses pengajuan izin menjadi lebih praktis karena seluruh tahapan dapat dilakukan langsung melalui sistem tanpa perlu datang ke kantor.

Pemohon menyampaikan:

“Pengajuan izin sekarang lebih praktis karena cukup upload dokumen dan isi data di sistem, tidak perlu datang langsung ke kantor seperti sebelumnya.”²⁰⁰

Lebih lanjut, dalam menjelaskan pengalaman penggunaan sistem, pemohon menyampaikan bahwa proses pengajuan kini dapat dilakukan dengan lebih mudah karena seluruh tahapan tersedia dalam satu sistem. Pengguna hanya perlu mengisi data dan mengunggah dokumen sesuai ketentuan yang berlaku. Pemohon menjelaskan:

“Kalau sekarang jauh lebih praktis. Kami cukup isi data dan upload dokumen di sistem. Tidak perlu datang langsung ke kantor seperti dulu.”²⁰¹

¹⁹⁸ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

¹⁹⁹ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

²⁰⁰ Wawancara, Nur. Pemohon. Kepala madrasah diniyah al Hidayah, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

²⁰¹ Wawancara, Nur. Pemohon. Kepala madrasah diniyah al Hidayah, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

Meskipun pada awal penggunaan masih terdapat sedikit kebingungan, pemohon menyatakan bahwa sistem dapat dipahami dengan cepat karena langkah-langkah penggunaan telah disusun secara jelas dan terarah. Pemohon menyatakan:

“Di awal mungkin ada sedikit kebingungan, tapi setelah mencoba, ternyata cukup mudah. Karena langkah-langkahnya sudah jelas.”²⁰²

Dari sisi pengoperasian, pemohon menilai bahwa keunggulan utama SITREN terletak pada integrasi sistem yang memungkinkan seluruh proses dilakukan dalam satu platform. Hal ini membuat proses pelayanan menjadi lebih sederhana dan menghemat waktu maupun tenaga pengguna. Pemohon menjelaskan:

“Yang paling memudahkan itu semua bisa dilakukan dalam satu sistem. Tidak perlu pindah-pindah atau datang ke beberapa tempat. Jadi lebih hemat waktu dan tenaga.”²⁰³

Selain itu, pemohon juga menilai bahwa sistem SITREN jauh lebih efisien dibandingkan dengan sistem sebelumnya yang masih mengandalkan proses manual. Pengajuan izin kini dapat dilakukan dari mana saja tanpa harus membawa berkas fisik maupun menunggu proses secara langsung di kantor. Pemohon menambahkan:

“Proses ini jauh lebih efisien. Dulu harus datang, bawa berkas, dan menunggu. Sekarang bisa dilakukan dari mana saja, jadi lebih cepat dan praktis.”²⁰⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf administrasi dan pemohon di Kantor Kementerian Agama Kota Malang, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SiTren memiliki tingkat kemudahan pengoperasian yang tinggi.

²⁰² Wawancara, Nur. Pemohon. Kepala madrasah diniyah al Hidayah, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

²⁰³ Wawancara, Nur. Pemohon. Kepala madrasah diniyah al Hidayah, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

²⁰⁴ Wawancara, Nur. Pemohon. Kepala madrasah diniyah al Hidayah, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

Kemudahan ini ditunjukkan melalui sistem yang terintegrasi dan alur kerja yang telah tersusun secara jelas, sehingga pengguna hanya perlu mengikuti tahapan yang tersedia tanpa harus melakukan proses manual yang rumit. Dari sisi staf administrasi, sistem membantu menyederhanakan pekerjaan karena seluruh proses, mulai dari pengelolaan data hingga pengarsipan, dapat dilakukan dalam satu platform. Sementara itu, dari sisi pemohon, kemudahan pengoperasian terlihat dari proses pengajuan izin yang lebih praktis, cukup dengan menginput data dan mengunggah dokumen tanpa harus datang langsung ke kantor.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf administrasi dan pemohon di Kantor Kementerian Agama Kota Malang, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SITREN memiliki tingkat kemudahan pengoperasian yang tinggi. Hal ini didukung oleh sistem yang terintegrasi, alur kerja yang terstruktur, serta proses pelayanan yang dapat dilakukan secara digital dalam satu platform, sehingga pelayanan menjadi lebih praktis, efisien, dan mudah digunakan.

3. Kemudahan Monitoring

SITREN juga dilengkapi dengan fitur monitoring yang memungkinkan pengguna untuk memantau status pengajuan izin secara real-time. Fitur ini memberikan transparansi dalam proses pelayanan serta memudahkan pengguna dalam mengetahui perkembangan permohonan tanpa harus melakukan konfirmasi langsung kepada petugas.

Dashboard yang tersedia dalam sistem menampilkan informasi status pengajuan secara jelas, mulai dari tahap pengajuan, verifikasi, validasi, hingga persetujuan. Hal ini memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses

informasi secara cepat dan akurat. sebagaimana penjelasan dari operator mengenai hal tersebut:

Berdasarkan hasil wawancara dengan operator SITREN, diketahui bahwa fitur monitoring memiliki peran penting dalam membantu pekerjaan sehari-hari, terutama dalam memantau seluruh permohonan yang masuk beserta statusnya secara langsung melalui dashboard sistem. Sebagaimana disampaikan oleh operator:

“Melalui dashboard, baik operator maupun pemohon bisa memantau status pengajuan secara langsung di setiap tahapan.”²⁰⁵

Lebih lanjut, operator menjelaskan bahwa fitur monitoring sangat membantu karena seluruh data permohonan dapat dilihat secara langsung tanpa perlu melakukan pengecekan manual satu per satu. Seluruh informasi telah tersedia dalam dashboard sehingga proses kerja menjadi lebih efektif dan efisien. Operator menyatakan:

“Fitur monitoring itu sangat membantu, karena kami bisa langsung melihat semua permohonan yang masuk beserta statusnya. Jadi tidak perlu lagi mengecek satu per satu secara manual. Semua sudah tersedia di dashboard.”²⁰⁶

Dari sisi pengendalian alur pelayanan, fitur monitoring juga dinilai mampu membantu petugas dalam mengontrol proses kerja secara lebih terstruktur. Melalui sistem tersebut, operator dapat mengetahui permohonan yang masih diproses, yang perlu ditindaklanjuti, maupun yang telah selesai diproses. Operator menjelaskan:

“Hal ini sangat membantu, Kami bisa tahu permohonan mana yang masih dalam proses, mana yang perlu ditindaklanjuti, dan mana yang sudah selesai. Jadi alur kerja jadi lebih terkontrol dan tidak ada yang terlewat.”²⁰⁷

²⁰⁵ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

²⁰⁶ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

²⁰⁷ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

Selain itu, fitur monitoring turut memberikan dampak positif terhadap transparansi pelayanan. Karena pemohon dapat melihat sendiri perkembangan pengajuan melalui sistem, maka kebutuhan untuk melakukan konfirmasi berulang kepada petugas menjadi berkurang. Operator menambahkan:

“Hal ini berpengaruh. Karena pemohon juga bisa melihat statusnya sendiri, jadi tidak ada lagi pertanyaan yang berulang-ulang. Semua sudah transparan di sistem.”²⁰⁸

Hal tersebut sejalan dengan pernyataan pemohon yang menyampaikan bahwa fitur monitoring sangat membantu karena memungkinkan pengguna melihat status pengajuan secara langsung tanpa harus datang atau menghubungi kantor. Pemohon menyatakan:

“Kami bisa melihat status pengajuan secara langsung, jadi tidak perlu bolak-balik menanyakan ke kantor, itu sangat membantu.”²⁰⁹

Lebih lanjut, dalam menjelaskan pengalaman penggunaan fitur monitoring, pemohon menyampaikan bahwa sistem memberikan kemudahan dalam mengetahui posisi pengajuan, apakah masih dalam proses atau telah selesai. Dengan demikian, pengguna dapat memperoleh informasi secara mandiri melalui sistem. Pemohon menjelaskan:

“Menurut kami sangat membantu. Kami bisa langsung lihat status pengajuan, apakah masih diproses atau sudah selesai. Jadi tidak perlu datang atau menanyakan ke kantor.”²¹⁰

Dari sisi informasi yang ditampilkan, pemohon menilai bahwa status pengajuan telah disajikan secara jelas sesuai dengan tahapan pelayanan yang

²⁰⁸ Wawancara, Irjam. operator Pontren. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

²⁰⁹ Wawancara, Nur. Pemohon. Kepala madrasah diniyah al Hidayah, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

²¹⁰ Wawancara, Nur. Pemohon. Kepala madrasah diniyah al Hidayah, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

sedang berlangsung. Hal ini membantu pengguna dalam memahami proses yang sedang dijalankan oleh sistem. Pemohon menyatakan:

“Cukup jelas Statusnya ditampilkan sesuai tahapan, jadi kami bisa memahami prosesnya sedang di tahap mana.”²¹¹

Selain memberikan kemudahan informasi, fitur monitoring juga memberikan rasa tenang kepada pemohon karena mereka dapat memantau perkembangan pengajuan secara mandiri tanpa rasa khawatir mengenai status permohonan yang diajukan. Pemohon menjelaskan:

“karena kami bisa memantau sendiri. Jadi tidak khawatir apakah pengajuan sudah diproses atau belum. Semua bisa dilihat langsung di sistem.”²¹²

Menurut pemohon, keunggulan utama dari fitur monitoring terletak pada aspek kepraktisan dan transparansi pelayanan. Seluruh informasi dapat diakses secara langsung melalui sistem tanpa harus menunggu informasi dari petugas maupun datang ke kantor secara langsung. Pemohon menambahkan:

“Kelebihannya itu praktis dan transparan. Kami tidak perlu bolak-balik atau menunggu informasi dari petugas, karena semuanya sudah tersedia di sistem.”²¹³

Berdasarkan hasil wawancara dengan operator dan pemohon di Kantor Kementerian Agama Kota Malang, dapat disimpulkan bahwa fitur monitoring dalam aplikasi SITREN memberikan kemudahan yang signifikan dalam memantau proses pengajuan perizinan. Keberadaan dashboard dan sistem monitoring real-time mampu meningkatkan transparansi, mempermudah pengawasan, serta

²¹¹ Wawancara, Nur. Pemohon. Kepala madrasah diniyah al Hidayah, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

²¹² Wawancara, Nur. Pemohon. Kepala madrasah diniyah al Hidayah, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

²¹³ Wawancara, Nur. Pemohon. Kepala madrasah diniyah al Hidayah, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

memberikan kepastian informasi bagi pengguna maupun petugas dalam proses pelayanan perizinan.

Fitur ini memungkinkan seluruh pihak, baik operator maupun pemohon, untuk mengetahui perkembangan status permohonan secara real-time melalui dashboard yang tersedia. Dari sisi operator, monitoring membantu dalam mengontrol alur kerja dan memastikan tidak ada permohonan yang terlewat. Sementara dari sisi pemohon, fitur ini memberikan kemudahan dalam mengakses informasi tanpa harus melakukan konfirmasi langsung ke kantor.

Dengan demikian, kemudahan monitoring dalam SiTren tidak hanya meningkatkan efisiensi proses pelayanan, tetapi juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas. Hal ini memberikan rasa kepastian bagi pemohon serta mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih terbuka, responsif, dan berbasis digital.

4. Kendala dan Faktor Pendukung

Meskipun SITREN telah memberikan kemudahan dalam berbagai aspek, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh pengguna, terutama pada tahap awal penggunaan. Kendala tersebut umumnya berkaitan dengan keterbatasan literasi digital serta kesalahan dalam pengunggahan dokumen yang tidak sesuai dengan ketentuan sistem.

Namun demikian, kendala tersebut dapat diatasi melalui pendampingan dari operator serta adanya penjelasan terkait prosedur penggunaan sistem.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf administrasi, diketahui bahwa kendala yang paling sering terjadi berasal dari pemohon yang belum terbiasa menggunakan sistem digital. Kesalahan yang umum ditemukan biasanya berkaitan

dengan format dokumen yang tidak sesuai atau dokumen yang diunggah belum lengkap. Sebagaimana disampaikan oleh staf administrasi:

“Kadang ada kendala dari pemohon yang belum terbiasa menggunakan sistem digital, sehingga perlu pendampingan di awal.”²¹⁴

Lebih lanjut, staf administrasi menjelaskan bahwa kendala yang sering muncul berkaitan dengan proses pengunggahan dokumen oleh pemohon. Sebagian pengguna masih mengalami kesulitan dalam memahami format dan ketentuan yang berlaku dalam sistem. Staf administrasi menyatakan:

“Yang paling sering itu dari pemohon yang belum terbiasa menggunakan sistem digital. Misalnya saat mengunggah dokumen, kadang formatnya tidak sesuai atau ada yang belum lengkap.”²¹⁵

Dalam mengatasi kendala tersebut, pihak administrasi memberikan arahan baik secara langsung maupun melalui catatan yang tersedia di dalam sistem. Apabila diperlukan, petugas juga melakukan pendampingan kepada pemohon agar lebih memahami alur penggunaan aplikasi. Staf administrasi menjelaskan:

“Kami biasanya memberikan arahan secara langsung atau melalui catatan di sistem. Kalau memang diperlukan, kami juga melakukan pendampingan supaya pemohon lebih paham.”²¹⁶

Meskipun terdapat kendala pada tahap awal penggunaan, staf administrasi menilai bahwa hambatan tersebut tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap proses pelayanan secara keseluruhan. Hal ini karena kendala biasanya hanya terjadi pada tahap adaptasi awal dan akan berkurang setelah pengguna memahami alur sistem. Staf administrasi menyatakan:

²¹⁴ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

²¹⁵ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

²¹⁶ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

“Kendala yang terjadi tidak terlalu besar, karena biasanya hanya terjadi di awal saja. Setelah pemohon memahami alurnya, kendala seperti itu sudah jarang terjadi.”²¹⁷

Selain itu, faktor pendukung utama dalam kelancaran penggunaan sistem dinilai berasal dari struktur sistem yang telah tersusun dengan baik, serta adanya sosialisasi dan pendampingan dari petugas kepada pengguna. Kombinasi antara sistem yang terstruktur dan dukungan dari petugas membuat proses adaptasi pengguna menjadi lebih mudah. Staf administrasi menambahkan:

“Faktor pendukungnya itu dari sistemnya sendiri yang sudah terstruktur, ditambah dengan adanya sosialisasi dan pendampingan dari kami.”²¹⁸

Hal serupa juga disampaikan oleh pemohon dari Madrasah Al Hidayah yang menjelaskan bahwa pada tahap awal penggunaan memang diperlukan penyesuaian, khususnya dalam memahami ketentuan pengunggahan dokumen. Namun, setelah memperoleh penjelasan dari petugas, proses penggunaan sistem menjadi lebih mudah dipahami. Pemohon menyampaikan:

“Di awal memang butuh penyesuaian, terutama dalam mengunggah dokumen sesuai ketentuan, tetapi setelah dijelaskan, prosesnya menjadi lebih mudah.”²¹⁹

Lebih lanjut, dalam menjelaskan pengalaman awal penggunaan sistem, pemohon mengakui bahwa kesulitan utama terjadi pada proses pengunggahan dokumen karena belum memahami format yang sesuai dengan ketentuan sistem. Hal tersebut menyebabkan beberapa kali revisi dokumen sebelum pengajuan dapat diproses lebih lanjut. Pemohon menjelaskan:

²¹⁷ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

²¹⁸ Wawancara, Maimunah. Staf administrasi. Kementerian Agama Kota Malang, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

²¹⁹ Wawancara, Nur. Pemohon. Kepala madrasah diniyah al Hidayah, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

“Iya, di awal memang agak kesulitan, terutama saat upload dokumen. Kami belum tahu format yang sesuai, jadi sempat beberapa kali harus revisi.”²²⁰

Namun demikian, kesulitan tersebut dapat diatasi setelah pengguna memperoleh penjelasan dari pihak kantor mengenai tata cara penggunaan sistem. Setelah memahami prosedur yang benar, proses pengajuan menjadi lebih lancar dan mudah dilakukan. Pemohon menyatakan:

“Kami mendapat penjelasan dari pihak kantor, jadi akhirnya paham. Setelah itu, prosesnya jadi lebih lancar.”²²¹

Setelah terbiasa menggunakan sistem, pemohon menilai bahwa aplikasi SITREN sebenarnya cukup mudah digunakan dan bahkan lebih praktis dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Pemohon menjelaskan:

“Setelah paham alurnya, ternyata cukup mudah. Bahkan sekarang terasa lebih praktis dibandingkan cara manual sebelumnya.”²²²

Menurut pemohon, faktor yang paling membantu dalam proses adaptasi adalah adanya penjelasan dari petugas serta tampilan sistem yang jelas dan mudah dipahami. Hal tersebut memungkinkan pengguna untuk belajar secara bertahap sambil menggunakan sistem secara langsung. Pemohon menyatakan:

“Yang paling membantu itu penjelasan dari petugas dan juga tampilan sistem yang sudah jelas. Jadi kami bisa belajar sambil menggunakan.”²²³

Selain itu, kendala yang dialami pada tahap awal penggunaan tidak mempengaruhi penilaian pemohon terhadap kualitas sistem secara keseluruhan.

²²⁰ Wawancara, Nur. Pemohon. Kepala madrasah diniyah al Hidayah, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

²²¹ Wawancara, Nur. Pemohon. Kepala madrasah diniyah al Hidayah, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

²²² Wawancara, Nur. Pemohon. Kepala madrasah diniyah al Hidayah, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

²²³ Wawancara, Nur. Pemohon. Kepala madrasah diniyah al Hidayah, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

Setelah terbiasa menggunakan aplikasi, sistem justru dinilai sangat membantu dalam proses pelayanan perizinan. Pemohon menambahkan:

“Tidak, karena kendalanya hanya di awal saja. Setelah terbiasa, justru sistem ini sangat membantu.”²²⁴

Kendala yang terjadi lebih disebabkan oleh faktor eksternal, yaitu kemampuan pengguna dalam beradaptasi dengan teknologi, bukan karena sistem yang sulit digunakan. Oleh karena itu, kendala ini tidak mengurangi tingkat kemudahan penggunaan sistem secara keseluruhan. Dengan adanya sosialisasi dan pendampingan, pengguna dapat dengan cepat menyesuaikan diri dengan sistem.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf administrasi dan pemohon di Kantor Kementerian Agama Kota Malang, dapat disimpulkan bahwa kendala yang muncul dalam penggunaan aplikasi SITREN lebih banyak disebabkan oleh faktor eksternal, yaitu kemampuan pengguna dalam beradaptasi dengan teknologi digital, bukan karena sistem yang sulit digunakan. Oleh karena itu, kendala tersebut tidak mengurangi tingkat kemudahan penggunaan sistem secara keseluruhan. Dengan adanya sosialisasi, arahan, dan pendampingan dari petugas, pengguna dapat menyesuaikan diri dengan sistem secara lebih cepat sehingga proses pelayanan tetap dapat berjalan dengan baik dan efektif.

Selain itu, sistem yang dirancang dengan alur yang jelas dan fitur yang terintegrasi mampu mendukung pengguna dalam menjalankan proses perizinan secara mandiri. Meskipun terdapat kendala pada tahap awal penggunaan, hal tersebut tidak menjadi hambatan utama karena dapat diatasi melalui proses adaptasi dan pendampingan.

²²⁴ Wawancara, Nur. Pemohon. Kepala madrasah diniyah al Hidayah, Rabu, 21 Januari 2026, pukul 09.00-13.00 WIB.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi SITREN dalam pelayanan izin operasional Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT) di Kementerian Agama Kota Malang menunjukkan kinerja yang baik ditinjau dari aspek efisiensi, efektivitas, serta kemudahan penggunaan sistem.

penerapan SITREN telah mampu meningkatkan efisiensi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi yang mengurangi proses manual, mempercepat alur kerja, serta menghemat waktu dan tenaga kerja. Seluruh tahapan pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional kini dapat dilakukan secara digital dan terintegrasi, sehingga proses menjadi lebih ringkas dan terkontrol. Selain itu, dari aspek efektivitas, SITREN juga menunjukkan pencapaian tujuan pelayanan yang optimal, ditandai dengan adanya alur proses yang jelas, sistem verifikasi dan validasi yang terstruktur, serta hasil pelayanan berupa izin operasional yang akurat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

SITREN menunjukkan tingkat kemudahan penggunaan yang baik. Hal ini tercermin dari tampilan sistem yang sederhana, alur penggunaan yang sistematis, serta fitur-fitur yang mendukung pengguna dalam menjalankan proses pelayanan secara mandiri. Kemudahan tersebut tidak hanya dirasakan oleh pengguna internal seperti operator dan staf administrasi, tetapi juga oleh pengguna eksternal, yaitu pemohon, termasuk dari Madrasah Al Hidayah, yang menyatakan bahwa sistem dapat dipahami dan digunakan dengan relatif mudah setelah melalui tahap adaptasi awal.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti keterbatasan literasi digital pengguna serta kendala teknis pada sistem. Namun,

kendala tersebut tidak bersifat mendasar dan dapat diatasi melalui pendampingan serta peningkatan pemahaman pengguna terhadap sistem.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan SITREN telah berhasil mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik melalui integrasi antara efisiensi, efektivitas, dan kemudahan penggunaan sistem. Ketiga aspek tersebut saling berkaitan dan menjadi faktor utama dalam keberhasilan implementasi sistem informasi berbasis digital dalam pelayanan perizinan MDT.

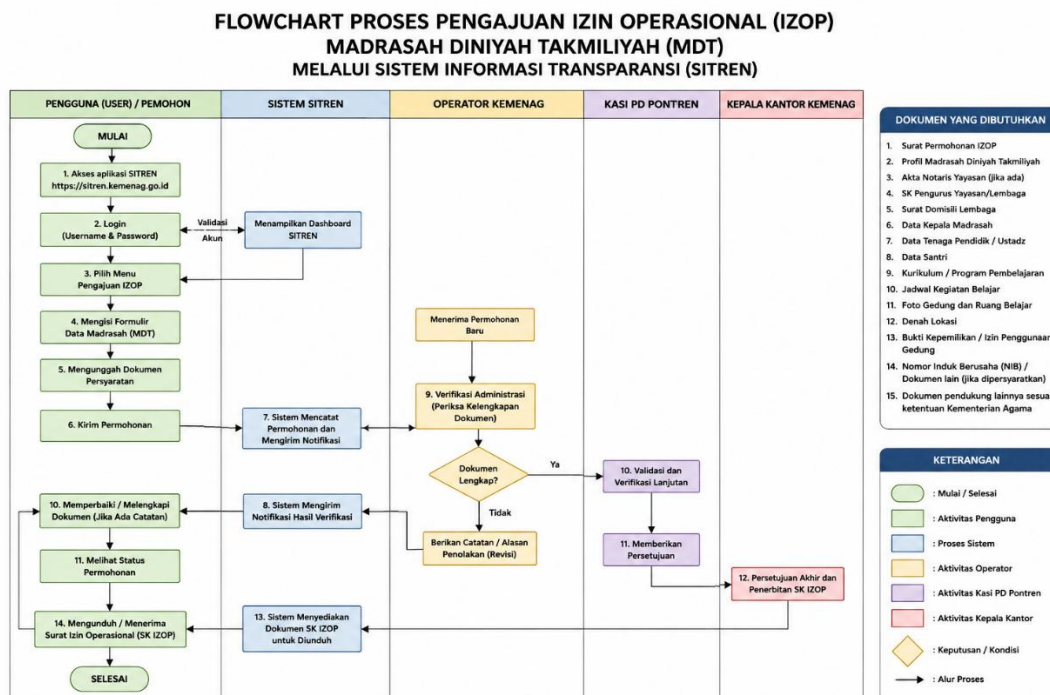
C. TEMUAN

Tabel 4.1 Hasil Penelitian

No	Fokus	Temuan
1.	Bagaimana Sistem Informasi Transparansi (SITREN) mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses izin operasional (IZOP) Madrasah Diniyah Takmiliah (MDT) di Kementerian Agama Kota Malang	• Digitalisasi Proses Pelayanan meningkat efisiensi administrasi SITREN mampu mempercepat proses pengajuan izin operasional karena seluruh tahapan pelayanandilakukan secara digital, mulai dari pengajuan, verifikasi, hingga penerbitan izin. Penggunaan sistem ini juga mengurangi administrasi manualdan penggunaan berkas fisik sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien. • SITREN meningkatkan efektifitas dan transparansi pelayanan SITREN memebantu menungkatkan kualiatas dan ketepatan data melalui format pengisian yang terstandar dan minim kesalahan. Sistem mendukung transparansi pelayanan karena pemohon dapat memantau perkembangan proses izin operasional secara lebih jelas dan terarah.
2.	Bagaimana tingkat kemudahan mengoperasikan	• SITREN mudah di gunakan karena sistem terstruktur dan terstandar. SITREN dinilai mudah dioperasikan karena memiliki

	Sistem Informasi Transparansi (SITREN) dalam proses pengajuan dan pemanfaatan izin operasional (IZOP) Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT) di Kementerian Agama Kota Malang	tampilan dan format pengisian data yang jelas serta terstruktur. Sistem membantu pengguna dalam menginput data sesuai ketentuan sehingga dapat mengurangi kesalahan administrasi dan mempermudah proses pelayanan izin operasional. • Kemudahan penggunaan dipengaruhi kemampuan adaptasi pengguna. SITREN mempermudah akses dan pengelolaan data, masih terdapat sebagian pengguna yang mengalami kendala pada tahap awal penggunaan, khususnya pengguna yang belum terbiasa dengan sistem digital.
--	---	---

D. Alur Proses Pengajuan Izin Operasional (IZOP) melalui Sistem Informasi Transparansi (SITREN)



Gambar 4.1

Flowchart Proses Pengajuan Izin Operasional (IZOP) Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT) melalui Sistem Informasi Transparansi (SITREN)

Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara yang dilakukan di Kementerian Agama Kota Malang, proses pengajuan Izin Operasional (IZOP) Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT) telah dilaksanakan secara digital melalui Sistem Informasi Transparansi (SITREN). Penerapan sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pada proses penerbitan izin operasional lembaga pendidikan keagamaan.

Melalui SITREN, pemohon tidak lagi mengajukan permohonan secara manual, melainkan melakukan seluruh tahapan administrasi secara daring, mulai dari login ke sistem, pengisian data lembaga, pengunggahan dokumen persyaratan, hingga pemantauan status permohonan. Selanjutnya, operator pada Kementerian

Agama melakukan proses verifikasi administrasi terhadap dokumen yang telah diunggah. Apabila ditemukan kekurangan atau ketidaksesuaian dokumen, sistem akan memberikan notifikasi kepada pemohon untuk melakukan perbaikan. Sebaliknya, apabila seluruh persyaratan dinyatakan lengkap dan sesuai, proses akan dilanjutkan ke tahap validasi oleh Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren hingga memperoleh persetujuan dari Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Malang. Setelah seluruh tahapan selesai, Surat Keputusan Izin Operasional (SK IZOP) diterbitkan dan dapat diakses oleh pemohon melalui sistem.

Berdasarkan temuan penelitian tersebut, alur proses pengajuan Izin Operasional (IZOP) melalui Sistem Informasi Transparansi (SITREN) di Kementerian Agama Kota Malang dapat digambarkan sebagai berikut.

BAB V

PEMBAHASAN

A. Efektivitas dan Efisiensi Penerapan SITREN

Penerapan aplikasi SITREN pada pelayanan izin operasional Madrasah Diniyah Takmiliyah (MDT) di Kantor Kementerian Agama Kota Malang merupakan bentuk transformasi digital pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi secara lebih efektif dan efisien. Digitalisasi pelayanan publik menjadi kebutuhan penting dalam birokrasi modern karena masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, transparan, mudah diakses, dan akuntabel.²²⁵ Menurut Stephen P. Robbins, efektivitas adalah tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan, sedangkan efisiensi merupakan kemampuan organisasi menggunakan sumber daya secara optimal dalam mencapai tujuan tersebut.²²⁶ Dalam konteks penelitian ini, penerapan SITREN menunjukkan adanya perubahan signifikan terhadap proses pelayanan perizinan MDT yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi berbasis sistem digital terintegrasi.

Sebelum penerapan SITREN, proses pelayanan izin operasional masih dilakukan secara manual melalui pengumpulan dokumen fisik, pencatatan administrasi secara tertulis, serta koordinasi langsung antar pihak

²²⁵ Dahyar Daraba, dkk., “Membangun Pelayanan Publik yang Inovatif dan Efisien di Era Digital di Indonesia,” *Jurnal Administrasi Publik* Vol. 19, No. 2 (2023): 115, https://www.researchgate.net/publication/372671681_membangun_pelayanan_publik_yang_inovatif_dan_efisien_di_era_digital_di_indonesia.

²²⁶ Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Organizational Behavior* Edisi ke-17 (United Kingdom: Pearson Education, 2017), hlm. 36.

terkait. Proses tersebut membutuhkan waktu yang relatif lama dan sering menyebabkan keterlambatan pelayanan. Selain itu, sistem manual juga berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan dan penumpukan arsip fisik.²²⁷

Setelah diterapkannya SITREN, seluruh tahapan pelayanan mulai dari pengajuan, verifikasi, validasi, monitoring, hingga penerbitan izin dilakukan secara digital melalui satu sistem yang terintegrasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa SITREN mampu meningkatkan efektivitas organisasi karena proses pelayanan menjadi lebih sistematis, terstruktur, dan mudah dikontrol.²²⁸ Efektivitas SITREN terlihat dari adanya dashboard monitoring yang menampilkan perkembangan status pengajuan secara real-time. Dashboard tersebut membantu operator, staf administrasi, dan pimpinan memantau setiap tahapan pelayanan tanpa harus melakukan pengecekan manual satu per satu. Transparansi informasi ini mempercepat koordinasi antar petugas sekaligus meningkatkan keterbukaan pelayanan kepada masyarakat.²²⁹

Penerapan SITREN juga meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik. Seluruh aktivitas pelayanan terdokumentasi secara digital sehingga memudahkan proses pengawasan dan penelusuran data apabila terjadi kesalahan administrasi. Dalam sistem pelayanan publik berbasis digital, akuntabilitas menjadi bagian penting karena berkaitan dengan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan

²²⁷ Dahyar Daraba, dkk., “Membangun Pelayanan Publik yang Inovatif dan Efisien di Era Digital di Indonesia,” hlm. 117.

²²⁸ Siti Nurjanah dan Roni Alamsyah, “Transformasi Digital Pelayanan Publik Berbasis E-Government,” *Jurnal Pemerintahan dan Politik* Vol. 8, No. 1 (2023): 44, <https://appdev.ipdn.ac.id/index.php/jpp/article/view/3428>

²²⁹ Muhammad Rizki dan Andri Yusup, “Implementasi Dashboard Monitoring pada Sistem Pelayanan Publik Digital,” *Jurnal Riset Manajemen Informatika* Vol. 3, No. 2 (2023): 71, <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/jurisma/article/view/8566>

pemerintah.²³⁰ Efektivitas pelayanan juga terlihat dari adanya proses validasi dan verifikasi data secara berjenjang. Data dan dokumen yang diinput pemohon akan diperiksa terlebih dahulu sebelum dilanjutkan ke tahap berikutnya. Mekanisme ini membantu memastikan bahwa seluruh data yang diproses telah sesuai dengan ketentuan administrasi yang berlaku sehingga kualitas data menjadi lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.²³¹

Dari sisi efisiensi, SITREN mampu mengurangi penggunaan waktu dan tenaga dalam proses administrasi pelayanan. Sebelumnya, pegawai harus melakukan pencatatan manual dan pengarsipan dokumen fisik yang membutuhkan proses cukup panjang. Dengan adanya sistem digital, seluruh data langsung tersimpan dalam database sehingga proses pengelolaan dan pencarian dokumen menjadi lebih cepat dan praktis.²³² Selain menghemat waktu kerja pegawai, SITREN juga mengurangi penggunaan dokumen fisik. Pemohon tidak lagi diwajibkan membawa banyak berkas cetak ke kantor karena seluruh dokumen dapat diunggah langsung melalui sistem. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan turut mendukung efisiensi biaya administrasi dan pengurangan penggunaan kertas dalam pelayanan publik.²³³

Efisiensi pelayanan semakin terlihat dengan penggunaan tanda tangan elektronik (TTE) dalam proses pengesahan dokumen. Sebelumnya, penerbitan surat

²³⁰ Andi Saputra dan Fajar Hidayat, "Akuntabilitas Pelayanan Publik Berbasis Digital di Indonesia," *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Vol.5, No.2 (2023): 92, <https://www.governmentjournal.org/index.php/jip/article/view/268>

²³¹ Maria Tangi, Francesco Pira, dan Alessandro Sorrentino, "Digital Public Administration and Data Validation Systems," *Telematics and Informatics* Vol. 82 (2023): 101997, <https://doi.org/10.1016/j.tele.2023.101997>

²³² Dahyar Daraba, dkk., "Membangun Pelayanan Publik yang Inovatif dan Efisien di Era Digital di Indonesia," hlm. 120.

²³³ Siti Nurjanah dan Roni Alamsyah, "Transformasi Digital Pelayanan Publik Berbasis E-Government," hlm. 48.

keputusan harus menunggu pejabat terkait hadir secara langsung untuk melakukan penandatanganan manual. Dengan adanya TTE, proses pengesahan dokumen dapat dilakukan lebih cepat tanpa mengurangi legalitas dokumen yang diterbitkan.²³⁴ Penerapan sistem keamanan seperti OTP dan 2FA juga menjadi bagian penting dalam efektivitas pelayanan SITREN. Sistem keamanan tersebut memastikan bahwa akses terhadap data hanya dapat dilakukan oleh pihak yang berwenang. Keamanan data menjadi faktor penting dalam pelayanan publik digital karena berkaitan dengan perlindungan dokumen administrasi dan legalitas lembaga pendidikan.²³⁵

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Dahyar Daraba dkk. yang menjelaskan bahwa pelayanan publik berbasis digital mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi birokrasi melalui integrasi sistem pelayanan dan pemanfaatan teknologi informasi.²³⁶ Penelitian lain mengenai *e-government* di Indonesia juga menjelaskan bahwa penggunaan sistem digital dapat meningkatkan transparansi pelayanan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah²³⁷. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian dimana pemohon merasa lebih mudah memantau perkembangan pengajuan izin secara langsung melalui sistem.

²³⁴ Daniel Veit dan Sebastian Matt, "Electronic Signature and Public Service Efficiency," *Digital Policy, Regulation and Governance* Vol. 25, No. 3 (2023): 211, <https://doi.org/10.1108/DPRG-01-2023-0008>

²³⁵ Rian Pratama dan Dedi Kurniawan, "Implementasi Keamanan Sistem Informasi Menggunakan OTP dan Two Factor Authentication," *Jurnal Sinkron* Vol. 8, No. 2 (2023): 531, <https://jurnal.polgan.ac.id/index.php/sinkron/article/view/12868>.

²³⁶ Dahyar Daraba, dkk., "Membangun Pelayanan Publik yang Inovatif dan Efisien di Era Digital di Indonesia," hlm. 122.

²³⁷ Andi Saputra dan Fajar Hidayat, "Akuntabilitas Pelayanan Publik Berbasis Digital di Indonesia," hlm. 95.

Selain memberikan dampak internal terhadap organisasi, SITREN juga memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Pemohon tidak lagi harus datang berulang kali ke kantor untuk menyerahkan dokumen atau menanyakan perkembangan pengajuan izin. Seluruh proses dapat dilakukan secara daring sehingga pelayanan menjadi lebih praktis, cepat, dan hemat biaya.²³⁸ Dengan demikian, berdasarkan teori Robbins dan hasil penelitian lapangan, dapat disimpulkan bahwa penerapan SITREN berhasil meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik melalui percepatan proses administrasi, peningkatan transparansi pelayanan, penguatan akuntabilitas, efisiensi penggunaan sumber daya, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan perizinan MDT.

B. Kemudahan Penggunaan SITREN Perspektif Technology Acceptance Model (TAM)

Untuk memahami tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi SITREN, penelitian ini menggunakan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Fred D. Davis. Dalam teori TAM dijelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) dan *perceived usefulness* (kemanfaatan).²³⁹

Berdasarkan hasil penelitian, SITREN menunjukkan tingkat kemudahan penggunaan yang cukup baik. Sistem dirancang dengan tampilan antarmuka yang sederhana, menu yang tersusun secara sistematis, serta alur pelayanan yang jelas sehingga memudahkan pengguna memahami cara kerja aplikasi. Kondisi ini

²³⁸ Dahyar Daraba, dkk., “Membangun Pelayanan Publik yang Inovatif dan Efisien di Era Digital di Indonesia,” hlm. 123.

²³⁹ Fred D. Davis, “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology,” *MIS Quarterly* Vol. 13, No. 3 (1989): 320, <https://www.jstor.org/stable/249008>

membuat pengguna dapat mengikuti tahapan pelayanan secara bertahap tanpa mengalami kebingungan.²⁴⁰ Kemudahan penggunaan SITREN terlihat dari struktur menu yang disusun berdasarkan tahapan pelayanan. Mulai dari input data lembaga, pengunggahan dokumen, verifikasi, hingga monitoring status pengajuan telah tersedia dalam satu sistem terintegrasi. Penyusunan menu secara berurutan membantu pengguna memahami alur penggunaan sistem dengan lebih cepat.²⁴¹

Selain itu, sistem juga menyediakan petunjuk pengisian dan format input data yang terstandar. Pengguna diarahkan untuk mengisi data sesuai format yang tersedia sehingga meminimalisir kesalahan administrasi. Dalam teori TAM, kemudahan penggunaan sistem akan meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap teknologi yang digunakan.²⁴² Kemudahan penggunaan SITREN juga terlihat dari proses adaptasi pengguna yang relatif cepat. Meskipun sebagian pemohon awalnya mengalami kesulitan karena belum terbiasa menggunakan sistem digital, mereka dapat memahami penggunaan aplikasi setelah mendapatkan penjelasan dan pendampingan dari operator. Hal ini menunjukkan bahwa sistem memiliki tingkat *learnability* yang baik.²⁴³

Dalam teori TAM dijelaskan bahwa faktor eksternal seperti pelatihan, pengalaman, dan pendampingan memiliki pengaruh terhadap penerimaan

²⁴⁰ Muhammad Rizki dan Andri Yusup, "Implementasi Dashboard Monitoring pada Sistem Pelayanan Publik Digital," hlm. 73.

²⁴¹ Rian Pratama dan Dedi Kurniawan, "Implementasi Keamanan Sistem Informasi Menggunakan OTP dan Two Factor Authentication," hlm. 535.

²⁴² Fred D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," hlm. 323.

²⁴³ Dian Lestari dan Ahmad Fauzi, "Analisis Penerimaan Sistem Informasi Pelayanan Publik Menggunakan TAM," *Public Governance Review* Vol. 4, No. 1 (2023): 55, <https://journal.iapa.or.id/pgr/article/view/721>

teknologi.²⁴⁴ Pada penelitian ini, operator dan staf administrasi berperan penting dalam membantu pemohon memahami penggunaan SITREN melalui arahan dan penjelasan teknis terkait pengunggahan dokumen maupun prosedur pelayanan. Kemudahan penggunaan SITREN juga didukung oleh sistem monitoring *real-time* yang memungkinkan pengguna mengetahui perkembangan status pengajuan izin secara langsung melalui dashboard aplikasi. Pengguna tidak lagi harus datang ke kantor atau melakukan konfirmasi manual kepada petugas untuk mengetahui perkembangan proses pelayanan.²⁴⁵

Selain kemudahan penggunaan, faktor kedua dalam teori TAM adalah *perceived usefulness* atau kemanfaatan sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SiTren memberikan manfaat nyata bagi operator, staf administrasi, pimpinan, maupun pemohon layanan.²⁴⁶ Bagi pemohon, manfaat utama SITREN adalah kemudahan akses pelayanan karena seluruh proses dapat dilakukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor. Hal ini membuat proses pelayanan menjadi lebih praktis, hemat waktu, dan mengurangi biaya transportasi.²⁴⁷

Bagi operator dan staf administrasi, SITREN membantu mempercepat pekerjaan administrasi karena seluruh data tersimpan secara otomatis dalam database sistem. Proses pencarian data dan pengarsipan dokumen menjadi lebih

²⁴⁴ Viswanath Venkatesh dan Fred D. Davis, "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model," *Management Science* Vol. 46, No. 2 (2000): 187, <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>

²⁴⁵ Muhammad Rizki dan Andri Yusup, "Implementasi Dashboard Monitoring pada Sistem Pelayanan Publik Digital," hlm. 75.

²⁴⁶ Ahmad Nugroho dan Rizal Mahendra, "Factors Affecting Citizens' Adoption of E-Government in Indonesia," *International Journal of Public Administration* Vol. 46, No. 7 (2023): 215, https://www.researchgate.net/publication/369961453_An_investigation_of_the_factors_affecting_citizens'_adoption_of_e-government_in_Indonesia

²⁴⁷ Dahyar Daraba, dkk., "Membangun Pelayanan Publik yang Inovatif dan Efisien di Era Digital di Indonesia," hlm. 124.

mudah dibandingkan sistem manual sebelumnya.²⁴⁸ Pimpinan organisasi juga memperoleh manfaat dari sistem monitoring yang memudahkan proses pengawasan pelayanan. *Dashboard* monitoring membantu pimpinan mengetahui perkembangan pelayanan secara langsung sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan lebih cepat dan tepat.²⁴⁹

Dalam penelitian mengenai penerimaan e-government dijelaskan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh besar terhadap niat pengguna untuk terus menggunakan sistem digital pemerintah.²⁵⁰ Temuan tersebut sesuai dengan hasil penelitian dimana pengguna merasa SITREN benar-benar membantu proses pelayanan administrasi MDT. Kemudahan penggunaan dan kemanfaatan SITREN saling berkaitan satu sama lain. Ketika sistem mudah digunakan, pengguna akan lebih mudah memahami manfaat yang diberikan oleh aplikasi tersebut. Sebaliknya, ketika manfaat sistem dirasakan secara langsung, maka tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi akan semakin tinggi.²⁵¹

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kendala penggunaan SITREN lebih banyak dipengaruhi oleh faktor kemampuan digital pengguna, bukan karena sistem yang sulit digunakan. Sebagian pengguna yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital membutuhkan waktu penyesuaian pada tahap awal penggunaan sistem.²⁵² Dengan demikian, berdasarkan teori TAM dan hasil penelitian lapangan,

²⁴⁸ Maria Tangi, Francesco Pira, dan Alessandro Sorrentino, "Digital Public Administration and Data Validation Systems," hlm. 101999.

²⁴⁹ Muhammad Rizki dan Andri Yusup, "Implementasi Dashboard Monitoring pada Sistem Pelayanan Publik Digital," hlm. 77.

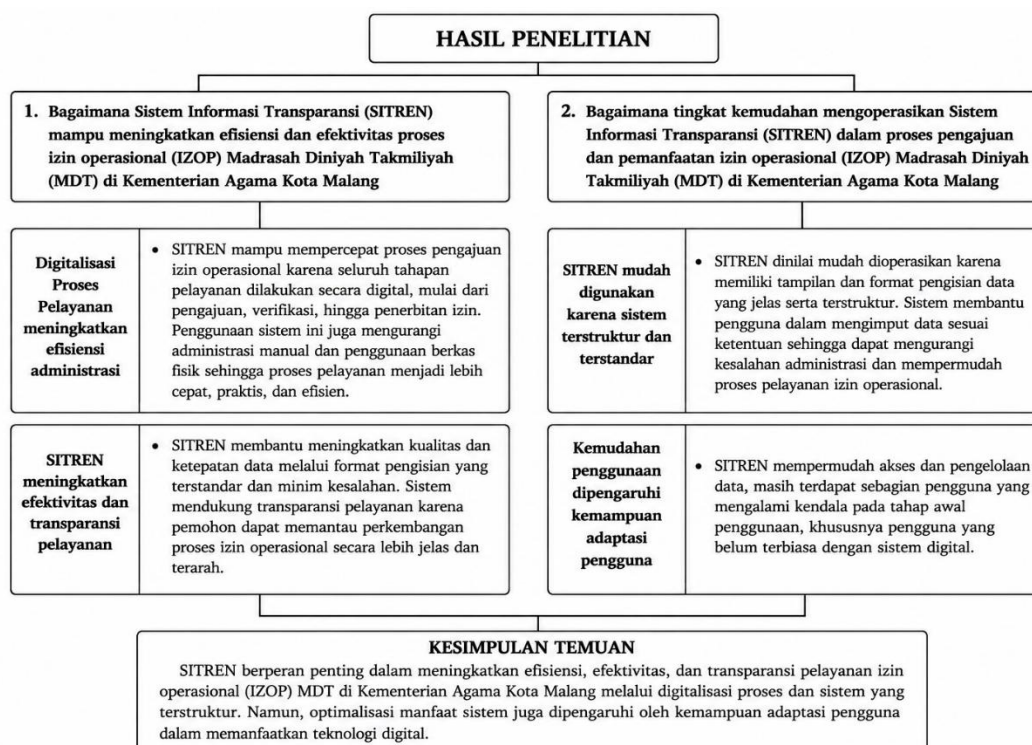
²⁵⁰ Andi Saputra dan Fajar Hidayat, "Akuntabilitas Pelayanan Publik Berbasis Digital di Indonesia," hlm. 97.

²⁵¹ Viswanath Venkatesh dan Fred D. Davis, "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model," hlm. 191.

²⁵² Dian Lestari dan Ahmad Fauzi, "Analisis Penerimaan Sistem Informasi Pelayanan Publik Menggunakan TAM," hlm. 58.

dapat disimpulkan bahwa SITREN memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang baik karena sistem dirancang secara sederhana, terstruktur, dan mudah dipahami. Selain itu, SITREN juga memberikan manfaat nyata dalam mempercepat pelayanan, meningkatkan transparansi, mempermudah monitoring, serta mendukung efektivitas pelayanan publik berbasis digital.

BAGAN HASIL PENELITIAN



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan Paparan dan Analisis Data tentang Sistem Informasi Transparansi (SITREN) dalam proses izin operasional Madrasah Diniyah Takmiliah (MDT) di Kementerian Agama Kota Malang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan aplikasi SITREN mampu meningkatkan efisiensi pelayanan izin operasional MDT melalui digitalisasi proses administrasi. Seluruh tahapan pelayanan, mulai dari pengajuan, verifikasi, validasi, hingga penerbitan izin dilakukan secara digital sehingga mengurangi penggunaan berkas fisik dan proses manual yang sebelumnya memerlukan waktu lebih lama. Dengan sistem yang terintegrasi, proses pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, dan memudahkan koordinasi antara pihak pengelola MDT dengan petugas Kementerian Agama Kota Malang.

Selain meningkatkan efisiensi, SITREN mendukung efektivitas pelayanan melalui sistem pengelolaan data yang lebih terstruktur dan terstandar. Adanya format input data yang jelas membantu meminimalisir kesalahan administrasi serta mempermudah proses verifikasi data. Sistem ini juga mendukung transparansi pelayanan karena pemohon dapat memantau perkembangan proses pengajuan izin operasional secara lebih jelas dan terarah.

2. Aplikasi SITREN memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang cukup baik karena sistem dirancang dengan tampilan yang sederhana, alur pelayanan yang jelas, dan format pengisian data yang terstruktur. Sehingga memudahkan

pengguna, baik operator maupun pemohon, dalam mengoperasikan sistem dan melakukan proses pengajuan izin operasional MDT. Dari perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM), SITREN menunjukkan adanya *perceived ease of use* karena pengguna merasa sistem mudah dipahami dan membantu mempercepat pekerjaan administrasi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan dan peningkatan sistem SiTren ke depan, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Kementerian Agama

- a) Kementerian Agama diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas sistem SiTren, terutama dalam hal stabilitas sistem dan kecepatan akses melalui Perbaikan pada aspek teknis seperti server, jaringan,
- b) Penyederhanaan tampilan dan alur sistem agar lebih mudah dipahami oleh pengguna, terutama bagi pemohon yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Pengembangan fitur bantuan seperti panduan penggunaan, video tutorial, dan layanan untuk mendukung kemudahan penggunaan sistem.

2. Bagi Operator dan Staf Administrasi

- a) Operator dan staf administrasi terus meningkatkan kompetensi dalam penggunaan sistem SiTren melalui pelatihan dan pembaruan pengetahuan secara berkala. Masyarakat koordinasi antar bagian Operator memberikan pendampingan kepada pemohon, terutama pada tahap awal penggunaan sistem,

b) Untuk Meminimalisir kesalahan dalam penginputan data dan mempercepat proses pelayanan.bagi pemula dengan cara pendampingan pada tahap awal penggunaan system.

3. Bagi Masyarakat/Pemohon

Masyarakat sebagai pengguna layanan diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan kemampuan dalam menggunakan sistem digital, khususnya dalam pengajuan izin operasional MDT melalui SITREN. dengan diharapkan mengikuti petunjuk dan persyaratan yang telah ditentukan agar proses pengajuan dapat berjalan dengan lancar tanpa mengalami penolakan atau revisi berulang.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan pendekatan yang berbeda, misalnya menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna atau tingkat keberhasilan sistem secara lebih terukur.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, M., dan Lestari, D. 2022. Pengaruh Transparansi Layanan Publik Berbasis Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Masyarakat. Jakarta: Kencana.
- Bogdan, R. C., dan Taylor, S. J. 1992. *Introduction to Qualitative Research Methods: A Phenomenological Approach to the Social Sciences*. New York: Wiley.
- Davis, Fred D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Fithrie, Soufitri. 2013. *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ghony, M. D., dan Almanshur, F. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. 2020. *Pedoman Penyelenggaraan Madrasah Diniyah Takmiliyah*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Islam.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. 2021. Keputusan Menteri Agama Nomor 606 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan di Lingkungan Kementerian Agama. Jakarta: Kemenag RI.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB). 2018. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Jakarta: KemenPAN-RB.
- Moleong, Lexy J. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B., dan Huberman, A. M. 1984. *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., dan Saldaña, Johnny. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Putri, S. 2023. *Digitalisasi Pelayanan Publik di Kementerian Agama: Studi Kasus Aplikasi SIMKAH*. Jakarta: Kencana.
- Quraish Shihab, M. 2002. *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*. Jakarta: Lentera Hati.
- Rahmawati, I. 2021. *Sistem Informasi Perizinan Pendidikan Berbasis Web di Dinas Pendidikan Jawa Timur*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya Press.
- Rusdiana, A., dan Moch. Irfan. 2015. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Rusdiana, A. 2019. *Akuntabilitas Organisasi Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

- Saldaña, Johnny. 2021. *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. London: Sage Publications.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryadi, D., dan Yuliana, R. 2020. *E-Government dan Transparansi Perizinan Usaha di Kota Bandung*. Bandung: Alfabeta.
- UBL. 2021. *Good Governance dan E-Government di Indonesia*. Jakarta: Universitas Bandar Lampung Press.
- Wijaya, A., dan Nugroho, P. 2021. Implementasi Aplikasi OSS (Online Single Submission) dalam Peningkatan Pelayanan Perizinan di Indonesia. Yogyakarta: Deepublish.
- Yoraeni. 2020. *Sistem Informasi Manajemen: Teori dan Aplikasi dalam Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Daraba, Dahyar, dkk. "Membangun Pelayanan Publik yang Inovatif dan Efisien di Era Digital di Indonesia." *Jurnal Administrasi Publik* Vol. 19, No. 2 (2023): 113-125. https://www.researchgate.net/publication/372671681_Membangun_Pelayanan_Publik_Yang_Inovatif_Dan_Efisien_Di_Era_Digital_Di_Indonesia
- Davis, Fred D. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly* Vol. 13, No. 3 (1989): 319–340. <https://www.jstor.org/stable/249008>
- Lestari, Dian, dan Ahmad Fauzi. "Analisis Penerimaan Sistem Informasi Pelayanan Publik Menggunakan TAM." *Public Governance Review* Vol. 4, No. 1 (2023): 5061. <https://journal.iapa.or.id/pgr/article/view/71>
- Nugroho, Ahmad, dan Rizal Mahendra. "Factors Affecting Citizens' Adoption of E-Government in Indonesia." *International Journal of Public Administration* Vol. 46, No. 7 (2023): 210220. <https://www.researchgate.net/publication/369961453Aninvestigationofthefactorsaffectingcitizens'adoptionofegovernmentinIndonesia>
- Nurjanah, Siti, dan Roni Alamsyah. "Transformasi Digital Pelayanan Publik Berbasis E-Government." *Jurnal Pemerintahan dan Politik* Vol. 8, No. 1 (2023): 4050. <https://appdev.ipdn.ac.id/index.php/jpp/article/view/3428>
- Pratama, Rian, dan Dedi Kurniawan. "Implementasi Keamanan Sistem Informasi Menggunakan OTP dan Two Factor Authentication." *Jurnal Sinkron* Vol. 8, No. 2 (2023): 529538. <https://jurnal.polgan.ac.id/index.php/sinkron/article/view/12868>
- Rizki, Muhammad, dan Andri Yusup. "Implementasi Dashboard Monitoring pada Sistem Pelayanan Publik Digital." *Jurnal Riset Manajemen Informatika* Vol. 3, No. 2 (2023): 70–79. <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/jurisma/article/view/8566>

- Robbins, Stephen P., dan Timothy A. Judge. *Organizational Behavior*. Edisi ke-17. United Kingdom: Pearson Education, 2017.
- Saputra, Andi, dan Fajar Hidayat. “Akuntabilitas Pelayanan Publik Berbasis Digital di Indonesia.” *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Vol.5, No.2(2023):9099.<https://www.governmentjournal.org/index.php/jip/article/view/268>
- Tangi Maria, Francesco Pira, dan Alessandro Sorrentino. “Digital Public Administration and Data Validation Systems.” *Telematics and Informatics* Vol.82(2023):101997.<https://doi.org/10.1016/j.tele.2023.101997>
- Veit, Daniel, dan Sebastian Matt. “Electronic Signature and Public Service Efficiency.” *Digital Policy, Regulation and Governance* Vol. 25, No. 3(2023):205–220.<https://doi.org/10.1108/DPRG-01-2023-0008>
- Venkatesh, Viswanath, dan Fred D. Davis. “A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model.” *Management Science* Vol. 46, No. 2(2000):186–204.<https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Afrizal, Sarika, Nashrul Hakiem, dan Dana Indra Sensuse. “ANALISIS KESIAPAN IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT PADA DIREKTORAT JENDRAL PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA.” *Jurnal Sistem Informasi* 11, no. 2 (2015): 88–92. <https://doi.org/10.21609/jsi.v11i2.429>.
- Al-Emran, Mostafa, dan Andrina Granić. “Is It Still Valid or Outdated? A Bibliometric Analysis of the Technology Acceptance Model and Its Applications From 2010 to 2020,” 1–12, 2021. https://doi.org/10.1007/978-3-030-64987-6_1.
- Alamsyah, Rizki, Muhamad Affan Khoirudin, Nadiva Amelia Baetisalamah, Zulfia Nur Fariha, Dhanar Intan, dan Surya Saputra. “Management Information Systems Dynamics in Education Amid Disruptive Technological Shifts : A Review.” *Journal of Informatics and Interactive Technology* 01, no. 01 (2024): 1–8. <https://doi.org/10.63547/jiite.v1i1.1>.
- Amrah, Amrah, Muhammad Nur, Muhammad Rais Rahmat Razak, dan Aman Darmawan. “EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI PENGGAJIAN BERBASIS WEB DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG.” *Caraka Prabhu: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 9, no. 2 (2025): 178–92. <https://doi.org/10.36859/jcp.v9i2.4775>.
- Anwar, Sulthan Rafi, dan Muhammad Tosan Bingamawa. “Pengaruh Persepsi Pengguna terhadap Penerimaan dan Kepuasan Aplikasi Sayang Warga Surabaya Berdasarkan Model Technology Acceptance Model (TAM),” 2025, 0–6.

- APJII. “APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang.” APJII, 2024. <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>.
- Azzahrah, Salsa Fhira. “Kebijakan Kementerian Agama Kabupaten Subang dalam pelayanan izin operasional pondok pesantren : Studi deskriptif di Kementerian Agama Kabupaten Subang.” UIN Sunan Gunung Djati, 2023. <https://digilib.uinsgd.ac.id/id/eprint/71898>.
- Birokrasi), panrb (Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi. “Laporan Kepuasan Pelayanan Informasi Publik.” Panrb, 2025. <https://ppid.menpan.go.id/standar-layanan/laporan-kepuasan-pelayanan-informasi/>.
- Bong, Meiryani, dan Azhar Susanto. *The Influence of Information Technology on the Quality of Accounting Information System. HPCCT 2018: Proceedings of the 2018 2nd High Performance Computing and Cluster Technologies Conference*, 2018. <https://doi.org/10.1145/3234664.3234671>.
- Davis, Fred D. “Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology.” *MIS quarterly* 13, no. 3 (1989): 319–40.
- Denhardt, R B, J V Denhardt, dan T A Blanc. *Public Administration: An Action Orientation*. Cengage Learning, 2013. <https://books.google.co.id/books?id=DaYWAAAAQBAJ>.
- DR. H. A. Rusdiana, M M, dan M P Drs. Nasihudin. *AKUNTABILITAS: KINERJA DAN PELAPORAN PENELITIAN*. Pusat Penelitian dan Penerbitan UIN SGD Bandung , 2021. <https://books.google.co.id/books?id=Z2NUEAAAQBAJ>.
- Drucker, P F. *The Practice of Management*. HarperCollins, 2010. <https://books.google.co.id/books?id=D2QqCI-eZoIC>.
- Dwivedi, Yogesh K, Laurie Hughes, Abdullah M Baabdullah, Samuel Ribeiro-Navarrete, Mihalis Giannakis, Mutaz M Al-Debei, Denis Dennehy, et al. “Metaverse beyond the hype: Multidisciplinary perspectives on emerging challenges, opportunities, and agenda for research, practice and policy.” *International Journal of Information Management* 66 (2022): 102542. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102542>.
- Granić, Andrina, dan Nikola Marangunić. “Technology acceptance model in educational context: A systematic literature review.” *British Journal of Educational Technology* 50 (9 Juli 2019). <https://doi.org/10.1111/bjet.12864>.
- Hartono, Jogiyanto. *Analisis dan desain sistem informasi. Andi Offset*, 2008.
- Hasanuddin, Hasanuddin, Dadang Ishak Iskandar, dan Susti Rumianti. “Development of Management Information System in Education in the Globalization Era.” *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 11, no. 3 (2023): 1747–50. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v11i3.2384>.
- Iswahyudi, M. “Technology Acceptance Model : Intention Implementation E-Goverment System” 13, no. 02 (2022): 264–77. <https://doi.org/10.26740/jaj>.

- Jr., Raymond Mcleod, dan George P. Schell. *Management Information Systems*. india: Dorling Kindersley, 2008.
- Laudon, Kenneth C., dan Jane P. Laudon. *Management Information System Managing the Digital Firm*. Seventeenth. United Kingdom: British Library Cataloguing-in-Publication Data, 2022.
- Mardiasmo. *AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK - Edisi Terbaru*. Andi Offset, 2021. <https://books.google.co.id/books?id=pBVCEAAAQBAJ>.
- Marwiyah, S, F Augustinah, T Listiani, E Jubaedah, dan D H Kushendar. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Di Era Digital*. Deepublish, 2023. <https://books.google.co.id/books?id=U9Q-EQAAQBAJ>.
- Nations, United. *E-Government Survey 2022 The Future of Digital Government*. United Nations: Department of Economic and Social Affairs, 2022. [https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web version E-Government 2022.pdf](https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf).
- Pressman, Roger S., dan Bruce R. Maxim. *Software Engineering: A Practitioner's Approach*. McGraw-Hill Education, 2020. <https://books.google.co.id/books?id=Enn2zQEACAAJ>.
- Rahmanda, Reza, Rahayu Amalia, dan Rasmila. "Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Di Kementerian Agama Ogan Ilir Menggunakan System Usability Scale (SUS) Keberadaan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) dalam suatu Kebijakan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ogan." *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer MH. Thamrin* 9, no. 1 (2023): 328–39. <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i1.1508>.
- Robbins, S P, dan M A Coulter. *Management, Global Edition*. 15 ed. Pearson Education, 2020. <https://books.google.co.id/books?id=xqc5EAAAQBAJ>.
- S, Rosa A., dan M. Shalahuddin. *rekayasa perangkat lunak terstruktur dan berorientasi objek*. Informatika Bandung, 2018.
- Scherer, Ronny, Fazilat Siddiq, dan Jo Tondeur. "The technology acceptance model (TAM): A meta-analytic structural equation modeling approach to explaining teachers' adoption of digital technology in education." *Computers & Education* 128 (2019): 13–35. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.compedu.2018.09.009>.
- Sukorini, Raden Sintho, Arita Marini, dan Rihlah Nur Aulia. "NEW ERA OF HIGHER EDUCATION: DIGITAL TRANSFORMATION AND INFORMATION SYSTEM MANAGEMENT." *Jurnal Ilmiah Untuk Peningkatan Mutu Pendidikan* 11, no. 2 (2024): 154–66. <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/improvement>.
- Syofa, Dewi Adilah Nada. "Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) transformasi digital di Kementerian Agama Kabupaten Malang" 2, no. 1 (2024): 353–59. <http://urj.uin-malang.ac.id/index.php/mij/index>.

- Triono, Wahyu, Kirana Lesmi, dan Iim Khotimah. "Optimization and Challenges of Implementing Academic Service Management Information Systems in Muhammadiyah Higher Education: A Multiple-Case Study." *JURNAL PENDIDIKAN ISLAM* 12, no. 2 (2023): 155–62. <https://doi.org/10.14421/jpi.2023.122.155-%0A162>.
- Venkatesh, Viswanath, dan Hillol Bala. "Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions." *Decision Sciences* 39, no. 2 (2008): 273–315. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x>.
- Venkatesh, Viswanath, dan Davis D. Fred. "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies." *Inform's PubsOnline* 46, no. 2 (2000). <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>.
- Zhu, Junqing, Ke Sun, dan Jingye Zhang. "applied sciences Anomalies in Infrared Outgoing Longwave Radiation Data before the Yangbi Ms 6 . 4 and Luding Ms 6 . 8 Earthquakes Based on Time Series Forecasting Models." *MDPI*, 2023.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: DOKUMENTASI KEGIATAN**bersama pak kasi pd pontren****bersama pak irjam staf operator****bersama bu maimunah staf administrasi**

LAMPIRAN 2: SURAT IZIN PENELITIAN DARI FAKULTAS



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jalan Gajayana 50, Telepon (0341) 552398 Faximile (0341) 552398 Malang
<http://fitk.uin-malang.ac.id> email : fitk@uin-malang.ac.id

Nomor : 5346/Un.03.1/TL.00.1/12/2025 22 Desember 2025
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Izin Survey

Kepada

Yth. Kepala Kementerian Agama Kota Malang
di
Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan proposal Skripsi pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, kami mohon dengan hormat agar mahasiswa berikut:

Nama : Fatimatus Zahro
NIM : 220106110035
Tahun Akademik : Ganjil - 2025/2026
Judul Proposal : Peningkatan Proses Efektifitas Izin Operasional (IZOP) di Kementerian Agama Kota Malang

Diberi izin untuk melakukan survey/studi pendahuluan di lembaga/instansi yang menjadi wewenang Bapak/Ibu

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Dr. Muhammad Walid, M.
NIP. 19730823 200003 1 002

Tembusan :

1. Ketua Program Studi MPI
2. Arsip

LAMPIRAN 3: SURAT REKOMENDASI PERPANJANGAN IJOP



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MALANG
KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN BLIMBING
Jalan Indragiri Gang IV Nomor 11 Blimbing, Malang
Telepon (0341) 471104 Email: kuablimbing11@gmail.com

Nomor : B.163 /Kua.15.25.02/PP.00.4/07/2025 Malang, 8 Juli 2025
Lampiran : -
Hal : Rekomendasi Perpanjangan Ijop
MADIN TAKMILIYAH AL HIDAYAH

Kepada Yth
Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Malang
Di - Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Salam silaturahmi kami sampaikan, semoga Bapak senantiasa sukses dalam menjalankan aktifitas sehari-hari.

Menindaklanjuti permohonan rekomendasi dari:

Nama Lembaga : MADIN TAKMILIYAH AL HIDAYAH
Nama Kepala Lembaga : IIS NUR FITRIA, S.Pd
Alamat Lembaga : Jl. Kresno 43 RT.04 RW.02 Polehan
Blimbing - Kota Malang

Setelah membaca berkas dan keberadaannya benar adanya, maka kami merekomendasikan agar lembaga sebagaimana tersebut di atas dapat diberikan **perpanjangan ijin operasional** oleh Kantor Kementerian Agama Kota Malang.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kepala,

AHMAD SA'RANI

LAMPIRAN 4: SURAT PERNYATAAN



MADRASAH DINIYAH TAKMILIAH
“AL-HIDAYAH”
 Jl. Kresno 43 RT.04 RW.02 Telp. 082141445582
 Kel. Polehan Kec. Blimbing Kota Malang

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Iis Nur Fitria, S.Pd
 Usia : 41 Tahun
 NIK : 3573016412840001
 Jabatan pada MDT : Kepala Sekolah MDT Al Hidayah
 Alamat MDT : Jln. Kresno 43 RT04 RW02 Polehan Blimbing Malang

Menyatakan Dengan ini menyatakan Loyal terhadap Pancasila, UUD 1945 dan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) serta sanggup mengajarkan tentang Islam yang *rakhmatan lil alamin*, serta sanggup mencegah paham radikalisme.

Demikian pernyataan ini dibuat dan ditandatangani di atas materai Rp. 10.000,- dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan seperlunya..

Malang , 24 Juni 2025



(Iis Nur Fitria, S. Pd)

LAMPIRAN 5: SURAT PERMOHONAN PERPANJANGAN IJIN OPERASIONAL



MADRASAH DINIYAH TAKMILIAH ULA "AL-HIDAYAH"

Jl. Kresno 43 RT.04 RW.02 Telp. 082141445582
Kel. Polehan Kec. Blimbing Kota Malang

Malang, 24 Juni 2025

Nomor : 152/MDAH/VI/2025
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (Satu) bandel
Hal : Permohonan Perpanjangan Ijin Operasional MDT Al Hidayah

Kepada

Yth. Kepada Kantor Kementerian Agama Kota Malang
di Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami usulkan kepada Bapak dapat kiranya
Madrasah Diniyah Takmiliyah: Awwaliyah Al Hidayah. Alamat : Jalan
Kresno 43 RT04 RW02 Polehan Malang, ditetapkan sebagai Madrasah
Diniyah terdaftar.

Untuk bahan pertimbangan bapak bersama ini kami lampirkan data- data
yang diperlukan untuk penetapan pendaftaran tersebut.

Demikian dan atas perhatian Bapak kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Kepala Madrasah Diniyah
Takmiliyah Al Hidayah

Iis Nur Fitria, S.Pd

Tembusan : Yth. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Prop. Jawa
Timur

LAMPIRAN 6: SURAT PENGESAHAN PENDIRIAN BADAN HUKUM



KEPUTUSAN MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
NOMOR AHU-0005231.AH.01.04.Tahun 2016
TENTANG
PENGESAHAN PENDIRIAN BADAN HUKUM
YAYASAN AL-HIDAYAH MALANG
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA

Menimbang : a Bahwa berdasarkan Permohonan sesuai Akta Nomor 19 Tanggal 25 Januari 2016 yang dibuat oleh Notaris MOCHAMAD SYAFRIZAL BASHORI, SH., MKN. tentang Pengesahan Badan Hukum Yayasan AL-HIDAYAH MALANG tanggal 29 Januari 2016 dengan Nomor Pendaftaran 5016012935105531 telah sesuai dengan persyaratan Pengesahan Badan Hukum Yayasan;

b Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia tentang Pengesahan Badan Hukum Yayasan AL-HIDAYAH MALANG;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Memberikan pengesahan badan hukum: YAYASAN AL-HIDAYAH MALANG berkedudukan di KOTA MALANG sesuai Akta Nomor 19 Tanggal 25 Januari 2016 yang dibuat oleh Notaris MOCHAMAD SYAFRIZAL BASHORI, SH., MKN. berkedudukan di KOTA MALANG.

KEDUA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta, Tanggal 29 Januari 2016.

a.n MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
 REPUBLIK INDONESIA
 Pjt. DIREKTUR JENDERAL ADMINISTRASI HUKUM UMUM,




DR. AIDI AMIN DAUD, S.H., M.H
NIP. 19581120 198810 1 001

DICETAK PADA TANGGAL 29 Januari 2016
DAFTAR YAYASAN NOMOR AHU-0005233.AH.01.12.Tahun 2016 TANGGAL 29 Januari 2016

Keputusan Menteri ini dicetak dari SABH
 Notaris di Kota Malang



MOCHAMAD SYAFRIZAL BASHORI, S.H., M.Kn.

LAMPIRAN 7: SURAT KETERANGAN



PEMERINTAH KOTA MALANG
KECAMATAN BLIMBING
KELURAHAN POLEHAN

Jl. Puntodewo No 29 Telp. (0341) 352053 Malang 65121
 Email : kelpolehan@gmail.com Website : <http://www.kelpolehan.malangkota.go.id>
 MALANG Kode Pos 65121

SURAT KETERANGAN

Nomor : 000/000/35.73.01.1010/2024

Memenuhi permohonan yang tersebut dibawah ini, dengan ini Kelurahan Polehan menerangkan bahwa :

- | | |
|--------------------|-----------------------------|
| 1. Nama Lembaga | : YAYASAN AL-HIDAYAH MALANG |
| 2. Nomor NPSP | : AHU-AH.01.06-0028765 |
| 3. Penanggungjawab | : FAISOL ASMARI |

Lembaga yang tersebut diatas benar-benar berdomisili di :

Jalan Kresno 43 RT/RW: 004/002, Kelurahan Polehan, Kecamatan Blimbing, Kota Malang.

- Dengan Dasar :
- (1) Akta Pendirian Notaris Mochamad Syafrizal Bashori, S.H., M.Kn. Pada tanggal 07 Oktober 2021;
 - (2) Keputusan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor : AHU-AH.01.06-0028765 pada tanggal 12 Oktober 2021.

Demikian untuk menjadikan periksa dan dipergunakan seperlunya.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Fatimatuz Zahro
 NIM : 220106110035
 Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 18 Oktober 2003
 Tahun Masuk : 2022
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
 Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
 Alamat : Jl. Kanjuruhan Asri, Blok A, No. 7, Tlogomas,
 Kec. Lowokwaru, Kota. Malang, Jawa Timur
 No. Telepon : 085946720349
 Email : fazafatimaa18@gmail.com
 Riwayat Pendidikan : TK Wahid Hasyim (2009-2010)
 MI Yaspuri (2010-2016)
 MTs Nurul Ulum Kota Malang (2016-2019)
 MAS Nurul Ulum Kota Malang (2019-2022)
 UIN Maulana Malik Ibrahim Malang (2022-2026)