

**STRATEGI IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
"KEMBANG DAMAN" DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
KANTOR KEMENAG KABUPATEN JOMBANG**

Rafi Jauhari

Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri
Maulana Malik Ibrahim Malang, Indonesia
200106110045@student.uin-malang.ac.id

ABSTRACT

In the era of digitalization, it is important for every Office of the Ministry of Religious Affairs to utilize information technology to improve the efficiency and quality of services, including madrasah education, Islamic boarding schools, Islamic community development, waqf and zakat, staffing, and hajj and umrah. With an area of 1,109.63 km² and a large population, the Jombang District Office of the Ministry of Religious Affairs created a management information system called "Kembang Daman" to facilitate community access, especially in peripheral areas. Despite facing challenges such as data management and security, skilled human resources, and appropriate strategies, this study aims to provide guidance for the Ministry of Religious Affairs of Jombang and similar entities in utilizing information technology to improve the quality of public services in the digital era, as well as providing an understanding of the role of technology in public service delivery and its impact on society. This study examines and understands (1) the strategy of the Management Information System "Kembang Daman" in improving the quality of service of the Office of the Ministry of Religious Affairs of Jombang Regency, (2) the implementation of the system, and (3) the results of its use in efforts to improve service quality. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Data were processed through a process of collection, condensation, presentation, and conclusion drawing, with data credibility tested through triangulation procedures of sources, methods, and member checking. The results showed that the implementation strategy of the Management Information System "Kembang Daman" at the Office of the Ministry of Religious Affairs of Jombang Regency includes formulation, implementation, and control. At the formulation stage, the system was included in the 2020-2024 Strategic Plan (Renstra) with a division of tasks between Pre-Comm, PTSP, and Public Relations. The implementation stage involves system integration, change management, and the provision of innovative features such as real-time online services and application status monitoring, as well as socialization through social media. In the control phase, monitoring is done through review and barcode assessment features, as well as continuous evaluation to improve the system. Overall, the implementation of "Kembang Daman" improved the efficiency, accuracy, transparency, and responsiveness of services at the Ministry of Religious Affairs in Jombang, and increased public satisfaction with the services provided.

Keywords: Digitalization Strategy, Management Information System, Service Quality

ABSTRAK

Dalam era digitalisasi, penting bagi setiap Kantor Kementerian Agama untuk memanfaatkan teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi dan mutu layanan, termasuk pendidikan madrasah, pondok pesantren, bina masyarakat Islam, wakaf dan zakat, kepegawaian, serta haji dan umroh. Dengan luas wilayah 1.109,63 km² dan populasi yang besar, Kantor Kemenag Kabupaten Jombang menciptakan sistem informasi manajemen bernama "Kembang Daman" untuk mempermudah akses masyarakat, terutama di daerah pinggiran. Meskipun menghadapi tantangan seperti pengelolaan dan keamanan data, sumber daya manusia terampil, dan strategi yang tepat, penelitian ini bertujuan memberikan panduan bagi Kemenag Jombang dan entitas sejenis dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan mutu pelayanan publik di era digital, serta memberikan pemahaman tentang peran teknologi dalam penyediaan layanan publik dan dampaknya pada masyarakat. Penelitian ini mengkaji dan memahami (1) Strategi Sistem Informasi Manajemen "Kembang Daman" dalam meningkatkan mutu pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang, (2) Penerapan sistem tersebut, dan (3) Hasil penggunaannya dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data diolah melalui proses pengumpulan, kondensasi, penyajian, dan penarikan kesimpulan, dengan kredibilitas data diuji melalui prosedur triangulasi sumber, metode, dan pengecekan anggota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi implementasi Sistem Informasi Manajemen "Kembang Daman" di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang mencakup formulasi, implementasi, dan pengendalian. Pada tahap formulasi, sistem ini dimasukkan dalam Rencana Strategis (Renstra) 2020-2024 dengan pembagian tugas antara PraKom, PTSP, dan Humas. Tahap implementasi melibatkan integrasi sistem, pengelolaan perubahan, dan penyediaan fitur inovatif seperti pelayanan online real-time dan monitoring status permohonan, serta sosialisasi melalui media sosial. Pada tahap pengendalian, monitoring dilakukan melalui fitur ulasan dan barcode penilaian, serta evaluasi berkelanjutan untuk memperbaiki sistem. Secara keseluruhan, implementasi "Kembang Daman" meningkatkan efisiensi, akurasi, transparansi, dan responsivitas pelayanan di Kemenag Jombang, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Kata-Kata Kunci: Strategi Digitalisasi, Sistem Informasi Manajemen, Mutu Pelayanan

PENDAHULUAN

Saat ini digitalisasi atau transformasi digital telah menjamah diberbagai lini kehidupan. Hal ini sangatlah penting, karena pada faktanya saat ini Indonesia telah memasuki *era distrupsi* yakni periode di mana inovasi yang luar biasa terjadi sehingga mengubah sistem dan tatanan kehidupan masyarakat secara signifikan. Hal ini dapat dibuktikan dengan marak munculnya platform digital dari berbagai sektor, seperti e-commerce, media sosial, dan layanan keuangan digital untuk memudahkan kehidupan masyarakat. Peningkatan tersebut didukung dengan adanya data berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), terjadi peningkatan pengguna internet di Indonesia pada setiap tahunnya. Pada tahun 2020 total pengguna internet mencapai lebih dari 170 juta orang atau sekitar 64% dari total populasi Indonesia dan terjadi peningkatan 13% pada periode 2022-2023 yakni mencapai 215,63 juta orang, yang artinya jumlah pengguna internet mencapai lebih dari sekitar 77% dari total populasi Indonesia.(Admin IGID, 2023)

Dari data yang telah dipaparkan menunjuk bahwa Transformasi digital telah masuk ke dalam berbagai sektor kehidupan. Dengan kata lain bahwa konsep tujuan transformasi digital dalam sebuah organisasi merupakan kemampuan organisasi untuk memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses baik di dalam maupun di luar organisasi. Transformasi digital juga mendorong inovasi di luar batas organisasi ke dalam jaringan inovasi eksternal oleh karenanya dengan adanya transformasi digital ini tentunya membawa dampak positif maupun negatif.

Dengan adanya era digitalisasi dan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi serta sistem informasi, penting bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang untuk memanfaatkan potensi tersebut untuk meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanannya. Kantor Kementerian Agama memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan terkait urusan agama kepada masyarakat, baik itu layanan pendidikan madrasah, layanan pendidikan pondok pesantren, layanan bina masyarakat Islam, layanan wakaf dan zakat, layanan kepegawaian, hingga layanan haji dan umroh. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang telah melakukan upaya peningkatan pelayanan yakni dengan merilis sistem informasi manajemen yang diberi nama "*Kembang Daman*" (Kemenag Jombang dalam Genggaman) yang dirilis pada 6 September 2023. (*Inovasi Kemenag Jombang Hadirkan "Kembang Daman", Memudahkan dan Percepat Pelayanan*, n.d.)

Dengan adanya Sistem Informasi Manajemen "*Kembang Daman*" ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat Kabupaten Jombang. Dari data portal pemerintah Kabupaten Jombang, sebagai salah satu wilayah yang berpenduduk cukup besar yakni seluas 1.109,63 km² (110.963 Ha), menempati sekitar 2,5 persen dari luas keseluruhan wilayah Provinsi Jawa Timur yang terdiri dari 21 kecamatan, 302 desa, 4 kelurahan, serta 1.258 dusun/lingkungan di Jawa Timur. Sehingga Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang memiliki tanggung jawab yang besar dalam pemerataan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Oleh karenanya sistem informasi manajemen "*Kembang Daman*" ini dapat menjangkau dan memberikan kemudahan akses untuk masyarakat yang tinggal di wilayah pinggiran Kabupaten, sehingga masyarakat di daerah tersebut tidak perlu jauh-jauh datang ke Kantor Kemementerian Agama Kabupaten Jombang jika ingin mengurus sesuatu. (Admin web Kantor Kemenag Kabupaten Jombang, 2023)

Sistem Informasi Manajemen "*Kembang Daman*" merupakan inisiatif dan upaya untuk mengintegrasikan teknologi dalam layanan publik yang disediakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang. Namun, dalam mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen ini, terdapat berbagai tantangan dan permasalahan yang perlu diatasi. Tantangan tersebut mencakup pengelolaan data yang aman, kecukupan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan atau keahlian dalam bidang digital terlebih pada Sistem Informasi Manajemen, serta penyusunan strategi implementasi yang tepat. Selain itu, mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga perlu terus ditingkatkan agar keberadaan Sistem Informasi Manajemen dapat memberikan manfaat yang nyata dan keberlanjutan.

Secara garis besar, penelitian ini bertujuan yakni untuk menginvestigasi bagaimana Strategi Implementasi Sistem Informasi Manajemen "*Kembang Daman*" di Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kabupaten Jombang dalam upaya peningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan memahami peran Sistem Informasi Manajemen dan hambatan yang mungkin dihadapi dalam implementasinya, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dapat merancang langkah-langkah strategis yang lebih efektif untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai hasilnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan atau pandangan kepada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dan entitas sejenis dalam memanfaatkan teknologi informasi secara efisien dan efektif untuk meningkatkan mutu pelayanan publik di era digital. Di sisi lain, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang peran teknologi dalam penyediaan layanan publik dan implikasinya pada masyarakat.

KAJIAN LITERATUR

Strategi

1. Pengertian Strategi

Dalam bahasa Yunani, kata "*strategos*" berasal dari kata "*stratos*" yang berarti strategi dan yang berarti "*ego*," atau pemimpin. Suatu strategi mencakup rencana atau dasar untuk mencapai tujuan. Jadi, strategi pada dasarnya adalah cara untuk mencapai tujuan. Suatu bentuk strategi dapat didefinisikan sebagai langkah-langkah penyesuaian yang diambil sebagai respons terhadap situasi lingkungan tertentu yang dianggap krusial, dilakukan secara sadar melalui pertimbangan yang rasional. Strategi dirancang dengan cermat agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai, dengan jelas menunjukkan rencana aksi yang sedang dilaksanakan dan akan dilakukan.(Budio, 2019)

Strategi dapat dikonsepsikan sebagai pola yang mencakup tujuan, kebijakan, program, tindakan, keputusan, atau penempatan sumber daya yang merinci identitas, tujuan, dan alasan di balik aktivitas organisasi. Dengan demikian, strategi mewakili ekstensi dari misi suatu organisasi, berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan antara organisasi atau komunitas dengan lingkungannya yang lebih luas. Umumnya, strategi dirancang sebagai respons terhadap isu-isu strategis, dan melibatkan penjelasan mengenai bagaimana organisasi merespon pilihan kebijakan pokok.(Bryson, 2005)

Strategi manajemen organisasi, menurut Hadiri Nawawi, dapat didefinisikan sebagai panduan, metode, dan taktik utama yang dirancang secara sistematis untuk melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, yang diorientasikan pada tujuan strategik organisasi.(Nawawi, 2017) Namun, Menurut J. Salusu, strategi merupakan keahlian dalam mengaplikasikan kapabilitas dan sumber daya suatu organisasi guna mencapai tujuan melalui interaksi yang efisien dengan lingkungannya dalam situasi yang paling menguntungkan.(Salusu, 2003)

2. Tahapan Strategi

Tahapan strategi adalah serangkaian langkah yang dilakukan untuk merencanakan dan melaksanakan strategi. Tahapan ini meliputi perumusan strategi, implementasi strategi, dan pengendalian strategi.

- a. Pada tahap perumusan strategi, langkah-langkah melibatkan penyusunan visi dan misi organisasi, mengenali peluang serta ancaman dari lingkungan eksternal, menilai kekuatan dan kelemahan internal, merumuskan tujuan jangka panjang, menyusun

- berbagai opsi strategi, dan akhirnya memilih strategi khusus yang akan diimplementasikan. Seluruh proses ini dirancang untuk membentuk landasan yang kokoh dan terstruktur bagi perencanaan serta pelaksanaan strategis organisasi.
- b. Pada tahap implementasi strategi, organisasi diharuskan menetapkan tujuan per periode, merumuskan kebijakan, menginspirasi karyawan, dan mengalokasikan sumber daya agar strategi yang telah diatur dapat diimplementasikan. Tahap ini dianggap paling kompleks karena mengharuskan adanya disiplin pribadi, komitmen, dan pengorbanan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, perlu ada upaya terus-menerus dan konsisten dalam menjalankan strategi agar pencapaian hasil yang diinginkan dapat terwujud.
 - c. Tahap pengendalian strategi adalah tahap terakhir dimana dapat diketahui apakah strategi yang telah ditetapkan berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Proses monitoring dan evaluasi dijalankan pada tahap ini, dan pengendalian strategi menjadi alat utama untuk mendapatkan informasi tersebut. Strategi dapat dimodifikasi sesuai dengan perubahan faktor internal dan eksternal.

Implementasi

1. Pengertian Implementasi

Untuk mencapai tujuan kebijakan, implementasi adalah tindak lanjut dari konsensus yang dilakukan secara sistematis dan administratif. Menurut Webster's Dictionary, implementasi berasal dari kata kerja "*to implement*", yang berarti "memberi hasil", "memfasilitasi dengan alat untuk melaksanakan; memberikan hasil yang sifatnya praktis", dan "menyediakan dengan alat". (Taichan, 2006)

Menurut Tachjan dalam bukunya, implementasi berarti melakukan sesuatu dengan menggunakan sarana untuk mencapai hasil. Menurut Pressman dan Wildavsky (Tachjan: 2006), implementasi berarti membawa, menyelesaikan, mengisi, dan melengkapi. Di sisi lain Zakaria juga berpendapat bahwa, implementasi adalah tindakan yang dilakukan oleh pelaku dalam menjalankan kebijakan sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan untuk mencapai tujuan. Selain definisi Webster di atas, Van Meter Van Horn menjelaskan implementasi sebagai "tindakan yang dilakukan oleh individu, pejabat, atau kelompok pemerintah atau swasta untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.". (Taichan, 2006)

2. Model Implementasi

Dalam fase implementasi, berbagai ahli telah mengembangkan beberapa model. Dua model yang memiliki relevansi signifikan adalah model yang dibuat oleh Van Meter dan Van Horn pada tahun 1975. Model ini mengidentifikasi enam aspek kunci yang perlu diperhatikan dalam implementasi kebijakan, yaitu kejelasan standar dan tujuan kebijakan, dukungan sumber daya yang memadai, efektivitas komunikasi antar organisasi, dukungan dari kelompok pelaksana, pertimbangan terhadap kondisi sosial dan ekonomi, serta disposisi implementator. Selain itu, terdapat model kedua yang dikenal sebagai model Matland, yang mencakup empat poin penting, yakni akurasi dalam pelaksanaan, akurasi dalam kebijakan, dan ketepatan dalam penyesuaian dengan lingkungan sekitar. Kedua model ini memberikan landasan yang kokoh dalam memandu proses implementasi

kebijakan dengan memperhatikan berbagai faktor yang memengaruhi kesuksesan pelaksanaan.(Pramono, 2020)

Sistem Informasi Manajemen

1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen, sebagaimana diuraikan oleh Robert W. Holmes, diartikan sebagai suatu kerangka kerja yang dirancang untuk merencanakan, mengawasi, dan menilai kegiatan organisasi melalui penyediaan informasi yang terfokus pada pengambilan keputusan. Dalam konteks ini, D. Joseph F. Kelly menyajikan definisi sistem informasi manajemen sebagai integrasi antara sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang berbasis komputer. Konsep ini memungkinkan penggunaan, komunikasi, penyimpanan, pengambilan kembali, dan pemanfaatan data secara efektif untuk mendukung operasi manajemen yang efektif. Melalui kombinasi elemen-elemen ini, sistem informasi manajemen membentuk suatu mekanisme yang esensial dalam mendukung aktivitas organisasi dan pengambilan keputusan yang efisien dan efektif.(Eti et al., 2010)

James A.F. Stoner menggambarkan sistem informasi manajemen sebagai serangkaian sistem informasi yang saling berinteraksi, bertujuan untuk menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu kepada manajemen. Informasi ini sangat penting untuk mendukung proses pengambilan keputusan dan memfasilitasi pelaksanaan tugas-tugas manajemen, termasuk perencanaan, pengendalian, dan operasional organisasi, dengan cara yang efektif. (Raymon, 1995)

Pendapat serupa juga diungkapkan oleh George M. Scott, yang menjelaskan sistem informasi manajemen sebagai kumpulan sistem informasi yang berinteraksi satu sama lain, bertujuan untuk menyajikan informasi yang akurat dan tepat waktu kepada manajer. Dengan fokus pada ketersediaan informasi yang berkualitas, sistem informasi manajemen memainkan peran krusial dalam memberikan landasan yang kokoh bagi pengambilan keputusan dan pelaksanaan tugas-tugas manajemen.(Scott, 1996)

2. Peran Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) memiliki peran penting dalam membantu organisasi atau perusahaan untuk mengelola, mengorganisir, dan menganalisis data secara efektif guna mendukung pengambilan keputusan manajerial. Adapun beberapa peran utama dari Sistem Informasi Manajemen, yakni: (Helmwati,2015)

- a. Perencanaan, untuk mencapai tujuan organisasi, manajemen awal harus membuat perencanaan. Oleh karena itu, sistem informasi manajemen berfungsi sebagai alat untuk memberikan arahan, mengkolaborasikan rencana dan keputusan, serta mengevaluasi kemajuan yang dicapai.
- b. Pengambilan Keputusan, berfungsi sebagai alat untuk memberikan arahan, mengkolaborasikan rencana dan keputusan, serta mengevaluasi kemajuan yang dicapai.
- c. Pengendalian, dengan adanya sistem informasi manajemen dapat memudahkan organisasi dalam memonitor dan menilai kinerjanya dengan tujuan memastikan bahwa pencapaian target dan sasaran sesuai dengan perencanaan yang telah disusun sebelumnya.

- d. Peningkatan Efisiensi dan Produktifitas, sistem informasi manajemen dapat membantu efisiensi dan produktifitas dengan menyederhanakan proses kerja dan meningkatkan aksesibilitas informasi

3. Prinsip Sistem Informasi Manajemen

Prinsip-prinsip sistem informasi manajemen adalah seperangkat aturan dan pedoman yang digunakan untuk merancang, mengembangkan, mengimplementasikan, dan memelihara sistem informasi yang efektif dan efisien dalam organisasi. Prinsip-prinsip ini meliputi: (Scott, 1996)

- a. Keterpaduan, sistem informasi manajemen harus terintegrasi dengan sistem lain dalam organisasi untuk memastikan konsistensi dan akurasi data.
- b. Keterjangkauan, sistem informasi manajemen harus mudah diakses oleh pengguna yang membutuhkan informasi.
- c. Keamanan, sistem informasi manajemen harus dilindungi dari akses yang tidak sah dan kerusakan data.
- d. Kepatuhan, sistem informasi manajemen harus mematuhi peraturan dan kebijakan organisasi serta peraturan pemerintah yang berlaku.
- e. Kemudahan penggunaan, sistem informasi manajemen harus mudah digunakan oleh pengguna dengan berbagai tingkat keahlian.
- f. Kepastian waktu, sistem informasi manajemen harus memberikan informasi yang tepat waktu untuk mendukung pengambilan keputusan.
- g. Kemampuan analisis, sistem informasi manajemen harus dapat menganalisis data untuk memberikan informasi yang lebih baik dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik.

Kemampuan adaptasi, sistem informasi manajemen harus dapat beradaptasi dengan perubahan dalam organisasi dan lingkungan bisnis.

Mutu Pelayanan

1. Pengertian Mutu Pelayanan

Mutu dalam bahasa Inggris yaitu *quality* yang artinya kualitas. Lalu untuk pengertian kualitas sendiri adalah suatu tingkat baik dan buruk, mutu, derajat, maupun taraf sesuatu. Menurut Edward Deming, mutu merupakan suatu bentuk pemecahan masalah dalam mencapai keutuhan secara terus menerus. Menurut *International Organization for Standardization* (ISO) 9001:2000, mutu merupakan suatu tingkat atau derajat yang terdapat pada suatu produk atau jasa dan sesuai dengan syarat ketentuannya (Mufid, 2011). Dapat disimpulkan bahwasannya mutu ini merupakan suatu penilaian bagi sebuah produk maupun jasa karena sudah sesuai atau memenuhi kebutuhan dan harapan yang diinginkan oleh pelanggan.

Lalu, menurut Ahmad Mustanir, pelayanan adalah suatu proses yang menyeluruhan untuk menciptakan citra lembaga yang dilakukan melalui berbagai cara, menciptakan budaya lembaga secara internal, serta proses pengkomunikasian dari lembaga dengan masyarakat yang berkepentingan (Sapri et al., 2022). Sehingga, pelayanan merupakan

suatu proses untuk melayani seseorang atau kelompok guna memenuhi apa yang diinginkannya. Pelayanan ini dilakukan dari pihak penyedia (lembaga, perusahaan, atau instansi lainnya) kepada penerima yaitu pelanggan atau masyarakat lainnya. Pelayanan yang dilakukan oleh lembaga merupakan upaya untuk melayani, menyiapkan, mengurus, serta memfasilitasi segala kebutuhan dari individu atau kelompok.

Terdapat setidaknya lima elemen pokok dalam konsep mutu menurut Edward Sallis. *Pertama*, terdapat konsep perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), yang berfokus pada perbaikan terus menerus. *Kedua*, pentingnya menetapkan standar mutu (*quality assurance*) untuk memastikan kekonsistensi dan kualitas pelayanan, yang dikenal sebagai jaminan mutu. *Ketiga*, terdapat aspek perubahan budaya atau nilai-nilai organisasi (*change of culture*), menekankan adaptasi terhadap perubahan dan inovasi. *Keempat*, menciptakan organisasi yang responsif dan fleksibel, disebut sebagai organisasi yang terbalik (*upside-down organization*), untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. *Kelima*, menjaga dan memperkuat hubungan dengan pelanggan (*keeping close to the customer*), memahami kebutuhan mereka secara mendalam, dan merespons dengan tepat guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, konsep mutu tidak hanya mencakup aspek teknis, melainkan juga melibatkan perubahan budaya, struktural, dan interaksi yang berkesinambungan dengan pelanggan.(Sallis, 2012)

Dari penjelasan mengenai mutu dan pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwasannya mutu pelayanan merupakan suatu yang diperoleh dari apa yang diberikan. Menurut Ali Gufran, mutu pelayanan merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan sesuai dengan syarat dan standar yang berlaku, serta mampu memenuhi dan melebihi kebutuhan dan harapan dari pengguna secara efektif dan efisien (Machmud, 2008). Mutu dalam sebuah pelayanan merupakan suatu yang sangat penting karena akan berpengaruh terhadap penilaian dari pelanggan. Mutu sendiri menjadi suatu nilai yang bersifat normatif dan tidak bisa dianggap biasa saja bagi sebuah lembaga atau instansi. Tentunya, untuk mencapai mutu, maka diperlukan usaha-usaha untuk mencapai mutu tersebut.

2. Jenis-Jenis Pelayanan

Terdapat beberapa jenis pelayanan yang dikemukakan oleh Moenir, yaitu sebagai berikut (Hanum, 2013):

- a. Pelayanan secara lisan, yaitu pelayanan yang diberikan secara langsung oleh bagian humas maupun bagian layanan lainnya guna menjelaskan sesuatu keterangan kepada orang atau pihak yang membutuhkan.
- b. Pelayanan secara tulisan, yaitu pelayanan yang diberikan secara tidak langsung, baik berupa petunjuk informasi, permohonan, pemberitahuan, maupun laporan lainnya dengan menggunakan berbagai macam media, seperti surat maupun via online.

Selain itu, menurut Jepri Sitepu menjelaskan bahwa terdapat dua jenis pelayanan, yaitu (SITEPU, 2019):

- a. Pelayanan ke dalam, pelayanan ke dalam adalah pelayanan yang dilakukan dalam satu lembaga yaitu antara pegawai dengan pegawai maupun pegawai dengan pemimpin guna memperoleh informasi, dokumen, atau komunikasi lainnya terkait kebutuhan yang diinginkan.
- b. Pelayanan ke luar, pelayanan ke luar merupakan pelayanan yang diberikan kepada pihak luar, baik kepada pelanggan, masyarakat, maupun pihak internal lembaga terkait produk atau jasa yang diberikan.

3. Unsur-Unsur Mutu Pelayanan

Menurut Bharata, ada beberapa unsur penting dalam mutu pelayanan yang diberikan, yaitu sebagai berikut (Agustina, 2016):

- a. Pemberi layanan, yakni pihak yang menyediakan suatu layanan, baik barang maupun jasa tertentu kepada pelanggan atau masyarakat.
- b. Penerima layanan, yakni orang yang menerima layanan (pelanggan, konsumen) dari penyedia layanan.
- c. Jenis pelayanan, yakni pelayanan tertentu yang akan diberikan oleh pemberi layanan kepada pelanggan.
- d. Prosedur layanan, yakni ketentuan maupun standar untuk melaksanakan kegiatan pelayanan.
- e. Kepuasan pelanggan, yaitu hasil dari proses pemberian layanan yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan, maupun harapan dari pelanggan.

Unsur-unsur mutu pelayanan ini sangat penting agar terdapat proses pelayanan yang diberikan, sehingga mencapai kepuasan pelanggan.

4. Indikator Mutu Pelayanan

Dalam mengukur mutu pelayanan suatu lembaga, maka dibutuhkan cara untuk melakukannya. Pengukuran ini dilakukan guna menilai harapan dan pandangan terhadap proses pelayanan yang diberikan. Menurut Mufid, ada cara yang dapat dilakukan guna mengukur mutu layanan ini yaitu dengan menggunakan model Servqual. Model Servqual adalah sebuah alat atau instrumen yang digunakan untuk menilai kebutuhan pelanggan terkait mutu layanan dari suatu lembaga atau instansi. Model ini dapat disebut juga sebagai *Gap Analysis Model* karena sama-sama berguna untuk mengukur atau mengidentifikasi suatu pelayanan di sebuah lembaga sudah sesuai dengan target yang diinginkan atau belum (Mufid, 2011).

Model Servqual ini dapat membantu dalam mengukur kepuasan pelanggan dengan melakukan identifikasi melalui aspek mutu pelayanannya, yaitu sebagai berikut (Wasisto, 2013).

- a. *Tangibles*, merupakan adanya kemampuan atau tersedianya fasilitas berwujud, baik dari sarana dan prasarana fisik, staf, maupun alat komunikasi lainnya yang dapat digunakan untuk menerapkan proses pelayanan yang berdasarkan kesepakatan.
- b. *Reliability*, merupakan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang sudah ditetapkan dengan cepat, tepat dan terpecaya.
- c. *Responsiveness* atau daya tanggap merupakan upaya yang dilakukan untuk memberikan bantuan kepada pelanggan dengan melayaninya dengan baik, tepat, dan cepat.
- d. *Assurance*, merupakan jaminan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada pelanggan melalui pengetahuan, keterampilan, maupun sikap yang sopan untuk mendapatkan kepercayaan dari pelanggan.
- e. *Empathy*, merupakan suatu tindakan peduli atau pemberian perhatian yang tulus untuk melayani pelanggannya.

Selain itu, terkait dengan mutu pelayanan, menurut Notoatmodjo yang dikutip oleh Kartika Sari Lubis, terdapat tiga aspek yang digunakan untuk mengukur suatu mutu, yaitu (LUBIS, 2018).

- a. Input, yaitu semua sumber daya yang dibutuhkan guna untuk memberikan pelayanan.
- b. Proses, yaitu proses hubungan antara pemberi layanan dalam memberikan layanannya kepada pelanggan.
- c. Output, yaitu hasil dari proses pelayanan yang diberikan baik bersifat positif maupun negatif.

Dengan adanya mengukur mutu pelayanan ini, diharapkan pelanggan akan memperoleh kepuasan karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diinginkan, serta juga akan berpengaruh terhadap citra lembaga tersebut.

Sebagaimana diatur dalam keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 109 Tahun 2017 mengenai Standar pelayanan pada Kementerian Agama menyatakan bahwa "Standar Pelayanan Publik adalah standar yang digunakan sebagai pedoman untuk penyelenggaraan pelayanan dan acuan untuk penilaian kualitas pelayanan". Standar ini menetapkan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan harus dengan memperhatikan beberapa prinsip sebagai berikut:(109, 2017)

- a. Sederhana, standar pelayanan yang mudah dipahami, diikuti, dilakukan, dan diukur, serta memiliki prosedur yang jelas dengan pembiayaan yang terjangkau untuk masyarakat dan penyelenggara.
- b. Partisipatif, menciptakan standar pelayanan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak yang terlibat dalam berdiskusi dan mencapai keselarasan berdasarkan komitmen atau hasil yang sudah disepakati
- c. Akuntabel, semua hal yang diatur dalam standar pelayanan harus bisa diterapkan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d. Berkelanjutan, standar pelayanan harus selalu meningkatkan kualitas dan inovasi dalam pelayanan.
- e. Transparansi, standar pelayanan yang ada harus mudah diakses oleh masyarakat.
- f. Keadilan, standar pelayanan harus memastikan bahwa pelayanan bisa diakses oleh masyarakat dari berbagai status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

METODE

Penelitian tentang *Strategi Implementasi Sistem Informasi Manajemen "Kembang Daman" Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang* ini merupakan suatu penelitian yang menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif ini bertujuan agar informasi yang diperoleh dapat dipahami secara mendalam serta dapat membandingkannya dengan teori-teori yang ada dengan realita yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Dalam hal ini, penelitian akan memfokuskan pada analisis kesimpulan yang logis berdasarkan data atau fenomena yang akan diamati. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif ini, peneliti akan melakukan pengamatan yang

mendalam terkait yang akan diteliti, sehingga memperoleh informasi yang relevan dan valid untuk menjawab fokus penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, pihak yang menjadi narasumber adalah Pranata Komputer, Humas, dan PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang. Lalu, teknik analisis data yang digunakan adalah dengan model analisis data dari Miles, Huberman, dan Saldana yaitu pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*Verifying*). Sehingga dari hasil pengumpulan data, peneliti akan menganalisisnya terlebih dahulu untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan menyeluruh terkait manajemen karsipan dalam peningkatan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Batu.

HASIL

Hasil penelitian ini memberikan gambaran komprehensif tentang strategi implementasi Sistem Informasi Manajemen "Kembang Daman" di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang. Temuan-temuan tersebut mengungkapkan bagaimana sistem ini dirumuskan, diterapkan, dan dikendalikan, serta dampaknya terhadap peningkatan mutu pelayanan. Dengan menelusuri setiap tahap dari formulasi hingga pengendalian, penelitian ini menunjukkan bahwa "Kembang Daman" telah berhasil meningkatkan efisiensi, akurasi, transparansi, dan responsivitas dalam layanan publik. Selain itu, penelitian ini menyoroti tantangan yang dihadapi serta langkah-langkah yang diambil untuk mengatasi hambatan tersebut, memberikan panduan praktis bagi entitas serupa dalam mengoptimalkan teknologi informasi demi pelayanan yang lebih baik.

1. Strategi Sistem Informasi Manajemen "Kembang Daman" Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kantor Kemenag Kabupaten Jombang

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dalam mengimplementasi sistem informasi manajemen "Kembang Daman" melaksanakan tiga tahapan strategi yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Adapun tiga tahapan strategi yang dilaksanakan yakni diawali dengan formulasi, kemudian implementasi, kemudian yang terakhir yakni evaluasi.

a. Tahap Formulasi

Dalam proses formulasi sistem informasi "Kembang Daman" berawal dari rencana strategis Kantor Kemenag Kabupaten Jombang tahun 2020-2024 kemudian berlanjut dengan pembuatan tim dan pembagian peran yang jelas. Di sisi lain, pada proses awal pembuatan sistem informasi manajemen "Kembang Daman" ini, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang melakukan survey terhadap Kantor-Kantor Kemenag tingkat Kabupaten Kota yang sudah berhasil menerapkan *digitalisasi* pada bidang pelayanan. Oleh karenanya, sistem infomasi manajemen "Kembang Daman" ini mengadopsi dari sistem informasi pelayanan *online* yang sudah dijalankan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Setelah data terbaru diperoleh, maka mereka membuat tim dan melakukan pembagian peran dan tanggung jawab untuk berhasil mewujudkan sistem informasi "Kembang Daman". Untuk menjamin bahwa seluruh formulasi yang akan dilakukan terjamin dan meminimalisir kesalahan pada tahap awal pelaksanaan, maka sebelum sistem informasi manajemen "Kembang Daman"

dioperasikan, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang melakukan pelatihan dan uji coba secara internal terlebih dahulu.

b. Tahap Implementasi

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang sendiri, ada beberapa strategi dalam tahapan implementasi yaitu integrasi "Kembang Daman" dengan sistem pelayanan yang sudah ada, pengelolaan perubahan, fitur yang disediakan, pengenalan kepada masyarakat, dan penjaminan mutu.

- 1) Integrasi "Kembang Daman" dengan sistem pelayanan yang ada, dalam proses integrasi sistem pelayanan yang sudah ada dengan sistem pelayanan "Kembang Daman" dilakukan dengan me dilakukan penataan ulang posisi pegawai di bagian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk memastikan pegawai yang memiliki keterampilan di bidang teknologi informasi dan juga mengelompokkan pelayanan menjadi empat kelompok, yakni pelayanan umum, pendidikan, keagamaan, dan haji umroh. Pengelompokan tersebut bertujuan untuk memudahkan dalam integrasi sistem pelayanan.
- 2) Pengelolaan Perubahan, ada beberapa strategi dalam mengelola perubahan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang, diantaranya komunikasi terbuka yang jelas dan transparan, melibatkan para pegawai dalam proses perubahan mulai dari awal hingga akhir, melakukan pelatihan dan pengembangan secara internal, pembagian tugas yang jelas, melakukan pendekatan secara bertahap, memberikan penghargaan dan pengakuan kepada pegawai.
- 3) Menyediakan Fitur pada sistem "Kembang Daman", beberapa fitur ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berikut adalah paparan data terkait fitur-fitur yang terdapat dalam sistem "Kembang Daman" sebagai berikut:
 - a) fitur layanan yang dapat diakses kapan saja, namun memang untuk penggerjaan permohonan layanan yang diajukan tetap sesuai jam kerja Kantor Kemenag Kabupaten Jombang. Dengan adanya fitur ini, aksesibilitas layanan menjadi lebih mudah dan efisien, mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan oleh masyarakat.
 - b) monitoring status permohonan. Masyarakat yang mengajukan permohonan dapat melacak status permohonan secara *real-time*. Sistem ini menyediakan informasi mengenai proses pengolahan permohonan dan memberi tahu kapan permohonan tersebut selesai diproses. adanya fitur ini meningkatkan transparansi dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap proses pelayanan.
 - c) notifikasi. Sistem "Kembang Daman" mengirimkan pengingat atau notifikasi kepada masyarakat terkait tenggat waktu permohonan atau proses pelayanan yang sedang berlangsung. Di sisi lain, fitur notifikasi ini juga yang menghubungkan antara admin "Kembang Daman" dengan pengguna layanan, seperti apabila layanan belum memenuhi syarat atau permohonan gagal untuk diproses maka admin akan ada tanda di kolom notifikasi.

- d) customer servis, adanya fitur ini bertujuan untuk memastikan kenyamanan pengguna apabila terjadi kendala atau permasalahan pada saat proses pengajuan permohonan.
 - e) panduan pengguna, fitur ini memastikan bahwa semua pengguna, termasuk yang kurang familiar dengan teknologi, dapat dengan mudah memanfaatkan layanan yang tersedia. Selain itu, panduan ini membantu mengurangi kesalahan dalam penggunaan, meningkatkan efisiensi, dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik secara keseluruhan.
 - f) ulasan pengguna, fitur ini memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan pendapat, saran, atau keluhan terkait layanan yang diterima. Selain itu, fitur ini juga membantu kantor Kementerian Agama dalam terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan mereka berdasarkan umpan balik langsung dari masyarakat.
- 4) Pengenalan Kepada Masyarakat, dalam proses pengenalan sistem informasi manajemen "*Kembang Daman*" kepada masyarakat, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang melakukan beberapa cara atau pola strategi. Pada proses awal pengenalan, Kantor Kemenag Jombang melakukan sosialisasi secara *online* dan *offline*. Oleh karena itu, hal ini diserahkan kepada bagian humas. Untuk saat ini masih belum ada dan hanya sebatas kami kenalkan lewat sosial media dan juga tutorial langsung pada masyarakat saat mereka melakukan pelayanan *offline* di Kantor Kemenag Jombang, namun untuk kedepannya kami memiliki rencana untuk lebih mengembangkan pola pengenalan "*Kembang Daman*" kepada masyarakat.
- c. Tahap Pengendalian
- Dalam tahap ini meliputi proses monitoring dan evaluasi ini, terkait hal tersebut Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang menyesuaikan dengan aturan dan kebijakan yang berlaku. Contohnya seperti, sebelumnya layanan pendaftaran TPQ (Taman Pendidikan Al-Quran) tersedia di Kembangdaman. Namun, sejak diluncurkannya sistem informasi SIPDAR *Online* oleh pusat, yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan ini secara langsung, layanan pendaftaran TPQ di Kembang daman telah dinonaktifkan untuk menghindari duplikasi dan memastikan efisiensi pelayanan. Di sisi lain, pada tahap ini Kantor Kemenag Kabupaten Jombang melakukan pola monitoring dengan membaginya menjadi tiga tahapan yakni tahap awal yaitu pembuatan indikator kinerja seperti waktu respon, kepuasan masyarakat, dan jumlah layanan yang diproses. Kemudian dilanjut dengan percobaan, pada tahap ini bertujuan untuk mengukur adaptasi pegawai dalam mengoprasikan sistem informasi pelayanan baru ini, dan juga problem teknis yang terjadi seperti bug pada sistem "*Kembang Daman*". Kemudian dilanjut monitoring secara berkala pada setiap minggunya dengan memantau dan mencatat jumlah pengguna aktif, jenis layanan yang paling sering digunakan, dan masalah teknis yang muncul.

2. Penerapan Sistem Informasi Manajemen "Kembang Daman" Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kantor Kemenag Kabupaten Jombang

Pada tahap ini, semua rencana yang telah disusun diuji, dan hasil akhirnya sangat bergantung pada bagaimana proses ini dijalankan. Tantangan utama dalam penerapan adalah menerjemahkan konsep dan strategi yang telah dirumuskan ke dalam tindakan konkret dan efisien. Keberhasilan atau kegagalan di tahap ini tidak hanya bergantung pada perencanaan yang baik, tetapi juga pada eksekusi yang tepat, koordinasi yang efektif, serta kemampuan untuk mengatasi masalah yang muncul secara cepat dan tepat. Oleh karenanya, pada implementasi sistem informasi manajemen "Kembang Daman" memaparkan hasil temuan yang berkaitan dengan teknis pelaksanaan, seperti jenis pelayanan yang tersedia, SOP yang digunakan, pembagian peran dan tanggung jawab, dan alur kerja sistem.

- a. Jenis layanan, Pada Sistem Informasi Manajemen "Kembang Daman", Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang mengelompokkan pelayanan menjadi tiga kategori pelayanan, diantaranya: layanan umum, layanan pendidikan, dan layanan keagamaan. Layanan Umum, meliputi bidang umum dan kepegawaian. Kemudian layanan pendidikan, meliputi pendidikan madrasah, pendidikan pondok pesantren, dan pendidikan agama Islam. Selanjutnya kategori yang terakhir yakni layanan keagamaan, meliputi pelayanan haji dan umroh, bimbingan masyarakat Islam, serta penyelenggara zakat dan wakaf.
- b. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang mendokumentasikan langkah-langkah rutin atau berulang dalam suatu organisasi untuk memastikan tugas-tugas dilakukan dengan cara yang konsisten, efisien, dan sesuai dengan standar kualitas serta peraturan yang berlaku. SOP membantu meningkatkan kualitas dan efisiensi kerja, memastikan konsistensi hasil, memberikan panduan bagi karyawan baru, dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan kebijakan organisasi. Pada sistem informasi manajemen "Kembang Daman" sendiri memiliki standar operasional prosedur yang berbeda-beda pada setiap permohonan layanan yang diajukan.
- c. Dalam penerapan sistem informasi manajemen "Kembang Daman," pembagian peran dan tanggung jawab menjadi faktor kunci untuk memastikan operasional yang efektif dan efisien. Setiap pegawai, front office (FO), Back Office (BO), Kasubag, Kepala Kantor, dan juga Arsiparis, memiliki peran spesifik yang harus dijalankan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa dalam pelayanan "Kembang Daman" di bagi menjadi dua bagian yakni layanan surat masuk dan layanan surat keluar.

Pada proses surat masuk, Front Office (FO) bertugas untuk Menerima Surat Masuk, menginput di form kembang daman secara detail serta meneruskan ke Bapak Kepala Kantor, selanjutnya yang kedua, Bapak Kepala Kantor Menerima surat dari FO untuk dipelajari lebih lanjut selanjutnya di disposisikan ke Kasubag Tata Usaha, lanjut ke yang ketiga, Bapak Kasubag Tata Usaha menerima disposisi surat masuk dari Kepala Kantor untuk melanjutkan disposisi ke kepala seksi atau dilaksanakan sendiri oleh Kasubag, kemudian yang keempat, Kepala Seksi, Menerima disposisi surat masuk dari Kasubag Tata Usaha dan melanjutkan disposisi ke Pegawai Pelaksana (back office pada setiap seksi) atau dilaksanakan sendiri oleh Kepala Seksi. Yang kelima, BO (Back

Office) / Pelaksana menerima disposisi surat masuk dari Kasi Melaksanakan disposisi atas perintah Kepala Seksi dan juga mengarsipkannya.

Pada proses surat keluar, Front Office (FO) menerima Surat Masuk, verifikator permintaan layanan *online* dan mengarahkan surat masuk kepada BO di masing-masing seksi, selanjutnya, Back Office (BO) menerima surat masuk dari FO untuk diverifikasi sesuai persyaratan layanan dan ditindak lanjuti untuk produksi output suratnya dan melanjutkan produksi surat output ke kepala seksi untuk dimintakan paraf. Kemudian Kepala Seksial Koordinator, Umum atau Kepegawaian, Menerima produksi surat dari BO untuk diverifikasi lebih lanjut selanjutnya di beri paraf. Bila ada kekurangan maka berhak mengirim kembali ke BO untuk diperbaiki danlanjutkan surat tersebut ke Kasubag Tata Usaha untuk dimintakan paraf. Selanjutnya, Bapak Kasubag Tata Usaha Menerima surat dari Kepala Seksi untuk diverifikasi lebih lanjut selanjutnya di beri paraf. Bila ada kekurangan maka berhak mengirim kembali ke Kepala Seksi untuk diperbaiki dan melanjutkan surat tersebut ke Kepala Kantor untuk dimintakan Tanda Tangan. Kemudian Bapak Kepala Kantor Menerima surat dari Kepala Sub Bagian Tata Usaha untuk diverifikasi lebih lanjut selanjutnya di beri kan Tanda Tangan dan melanjutkan ke Arsiparis agar surat diberikan stempel dan nomor surat. Yang terakhir, Arsiparis Menerima surat dari Kepala dan memberikan stempel dan nomor surat dan meluncurkan surat ke masyarakat melalui sistem dan mengarsipkannya.

3. Hasil Penggunaan Sistem Informasi Manajemen "Kembang Daman" Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kantor Kemenag Kabupaten Jombang

Dalam meningkatkan mutu pelayanan publik, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang telah menggunakan Sistem Informasi Manajemen "Kembang Daman". Pada poin ini peneliti akan memaparkan data dan meninjau dari hasil penggunaan sistem tersebut, termasuk efektivitas, efisiensi operasional, dan kepuasan pengguna.

Untuk memahami hasil penggunaan dari implementasi Sistem Informasi Manajemen "Kembang Daman" dalam meningkatkan mutu pelayanan, penting untuk memaparkan data penggunaan sistem ini. Bagian ini akan menyajikan statistik mengenai frekuensi dan pola penggunaan oleh masyarakat serta petugas, termasuk jumlah pengguna terdaftar, jumlah transaksi yang dilakukan, dan tingkat akses harian. Data ini akan memberikan gambaran konkret tentang seberapa luas dan efektif sistem ini digunakan, serta bagaimana kontribusinya dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan peneliti menemukan beberapa data dari hasil penggunaan sistem informasi manajemen "Kembang Daman" data dari penggunaan sistem informasi manajemen "Kembang Daman" telah dikelompokan menjadi beberapa bagian, diantaranya data layanan umum, data layanan pendidikan, data layanan keagamaan, data disposisi surat, data penilaian pengguna yang kemudian diterjemahkan menjadi grafik *rating*, dan grafik layanan.

Dalam proses implementasi dan penggunaan Sistem Informasi Manajemen "Kembang Daman" tidak selalu berjalan mulus, terdapat berbagai tantangan dan hambatan yang dihadapi. Tantangan utama termasuk proses adaptasi pegawai terhadap teknologi baru, keterbatasan akses bagi masyarakat yang kurang paham teknologi, dan kendala teknis.

Upaya untuk mengatasi hambatan ini termasuk pelatihan dan sosialisasi bertahap kepada pegawai, serta pengenalan sistem secara bertahap kepada masyarakat.

Meskipun ada kendala, dampak positif dari "*Kembang Daman*" termasuk peningkatan aksesibilitas layanan, pengurangan biaya dan waktu untuk masyarakat, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas. Sistem ini memungkinkan penyelesaian urusan administratif keagamaan secara cepat dan mudah, terutama bagi masyarakat di daerah terpencil. Namun, ada beberapa kekurangan, seperti keterbatasan pemahaman teknologi di kalangan masyarakat dan sistem yang masih berupa website, yang diharapkan bisa dikembangkan menjadi aplikasi mobile di masa depan.

Secara keseluruhan, penggunaan Sistem Informasi Manajemen "*Kembang Daman*" di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang telah membawa peningkatan mutu pelayanan yang signifikan. Peningkatan efisiensi, akurasi, transparansi, dan responsivitas, serta pengelolaan arsip yang lebih baik, berkontribusi pada meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Sistem ini mendukung pegawai dalam menjalankan tugas mereka dengan lebih efektif dan efisien, meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan.

SIMPULAN

Di era digitalisasi, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang telah mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen "*Kembang Daman*" untuk meningkatkan pelayanan bersama. Proses ini dimulai dengan formulasi yang melibatkan pengawasan, pembentukan tim, dan pembagian peran berdasarkan pengalaman dari Kantor Kemenag Kabupaten Malang. Setelah itu, sistem diuji dan dibor secara internal sebelum dioperasikan. Pada tahap implementasi, "*Kembang Daman*" diintegrasikan dengan sistem pelayanan yang sudah ada, pengelolaan perubahan melalui pelatihan dan komunikasi terbuka, serta penyediaan berbagai fitur seperti layanan online, pemantauan status permohonan, notifikasi, layanan pelanggan, panduan pengguna, dan ulasan pengguna. Sistem ini juga diperkenalkan kepada

Penerapan Sistem Informasi Manajemen "*Kembang Daman*" melibatkan berbagai jenis layanan, Standar Operasional Prosedur (SOP), dan Pembagian peran yang jelas antar pegawai. Layanan terungkap menjadi tiga kategori: umum, pendidikan, dan keagamaan. SOP diterapkan untuk memastikan konsistensi dan efisiensi dalam pengajuan permohonan layanan. Pembagian peran antara front office, back office, Kasubag, Kepala Kantor, dan arsiparis memastikan operasional yang efektif dan efisien dalam menangani surat masuk dan keluar. Proses ini meliputi verifikasi, pengolahan, dan pengarsipan yang terstruktur untuk meningkatkan kualitas

Hasil penggunaan "*Kembang Daman*" menunjukkan peningkatan signifikan dalam mutu pelayanan di Kantor Kemenag Kabupaten Jombang. Sistem ini telah meningkatkan efisiensi, akurasi, transparansi, dan tanggung jawab pelayanan, serta mengurangi biaya dan waktu bagi masyarakat. Tantangan yang dihadapi, seperti adaptasi teknologi oleh pegawai dan masyarakat, dapat diatasi melalui pelatihan dan sosialisasi secara bertahap. Meskipun masih terdapat kendala teknis dan keterbatasan pemahaman teknologi di kalangan masyarakat, dampak positif "*Kembang Daman*" mencakup peningkatan aksesibilitas layanan dan pengelolaan arsip yang lebih baik, yang secara keseluruhan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap masyarakat awam.

REFERENSI

- Admin IGID. (2023). *Laman Resmi Republik Indonesia • Portal Informasi Indonesia*. indonesia.go.id. <https://www.indonesia.go.id/mediapublik/detail/2093>
- Admin web Kantor Kemenag Kabupaten Jombang. (2023). *Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang – Jalan Bupati R. Soedirman 26 Telp. (0321) 861321 Faksimili (0321) 861321 Jombang 61419*. kemenagkabjombang.my.id. <https://kemenagkabjombang.my.id/>
- Afwadzi, B., & Miski, M. (2020). *Islam Moderat dan Shī'ah Zaydiyah: Kontribusi Pemikiran Hadis Muhammad ibn Ismā'il al-Ṣan'ānī bagi Moderasi Islam di Indonesia*. UIN-Maliki Press.
- Agustina, F. (2016). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN TENGGARONG SEBERANG*.
- Bryson, J. M. (2005). *Perencanaan Strategi bagi Organisasi Sosial* (M. Miftahudin (Ed.); 7 ed.). Pustaka Pelajar.
- Budio, S. (2019). Strategi Manajemen Sekolah. *Jurnal MENATA*, 2(2), 56–72.
- Eti, R., Rahayuningsih, P., & Yanti, P. G. (2010). *Sistem informasi manajemen pendidikan*. Bumi Aksara.
- Hanum, F. (2013). *Analisis Kuntansi dan Transparansi Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Administrasi Akademik di Universitas Dharma Wangsa Medan)*. Universitas Medan Area.
- Inovasi Kemenag Jombang Hadirkan "Kembang Daman", Memudahkan dan Percepat Pelayanan. (n.d.). Diambil 28 Mei 2024, dari <https://www.jatimpos.co/jatim/mataraman/12741-inovasi-kemenag-jombang-hadirkan-kembang-daman-memudahkan-dan-percepat-pelayanan>
- K. M. A. R. N 109. (2017). *Standar pelayanan pada Kementerian Agama*.
- LUBIS, K. S. (2018). Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Daya Saing*, 4(1), 23–29.
- Machmud, R. (2008). Manajemen mutu pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 2(2), 186–190.
- Mufid, M. (2011). *Pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan pemustaka: studi kasus di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*. Universitas Indonesia.
- Nawawi, H. (2017). *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan dengan Ilustrasi di Bidang Pendidikan* (Siti (Ed.); 5 ed.). Gadjah Mada University Press.
- Pramono, J. (2020). *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. UNISRI Press.
- Raymon, M. L. (1995). *Sistem Informasi Manajemen*. Prenhallindo.
- Sallis, E. (2012). *Total Quality Management in Education* (Y. Anas (Ed.); 16 ed.). IRCCiSoD.
- Salsu, J. (2003). *Pengambilan keputusan stratejik : untuk organisasi publik dan organisasi nonprofit* (A. A. Nusantara (Ed.)). PT. Gramedia Widya Sarana Indonesia.
- Sapri, S., Mustanir, A., & Darman, H. (2022). *Pelayanan Publik Implementasi Dan Aktualisasi*. Penerbit Qiara Media.
- Scott, G. M. (1996). *Prinsip-prinsip sistem informasi manajemen* (A. N. Budiman (Ed.); 2 ed.). Raja Graffindo Persada.
- SITEPU, J. (2019). *ANALISIS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL BERASTAGI COTTAGE KEC. MERDEKA BERASTAGI KABUPATEN KARO. UNIVERSITAS QUALITY*.
- Suprayogo, I. (2011). *Hubungan Antara Pergruan Tinggi dan Pesantren*. UIN Malang Press.
- Taichan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Aipi.
- Wasisto, E. (2013). Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan. *Kelola*, 1(2), 28–44.