

## **Digitalisasi Berbasis Aplikasi SIAGA dalam meningkatkan Layanan Administrasi**

**Shabiel uqomah Fadhl**

Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Indonesia  
[shalsabielmfadhl@gmail.com](mailto:shalsabielmfadhl@gmail.com)

### **ABSTRACT**

This research aims to find out and describe the application of information system- based digitalization in improving administrative services and to find out and describe the impact of its use. The research method used is qualitative research with a descriptive approach. Data collection techniques were carried out using field observations, documentation and interviews. The subjects in this research were PAIS employees (Section Heads, PAIS Operators and administrative staff) and GPAI Pasuruan City. The results of the research show that the implementation of digitalization based on the SIAGA application in the Ministry of Religion of Pasuruan City is considered very good in its use and is felt to be able to improve the quality of PAIS services in the Ministry of Religion of Pasuruan City, where several service features in it are very supportive in administration and have absolutely no problems. whatever, apart from that the use of SIAGA also has an impact on improving the administration of religious teachers, although sometimes teachers have problems in operating it because teachers do not understand the use of SIAGA because they are used to carrying out manual administration processes and also due to the age factor which is considered technologically ignorant or does not understand gadgets.

**Keywords:** Digitalization; Administrative Services;SIAGA

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang penerapan digitalisasi berbasis sistem informasi dalam meningkatkan layanan administrasi. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi lapangan, dokumentasi dan wawancara. Subjek dalam penelitian ini adalah Operator PAIS, staff administrasi dan GPAI Kota Pasuruan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya penerapan digitalisasi berbasis aplikasi SIAGA di kementerian agama Kota Pasuruan dinilai sangat baik dalam penggunaannya dan dirasasa mampu meningkatkan kualitas pelayanan PAIS di Kementerian Agama Kota Pasuruan, dimana beberapa layanan fitur didalamnya yang sangat mendukung dalam administrasi dan sama sekali tidak memiliki kendala apapun, selain itu penggunaan SIAGA juga perdampak pada peningkatan administrasi guru agama, meskipun terkadang guru memiliki kendala dalam pengoperasiannya dikarenakan guru tidak paham akan penggunaan SIAGA karena sudah terbiasa melakukan proses administrasi manual dan juga dikarenakan faktor usia yang terbilang *gaptek* atau tidak memahami *gadget*

**Kata Kunci:** Digitalisasi; Layanan administrasi; Aplikasi SIAGA

## PENDAHULUAN

Pada saat ini dunia telah memasuki era revolusi industri atau era 4.0. Pada era ini dinyatakan bahwa dunia telah mengalami banyak perubahan terutama dalam dunia teknologi, bukti dari hal tersebut adalah tidak sedikit masyarakat yang menggunakan handphone, gadget bahkan laptop atau komputer dalam kehidupan sehari-harinya. Penggunaan teknologi sangat mudah digunakan kapan saja dan dimana saja terlebih dalam mencari informasi atau bertukar informasi, oleh karena itu informasi menjadi sumber yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Dalam organisasi, informasi digunakan sebagai pengambilan keputusan, pengelolaan informasi yang efektif dan evisien juga dapat membantu sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Pernyataan tersebut sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Alia dalam artikelnya yang menyatakan bahwa peran teknologi informasi memberi dampak peradaban baru di berbagai bidang baik itu organisasi profit maupun non profit seperti Pendidikan (Alia & Siti, 2020).

Meninjau dari perkembangan teknologi yang sangat pesat menjadikan beberapa pihak mengeluarkan terobosan baru dalam dunia teknologi, terutama dalam hal informasi. Hal tersebut menjadi sebuah tantangan bagi setiap organisasi karena dengan berkembangnya teknologi secara pesat secara tidak langsung mendorong suatu organisasi untuk mengeluarkan inovasi dan melakukan perubahan dalam dunia teknologi sebagai bentuk eksistensi organisasi di era revolusi industri ini, tidak terkecuali dalam dunia kerja. Salah satu penggunaan sistem informasi manajemen yang diterapkan dalam lingkup pendidikan diantaranya adalah pengolahan data tenaga pendidik, data pendidik perlu diolah dengan baik karena pendidik menjadi salah satu komponen pendukung pelaksanaan penyelenggaraan pendidikan di sekolah/madrasah dan keberadaan pendidik menjadi bagian dari mutu lembaga pendidikan (Fahimiani, 2020).

Kementerian Agama merupakan salah satu instansi pemerintah yang menggunakan sistem informasi dalam kerjanya untuk mempermudah dalam pengambilan keputusan dan menyelesaikan beberapa jenis pekerjaan, seperti pengelolaan adminitrasi guru agama pada bagian Pendidikan Agama Islam (PAIS). Hal tersebut terbukti dari peluncuran aplikasi terbaru oleh Direktorat Pendidikan Agama Islam di Kemenag RI pada tahun 2019. Aplikasi tersebut bernama Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama (SIAGA) yakni yang ditujukan sebagai wadah untuk menaungi segala pendataan dan administrasi guru agama. Salah satu alasan Dirjen Pendis Direktorat PAI meluncurkan aplikasi SIAGA adalah sebagai jawaban atas problematika guru PAI yang berada dalam sekolah umum, namun tidak memiliki kejelasan manajemen sertifikasi dikarenakan adanya dua birokrasi yaitu Departemen Agama dan juga Departemen Pendidikan Nasional, sehingga guru PAI tidak memiliki lembaga yang dapat menaungi kinerjanya (Holifah, 2021).

Sesuai dengan prosedur aplikasi SIAGA, dijelaskan bahwa penggunaan akun tersebut diatur atau dihandle oleh operator dalam seksi PAIS di setiap kementerian Agama terutama di kementerian agama Kota Pasuruan. Seksi PAIS memiliki tugas untuk melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan, data dan informasi di bidang agama islam dan keagamaan islam, hal tersebut sesuai dengan PMA no 13 tahun 2012 Pasal 340<sup>4</sup>. Adapun data yang dikelola dalam aplikasi SIAGA adalah data pendidik dan tenaga kependidikan serta data satuan pendidikan. Yang mana memiliki fungsi utama untuk mengelola data guru pendidikan agama Islam di sekolah umum ataupun pengawas guru pendidikan agama Islam dan melakukan verval data yang telah diubah oleh guru pendidikan

agama Islam di sekolah umum ataupun pengawas guru pendidikan agama Islam (Poppy, 2022). Dengan adanya SIAGA ini operator PAIS dapat memantau perkembangan guru agama misalnya guru memiliki pengetahuan terhadap manajemen dan proses terhadap pembelajaran yang maksimal serta menguasai teknologi.

Pada artikel ini penulis mengangkat masalah yang akan diteliti yaitu mengenai bagaimanakah penerapan digitalisasi melalui aplikasi SIAGA dalam pelayanan guru dan bagaimana dampak dari penggunaannya di Kementerian Agama Kota Pasuruan.

## KAJIAN LITERATUR

### 1. Digitalisasi

Digitalisasi dapat diartikan sebagai suatu proses perubahan dari analog ke digital dengan memanfaatkan teknologi dan data digital dengan pengoperasian secara otomatis yang terdapat pada suatu sistem komputer (Rahayu, 2019). Menurut Siregar, pengertian dari digitalisasi adalah proses perubahan sifat yang pada awalnya berbentuk fisik dan analog kini berubah menjadi berbentuk virtual dan digital. Digitalisasi telah diterapkan di Kementerian Agama Kota Pasuruan, di jaman dahulu penyimpanan dokumen kantor masih menggunakan cara analog yaitu dengan menyimpan beberapa dokumen penting dalam suatu ruangan khusus namun kini penyimpanan dokumen penting dapat memanfaatkan digital dengan bantuan teknologi seperti komputer. Dalam kinerjanya di Kementerian Agama Kota Pasuruan masih menggunakan manual dalam pengarsipan dokumentasi, hal tersebut ditujukan sebagai penduplikatan dan pengantisipasi dokumen hilang pada komputer.

Penyebab adanya perubahan atau transformasi dalam digital ini terjadi karena kebutuhan manusia di era modern dengan perkembangan dari hasil pikiran dan kecerdasan manusia. Adanya digitalisasi dalam kehidupan manusia bukan berarti mengantikan kedudukan pekerjaan analog akan tetapi digitalisasi hanyalah mempermudah pekerjaan manusia dengan cara beradaptasi ditengah perkembangan kemajuan teknologi (Aji,2016). Dalam kinerjanya di Kementerian Agama Kota Pasuruan masih menggunakan manual dalam pengarsipan dokumentasi, hal tersebut ditujukan sebagai penduplikatan dan pengantisipasi dokumen hilang pada komputer.

Digitalisasi yang dialami oleh manusia dalam mempermudah pekerjaan pastinya memiliki dampak dalam penggunaannya yang mana dampat tersebut mempengaruhi dalam proses penggunaan digitalisasi itu sendiri. Dampak positif dari adanya digitalisasi adalah memudahkan dalam memperoleh informasi dari mana saja dan kapan saja, meningkatkan mutu SDM dalam penggunaan teknologi, selain itu penggunaan platform digital dengan gadget dapat memudahkan manusia melakukan banyak hal. Sedangkan dampak negatif yang dapat dirasakan dalam penggunaan digitalisasi adalah manusia dipaksa untuk mengikuti perkembangan jaman dengan menggunakan alat teknologi digital, rawan terjadinya perilaku kejahatan seperti pencurian data yang kemudian disalah gunakan, selain itu kekhawatiran terhadap penggunaan teknologi bagi anak dibawah umur.

### 2. SIAGA

Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama (SIAGA) merupakan suatu sistem informasi yang diluncurkan pada tahun 2019 oleh Direktorat Pendidikan Agama Islam. SIAGA adalah aplikasi yang digunakan sebagai pendataan baik verifikasi atau validasi

data guru agama serta pengawas madrasah. Pengguna dari aplikasi SIAGA itu sendiri adalah seluruh Guru Pendidikan Agama Islam (GPAI) yang berada pada sekolah umum dan pengelola SIAGA adalah operator PAIS pada setiap kementerian agama.

Akun SIAGA memiliki empat macam bentuk akun, diantaranya adalah:

- a. Akun SIAGA provinsi kanwil. Akun ini digunakan dan dioperasikan oleh operator kementerian agama tingkat provinsi.
- b. Akun SIAGA kabupaten/kota. Akun ini digunakan dan dioperasikan oleh operator kementerian agama tingkat kabupaten/kota. Yang mana data yang dikelola adalah data pendidik & tenaga kependidikan data satuan pendidikan.
- c. Akun SIAGA pengawas. Akun ini tidak jauh berbeda dengan akun guru, hanya saja dalam SIAGA pengawas tidak terdapat akun "jadwal" dan akun "tugas". Dan akun pengawas memiliki menu "guru binaan".
- d. Akun SIAGA pendis guru. Pada akun ini guru dapat mengunggah segala macam data yang diminta. Adapaun untuk kendala dalam penggunaan akun ini, guru dapat menghubungi admin kemenag kabupaten/kota (Sunu. 2018).

Aplikasi SIAGA merupakan sistem informasi yang dimanfaatkan sebagai media dalam melakukan pendataan guru dan pengawas PAI berbasis online. Dalam aplikasi SIAGA yang dimiliki oleh masing-masing GPAI berisi segala data dan administrasi yang perlu diisi oleh GPAI dan kemudian nantinya akan dilakukan validasi data oleh operator PAIS. Tujuan diluncurkannya aplikasi SIAGA ini adalah untuk kegiatan verifikasi data, pemantauan kinerja, pemantauan peningkatan mutu dan memudahkan pengarsipan data guru dan juga pengawas. Oleh karenanya, aplikasi SIAGA memudahkan dalam peningkatan kinerja sehingga pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien yang mana nantinya dapat mempermudah dalam penyaluran tunjangan. Tujuan akhir dalam penggunaan SIAGA ini adalah GPAI dapat mengikuti sertifikasi guru sehingga dapat menjadi guru yang profesional serta memiliki tujuan kinerja dalam meningkatkan kesejahteraan guru.

### 3. Pelayanan Administrasi

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan dari suatu pihak ke pihak lain dengan cara membantu, mengadakan, dan memberikan suatu hal baik barang maupun jasa (Hardiansyah, 2011). Pelayanan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara membantu segala aspek yang dibutuhkannya, setiap organisasi atau perusahaan pasti berusaha untuk membutuhkan suatu pelayanan yang baik karena pelayanan akan berpengaruh terhadap reaksi dari pelanggan.

Gronroos menyatakan bahwa arti dari pelayanan adalah suatu kegiatan interaksi antara pelanggan dengan karyawan yang ditujukan untuk memberikan pelayanan sehingga permasalahan pelanggan dapat teratasi. Sedangkan Kotler dan Syamswana menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan kecil yang bermakna besar yang dilakukan oleh suatu pihak kepada pihak lain (Noviyanti dkk., 2024). Menindaklanjuti dari beberapa pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang saling berinteraksi antara pemberi layanan (karyawan) dengan penerima layanan (konsumen). Pelayanan yang diberikan baik dan berkualitas maka akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi konsumen tersebut.

## METODE

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang cenderung terhadap analisis data. Subjek dalam penelitian ini adalah operator PAIS, staff administrasi PAIS dan GPAI Kota Pasuruan, sedangkan objek dalam penelitian ini adalah aplikasi SIAGA. Lokasi penelitian ini berada di Kementerian Agama Kota Pasuruan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi lapangan dan wawancara yang dilakukan pada tanggal 3 Januari 2024 – 8 Januari 2024. Adapun teknik pengumpulan datanya adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati kegiatan operator PAIS dalam pengoperasian SIAGA menggunakan alat digital. Lalu, dari hasil wawancara, peneliti mewawancarai langsung kepada operator terkait penerapan digitalisasi berbasis SIAGA dalam meningkatkan layanan administrasi. Terakhir, adalah dokumentasi yaitu berupa pendokumentasian berkas dan fitur SIAGA. Analisis data ini menggunakan reduksi data, penyajian data dan verifikasi.

## HASIL

Sesuai dengan rumusan masalah yakni mengenai penerapan digitalisasi yakni dalam kantor PAIS segala kegiatan yang berhubungan dengan kinerja pegawai kini telah dilakukan secara digital atau dengan pemanfaatan alat digital. Masing-masing pegawai PAIS difasilitasi komputer dan printer dalam menunjang kinerjanya, segala hal yang berkenaan dengan pendataan dokumentasi mengenai guru agama dilakukan secara manual dan juga modern, modern dilakukan dengan pendataan melalui computer dan SIAGA yang mana dihandle oleh operator PAIS sedangkan manual hanya dilakukan dalam penyimpanan dokumentasi berupa file hal tersebut ditujukan untuk penduplikatan dan meminimalisir resiko kehilangan file dalam sistem computer.

Dalam penggunaan SIAGA oleh guru agama memberikan dampak positif yakni kemudahan dalam mengelola data guru. Operator PAIS dalam kerjanya yang mengatasi SIAGA secara langsung juga turut terbantu dalam penggunaannya, akan tetapi dengan digitalisasi berbasis aplikasi SIAGA ini juga menimbulkan beberapa permasalahan yang timbul yakni setengah dari jumlah GPAI se Kota Pasuruan sering merasa kesulitan dan kebingungan terhadap penggunaan SIAGA dikarenakan sudah terbiasa melakukan pendataan secara manual dan juga kurangnya pemahaman terhadap alat teknologi.

Hal tersebut menghambat dalam verifikasi data yang dilakukan oleh operator PAIS kepada akun SIAGA yang dimiliki oleh masing-masing guru, dikarenakan GPAI diwajibkan untuk memenuhi segala data yang diminta pada akun SIAGA yang kemudian data tersebut diverifikasi sehingga nantinya GPAI layak untuk mengikuti sertifikasi guru untuk menjadi guru yang professional dan diakui.

Ada 3 layanan yang diberikan oleh operator PAIS dalam meningkatkan layanan administrasi guru, diantaranya:

a) Layanan lisan

Dikatakan sebagai pelayanan secara langsung yang disampaikan tanpa perantara. Biasanya dalam organisasi pelayanan kepada konsumen dalam organisasi dilakukan oleh seorang humas. Dalam bagian PAIS pelayanan yang diberikan adalah pelayanan kepada guru agama, biasanya pelayanan yang diberikan berupa bimbingan teknis, pembinaan dan juga pengarahan.

b) Layanan tulisan

Pelayanan tulisan merupakan pelayanan dengan tulisan atau pesan. Pelayanan ini dinilai lebih efektif daripada pelayanan tulisan karena ditinjau dari dunia serba digital maka pelayanan tulisan bisa menggunakan online melalui gadget.

c) Layanan perbuatan

Pelayanan perbuatan ini dikatakan sebagai pelayanan berupa tindakan secara langsung. Operator PAIS dalam kerjanya selalu melakukan pelayanan perbuatan melalui sosialisasi terkait penggunaan SIAGA setiap dua kali dalam satu semester, hal tersebut dapat membantu dalam pemahaman GPAI dalam operasional SIAGA terlebih dalam penggunaan alat yang serba digital ini.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam digitalisasi berbasis Aplikasi SIAGA, dinilai sudah sangat baik dalam melakukan pendataan mengenai administrasi guru dalam sebuah aplikasi. Tidak hanya memudahkan pengguna selain itu juga mempercepat kinerja dan sangat efektif dalam penggunaannya. Berdasarkan hal tersebut Menurut Dzulkifli yang bertugas sebagai operator PAIS di Kementerian Agama Kota Pasuruan mengakui bahwasannya dengan adanya SIAGA pekerjaan mengenai administrasi guru dan pendataan GPAI dirasa lebih mudah dan simple dengan adanya SIAGA sehingga proses verval data menjadi lebih cepat dan peluang untuk menjadi guru sertifikasi juga meningkat. Selain itu SIAGA juga dapat membercepat pencairan tunjangan guru. Dzulkifli juga menegaskan bahwa dengan adanya SIAGA pencairan tunjangan guru dirasa lebih cepat serta efektif dan efisien, selain itu guru yang responsif dalam menyikapi perintah menjadikan proses pendataan dalam SIAGA dirasa lebih cepat sehingga pencairan tunjangan guru lebih cepat pula.

Mengenai permasalahan yang sering terjadi dalam penggunaan SIAGA oleh GPAI adalah seringkali merasa kebingungan dalam penginputan data dalam memenuhi pendataan dalam akun SIAGA. Untuk menyikapi hal tersebut pihak PAIS memberikan 3 jenis layanan demi meningkatkan layanan administrasi guru agama. Adapun pelayanan lisan dilakukan dengan pemberian bimbingan teknis, pembinaan dan juga pengarahan. Operator PAIS dalam kerjanya sebagai pengendalian aplikasi SIAGA yang dimiliki guru memberikan layanan secara langsung dengan cara menjelaskan mengenai pengoperasian aplikasi tersebut secara langsung ketika guru mengunjungi kantor PAIS. Pelayanan tulisan dilakukan dengan memberikan fasilitas berupa pembuatan grub whatsapp, dengan hal tersebut GPAI bisa bertanya perihal kendala guru dalam forum tersebut dan operator PAIS akan menjawab secara cepat. Pelayanan yang terakhir adalah pelayanan perbuatan yakni dengan diadakannya sosialisasi setiap 2 kali dalam semester mengenai penguatan data SIAGA dengan mengharapkan GPAI paham mengenai penggunaan SIAGA tersebut.

Pelayanan terbaik yang diberikan dapat menciptakan rasa puas tersendiri oleh pihak konsumen. Menurut Nurul Badriah yang bertugas sebagai GPAI Kota Pasuruan mengakui bahwasannya pelayanan operator PAIS kepada GPAI dirasa cukup prima karena selalu standby 24 jam dalam melakukan pelayanan, selain itu sosialisasi juga sangat membantu dalam pemahaman dalam pengaplikasian SIAGA.

## SIMPULAN

Aplikasi SIAGA dirasa cukup memudahkan pekerjaan manusia. Aplikasi tersebut sangat membantu dalam penyelesaikan masalah terutama dalam lingkup kantor kementerian agama dan aplikasi tersebut menjadi aplikasi yang dapat diandalkan dalam pengelolaan administrasi guru agama, karena penggunaan yang mudah serta efektif dan efisien . Permasalahan mengenai penggunaan SIAGA dapat diatasi dengan 3 pelayanan yang dilakukan oleh operator PAIS yakni pelayanan lisan, tulisan dan perbuatan. Dampak yang ditimbulkan dalam penggunaan SIAGA ini adalah kurangnya pemahaman mengenai penggunaan alat digital dikarenakan guru sudah terbiasa dalam melakukan pendataan secara manual.

## REFERENSI

- Aji Rustam, „DIGITALISASI, ERA TANTANGAN MEDIA (Analisis Kritis Kesiapan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Menyongsong Era Digital)”, *Islamic Communication Journal*, 1.1 (2016), hal. 43–54.
- Alia & Siti. (2020). Budaya Lembaga Pendidikan Sebagai Pilar Utama Melawan Degradasi Moral. *Khazanah Pendidikan Islam*, 2(2)
- Ellyzabeth, *Digitalisasi Sebagai Pengembangan Model Pembelajaran*, Batam: Cendikia Mulya Mandiri, 2022, hal. 93
- Fahmiani dkk, „Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Dan Administrasi Guru Agama (Siaga) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif Di Seksi Pendidikan Agama Islam (PAIS) Kementerian Agama Kabupaten Lamongan”, *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 2.1 (2020), 63–77
- Guru Abdi, Siaga Pendis Kemenag, Aplikasi Verval Guru dan Pengawas PAI, dalam <https://abdiguru.id/siaga-pendis-kemenag-aplikasi-verval-guru-dan-pengawas-pai/>, diakses tanggal 15/10/2023
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gaya Media,2011, hlm, 11.
- Kementerian Agama, “Tugas dan Fungsi PAIS” 2018. Diakses melalui <https://brebes.kemenag.go.id/profil/tugas-dan-fungsi-pais/>, pada 27 Mei 2023
- Kurniyah Holifah, „Terhadap Pengelolaan Manajemen Guru Pais Kabupaten Bangkalan Holifah Kurniyah , Imam Tirmidzi A , Nur Hasanah”, 3.1 (2021), 1–16.
- Keputusan Direktur jendral Pendidikan Islam Nomor 7180 Tahun 2018 Tentang Petunjuk Teknis Penyeluran Tunjangan Profesi Guru Pendidikan Agama Islam. 2018. Jakarta: Dirjen RI
- Noviyanti, S. F., Jamilah, Z., & Slamet, S. (2024). The Failure Of The Ministry Of Education And Culture (Kemendikbud) To Implement Educational Policies Related To Digital Literacy In The School Literacy Movement (SLM). *Ar-Rosikhun: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(3), 266–275. <https://scholar.google.com/scholar?cluster=5351794404163424993&hl=en&oi=scholarr>
- Putri Poppy, „Pelayanan Administrasi Guru Pai Pada Lembaga Pendidikan Melalui Aplikasi Siaga Di Kabupaten Kutai Timur”, *Al-Rabwah*, 16.02 (2022), 106–17 <<https://doi.org/10.55799/jalr.v16i02.201>>.

Rahayu Puji, „Pengaruh Era Digital Terhadap Perkembangan Bahasa Anak“, *Al-Fathin: Jurnal Bahasa Dan Sastra Arab*, 2.1 (2019), 47  
<<https://doi.org/10.32332/al-fathin.v2i2.1423>>.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010, h.2

Sunu Jaluanto, Sistem Informasi Manajemen, Deepublish: Yogjakarta 2016. Hlm 1