

**OPTIMALISASI FASILITAS INTERAKTIF BERBASIS  
SISTEM INFORMASI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA BATU**

**SKRIPSI**



Oleh:

**MUHAMMAD ALI HASYEMI**

**NIM : 211103040025**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS DAKWAH  
MEI 2025**

**OPTIMALISASI FASILITAS INTERAKTIF BERBASIS  
SISTEM INFORMASI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA BATU**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Sosial (S.Sos.)  
Fakultas Dakwah  
Program Studi Manajemen Dakwah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
Oleh:  
MUHAMMAD ALI HASYEMI  
NIM : 211103040025  
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS DAKWAH  
MEI 2025**

**OPTIMALISASI FASILITAS INTERAKTIF BERBASIS  
SISTEM INFORMASI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA BATU**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Sosial (S.Sos.)  
Fakultas Dakwah  
Program Studi Manajemen Dakwah

**Oleh :**

MUHAMMAD ALI HASYEMI

NIM : 211103040025



Disetujui Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Dr. H. Misbahul Munir, M.M.

NIP. 196712011993031001

**OPTIMALISASI FASILITAS INTERAKTIF BERBASIS  
SISTEM INFORMASI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KOTA BATU**

**SKRIPSI**

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar  
Sarjana Sosial (S.Sos.)  
Fakultas Dakwah  
Program Studi Manajemen Dakwah

Hari : Rabu

Tanggal : 21 Mei 2025

Tim Penguji

Ketua

Aprilya Fitriani, M.M.  
NIP. 1991042320180122002

Sekretaris

Febrina Rizky Agustina, M.Pd.  
NIP. 199502212019032011

Anggota:

1. Dr. H. Sofyan Hadi, M.Pd.

2. Dr. H. Misbahul Munir, M.M.



Menyetujui

Dekan Fakultas Dakwah

Dr. Fawaizul Umam, M.Ag.  
NIP. 197302272000031001

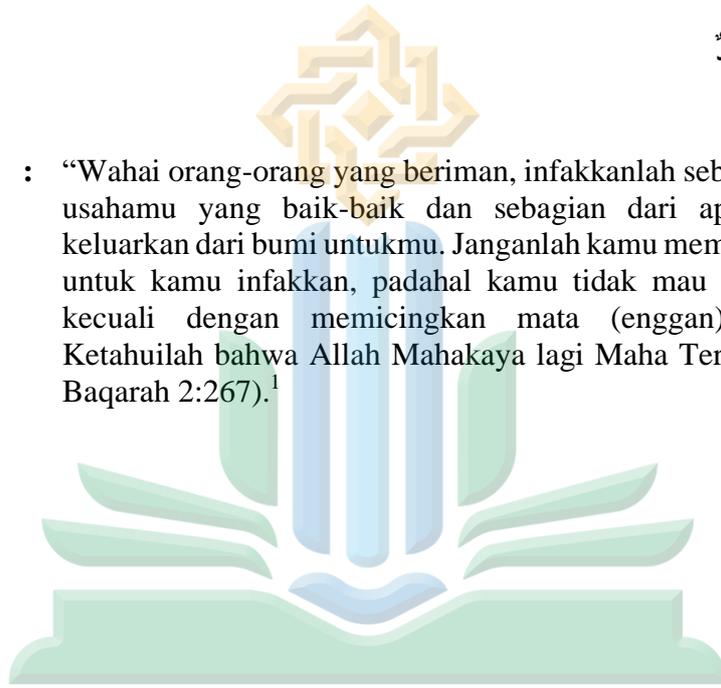
## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ

وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا

أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

**Artinya** : “Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji.” (QS. Al-Baqarah 2:267).<sup>1</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>1</sup> NU Online, Alquran dan Terjemahan Q.S. Al-Baqarah 267.

## PERSEMBAHAN

Puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan pertolongannya penulis dapat menjalani proses demi proses dalam pengerjaan karya ilmiah skripsi ini. Selawat serta salam tak lupa turunkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW. Teriring doa serta ucapan terima kasih penulis persembahkan sebuah karya ilmiah skripsi ini kepada :

1. Alm. ayahanda tercinta Tedy Suryono dan almh. ibu tercinta Siti Hastuti, S. E. yang telah menjadi perantara lahirnya penulis ke muka bumi ini. Terima kasih telah menjadi sosok benteng terkuat penulis tatkala Penulis menghadapi beribu banyak cobaan dan terima kasih telah menjadi sosok yang memberikan kenyamanan tiada tara walaupun sekarang semua itu tidak dapat Penulis rasakan kembali untuk selamanya. Doa, *ridha* ayah dan ibu sekaranglah yang menghantarkan Penulis sampai di titik ini. Terima kasih, semoga ayah dan ibu bahagia di alam sana menyaksikan anaknya ini menuntaskan kewajiban menuntut ilmu di tahta perguruan tinggi keagamaan islam negeri dan menjadi seorang sarjana.
2. Paman dan bibi tercinta, sosok pengganti alm. ayah dan almh. ibu. yakni Ahmad Amin Herman Triatno dan Adevina Dwi Rahmawati yang senantiasa menemani, men-*support* dan mendoakan setiap langkah kehidupan yang penulis jalani.

## KATA PENGANTAR

Segenap puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, perencanaan, pelaksanaan dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana dapat terselesaikan dengan lancar walaupun penulis menyadari bahwasannya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan pihak lain pada umumnya.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S. Ag., M.M. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Prof. Dr. Fawaizul Umam, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Ibu Aprilya Fitriani, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah yang telah membimbing dan mendampingi serta memberikan ilmu-ilmunya kepada penulis sedari mahasiswa baru sampai detik ini.
4. Bapak Dr. H. Misbahul Munir, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa sabar dan selalu membimbing penulis dalam setiap langkah pengerjaan karya ilmiah skripsi ini.

5. Bapak Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batu yakni Machsun Zain, S.Ag., M.Si. beserta seluruh jajarannya yang senantiasa ada dalam setiap keperluan atau kepentingan yang berkaitan dengan pengerjaan karya ilmiah skripsi ini.

Jember, 21 Mei 2025

**Penulis**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## ABSTRAK

**Muhammad Ali Hasyemi, 2025:** *Optimalisasi Fasilitas Interaktif Berbasis Sistem Informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.*

**Kata Kunci:** Optimalisasi, Fasilitas Interaktif, Strategi.

Fasilitas interaktif berbasis sistem informasi merupakan salah satu layanan masyarakat yang disediakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Batu guna menunjang kebutuhan masyarakat secara cepat dalam mengurus dan mendapatkan informasi seputar layanan Kementerian Agama tanpa perlu datang ke kantor. Namun faktanya masih terdapat masyarakat yang belum memahami fungsi dari layanan ini sehingga masih datang langsung ke kantor untuk mengurus keperluan yang sebenarnya dapat diurus dan diselesaikan secara *online* melalui fasilitas interaktif berbasis sistem informasi.

Fokus penelitian 1) Apakah penerapan fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu telah berjalan secara optimal? 2) Bagaimana langkah strategi optimalisasi fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu?

Tujuan penelitian 1) Untuk mengetahui dan mengidentifikasi apakah penerapan fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu telah berjalan secara optimal. 2) Untuk merumuskan langkah-langkah strategis dalam mengoptimalkan fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Subjek penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik model dari Miles, Huberman dan Saldana. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

Hasil penelitian: 1) Penerapan fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu belum berjalan optimal. Adapun kendala yang dihadapi antara lain: keterbatasan anggaran, kurangnya peralatan yang mendukung dan kurangnya sosialisasi ke masyarakat. 2) Strategi optimalisasi yang dilakukan antara lain: menjalin kerja sama dengan Pemerintah Kota Batu perihal pengembangan fasilitas interaktif yang tersambung langsung dengan layanan Pemkot Batu, melakukan permohonan pengajuan dana terkait kurangnya peralatan yang mendukung fasilitas interaktif ke Kementerian Agama RI (Pusat), bekerja sama serta mengadakan sosialisasi pelayanan masyarakat secara berkala dengan Pemerintah Kota Batu, bekerja sama dengan Kementerian Agama RI (Pusat) terkait pengadaan pelatihan dan pengembangan khususnya dalam bidang keamanan sistem data fasilitas interaktif, melakukan pendekatan ketika melakukan pelayanan kepada masyarakat terkait pentingnya etika dalam bermedia sosial, melakukan MoU dengan lembaga setingkat Kota Batu yang memiliki peralatan yang mendukung fasilitas interaktif, tidak memperdulikan dan menanggapi spam chat diluar kepentingan pelayanan masyarakat.

## DAFTAR ISI

	<b>Hal.</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	I
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	Ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI</b> .....	iii
<b>MOTTO</b> .....	Iv
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	V
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	Ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Definisi Istilah.....	8
F. Sistematika Pembahasan.....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	12
A. Penelitian Terdahulu.....	12
B. Kajian Teori.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	50
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	50
B. Lokasi Penelitian.....	52
C. Subjek Penelitian.....	54
D. Teknik Pengumpulan Data.....	56
E. Analisis Data.....	61
F. Keabsahan Data.....	64

G. Tahap-tahap Penelitian.....	66
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....</b>	<b>68</b>
A. Gambaran Objek Penelitian.....	68
B. Penyajian Data dan Analisis.....	74
C. Pembahasan Temuan.....	111
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>131</b>
A. Kesimpulan.....	131
B. Saran.....	132
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>134</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
 J E M B E R

## DAFTAR TABEL

No	Uraian	Hal.
2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	19



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR GAMBAR

No	Uraian	Hal.
3.1	Model Analisis Data Miles, Huberman dan Saldana.....	64
4.1	Ruangan Pengelola Fasilitas Interaktif.....	87
4.2	Ruangan Pengelola Whatsapp Interaktif dan Sosial Media Instagram.....	90
4.3	Ruangan Youtube Streaming.....	90
4.4	Responsifitas Pengelola Whatsapp Interaktif.....	103
4.5	Tampilan Design Whatsapp Interaktif.....	103
4.6	Tampilan Design Youtube Streaming.....	104
4.7	Tampilan Design Media Sosial Instagram.....	104



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah amanah yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) yang menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.<sup>2</sup>

Dipertegas pula pada ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.<sup>3</sup>

Esensi dari pelayanan publik adalah memberikan layanan terbaik kepada publik yang menjadi tugas utama aparatur sebagai abdi negara dan

---

<sup>2</sup> Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1)

<sup>3</sup> Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (7)

abdi masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas, atau sering disebut sebagai pelayanan prima, merupakan layanan optimal yang sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan. Pada dasarnya, pelayanan publik mencakup segala bentuk layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan penerima layanan serta melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>4</sup>

Agama Islam telah memberikan pedoman bahwasannya memberikan pelayanan yang baik kepada sesama manusia sangat dianjurkan dan telah tertulis dalam Alquran. Hal tersebut telah dijelaskan dalam Q.S. Al-Baqarah Ayat 267 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ  
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا  
أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

**Artinya :** Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji.<sup>5</sup>

Memasuki era digital yang semakin berkembang pesat saat ini, sistem informasi memainkan peranan yang sangat krusial dalam berbagai

<sup>4</sup> Agus Riyanto, Pelayanan Publik dalam Konteks Pemenuhan Kebutuhan Dasar Publik (Cirebon: Sosfilkom Universitas Muhammadiyah Cirebon, 2018) hal. 13.

<sup>5</sup> NU Online, Alquran dan Terjemahan Q.S. Al-Baqarah 267.

aspek kehidupan, baik di sektor masyarakat maupun swasta. Sistem informasi merupakan suatu kombinasi teratur dari *hardware*, *software*, jaringan komunikasi dan sumber daya manusia yang mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi.<sup>6</sup>

Pemanfaatan sistem informasi menjadi tuntutan mutlak dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat. Masyarakat saat ini menghendaki adanya pelayanan yang cepat, efisien, transparan, serta mudah diakses tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Kondisi ini menuntut instansi pemerintah untuk melakukan inovasi dalam penyampaian layanan melalui integrasi sistem informasi yang mendukung tercapainya pelayanan publik yang prima.

Kantor Kementerian Agama Kota Batu sebagai salah satu institusi pemerintah memiliki peran penting dalam memberikan berbagai layanan kepada masyarakat, baik dalam hal administrasi keagamaan, pendidikan, maupun pelayanan sosial. Kantor Kementerian Agama Kota Batu harus dapat mengintegrasikan antara pelayanan masyarakat dengan sistem informasi agar dapat memaksimalkan atau dapat mengoptimalkan pelayanan publik yang semakin canggih, terdepan dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan.

Fasilitas interaktif merupakan layanan yang memungkinkan interaksi secara langsung antara pengguna dan penyedia layanan. Kantor

---

<sup>6</sup> Jogiyanto Hartono, *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis* (Yogyakarta: Andi, 2005), 11.

Kementerian Agama Kota Batu memiliki beberapa fasilitas interaktif yang memungkinkan pengguna atau masyarakat dapat berinteraksi langsung dengan penyedia layanan. Fasilitas interaktif yang terdapat di Kantor Kementerian Agama Kota Batu meliputi: whatsapp interaktif, youtube streaming dan media sosial instagram.

Penerapan fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu merupakan salah satu bentuk inisiatif oleh Kantor Kementerian Agama Kota Batu untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi seputar layanan Kementerian Agama tanpa perlu datang ke kantor.

Adanya fasilitas interaktif diharap dapat semakin mempercepat pelayanan yang diajukan oleh masyarakat secara digital melalui interaksi 2 arah dari penyedia layanan dan pengguna layanan. masyarakat yang memerlukan informasi tentang pengurusan hal-hal yang berkaitan dengan Kementerian Agama dapat mengakses fasilitas interaktif meliputi whatsapp interaktif, youtube streaming dan media sosial instagram. Maka dengan adanya fasilitas interaktif tersebut seharusnya masyarakat dapat terbantu dalam mengurus keperluan yang diinginkan secara cepat, tanpa ribet dan tentunya tanpa perlu membuang waktu. Namun faktanya masih banyak masyarakat yang belum memahami fungsi dari fasilitas interaktif sehingga masyarakat masih datang langsung ke kantor untuk mengurus keperluan yang sebenarnya dapat diurus dan dapat diselesaikan secara *online* melalui fasilitas interaktif. Fenomena tersebut peneliti lihat secara langsung pada

saat peneliti melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) dan juga pada saat peneliti melakukan penelitian lapangan.

Maka berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul **“OPTIMALISASI FASILITAS INTERAKTIF BERBASIS SISTEM INFORMASI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATU”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Perumusan masalah dalam penelitian kualitatif biasa disebut dengan istilah fokus penelitian. Bagian ini mencantumkan semua fokus permasalahan yang akan dicari jawabannya melalui proses penelitian. Fokus penelitian harus disusun secara singkat, jelas, tegas, spesifik, operasional yang dituangkan dalam bentuk kalimat tanya.<sup>7</sup>

Adapun fokus penelitian dalam penelitian skripsi dengan judul optimalisasi fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu sebagaimana berikut :

1. Apakah penerapan fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu telah berjalan secara optimal?
2. Bagaimana langkah strategi optimalisasi fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu?

---

<sup>7</sup> Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021), Hal. 45.

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.

Adapun tujuan penelitian dalam penelitian skripsi dengan judul optimalisasi fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu sebagaimana berikut:

1. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi apakah penerapan fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu telah berjalan secara optimal.
2. Untuk merumuskan langkah-langkah strategis dalam mengoptimalkan fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

### D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Manfaat penelitian dapat berupa manfaat teoritis dan manfaat praktis, seperti manfaat bagi peneliti, instansi dan masyarakat secara keseluruhan. Manfaat penelitian harus realistis.<sup>8</sup>

Adapun manfaat penelitian dalam penelitian skripsi dengan judul optimalisasi fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu adalah sebagai berikut:

---

<sup>8</sup> Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021), hal 46.

## 1. Manfaat Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan dan menambah pengetahuan dan wawasan bagi pembaca umumnya dan penulis khususnya mengenai Optimalisasi Fasilitas Interaktif Berbasis Sistem Informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu Selain itu, penelitian ini dimaksudkan sebagai tambahan referensi dan bahan komparatif untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat Secara Praktis

### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengalaman serta wawasan keilmuan tentang penelitian ilmiah dan juga menjadi bagian dalam mengimplementasikan hasil belajar peneliti selama menjadi mahasiswa di Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

### b. Bagi Prodi Manajemen Dakwah

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan keilmuan khususnya dalam hal karya ilmiah, menjadi sebuah referensi penelitian untuk lintas generasi Manajemen Dakwah dan yang terpenting adalah penelitian ini diharapkan mampu memberikan sebuah kontribusi bagi pengembangan program studi Manajemen Dakwah.

c. Bagi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Penelitian ini diharapkan mampu untuk menjadi sebuah gambaran penelitian karya ilmiah bagi seluruh mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember agar dapat menjadikan penelitian menjadi sebuah referensi, rujukan maupun pembanding terkait judul sejenis yang berhubungan tentang optimalisasi fasilitas interaktif berbasis sistem informasi pelayanan.

d. Bagi Kantor Kementerian Agama Kota Batu

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pengembangan fasilitas interaktif berbasis sistem informasi agar lebih optimal dan dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan informasi yang telah disediakan oleh Kantor Kemenenag Kota Batu.

e. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sebuah gebrakan baru kepada masyarakat untuk dapat menjadi pribadi yang faham teknologi khususnya dalam hal mengakses fasilitas interaktif berbasis sistem informasi yang telah disediakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

## **E. Definisi Istilah**

### **1. Optimalisasi**

Optimalisasi merupakan proses mengoptimalkan sesuatu, dengan kata lain proses menjadikan sesuatu menjadi lebih baik. Jadi,

Optimalisasi merupakan suatu proses mengoptimalkan sesuatu atau proses menjadikan sesuatu menjadi lebih baik.

## 2. Fasilitas Interaktif

Menurut Bapak Hafid Junaidi, S.E. selaku salah satu Pegawai Pengelola fasilitas interaktif di Kantor Kementerian Agama Kota Batu, beliau mengatakan bahwasannya fasilitas interaktif merupakan layanan yang memungkinkan interaksi secara langsung antara pengguna dan penyedia layanan tanpa adanya tatap muka.<sup>9</sup>

Kantor Kementerian Agama Kota Batu memiliki beberapa fasilitas interaktif yang memungkinkan pengguna atau masyarakat dapat berinteraksi langsung dengan penyedia layanan yang dalam hal ini yakni Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Batu tanpa adanya tatap muka. Fasilitas interaktif di Kantor Kementerian Agama Kota Batu antara lain meliputi whatsapp interaktif, youtube streaming dan media sosial instagram.

## 3. Kantor Kementerian Agama Kota Batu

Kantor Kementerian Agama Kota Batu merupakan instansi vertikal di tingkat Kabupaten yang mempunyai kewenangan untuk menyelenggarakan tugas umum pemerintahan dan pembangunan pada Bidang Agama di tingkat Kabupaten.

---

<sup>9</sup> Hafid Junaidi, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 11 Desember 2024.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti daftar isi.<sup>10</sup> Adapun sistematika pembahasan yang nantinya akan diterapkan pada hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini terdapat beberapa isi pembahasan yang meliputi: konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini terdapat beberapa isi pembahasan yang meliputi: penelitian terdahulu dan kajian Teori.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini terdapat beberapa isi pembahasan yang meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

---

<sup>10</sup> Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021), hal 93.

#### **BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

Pada bab ini terdapat beberapa isi pembahasan yang meliputi: gambaran obyek penelitian, penyajian dan analisis data dan pembahasan temuan.

#### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini terdapat beberapa isi pembahasan yang meliputi: kesimpulan dan saran-saran.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian yang hendak dilakukan. Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil dari penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian meringkasnya baik penelitian yang sudah termasyarakatasikan ataupun belum termasyarakatasikan (skripsi, tesis, disertasi, artikel yang dimuat pada jurnal ilmiah dan sebagainya). Dengan melakukan langkah ini, akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.<sup>11</sup>

Berdasarkan hasil eksplorasi yang telah peneliti lakukan dalam menemukan penelitian terdahulu yang relevan dengan judul penelitian yang peneliti lakukan, peneliti telah menemukan beberapa penelitian terdahulu yang sejalan dengan judul yang peneliti teliti yakni “Optimalisasi Fasilitas Interaktif Berbasis Sistem Informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu”. Adapun penelitian terdahulunya sebagaimana berikut :

1. Artikel yang ditulis oleh Cintantya Andhita Dara Kirana dan Wafa Salsabila Rahadian dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi dalam Pembayaran Tagihan Perusahaan Daerah

---

<sup>11</sup> Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021), hal. 46.

Air Mineral (PDAM) (Studi di Kantor Pos *Delivery Center* Sekejati Kota Bandung)”.  
KOTA BANDUNG

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dimana proses pengumpulan datanya dilakukan dengan metode wawancara mendalam dan observasi. Dari penelitian yang telah dilakukan ditemukan bahwa kendala yang terjadi dalam proses optimalisasi layanan pembayaran tagihan PDAM di Kantor Pos *Delivery Center* Sekejati Kota Bandung adalah sistem yang sering eror dan terjadi penumpukan antrian saat salah satu petugas loket berhalangan hadir karena alasan kesehatan.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Cintantya Andhita Dara Kirana dan Wafa Salsabila Rahadian dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dan sama-sama membahas tentang optimalisasi pelayanan publik sedangkan dari segi perbedaannya, penelitian ini berfokus pada optimalisasi pelayanan publik pada Bidang administrasi sedangkan penelitian yang peneliti lakukan berfokus pada optimalisasi fasilitas interaktif berbasis sistem informasi.

2. Artikel yang ditulis oleh Moh. Subchan Mardan dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Akuntabilitas Kinerja Pada Kantor Pelayanan masyarakat Pemerintah Kota Ambon”.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dengan Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yaitu menguraikan juga menafsirkan data yang diperoleh di lapangan dari para informan, hasil pengamatan dan data dokumenter lainnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasannya Pemerintah Daerah telah menerapkan sistem akuntabilitas sesuai dengan peraturan yang ada, namun dengan sumber daya yang terbatas menghambat pelayanan prima kepada publik. Kinerja pelayanan publik yang buruk sebagian disebabkan oleh kurangnya akuntabilitas dalam administrasi karena efektivitas kinerja birokrasi pelayanan masyarakat belum berimplikasi luas terhadap pencapaian kesejahteraan rakyat, maka pelayanan masyarakat harus diselenggarakan oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah secara terbuka dan bertanggung jawab. Akuntabilitas Pemerintah Kota Ambon yang diselidiki, serta bagaimana pengaruhnya terhadap penyediaan layanan masyarakat.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Moh. Subchan Mardan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dan sama-sama membahas tentang optimalisasi pelayanan publik sedangkan dari segi perbedaannya, penelitian ini berfokus pada optimalisasi pelayanan masyarakat dalam meningkatkan akuntabilitas kinerja

sedangkan penelitian yang peneliti lakukan berfokus pada optimalisasi fasilitas interaktif berbasis sistem informasi.

3. Artikel yang ditulis oleh Murwat Surtyani, Hendra Wijayanto, dan Angella Rosha Pangestu dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Perspektif New Public Service (NPS) (Studi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu)”.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta fenomena yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan penelitian ini adalah berjumlah 12

orang. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab kurangnya optimalisasi pelayanan publik dalam perspektif New Public Service (NPS) di UPPMPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu disebabkan oleh beberapa indikator yang ada dalam dimensi Tangibel, Reliability, dan Emphaty belum diterapkan sesuai dengan standar pelayanan. Adapun indikator yang

belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan yaitu (1) Indikator Tangible (bukti fisik) yaitu ketidak nyamanan tempat pelayanan masyarakat termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap. (2) Indikator Reliability (kehandalan) yaitu belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan masyarakat (3) Indikator Empathy (empati) yaitu ketidak ramahan petugas dalam proses pelayanan.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Murwat Surtyani, Hendra Wijayanto, dan Angella Rosha Pangestu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dan sama-sama membahas tentang optimalisasi pelayanan publik sedangkan dari segi perbedaannya, penelitian ini berfokus pada optimalisasi pelayanan publik dalam perspektif *New Public Service* (NPS) sedangkan penelitian yang peneliti lakukan berfokus pada optimalisasi fasilitas interaktif berbasis sistem informasi.

4. Artikel yang ditulis oleh Heru Irianto, Bagus Ananda Kurniawan, Anita Mulyono dengan judul “Optimalisasi Pelayanan untuk Mewujudkan Good Governance di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo”.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan tipe deskriptif. Lokasi ini penelitian dilakukan di Mal Pelayanan masyarakat Mini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Teknik

pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap informan seperti pegawai, PNS dan atasan, observasi lapangan, dokumentasi kegiatan, dan penggunaan dokumen tertulis sebagai atau sumber informasi sekunder dalam penelitian ini. Selanjutnya teknik analisis datanya adalah dengan cara yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Melalui penelitian ini, peneliti memfokuskan pada indikator kualitas layanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman. Secara keseluruhan Pemerintah Kabupaten Sukodono telah memberikan pelayanan yang sangat baik kepada masyarakat, namun dari segi infrastruktur terkadang masih terdapat kendala dari pihak eksternal pihak seperti kurangnya stok blanko e-KTP dan sistem pencatatan e-KTP yang error. Kemudian sosialisasi mengenai pelayanan di Mal Pelayanan masyarakat Mini Sukodono belum merata didistribusikan sehingga tidak banyak orang yang dapat memanfaatkan layanan tersebut.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Heru Irianto, Bagus Ananda Kurniawan, Anita Mulyono dengan penelitian yang hendak dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dan sama-sama membahas tentang optimalisasi pelayanan publik sedangkan dari segi perbedaannya, penelitian ini berfokus pada Optimalisasi Pelayanan Publik Mewujudkan Good Governance di Mal Pelayanan Publik Mini

Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo sedangkan penelitian yang peneliti lakukan berfokus pada optimalisasi fasilitas interaktif berbasis sistem informasi.

5. Artikel yang ditulis oleh Siti Hajar, Khaidir Ali dan Agung Saputra dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar”.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Hasil yang diperoleh adalah program sistem aplikasi pelayanan administrasi pemerintahan desa ini diberi nama program e-Desa. Program ini tidak dapat terlaksana dengan baik karena keterbatasan kemampuan masyarakat dalam menggunakan sistem program e-Desa ini. Tidak optimalnya program e-Desa ini juga akhirnya menghambat tata kelola pemerintahan desa Pematang Johar.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Heru Irianto, Bagus Ananda Kurniawan, Anita Mulyono dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dan sama-sama membahas tentang optimalisasi pelayanan masyarakat sedangkan dari segi perbedaannya, penelitian ini berfokus pada Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar sedangkan penelitian yang peneliti lakukan berfokus pada optimalisasi fasilitas interaktif berbasis sistem informasi.

Tabel 2.1  
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5	6
1	Cintantya Andhita Dara Kirana dan Wafa Salsabila Rahadian	2023	Optimalisasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi dalam Pembayaran Tagihan Perusahaan Daerah Air Mineral (PDAM) (Studi di Kantor Pos <i>Delivery Center</i> Sekejati Kota Bandung)	a. Membahas mengenai Optimalisasi Pelayanan Publik b. Menggunakan Pendekatan Kualitatif	a. Penelitian ini berfokus pada berfokus pada Optimalisasi Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi b. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pos <i>Delivery Center</i> Sekejati Kota Bandung
2	Moh. Subchan Mardan	2023	Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Akuntabilitas Kinerja Pada Kantor Pelayanan Publik Pemerintah Kota Ambon	a. Membahas mengenai Optimalisasi Pelayanan Publik b. Menggunakan Pendekatan Kualitatif	a. Penelitian ini berfokus pada Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Akuntabilitas Kinerja b. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Publik Pemerintah Kota Ambon
3	Murwat Surtyani, Hendra Wijayanto, dan Angella Rosha	2022	Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Perspektif New Public Service (NPS) (Studi Pada Pelayanan Terpadu Satu	a. Membahas mengenai Optimalisasi Pelayanan Publik b. Menggunakan	a. Penelitian ini berfokus pada Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Perspektif NPS b. Penelitian ini dilakukan di

No	Penulis	Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5	6
			Pintu di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu)	Pendekatan Kualitatif	PTSP Kab. Administrasi Kepulauan Seribu
4	Heru Irianto, Bagus Ananda Kurniawan dan Anita Mulyono	2022	Optimalisasi Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Good Governance di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo	a. Membahas mengenai Optimalisasi Pelayanan Publik b. Menggunakan Pendekatan Kualitatif	a. Penelitian ini berfokus pada Optimalisasi Pelayanan Publik dengan tujuan untuk Mewujudkan Good Governance b. Penelitian ini dilakukan di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo
5	Siti Hajar, Khaidir Ali dan Agung Saputra	2022	Optimalisasi Pelayanan masyarakat dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar	a. Membahas mengenai Optimalisasi Pelayanan Publik b. Menggunakan Pendekatan Kualitatif	a. Penelitian ini berfokus pada Optimalisasi Pelayanan Publik Pada Bagian Tata Kelola Pemerintahan Desa b. Penelitian ini dilakukan di Desa Pematang Johar

**Sumber** : Jurnal oleh Cintantya Andhita Dara Kirana dan Wafa Salsabila Rahadian, Jurnal oleh Moh. Subchan Mardan, Jurnal oleh Murwat Surtyani, Hendra Wijayanto, dan Angella Rosha, Jurnal oleh Heru Irianto, Bagus Ananda Kurniawan dan Anita Mulyono dan Jurnal oleh Siti Hajar, Khaidir Ali dan Agung Saputra.

## B. Kajian Teori

Bagian ini berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai perspektif dalam melakukan penelitian. Pembahasan teori secara lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian. Berbeda dengan penelitian kuantitatif, posisi teori dalam penelitian kualitatif diletakkan sebagai perspektif atau pisau analisis, bukan untuk diuji.<sup>12</sup> Adapun kajian teori dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Optimalisasi

Singiresu S Rao, John Wiley dan Sons mengemukakan bahwa optimalisasi dapat diartikan sebagai proses untuk mencapai kondisi yang menghasilkan nilai maksimum atau minimum dari suatu fungsi.

Winardi menjelaskan bahwasannya optimalisasi merupakan suatu proses yang mengarah pada pencapaian tujuan tertentu. Menurut

Siringoringo optimalisasi merupakan segala upaya yang berkaitan dengan proses pencarian solusi terbaik.<sup>13</sup>

Dengan adanya beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwasannya optimalisasi merupakan suatu proses atau cara untuk

<sup>12</sup> Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021), hal. 46.

<sup>13</sup> Oki Ardiansyah, "Optimalisasi Penggunaan Sistem Informasi Desa dalam Pelayanan kepada Masyarakat oleh Pemerintah Desa Cimanggu Kecamatan Langkap Lancar Kabupaten Pangandaran," 30 September 2022, <http://repository.unigal.ac.id:8080/handle/123456789/2292>.

mengusahakan sesuatu agar menjadi lebih baik lagi dari capaian sebelumnya, juga dengan memperhatikan permasalahan yang terjadi sebelumnya yang kemudian dilakukan pencarian solusi agar sesuatu tersebut dapat menjadi lebih baik (optimal).

## 2. Fasilitas Interaktif

Menurut Moenir, Fasilitas merupakan perlengkapan atau peralatan yang dapat dilihat secara jelas, baik berupa bentuk ataupun lainnya yang dapat dipergunakan sebagai penunjang kegiatan dengan tujuan untuk memudahkan apa yang ingin didapat.<sup>14</sup>

Menurut Warsita, interaktif dapat diartikan sebagai suatu bentuk komunikasi dua arah yang saling berkaitan, di mana suatu peristiwa melibatkan aksi timbal balik antara pihak-pihak yang terlibat. Dalam interaksi ini, masing-masing pihak saling berhubungan serta memberikan respon satu sama lain secara berkesinambungan.<sup>15</sup>

Dengan adanya 2 definisi diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwasannya fasilitas interaktif merupakan segala bentuk perlengkapan atau peralatan yang dapat diamati secara jelas, baik dalam bentuk fisik maupun non fisik yang memiliki fungsi sebagai penunjang suatu kegiatan untuk mempermudah pencapaian tujuan yang diinginkan dengan melibatkan dua pihak yang saling berkomunikasi secara dua

---

<sup>14</sup> Herman Jelatu dan Marselinus Jewaru, *Optimalisasi Kinerja Organisasi: Sinergi Fasilitas Kerja, Kualitas Sumber Daya Manusia, dan Kepuasan Kerja* (Purwokerto: Penerbit Amerta Media, 2024), hal. 8.

<sup>15</sup> Warsita, *Teknologi Pembelajaran: Landasan dan Aplikasinya*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), hal. 135.

arah yang di mana setiap pihak yang terlibat dapat berinteraksi dengan melakukan aksi serta memberikan respon secara timbal balik dan berkesinambungan.

Sebagaimana juga yang telah dijelaskan oleh Bapak Hafid Junaidi, S.E. selaku pengelola fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Bapak Hafid Junaidi, S.E. mendefinisikan fasilitas interaktif merupakan layanan yang memungkinkan interaksi secara langsung antara pengguna dan penyedia layanan tanpa adanya tatap muka.

Kantor Kementerian Agama Kota Batu memiliki beberapa fasilitas interaktif yang telah berbasis sistem informasi. Adapun fasilitas interaktifnya adalah sebagai berikut :

a) Whatsapp Interaktif

Fasilitas ini merupakan salah satu fasilitas interaktif yang paling banyak digunakan oleh masyarakat yang mengurus kepentingan di Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Whatsapp interaktif merupakan layanan chat yang berisi pertanyaan-pertanyaan seputar kepentingan pengurusan yang berhubungan dengan Kementerian Agama Kota Batu. Nantinya masyarakat akan memilih sesuai apa yang ingin dipertanyakan dan kemudian akan dijawab langsung oleh Pegawai yang memiliki tanggung jawab dalam mengelola whatsapp interaktif.

Whatsapp interaktif memiliki banyak sekali opsi layanan.

Adapun layanan whatsapp interaktif adalah sebagaimana berikut :

1) Seputar Perizinan

- a. Izin Magang/PKL/PPL Mahasiswa
- b. Izin penelitian
- c. Izin Operasional Madrasah Diniyah
- d. Izin Operasional Madrasah
- e. Izin Operasional LPQ
- f. Izin Operasional Pondok Pesantren

2) Seputar Pendaftaran

- a. Pendaftaran Nikah Manual
- b. Pendaftaran Haji
- c. Pendaftaran Sertifikasi Halal
- d. Pendaftaran Majelis Taklim untuk Keterangan Surat

Terdaftar

3) Seputar Rekomendasi

- a. Rekomendasi Pindah Sekolah
- b. Rekomendasi Bantuan masjid/Musala
- c. Rekomendasi Bantuan Tempat Ibadah
- d. Rekomendasi ITAS (Izin Tinggal Terbatas)
- e. Rekomendasi Visa Studi Luar Negeri
- f. Rekomendasi Paspor Haji
- g. Rekomendasi Naturalisasi

- h. Rekomendasi Bantuan TPQ
  - i. Rekomendasi Visa Tinggal Terbatas
  - j. Rekomendasi Dana Kompensasi Penggunaan Orang Asing
  - k. Rekomendasi Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing
  - l. Rekomendasi Izin Tinggal Tetap
  - m. Rekomendasi Izin Pendirian Rumah Ibadah
  - n. Rekomendasi Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing
- 4) Seputar Pengesahan
- a. Pelayanan Legalisir Dokumen ASN
  - b. Pelayanan Legalisir Ijazah
  - c. Pelayanan Legalisir Buku Nikah
- 5) Seputar Pencatatan
- a. Perubahan Biodata Jamaah Haji
  - b. Perubahan Biodata Nikah
  - c. Pencatatan Rujuk
  - d. Pencatatan Nikah
  - e. Perubahan Biodata Nikah
- 6) Lain-lain
- a. Permohonan Rohaniawan/Pembaca Doa
  - b. Permohonan Data
  - c. Permohonan Surat Keterangan Pengganti Ijazah karena Rusak/Hilang

Adapun tata cara mengakses layanan whatsapp interaktif Kantor Kementerian Agama Kota Batu adalah sebagaimana berikut:

1. Masyarakat mengakses layanan whatsapp interaktif dengan masuk ke link akses <https://wa.me/c/628113508123>
2. Masyarakat memilih opsi layanan pada whatsapp interaktif sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan.
3. Masyarakat melihat dan melengkapi persyaratan-persyaratan yang telah tertera.
4. Masyarakat mengirim berkas-berkas ke whatsapp interaktif.
5. Masyarakat menunggu berkas-berkas untuk di check kelengkapannya oleh Pengelola fasilitas interaktif pada bagian layanan whatsapp interaktif.
6. Setelah dirasa berkas-berkas lengkap, Pengelola fasilitas interaktif pada bagian layanan whatsapp interaktif akan mengirim berkas yang sudah jadi dan telah terstempel serta tertanda-tangani secara elektronik oleh Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

7. Selesai

b) Youtube Streaming

Youtube Streaming merupakan salah satu layanan masyarakat berbasis sistem informasi pelayanan yang di mana penyedia layanan dalam hal ini Kantor Kementerian Agama Kota Batu menyiarkan video secara langsung melalui *Platform* Youtube.

Dalam penyiaran video secara langsung tersebut, masyarakat selaku pengguna layanan sangat berhak untuk mempertanyakan hal-hal yang sesuai dengan tema yang sedang ditayangkan.

Kantor Kementerian Agama Kota Batu melakukan siaran langsung lewat youtube streaming biasanya membahas tentang pelayanan masyarakat seperti halnya tata cara mengurus haji, sertifikasi halal dan sejenisnya. Youtube streaming di Kantor Kementerian Agama Kota Batu biasa disebut OEBLIK (obrolan seputar pelayanan publik). Youtube streaming OEBLIK tersebut dilakukan setiap 1 bulan sekali dengan tema pembahasan yang berbeda-beda. Tema-tema yang dibahas bermacam-macam. Tema-temanya adalah sebagai berikut :

1. Youtube streaming OEBLIK dengan tema “Standar Pelayanan pada Masjid dan Musala”
2. Youtube streaming OEBLIK dengan tema “Standar Pelayanan Perhajian”
3. Youtube streaming OEBLIK dengan tema “Standar Pelayanan Pencatatan Pernikahan”
4. Youtube streaming OEBLIK dengan tema “Standar Pelayanan Pendidikan Madrasah”

Tema-tema diatas dapat berubah-ubah setiap bulannya. Tema yang diangkat dalam youtube streaming OEBLIK tersebut

berasal dari pembahasan Pelayanan masyarakat pada setiap Seksi yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

Adapun tata cara mengakses layanan interaktif youtube streaming OEBLIK adalah sebagaimana berikut :

1. Masyarakat mencari channel youtube Kantor Kementerian Agama Kota Batu pada pencarian aplikasi youtube
2. Masyarakat men-*subscribe* channel youtube Kantor Kementerian Agama Kota Batu
3. Masyarakat mengaktifkan lonceng notifikasi agar tidak tertinggal informasi terkait pengadaan live streaming OEBLIK setiap bulannya.
4. Masyarakat tinggal menunggu notifikasi *live streaming* dari youtube streaming OEBLIK Kantor Kementerian Agama Kota Batu
5. masyarakat melihat dan berinteraksi dengan pemateri pada saat sesi tanya jawab di buka oleh moderator.
6. Selesai

c) Media Sosial Instagram

Kantor Kementerian Agama Kota Batu memiliki media sosial Instagram guna mengupdate seluruh kegiatan-kegiatan dan juga informasi seputar pelayanan masyarakat yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Instagram Kantor Kementerian Agama Kota Batu berisikan banyak sekali informasi-informasi

terkait pelayanan masyarakat yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Batu. masyarakat biasanya memanfaatkan media sosial instagram ini melalui fitur *Direct Messenger* Instagram untuk berkomunikasi secara langsung dan mempertanyakan pertanyaan-pertanyaan yang ingin diajukan dengan Petugas layanan.

Adapun tata cara mengakses layanan media sosial Instagram Kantor Kementerian Agama Kota Batu adalah sebagaimana berikut:

1. Masyarakat mencari akun instagram Kantor Kementerian Agama Kota Batu
2. Masyarakat mengikuti akun instagram Kantor Kementerian Agama Kota Batu
3. Masyarakat mengakses fitur direct messenger instagram
4. Masyarakat mengajukan pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan
5. Petugas layanan membalas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan
6. Selesai

### 3. Sistem Informasi

Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian

informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan serta disajikan secara manual ataupun elektronik.<sup>16</sup>

#### 4. Sistem Informasi Manajemen

##### a) Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Raymond Mc. Leod Jr mendefinisikan Sistem Informasi Manajemen sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai yang mempunyai kebutuhan yang serupa<sup>17</sup>

Menurut Scott Sistem Informasi Manajemen adalah serangkaian sub sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi dan secara rasional terpadu yang mampu mentransformasi data sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara guna meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan gaya dan sifat manajer atas dasar kriteria mutu yang telah ditetapkan. Dengan kata lain SIM adalah sebagai suatu sistem berbasis komputer/digital yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang diinginkan.<sup>18</sup>

##### b) Fungsi Sistem Informasi Manajemen

Penerapan sistem informasi manajemen memiliki beberapa fungsi penting yang mendukung operasional dan pengambilan

---

<sup>16</sup> Wahyu Hidayat Ibrahim dan Idria Maita, "Sistem Informasi Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar", *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 3, no. 2 (Agustus 2017): hal. 18.

<sup>17</sup> Raymond McLeod Jr., *Sistem Informasi Manajemen*, ed. Bahasa Indonesia (Jakarta: Prenhallindo, 2001), 11.

<sup>18</sup> George M. Scott, *Management*, (New York: McGraw-Hill, 1997), hal. 100

keputusan dalam sebuah bisnis. Fungsi utama dari SIM, yaitu dapat meningkatkan efisiensi, mengoptimalkan sumber daya, dan memperoleh keunggulan kompetitif dalam lingkungan bisnis yang kompetitif dan cepat berubah. Berikut adalah beberapa penjelasan dari fungsi utama SIM <sup>19</sup>:

#### 1. Pengumpulan dan Penyimpanan Informasi

Salah satu fungsi utama SIM adalah mengumpulkan dan menyimpan data dan informasi dari berbagai sumber. SIM membantu dalam mengorganisir data secara terstruktur dan memastikan integritas, serta keamanan informasi. Dengan adanya SIM, bisnis dapat mengumpulkan dan menyimpan data yang diperlukan untuk analisis dan pengambilan keputusan yang tepat.

#### 2. Pengolahan dan Analisis Informasi

SIM melakukan pengolahan data dan informasi yang telah terkumpul untuk menghasilkan informasi yang berguna dan relevan bagi manajemen. Maka, melalui teknik analisis data tersebut SIM dapat mengidentifikasi pola, tren, hingga hubungan yang tersembunyi dalam data. Dengan informasi tersebut, manajemen dapat membuat keputusan yang lebih baik dan lebih informasi.

---

<sup>19</sup> Eka Mulia, “Sistem Informasi Manajemen”, diakses pada 17 September 2024, <https://www.equiperp.com/blog/sistem-informasi-manajemen/>

### 3. Penyajian dan Distribusi Informasi

Selanjutnya, SIM berfungsi menyajikan informasi yang relevan dan bermanfaat kepada pihak-pihak yang berwenang dalam organisasi. Informasi yang tersaji oleh SIM harus mudah pengguna pahami, akurat, dan relevan dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, SIM juga memungkinkan distribusi informasi secara efisien, baik melalui laporan tertulis, visualisasi data, atau melalui sistem komunikasi elektronik.

#### c) Tujuan Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen mempunyai beberapa tujuan antara lain :<sup>20</sup>

1. Memberikan layanan informasi dalam perhitungan produk, biaya jasa barang dan tujuan manajemen lainnya.
2. Memberikan layanan yang dapat digunakan sebagai media kontrol, perencanaan, penilaian dan sebagai sarana perbaikan berkelanjutan.
3. Memberikan informasi pendukung yang berguna dalam analisis data dan pengambilan keputusan perusahaan.
4. Fasilitasi pekerjaan dan manajemen manajemen dalam sebuah perusahaan.

---

<sup>20</sup> Fairuz, "Komponen Sistem Informasi", diakses pada 14 September 2024, <https://fairuzelsaid.wordpress.com/2014/10/13/komponen-sistem-informasi/>.

Keempat tujuan tersebut menunjukkan bahwa seorang manajer dan pengguna lain dalam suatu perusahaan sangat membutuhkan suatu media agar dapat mengakses informasi akuntansi manajemen dan juga mengetahui cara menggunakannya dengan benar. Informasi akuntansi manajemen dapat membantu manajer dan pengguna lain dalam organisasi untuk mengidentifikasi masalah, menyelesaikan masalah, dan mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan sebelumnya atau sekarang. Informasi akuntansi manajemen dapat membantu mereka mengidentifikasi suatu masalah, menyelesaikan masalah, dan mengevaluasi kinerja (informasi akuntansi dibutuhkan dan dipergunakan dalam semua tahap manajemen, termasuk perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan).

d) Komponen-komponen Sistem Informasi Manajemen

1. Perangkat keras (*hardware*) berkaitan fisik seperti komputer dan alat printer.
2. Perangkat lunak (*software*) mencakup Data yang tersimpan dalam format digital, termasuk program komputer, dokumentasi, dan berbagai informasi yang dapat diakses dan ditulis oleh komputer.
3. Prosedur (*procedure*) yaitu sekumpulan aturan yang digunakan guna terwujudnya proses data dan output yang dikehendaki.

4. Manusia (*brainware*) yaitu semua entitas yang memiliki tanggung jawab dalam mengembangkan sistem informasi, memproses data, dan menggunakan output dari sistem informasi.
5. Basis data (*database*) yaitu kumpulan tabel, atau hal yang terkait dengan penyimpanan data.
6. Jaringan komputer (*resources*) adalah suatu sistem yang menghubungkan berbagai sumber daya sehingga dapat diakses secara bersama oleh sejumlah pengguna.<sup>21</sup>

Berdasarkan komponen-komponen sistem informasi, dapat dilihat dibutuhkan adanya bagian-bagian yang mempunyai peran tersendiri sehingga tercapainya sarana dan prasarana penunjang terlaksananya optimalisasi sistem yang sesuai dengan yang ditetapkan.

## 5. Pelayanan Publik Berbasis Sistem Informasi

### 1) Pengertian Pelayanan Publik

Sianipar menjelaskan bahwa “pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan publik dan ketentuan perundangan yang berlaku”.<sup>22</sup> Widodo mengartikan pelayanan

<sup>21</sup> Fairuz, “Komponen Sistem Informasi”, diakses pada 14 September 2024, <https://fairuzelsaid.wordpress.com/2014/10/13/komponen-sistem-informasi/>.

<sup>22</sup> Sianipar, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: LAN, 1998), Hal. 5.

publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>23</sup>

## 2) Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan masyarakat adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.<sup>24</sup> Pelayanan publik bertujuan:

- a) Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan/pengguna produk.
- b) Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
- c) Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
- d) Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.
- e) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
- f) Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.

---

<sup>23</sup> Joko Widodo, *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, (Surabaya: Insan Cendekia, 2001), Hal. 269.

<sup>24</sup> Silvia Diah Rahmawati, Vira Sholikah, Muhammad Nuril Huda, "Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Tuban", *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, Vol.1, No.2 (September 2019) Hal. 173.

g) Untuk mempertahankan pelanggan/pengguna produk.

### 3) Jenis-jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan masyarakat yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau masyarakat antara lain:

- a) Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya status 17 kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumentasi ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b) Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh masyarakat, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c) Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasikan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

#### 4) Standar Pelayanan Publik

Dalam Permenpan No. 15 tahun 2014 pengertian dari Standar Pelayanan masyarakat adalah sebuah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Undang Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan masyarakat Pasal 1 ayat (7) mengatakan Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan masyarakat merupakan suatu spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau badan layanan umum terhadap masyarakat.

Adapun Standar Pelayanan masyarakat menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah sebagai berikut<sup>25</sup> :

### 1. Persyaratan

Informasi ini harus jelas dan terang termasyarakatasi di hadapan pengguna pelayanan. Syarat yang ditentukan setiap penyelenggara pelayanan tentu berbeda pada setiap instansi dan setiap produk pelayanan. Hal yang perlu dipertimbangkan dalam menyusun persyaratan adalah efektivitas dan efisiensinya. Artinya, indikator ini tidak mempersulit pengguna layanan namun juga segaris dengan dasar hukum yang ada. Melalui cara ini, pengguna layanan memperoleh kejelasan, sementara penyelenggara layanan bisa meminimalisasi penjelasan verbal kepada penggunanya.

### 2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Sistem Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang di perlukan.

### 3. Jangka Waktu Layanan

Merupakan tenggat waktu pemberian layanan oleh penyelenggara layanan. Kepastian waktu, jelas menjadi hal

---

<sup>25</sup> Muhammad Fitri Rahmadana DKK, *Pelayanan Publik*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hal. 36.

penting yang perlu diketahui pengguna pelayanan. Melalui kejelasan waktu pelayanan, pengguna bisa senantiasa berada dalam kondisi tenang dalam menjalani setiap tahap layanan yang dilalui.

#### 4. Biaya/Tarif

Ketidakjelasan informasi biaya kerap kali menimbulkan masalah. Pengguna acap kali dihadapkan pada kebingungan pada jumlah Rupiah yang harus mereka keluarkan. Artinya, untuk mencegah potensi terjadinya pungutan tidak resmi, penyelenggara negara wajib memampang besaran biaya/tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan masyarakat. Bahkan, untuk layanan yang diberikan secara cuma-cuma, penyelenggara wajib memampang kata “GRATIS” di unit pelayanannya. Dengan begini, kejelasan bisa tercipta dan potensi penyimpangan dalam rupa pungutan liar (pungli) bisa dihindari.

#### 5. Produk Pelayanan

Apa guna aneka layanan yang bermanfaat bila pengguna tidak tahu produk layanan yang tersedia? Informasi mengenai produk pelayanan perlu diketahui pengguna. Penyelenggara wajib memasyarakatkan aneka produk layanan yang ada.

#### 6. Sarana, Prasarana atau Fasilitas

Sebuah unit pelayanan yang berkualitas mesti ditopang dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Kondisi ini

perlu tercipta agar pengguna mendapatkan rasa nyaman saat mengakses pelayanannya.

#### 7. Umpan Balik dari Pengguna Layanan

Apa ukuran sebuah penyelenggaraan pelayanan masyarakat yang baik? Salah satunya adalah penilaian dari pengguna layanan. Dari mereka, penyelenggara pelayanan akan memperoleh banyak asupan opsi peningkatan pelayanan. Cara mendapatkan penilaian tersebut, salah satunya, melalui penyediaan sarana penilaian layanan masyarakat dari pengguna. Boleh jadi, sarana itu berupa kotak kepuasan pelanggan, kuesioner kepuasan pelanggan atau sarana digital dalam rupa layar sentuh. Poin pentingnya adalah masukan dari pengguna akan memperkaya opsi peningkatan layanan masyarakat.

Dengan adanya standar pelayanan masyarakat maka akan terjamin kualitas dan kuantitas dari suatu pelayanan masyarakat yang diterima oleh masyarakat, sehingga diharapkan akan meratanya pelayanan yang diterima oleh masyarakat dan menghindari kesenjangan.

#### 5) Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Dalam tujuan untuk menyelaraskan UU RI No. 25 Tahun 2009 dan juga dapat menjadi acuan para pakar administrasi pelayanan masyarakat dan juga para penyelenggara pelayanan masyarakat dalam menjalankan fungsinya, maka dikeluarkan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan masyarakat menjelaskan Sepuluh prinsip-prinsip pelayanan masyarakat :

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan masyarakat tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

- a) Persyaratan teknik dan administrasi pelayanan masyarakat.
- b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.\

4. Akurasi

Produk pelayanan masyarakat diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan masyarakat harus memberikan rasa aman dan hukum.

#### 6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan masyarakat atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat.

#### 7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

#### 8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.

#### 9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

#### 10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

## 6. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Albrecht dan Zemke kualitas pelayanan masyarakat merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, sistem pelayanan, sumber daya manusia penyedia layanan, strategi, dan pelanggan.<sup>26</sup>

Menurut Sianipar untuk menjadi seorang yang profesional dalam memberikan pelayanan maka aparatur negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing, sebagaimana dinyatakan bahwa pelayanan profesional adalah kemampuan seseorang yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau yang profesional menanggapi kebutuhan khas orang lain.<sup>27</sup> Menurut Logothetis, Kualitas pelayanan masyarakat adalah pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan atau klien serta kemudian memperbaikinya secara berkesinambungan. Berdasarkan konsep pelayanan dan kualitas di atas maka dapat ditarik satu kesimpulan bahwa pelayanan masyarakat yang berkualitas (*excellent service*) adalah setiap usaha membantu atau menyiapkan segala bentuk urusan yang dilakukan aparatur pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (masyarakat).

Menurut Sampara Lukman terdapat beberapa dimensi yang perlu diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa yaitu :

---

<sup>26</sup> Karl Albrecht dan Ron Zemke, *Service America: Doing Business in the New Economy* (Homewood, Illinois: Dow Jones-Irwin, 2020), 44.

<sup>27</sup> Ida Hayu Dwimawanti, "Kualitas Pelayanan Publik" *Jurnal Dialogue* Vol 1, No. 1 (2024): Hal. 114, <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/view/574>.

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Tanggung jawab
5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan
7. Variasi model pelayanan
8. Pelayanan pribadi
9. Kenyamanan
10. Atribut pendukung lainnya.

## **7. Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan pada masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan masyarakat dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> “Peningkatan Kualitas Pelayanan” Yudhi Wijaya, last modified Oktober 20, 2024, <https://www.pa-unaaha.go.id/zona-integritas/area-vi-peningkatan-kualitas-pelayanan-masyarakat/4533>

## 8. Indikator Optimalisasi Fasilitas Interaktif Berbasis Sistem Informasi

Indikator merupakan acuan dasar dalam mengukur suatu objek yang akan diteliti, terkhusus pada penelitian ini yang akan membahas tentang optimalisasi fasilitas interaktif berbasis sistem informasi. Peneliti menemukan salah satu teori yang membahas tentang pelayanan publik yang dikemas dalam sistem informasi seperti halnya penyediaan fasilitas interaktif. Teori ini bernama teori E-Government yang dikemukakan oleh Richardus Eko Indrajit.

*E-Government* merupakan suatu upaya dari pemerintah dalam mengembangkan penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang berbasis elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi.<sup>29</sup> Jika dilihat dari maknanya fasilitas interaktif sudah bisa dianggap sebagai *E-Government* sebab memiliki tujuan untuk mempermudah akses informasi pelayanan masyarakat, serta memperbaiki keterlibatan antara pemerintah dan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada. Maka dengan pemahaman tersebut bisa dirumuskan bahwasannya indikator optimalisasi fasilitas interaktif berbasis sistem informasi yang diterapkan pada penelitian ini menggunakan teori

---

<sup>29</sup> “E-Government Sebagai Strategi dalam Meminimalisasi Penyebaran Covid-19 dan Efektifitas Pelayanan Publik”, *Pemerintah Kabupaten Ngawi*, Juni 29, 2021, <https://kominfo.ngawikab.go.id/e-government-sebagai-strategi-dalam-meminimalisasi-penyebaran-covid-19-dan-efektifitas-pelayanan-masyarakat/#:~:text=Terlebih%2C%20dalam%20era%20otonomi%20ini.elektronik%20dengan%20memanfaatkan%20teknologi%20informasi.>

indikator *E-Government* yang dikemukakan oleh Richardus Eko Indrajit.<sup>30</sup> Teori inilah yang peneliti gunakan sebagai pisau analisis dalam penelitian ini. Adapun indikatornya adalah sebagai berikut :

1. *Support/Dukungan* dari pimpinan dan masyarakat

Elemen pertama dan paling penting yang harus dimiliki adalah support. Support adalah dukungan untuk proses pelayanan masyarakat dalam program *E-Government*. Dukungan dari pemerintah, stakeholder, swasta dan tentunya masyarakat akan sangat berarti bagi jalannya program *E-Government* karena tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak, program ini sangat sulit untuk dicapai. Saran dan kritik sangat dibutuhkan khususnya dari masyarakat selaku penerima pelayanan dari pemerintah guna dijadikan acuan untuk kedepannya pelayanan masyarakat semakin baik dari sebelumnya.

2. *Capacity/Kemampuan*

Elemen kedua ini merupakan adanya unsur kemampuan dari pemerintah dalam menunjang proses pelayanan masyarakat menjadi kenyataan. Dukungan kemampuan pemerintah sangat dibutuhkan dalam pengoptimalisasian pelayanan masyarakat program *E-Government* seperti halnya :

---

<sup>30</sup> Fariz Putra Ramadhana, Teguh Priyo Sadono dan M.Kendry Widiyanto, “Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Program E-Government Di Kantor Kelurahan Simomulyo Kecamatan Sukomanunggal Kota Surabaya”, Artikel dipersembahkan dalam Seminar Nasional 2022 dengan tema Transformasi Digital dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Pasca Pandemi, FISIP Untag Surabaya, Agustus 29, 2022. hal. 4.

1. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *E-Government* terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
2. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai
3. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidang yang dibutuhkan agar penerapan *E-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan<sup>31</sup>

### 3. *Value/Nilai Manfaat*

Manfaat yang dihasilkan harus langsung terasa di lingkup pemerintahan dan khususnya masyarakat sebagai pengguna layanan yang harus dirajakan yang paling wajib untuk menikmati manfaat yang diberikan.

## 9. Analisis SWOT (*Strenght, Weakness, Opportunities and Threats*)

Menurut Freddy Rangkuti, Analisis SWOT merupakan metode sistematis yang digunakan untuk mengidentifikasi serta mengevaluasi faktor internal berupa kekuatan dan kelemahan, serta faktor eksternal seperti peluang dan ancaman. Tujuan utama analisis ini adalah memberikan wawasan dalam merumuskan strategi perusahaan.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Sabino Mariano, "Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo", Jurnal Universitas Airlangga, (2018): hal 10, [https://repository.unair.ac.id/80061/3/JURNAL\\_TKP.04%2018%20Mar%20p.pdf](https://repository.unair.ac.id/80061/3/JURNAL_TKP.04%2018%20Mar%20p.pdf).

<sup>32</sup> Freddy Rangkuti, Analisis SWOT *Tekhnik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2016), hal. 18.

Analisis ini menitikberatkan pada upaya memanfaatkan kekuatan dan peluang secara optimal, sekaligus mengatasi kelemahan serta mengelola risiko yang mungkin timbul. Dalam pengambilan keputusan strategis, perusahaan harus mempertimbangkan faktor internal maupun eksternal secara seimbang. Oleh karena itu, aspek-aspek berikut perlu diperhatikan.

Freddy Rangkuti menjelaskan bahwa Analisis SWOT adalah metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi atau bisnis. Analisis ini terdiri dari empat komponen utama :

a. Kekuatan (*Strengths*) :

Faktor-faktor internal yang menjadi keunggulan atau aset bagi organisasi, seperti sumber daya yang dimiliki, kompetensi inti, atau reputasi yang baik.

b. Kelemahan (*Weaknesses*):

Faktor-faktor internal yang menjadi hambatan atau kekurangan bagi organisasi, seperti keterbatasan sumber daya, proses yang tidak efisien, atau kurangnya inovasi.

c. Peluang (*Opportunities*) :

Faktor-faktor eksternal yang dapat dimanfaatkan untuk keuntungan organisasi, seperti tren pasar yang positif, perubahan regulasi yang menguntungkan, atau perkembangan teknologi baru.

d. Ancaman (*Threats*) :

Faktor-faktor eksternal yang dapat menimbulkan risiko atau hambatan bagi organisasi, seperti meningkatnya persaingan, perubahan preferensi konsumen, atau kondisi ekonomi yang tidak stabil.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Pendekatan penelitian berintikan uraian tentang pendekatan penelitian yang dipilih oleh peneliti, yaitu dengan pendekatan penelitian kualitatif. Sementara itu, jenis penelitian misalnya dapat mengambil jenis studi kasus, etnografi, dan atau jenis lainnya. Penentuan harus diikuti oleh alasan-alasan yang kuat.<sup>33</sup>

Penelitian skripsi dengan judul “Optimalisasi Fasilitas Interaktif Berbasis Sistem Informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu” menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, tujuan, motivasi, tindakan dan sebagainya dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk uraian kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus dengan pemanfaatan beberapa metode ilmiah.<sup>34</sup>

Sedangkan jenis penelitian yang dipakai menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yaitu suatu jenis penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik

---

<sup>33</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember*, (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021), Hal. 47.

<sup>34</sup> J Moleong Lexy, *Metodologi penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008), Hal. 6.

dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah serta dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>35</sup> Dengan kata lain jenis penelitian deskriptif, peneliti hendak menggambarkan suatu gejala (fenomena) atau sifat tertentu, tidak untuk mencari atau menerangkan keterkaitan antar *variabel*.<sup>36</sup> Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, analisis data yang diperoleh (berupa kata-kata, gambar atau perilaku), dan tidak dituangkan dalam bentuk bilangan atau angka statistik, melainkan dengan memberikan paparan atau penggambaran mengenai situasi atau kondisi yang diteliti dalam bentuk uraian naratif.<sup>37</sup>

Pemilihan pendekatan dan jenis penelitian yang peneliti pilih ini bukanlah tanpa alasan. Pendekatan dan jenis penelitian ini dipilih oleh peneliti karena peneliti ingin menjelaskan secara nyata atas temuan yang ada di lapangan dalam bentuk naratif yang dimana menurut peneliti pendekatan dan jenis penelitian ini sangat relevan digunakan untuk meneliti permasalahan-permasalahan dan menggali informasi seputar tema yang sedang diangkat secara langsung di lapangan ditambah pendekatan dan jenis penelitian ini menjadi salah satu pendekatan dan jenis penelitian yang peneliti kuasai materinya.

---

<sup>35</sup> Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2012), Hal. 3.

<sup>36</sup> Wina Sanjaya, *Penelitian Pendidikan : Jenis, Metode, dan Prosedur*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hal. 59.

<sup>37</sup> S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), 39.

Berdasarkan alasan-alasan diatas dan menimbang akan lebih optimalnya hasil Skripsi ini dengan menggunakan pendekatan dan jenis penelitian tersebut, maka dari itu peneliti memutuskan pendekatan dan jenis penelitian yang dipakai dalam skripsi yang berjudul “Optimalisasi Fasilitas Interaktif Berbasis Sistem Informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu” menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif.

## **B. Lokasi Penelitian**

Menurut Suwarma Al-Muchtar Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Lokasi penelitian adalah merupakan tempat dimana penelitian akan dilakukan. Pemilihan lokasi harus didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan kemenarikan, keunikan, dan kesesuaian dengan topik yang dipilih. Dengan pemilihan lokasi ini, peneliti diharapkan menemukan hal-hal yang bermakna dan baru.<sup>38</sup>

Penelitian skripsi ini bertempat di Kantor Kementerian Agama Kota Batu yang berlokasi di Jl. Sultan Agung No.10, Sisir, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65314. peneliti memilih Kantor Kementerian Agama Kota Batu sebagai lokasi penelitian skripsi ini bukan tanpa pertimbangan. Adapun pertimbangan peneliti memilih lokasi penelitian skripsi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu sebagaimana berikut :

---

<sup>38</sup> Suwarma Al-Muchtar, *Dasar Penelitian Kualitatif* (Bandung: Gelar Pustaka Mandiri, 2015), Hal. 243.

1. Kantor Kementerian Agama Kota Batu merupakan Kementerian Agama di Kota Batu yang memiliki inovasi terdepan perihal pelayanan masyarakat. Buktinya, Kantor Kementerian Agama Kota Batu menyediakan segala pelayanan masyarakatnya secara digital yakni mempersediakannya dalam bentuk digital (*website/aplikasi*) yang dimana dengan hal itu akan sangat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan yang telah disediakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Batu.
2. Kompetensi pegawai yang tidak dapat diragukan lagi. Khususnya Pegawai pada Seksi Sub Bagian Tata Usaha yang memiliki kompetensi mumpuni dalam hal elektronika, sistem, dan aplikasi. Buktinya, Pegawai pada Seksi Sub Bagian Tata Usaha selalu menjadi Pegawai Teladan pada setiap penilaian Triwulan, bisa dilihat juga dari aktifnya *updating* berita acara atau agenda yang termasyarakatasi melalui *website* ataupun aplikasi yang dimiliki oleh Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Hal-hal tersebut sangat membantu peneliti sebab nantinya peneliti akan lebih banyak eksplorasi penelitian pada seksi tersebut.
3. Ketersiapan dari pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Batu dalam menerima mahasiswa yang ingin melakukan penelitian skripsi. Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Batu sangat dapat diajak untuk berdiskusi dalam hal karya ilmiah. Buktinya, pada saat pra penelitian pengajuan judul yang dilakukan oleh peneliti saat itu yang dimana Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Batu khususnya

Pegawai pada Seksi Sub Bagian Tata Usaha sangat amat memberikan pandangan atau wawasan perihal dunia karya ilmiah kepada peneliti.

Maka atas dasar pertimbangan-pertimbangan diatas, peneliti sangat siap dan sangat yakin dalam memilih Kantor Kementerian Agama Kota Batu yang berlokasi di Jl. Sultan Agung No.10, Sisir, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65314 sebagai tempat dimana peneliti melakukan penelitian skripsi ini.

### C. Subjek Penelitian

Menurut Suliyanto penelitian kualitatif adalah penelitian yang didasarkan pada data kualitatif, dimana data kualitatif adalah data yang tidak berbentuk angka atau bilangan sehingga hanya berbentuk pernyataan-pernyataan atau kalimat. Subjek penelitian dalam penelitian kualitatif disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang memberikan informasi mengenai data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Informasi ini dapat berupa situasi dan kondisi latar belakang penelitian.<sup>39</sup>

Penentuan subyek penelitian dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* digunakan untuk memilih peserta dalam penelitian. Peserta dimasukkan jika mereka dianggap cocok berdasarkan maksud dan tujuan penelitian.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> Suliyanto, *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis & Disertasi* (Yogyakarta: Andi Offset, 2018), Hal. 19.

<sup>40</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), Hal. 216.

Sesuai dengan pernyataan diatas bahwasannya teknik *purposive sampling* digunakan untuk menentukan informan yang cocok dalam sebuah penelitian. Informan yang peneliti pilih dalam penelitian ini harus memiliki kriteria-kriteria yang mendukung dan faham akan penelitian yang sedang peneliti bahas. Adapun kriteria-kriterianya adalah sebagai berikut :

1. Informan harus menguasai tentang ilmu, implementasi dan tata kelola pelayanan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.
2. Informan harus memiliki kompetensi dalam penguasaan dan pengaplikasian fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.
3. Penelitian ini terdapat salah satu informan non pegawai. Non pegawai yang dimaksud adalah masyarakat. masyarakat yang dimaksud adalah masyarakat yang melakukan atau mengurus kepentingan yang berhubungan dengan layanan masyarakat yang terdapat di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

Maka atas dasar pernyataan diatas, peneliti telah menentukan informan yang peneliti anggap cocok berdasarkan maksud dan tujuan penelitian ini. Adapun informannya adalah sebagai berikut :

1. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batu yakni Bapak Machsun Zain, S.Ag., M.Si.
2. Kepala Seksi Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kota Batu yakni Bapak Rohmatullah, S.Sos., M.M.

3. Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Batu pada bagian Unit Kepegawaian/UP yakni Bapak Aqim Mustaqim, S.H.
4. Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Batu (pengelola fasilitas interaktif berbasis sistem informasi pada bagian whatsapp interaktif dan youtube streaming) yakni Bapak Hafid Junaidi, S.E.
5. Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Batu (pengelola fasilitas interaktif pada bagian whatsapp interaktif) yakni Ibu Aidatur Rohmah, S.S.
6. Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Batu (pengelola fasilitas interaktif pada bagian media sosial Instagram) yakni Bapak M. Asaddin Nur, S.I.Kom.
7. Beberapa masyarakat yang memiliki kepentingan atau kebutuhan pelayanan kepada Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan salah satu tahapan sangat penting dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang memiliki kredibilitas tinggi, dan sebaliknya. Sebab, kesalahan atau ketidaksempurnaan dalam metode pengumpulan data akan berakibat fatal, yakni berupa data yang tidak *credible*, sehingga hasil penelitiannya tidak bisa dipertanggungjawabkan.<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M. Si, “Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif”, diakses pada 10 Juni 2011, 11:20, <https://uin-malang.ac.id/r/110601/metode-pengumpulan-data-penelitian-kualitatif.html>.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.<sup>42</sup> Adapun uraian teknik pengumpulan data di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.<sup>43</sup> Observasi hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan pancaindera, bisa penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian.<sup>44</sup>

Jenis observasi yang peneliti pakai pada penelitian ini adalah jenis observasi non partisipan. Menurut Riyanto observasi dikatakan non partisipan apabila observer tidak ikut ambil bagian kehidupan observee.<sup>45</sup> Observasi Non-Partisipan (*non participant observation*)

<sup>42</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2019), Hal. 296.

<sup>43</sup> Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011) Hal. 104.

<sup>44</sup> Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M. Si, "Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif", diakses pada 10 Juni 2011, 11:20, <https://uin-malang.ac.id/r/110601/metode-pengumpulan-data-penelitian-kualitatif.html>.

<sup>45</sup> Riyanto, "Pengertian Metode Observasi Menurut Para Ahli." (2010), 98–100. [http://eprints.ums.ac.id/50490/6/BAB\\_III.pdf](http://eprints.ums.ac.id/50490/6/BAB_III.pdf).

yaitu teknik pengumpulan data observasi non partisipan merupakan kebalikan dari teknik pengumpulan data observasi berperan serta yaitu dimana dalam teknik pengumpulan data ini, peneliti tidak terlibat dalam setiap kegiatan obyek yang ditelitinya. peneliti hanya sebagai pengamat dari objek yang ditelitinya.<sup>46</sup>

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas, peneliti dapat menjelaskan bahwasannya penelitian yang peneliti lakukan ini peneliti murni hanya melakukan pengamatan tanpa ikut campur dalam kegiatan. Dalam artian, peneliti hanya mengamati proses jalannya fasilitas interaktif di Kantor Kementerian Agama Kota Batu, seperti halnya mengamati proses memberikan layanan interaktif kepada masyarakat.

## 2. Wawancara

Menurut Sugiyono metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti atau yang diberi tugas melakukan pengumpulan data) mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai.<sup>47</sup> Menurut Moleong menyatakan bahwa wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang

---

<sup>46</sup> Ita Suryani, Horidatul Bakiyah dan Marifatul Isnaeni, "Strategi Public Relations PT. Honda Megatama Kapuk Customer Relations", E-Journal BSI, vol. 9, no. 9, (2018): hal. 2, <https://ejournal.bsi.ac.id>.

<sup>47</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta 2019), hal. 224.

mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>48</sup>

Adapun jenis wawancara yang peneliti gunakan pada penelitian ini yakni menggunakan jenis wawancara terstruktur. Menurut Esterberg, wawancara terstruktur merupakan teknik pengumpulan data yang dimana peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa akan diperoleh dan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya.<sup>49</sup> Dalam artian, peneliti telah mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan apa saja yang sekiranya ditanyakan pada saat penelitian dan juga peneliti telah siap dalam menentukan siapa-siapa saja yang layak untuk diwawancarai.

Dalam penelitian ini, peneliti telah menentukan siapa-siapa saja yang layak untuk diwawancarai sesuai dengan kebutuhan dan tujuan tema skripsi, yakni Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batu yakni:

- a. Bapak Machsun Zain, S.Ag., M.Si. Kepala Seksi Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kota Batu yakni Bapak Rohmatullah, S.Sos., M.M.

---

<sup>48</sup> Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), hal. 186.

<sup>49</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta 2019), hal. 305.

- b. Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Batu pada bagian Unit Kepegawaian/UP yakni Bapak Aqim Mustaqim, S. H.
  - c. Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Batu (pengelola fasilitas interaktif pada bagian whatsapp interaktif dan youtube streaming) yakni Bapak Hafid Junaidi, S.E.
  - d. Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Batu (pengelola fasilitas interaktif pada bagian whatsapp interaktif) yakni Ibu Aidatur Rohmah, S.S.
  - e. Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Batu (pengelola fasilitas interaktif pada bagian media sosial instagram).
  - f. Beberapa masyarakat yang memiliki kepentingan atau kebutuhan pelayanan kepada Kantor Kementerian Agama Kota Batu.
3. Dokumentasi

Menurut Ruslan, kegiatan dokumentasi dalam arti luas adalah yang berkaitan dengan kegiatan menghimpun, mengolah, menyeleksi dan menganalisis kemudian mengevaluasi seluruh data, informasi dan dokumen tentang suatu kegiatan, peristiwa atau pekerjaan tertentu yang dimasyarakatasikan baik melalui media elektronik maupun cetak dan kemudian disimpan secara teratur dan sistematis.<sup>50</sup>

Menurut Sugiyono menjelaskan bahwa: Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan,

---

<sup>50</sup> Ita Suryani, Horidatul Bakiyah dan Marifatul Isnaeni, "Strategi Public Relations PT. Honda Megatama Kapuk Customer Relations", E-Journal BSI, vol. 9, no. 9, (2018): hal. 3, <https://ejournal.bsi.ac.id>.

gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.<sup>51</sup>

Maka berdasarkan penjelasan para ahli terkait teknik pengumpulan dokumentasi diatas, peneliti telah menentukan data-data dokumentasi yang dibutuhkan pada penelitian ini. Adapun data-data dokumentasi yang dibutuhkan adalah sebagai berikut :

1. Letak geografis Kantor Kementerian Agama Kota Batu.
2. Profil dan sejarah Kantor Kementerian Agama Kota Batu.
3. Struktur organisasi atau kepegawaian di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.
4. Dokumentasi proses pengaplikasian fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

#### **E. Analisis Data**

Menurut Sugiyono, analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.<sup>52</sup> Analisis data

---

<sup>51</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta 2018), hal. 240.

<sup>52</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta 2018), hal. 224.

dilakukan dengan tujuan agar data yang telah diperoleh lebih bermakna dan bisa dipertanggung jawabkan kebenarannya.

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca, diinterpretasikan dan mudah dipahami. Karena karakteristik penelitian ini bersifat kualitatif, Miles, Huberman dan Saldana, mengemukakan bahwa dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, maka aktivitas dalam analisis data dapat dijelaskan sebagai berikut :<sup>53</sup>

#### 1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

peneliti melakukan pengumpulan data penelitian berupa hasil wawancara, observasi, dokumentasi serta triangulasi (gabungan) yang diperoleh di lapangan secara objektif. Pengumpulan data dapat dilakukan sehari-hari, maupun berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh banyak dan bervariasi.

#### 2. *Data Condensation* (Kondensasi Data)

Data yang sudah tersedia mengacu pada proses pemilihan, penyederhanaan, pemfokusan, dan transformasi data yang dikumpulkan melalui penulisan catatan-catatan yang berasal dari lapangan secara tertulis, hasil wawancara atau transkrip, dokumen, dan data empiris lainnya. Dengan adanya proses kondensasi ini data yang diperoleh, dikumpulkan, dianalisis dan dipadatkan guna menajamkan, memilah,

---

<sup>53</sup> Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Jonny Saldana, *Qualitative Data Analysis*, 3 ed. (Singapore: Sage Publication, 2014), hal. 12–14.

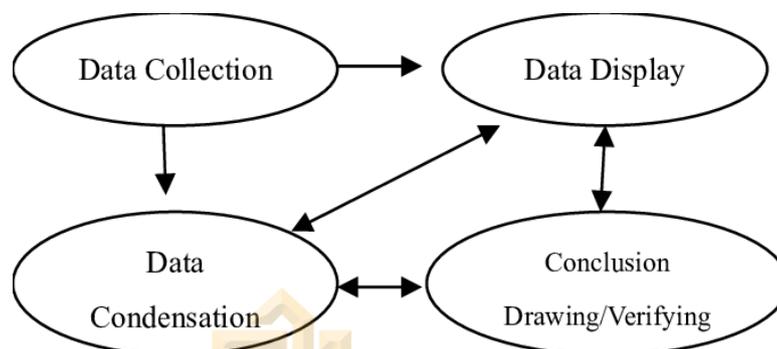
memfokuskan, membuang dan menata data sehingga dapat diverifikasi menjadi sebuah kesimpulan akhir. Dalam sebuah penelitian kualitatif, data ditransformasikan dalam banyak cara melalui pemilihan, ringkasan dan parafrase.

### 3. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah adanya kondensasi data, yang harus dilakukan oleh peneliti selanjutnya adalah mendisplay atau menyajikan data. Dalam penelitian ini penyajian data dapat dilakukan dengan bagan, hubungan antar kategori, uraian singkat dan sejenisnya. Dalam penyajian data dapat berbentuk penjelasan singkat yang bersifat naratif, bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memahami peristiwa yang terjadi dan memudahkan untuk menyusun langkah yang akan dilakukan selanjutnya.

### 4. *Drawing and Verifying Conclusions* (Kesimpulan)

Tahapan analisis data yang terakhir adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang ditemukan peneliti masih bersifat sementara dan bisa berubah seiring dengan bukti yang diperoleh peneliti saat melaksanakan penelitian lapangan. Apabila bukti yang didapatkan pada kesimpulan pertama sudah valid dan konsisten maka kesimpulan yang dikemukakan dianggap *kreadibel*. Namun apabila bukti yang ditemukan dirasa belum valid maka peneliti harus menggali data lebih dalam lagi guna mendapatkan kesimpulan yang *kreadibel*.



Gambar 3.1  
Model Analisis Data Miles, Huberman dan Saldana

Kesimpulan yang kredibel adalah kesimpulan yang menjawab atas permasalahan yang menjadi titik fokus peneliti.<sup>54</sup> Dari kesimpulan ini, maka akan ditemukan hasil penemuan peneliti yang sebelumnya belum pernah dikaji oleh siapa pun. Seperti temuan yang berupa deskripsi atau gambaran objek yang sebelumnya belum jelas menjadi jelas setelah adanya penelitian yang dilakukan. Dalam tahap ini peneliti menyimpulkan dari hasil tahap-tahap analisis sebelumnya dan menjawab semua fokus masalah yang menjadi permasalahan dalam penelitian.

#### F. Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data dilakukan agar memperoleh hasil yang valid dan dapat dipertanggung jawabkan serta dapat dipercaya oleh semua pihak. Keabsahan data merupakan konsep yang menunjukkan keshahihan dan keadaan data dalam suatu penelitian. Untuk menguji keabsahan data

<sup>54</sup> Desetyawan, "Kredibel dan Prediktabilitas," *Desetyawan's Blog*, 1 Desember 2016, diakses 18 September 2024, <https://www.google.com/amp/s/desetyawan.wordpress.com/2016/12/01/kredibel-dan-prediktabilitas/amp>.

yang diperoleh, peneliti menggunakan triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.<sup>55</sup>

Untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Berikut penjelasan dari keduanya, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik :

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber yaitu menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini sumber dikatakan sebagai Informan yaitu Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batu, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Pegawai Pengelola Pelayanan interaktif, Pegawai SDM dan juga beberapa masyarakat yang memiliki kepentingan atau kebutuhan pelayanan kepada Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

### 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik yaitu menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.<sup>56</sup>

### 3. Triangulasi Waktu

Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari ketika narasumber masih terlihat segar, akan memberikan data yang

---

<sup>55</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), Hal. 241.

<sup>56</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 373.

lebih valid sehingga lebih kredibel. Selanjutnya dapat dilakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, dokumentasi atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda. Apabila hasil uji menghasilkan data yang tidak sama, maka perlu dilakukan secara berulang-ulang sampai ditemukan data yang pasti.<sup>57</sup>

## G. Tahap-tahap Penelitian

Bagian ini menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, mulai dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenarnya dan sampai pada penulisan laporan.<sup>58</sup>

### 1. Tahap Pra-Penelitian

Tahap Pra-penelitian merupakan tahap awal dalam penelitian. Dalam tahap ini peneliti mempersiapkan segala hal yang dibutuhkan dalam penelitian. Pada tahap ini yang dilakukan peneliti seperti halnya merancang mini skripsi yang berupa pengajuan judul yang berisi rencana judul skripsi, latar belakang masalah yang harus membahas tentang *gap research* atau kesenjangan penelitian, fokus penelitian dan metode penelitian. Setelah itu melakukan bimbingan skripsi kepada dosen pembimbing skripsi, melakukan seminar proposal dan mengurus surat perizinan penelitian.

---

<sup>57</sup> Abdul Majid, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Makassar: Penerbit Aksara Timur, 2017), hal. 105.

<sup>58</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember*, (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021), hal. 48.

## 2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

Setelah menyelesaikan semua hal yang harus dipersiapkan dalam tahap pra-penelitian tadi, selanjutnya peneliti akan memasuki tahap pelaksanaan penelitian. Pada tahap ini peneliti akan langsung mendatangi lokasi penelitian yakni Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Pada tahap ini peneliti harus benar-benar memahami latar belakang dan tujuan penelitian lebih mendalam. Selanjutnya, peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan optimalisasi fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

## 3. Tahap Analisis Data

Tahap ini merupakan tahap akhir dari proses penelitian. Pada tahap ini, peneliti mulai mengelola dan menata data yang telah diperoleh dari berbagai sumber selama proses pengumpulan data, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data tersebut kemudian dianalisis untuk menemukan informasi penting yang sesuai dengan fokus penelitian. Setelah proses analisis selesai, peneliti akan merumuskan kesimpulan yang diperoleh dari hasil temuan di lapangan. Kesimpulan inilah yang selanjutnya akan dituangkan dalam bentuk laporan hasil penelitian secara sistematis dan sesuai dengan tujuan penelitian.

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Gambaran Objek penelitian**

##### **1. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kota Batu**

Berawal dari tugas dan fungsi yang kini dijalankan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) tingkat Kecamatan, peran Kementerian Agama di Kota Batu memiliki sejarah panjang yang bermula dari sebuah instansi serupa. Berdasarkan catatan yang tersimpan di KUA Kecamatan Batu, tugas pencatatan pernikahan di wilayah yang kini menjadi Kota Batu telah berlangsung sejak tahun 1915. Pada masa itu, pencatatan peristiwa nikah dilakukan dengan tulisan Arab, dan mulai tahun 1916 telah berganti menggunakan tulisan Melayu (Indonesia). Semua arsip pencatatan pernikahan tersebut tersimpan rapi di KUA Kecamatan Batu dan hingga tahun 2016 seluruh dokumen tersebut masih lengkap.

Dengan demikian, fungsi Kementerian Agama di Kota Batu telah berlangsung lebih dari satu abad, bahkan lebih lama dari usia kemerdekaan Indonesia. Hal ini menjadi salah satu keistimewaan dari Kementerian Agama Kota Batu, serta mencerminkan dedikasi lembaga ini dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sejak dahulu.

Setelah Indonesia meraih kemerdekaan, Kecamatan Batu resmi menjadi bagian dari wilayah administratif Kabupaten Malang. Pada masa itu, terdapat dua KUA yang beroperasi di Kecamatan Batu, yaitu

KUA Kecamatan Batu dan KUA Perwakilan Punten yang berkedudukan di Desa Punten. Namun, pada 31 Maret 1976, KUA Perwakilan Punten dihapus dan digabungkan dengan KUA Kecamatan Batu. Sejak saat itu, seluruh arsip KUA Perwakilan Punten dipindahkan ke KUA Kecamatan Batu, dan pencatatan nikah yang sebelumnya dilakukan di Punten dialihkan ke KUA Kecamatan Batu yang berada dalam naungan Kantor Departemen Agama Kabupaten Malang.

Seiring dengan diberlakukannya Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 1997 tentang pembentukan Kota Administratif Batu di dalam wilayah Kabupaten Malang, terjadi pemekaran wilayah di Kecamatan Batu. Awalnya, Kecamatan Batu hanya terdiri dari satu wilayah, namun kemudian dimekarkan menjadi tiga kecamatan, yaitu Kecamatan Batu, Kecamatan Bumiaji, dan Kecamatan Junrejo. Sebagai tindak lanjut dari pemekaran tersebut, pada 1 Oktober 1998, KUA Kecamatan Batu yang sebelumnya berada dalam lingkup tugas Kantor Departemen Agama Kabupaten Malang juga mengalami pemekaran menjadi tiga KUA, yakni KUA Batu, KUA Bumiaji, dan KUA Junrejo.

Dengan diterbitkannya Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 373 Tahun 2002, secara hukum terdapat aturan yang mengatur pembentukan Kantor Departemen Agama Kota Batu sebagai instansi vertikal Kementerian Agama yang memiliki tugas melaksanakan fungsi Kementerian Agama di Kota Batu. Dengan demikian, secara administratif, kantor tersebut terpisah dari Kantor Departemen Agama

Kabupaten Malang. Secara resmi (de facto), Kantor Kementerian Agama Kota Batu mulai berdiri pada tahun 2003 berdasarkan KMA Nomor 373 Tahun 2002 yang mengatur tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi serta Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota. Pada awal pendiriannya, kantor ini belum memiliki gedung sendiri, sehingga untuk sementara waktu menempati gedung KUA Kecamatan Batu yang berlokasi di Jl. Agus Salim, Kota Batu.

Seiring dengan peningkatan fasilitas dan sarana pendukung, pada tahun 2004, Kantor Departemen Agama Kota Batu akhirnya menempati gedung baru yang berlokasi di Jl. Sultan Agung 7 Kota Batu dengan luas lahan 1.100 m<sup>2</sup> dan luas bangunan 540 m<sup>2</sup>. Kemudian, pada 28 Januari 2010, dengan diberlakukannya Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 1 Tahun 2010, nama Departemen Agama resmi berubah menjadi Kementerian Agama, sehingga nomenklatur Kantor Departemen Agama Kota Batu pun berganti menjadi Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Selanjutnya, terjadi perubahan dalam struktur organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Batu setelah diundangkannya Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 13 Tahun 2012 pada 24 Agustus 2012.

Kantor Kementerian Agama Kota Batu telah melakukan beberapa pergantian pimpinan. Berikut merupakan daftar pimpinan Kantor Kementerian Agama Kota Batu dari tahun ke tahun :

- a. Drs. H. Muhtadin AM : Periode 2003 s/d 2006
- b. Drs. H. Ahmad Rosidi, M. Ag. : Periode 2006 s/d 2009
- c. Drs. H. Moh Hasin, M. Ag. : Periode 2009 s/d 2011
- d. Drs. H. Saifullah Anshari, M. Ag : Periode 2011 s/d 2012
- e. Drs. H. Imron, M. Ag. : Periode 2012 s/d 2013
- f. Drs. H. Jamal, M. Pd. I : Periode 2013 s/d 2016
- g. Drs. H. Musta'in, M. Ag : Periode 2017 s/d 2018
- h. Dr. H. Nawawi, M. Fil. I : Periode 2018 s/d 2021
- i. Drs. H. Imam Turmudi, M. Ag : Periode 2021 s/d 2023
- j. Drs. H. Sahid, M. M : PLT 2023
- k. H. Machsun Zain, S. Ag., M. Si : Periode 2023 s/d sekarang

## 2. Letak Geografi dan Luas Wilayah

Kantor Kementerian Agama Kota Batu terletak di Kota Batu, yang merupakan bagian dari Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Secara geografis, Kota Batu berada di bagian barat daya Kota Malang dan terletak di kawasan pegunungan, lebih tepatnya di kawasan Pegunungan Arjuno Welirang. Kota Batu terkenal dengan suhu yang sejuk dan menjadi destinasi wisata, terutama dengan daya tarik wisata alam dan petik apel.

Untuk memberikan gambaran lebih jelas, berikut adalah beberapa informasi terkait lokasi geografis Kantor Kementerian Agama Kota Batu :

- a) Koordinat geografis: Kota Batu terletak sekitar 7°54' LS (Lintang Selatan) dan 112°31' BT (Bujur Timur).
- b) Lokasi: Kantor Kementerian Agama Kota Batu terletak di Jl. Sultan Agung No.10, Sisir, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65314.

Kantor ini memiliki akses yang relatif mudah dari pusat Kota Malang dan dapat dijangkau menggunakan kendaraan dalam waktu sekitar 30-45 menit. Lokasinya juga berada di wilayah yang berkembang pesat sebagai kota wisata, dengan banyak penduduk dan wisatawan yang datang ke daerah ini.

### 3. Visi dan Misi

#### a. Visi

“Kementerian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong.”

#### b. Misi

- a. Meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama
- b. Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama
- c. Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah dan merata
- d. Meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu
- e. Meningkatkan produktivitas dan daya saing pendidikan
- f. Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik

#### 4. Tugas dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 yang kemudian mengalami perubahan melalui Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022, Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota memiliki tanggung jawab serta peran dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai berikut :

a. Pendidikan

Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama, dan pendidikan keagamaan

b. Kerukunan

Pembinaan kerukunan umat beragama

c. Administrasi

Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi

d. Manajemen

Pengoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program

e. Lintas Sektoral

Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kementerian Agama di kabupaten/kota.

## 5. Stuktur Organisasi

- 
- a. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batu : Machsun Zain, S. Ag., M. Si
  - b. Kasubbag TU : Rohmatullah, S. Sos., M. M
  - c. Kepala Seksi Pendidikan Madrasah : Siti Nur Jamilah, S. Pd. I
  - d. Kepala Seksi Pendidikan Agama dan Keagamaan Islam : Candra Nur Chalis, S. H., M. H
  - e. Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah : Basuki Rachmat, S. Pd. I
  - f. Kepala Seksi Bimbingan masyarakat Islam : Ahmad Jazuli, S. Kom
  - g. Penyelenggara Zakat dan Waqaf : Sukar, S. Ag

### B. Penyajian Data dan Analisis

Pada tahap penyajian data dan analisis, peneliti memaparkan hasil dari penelitian lapangan yang telah dilakukan melalui metode-metode analisis yang telah ditetapkan dan sesuai dengan kaidah yang tepat. peneliti melakukan analisis secara sistematis dengan fokus pada permasalahan yang diteliti, sehingga dapat menghasilkan informasi yang berarti dan signifikan.

Dalam penyajian data ini, terdapat kumpulan-kumpulan informasi yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi, serta instrumen

pendukung lainnya yang telah melalui proses seleksi, pemfokusan, dan penyederhanaan. Hal tersebut memungkinkan peneliti untuk menggambarkan kondisi dan temuan secara jelas dan terperinci mengenai Optimalisasi Fasilitas interaktif Berbasis Sistem Informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

### **1. Penerapan fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu**

Hasil penyajian data dari fokus permasalahan ini berdasarkan hasil dari wawancara, observasi, dokumentasi, serta instrumen pendukung lainnya yang mengacu pada indikator *E-Government* yang dikemukakan oleh Richardus Eko Indrajit. Berikut penyajian data dan analisisnya :

#### **A. Support/Dukungan dari pimpinan lembaga dan masyarakat**

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Machsun

Zain, S.Ag., M.Si. selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

“Baik, dalam pelayanan masyarakat yang utama dan pertama itu adalah memberikan kemudahan akses terhadap masyarakat guna mendapatkan pelayanan yang maksimal dari instansi pemerintah. Karena di sini adalah kementerian agama, maka tentu basicnya adalah masalah-masalah pelayanan keagamaan, pendidikan keagamaan, dan hal-hal yang berhubungan secara langsung dengan pelayanan keagamaan itu sendiri. Nah, tentu kami memberikan dukungan yang maksimal. Ya, apalagi di era digitalisasi ini kita lebih banyak bersentuhan dengan hal-hal yang berkaitan masyarakatasi melalui medsos. Maka hal ini dilakukan seiring dengan menggeliatnya alih-alih teknologi. Jadi

dukungan kami mutlak harus kami lakukan. Suka tidak suka, semua yang terlibat di jajaran Kemenang ini harus ikut serta ambil bagian dalam layanan interaktif yang berbasis digital ini. Kemudian, aktivitas yang diliput dan kemudian dimasyarakatkan kepada masyarakat, itupun basis teknologi kita itu melalui medsos. Kita punya Instagram, lalu kemudian punya WA interaktif, punya youtube streaming dan seterusnya. Nah, ini upaya-upaya kita dalam memberikan layanan yang cepat melalui penyampaian informasi-informasi yang cepat, akurat melalui medsos yang kita miliki. Jadi, saya tegaskan sekali lagi bahwa dukungan kami atau saya selaku pimpinan lembaga adalah total terhadap fasilitas interaktif ini. Hal ini merupakan wujud konsen kita terhadap betapa pentingnya pelayanan praktik yang dilakukan secara cepat, tepat dan akurat kepada masyarakat.”<sup>59</sup>

Kesimpulan hasil wawancara dengan Bapak Kepala Kementerian Agama Kota Batu diatas yakni Bapak Machsun Zain, S.Ag., M.Si. selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batu sangat mendukung secara totalitas terhadap adanya fasilitas interaktif ini. fasilitas interaktif dinilai sangat penting untuk memberikan kemudahan akses terhadap masyarakat guna mendapatkan pelayanan yang maksimal dari Kementerian Agama Kota Batu juga dengan adanya fasilitas interaktif tersebut merupakan salah satu bentuk upaya dari Kantor Kementerian Agama Kota Batu dalam memberikan layanan yang cepat melalui penyampaian informasi-informasi yang cepat dan akurat.

Guna menguji keabsahan data yang Bapak Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batu paparkan, peneliti melakukan

---

<sup>59</sup> Machsun Zain, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 30 Desember 2024.

triangulasi sumber dengan Bapak Rohmatullah, S.Sos., M.M. selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

“Kami ini kan kantor kementerian agama yang punya tujuan memberikan layanan keagamaan pada masyarakat khususnya di bidang pembangunan agama. Jadi, kami punya prinsip dalam memberikan layanan kepada masyarakat itu harus benar-benar yang *excellent*. Dilihat dari sarana yang ada karena sekarang jaman-jaman teknologi IT, teknologi informasi kami pun juga harus melangkah kesana, sesuai juga dengan perintah dari pusat untuk menerapkan pelayanan yang *E-Government*. Jadi masyarakat yang membutuhkan layanan Kementerian Agama apapun itu semuanya, selama itu bisa dilayani dengan berbasis IT Jadi kami layani, walaupun tanpa ada tatap muka ngechat saja ke fasilitas interaktif/semua layanan yang di Kementerian Agama dengan masyarakat itu cukup melampirkan tujuannya apa kami pun juga cepat respon untuk melayani kebutuhan masyarakat. Balasannya kami bisa langsung *share* ke akun kepada masyarakat, baik itu lewat fasilitas interaktif yang sifatnya bisa langsung tanpa adanya tatap muka. Hal itulah yang bagi kami itu sangat-sangat berarti/sangat penting sehingga kalau itu bisa berjalan dengan baik, maka bisa memotong mata rantai waktu layanan kepada masyarakat, efektif waktu, kemudian tanpa masyarakat itu keluar dari izin, misalkan yang bekerja di instansi yang lain harus izin dulu tanpa itu sudah bisa. Jadi ini sangat-sangat simpel, sangat ekonomis, dan sangat efektif dan benar-benar sangat penting. Tentu saja saya selaku Kasubbag TU sangat mendukung adanya fasilitas interaktif di Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Ya dengan ini, saya selaku Kasubbag TU sangat mendukung mas.”<sup>60</sup>

Peneliti kembali mewawancarai beliau di sore hari dengan pertanyaan yang sama.

“Sama seperti jawaban tadi pagi mas. Kami di kantor Kementerian Agama berkomitmen untuk memberikan layanan keagamaan yang terbaik kepada masyarakat, khususnya dalam bidang pembangunan agama. Dengan kemajuan teknologi informasi saat ini, kami berusaha untuk

---

<sup>60</sup> Rohmatullah, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 09 Desember 2024.

terus melangkah maju dan beradaptasi. Semua layanan Kementerian Agama yang dapat dilayani dengan teknologi IT, akan kami layani, meski tanpa pertemuan tatap muka. Arahan dari pusat tentang *E-Government* juga sangat mendukung kami dalam mengembangkan pelayanan yang harus serba digital mas. Dengan ini masyarakat cukup menghubungi kami melalui fasilitas interaktif. Kami sangat memberikan respon cepat yang memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan layanan dengan lebih praktis, tanpa perlu meninggalkan pekerjaan atau izin.”

Kesimpulan hasil wawancara diatas adalah bahwasannya Bapak Rohmatullah, S. Sos., M.M. selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kota Batu. sangat mendukung adanya fasilitas interaktif di Kantor Kementerian Agama Kota Batu sebagai bentuk gerak cepat dalam peningkatan fasilitas layanan yang sekarang harus menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi yang ada dan juga sesuai dengan perintah dari pusat yang mengharuskan lembaga harus menerapkan pelayanan yang *E-Government*. Dengan adanya fasilitas interaktif tersebut diharapkan akan semakin mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan keagamaan yang telah disediakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Batu yang tentunya semakin simpel tanpa adanya tatap muka secara langsung dan lebih menghemat waktu.

Berdasarkan triangulasi sumber yang peneliti lakukan kepada Bapak Hafid Junaidi, S.E. selaku pengelola fasilitas interaktif pada bagian whatsapp interaktif dan youtube streaming.

“Iya mas. Sebelumnya, adanya fasilitas interaktif ini sangat penting guna menunjang kebutuhan masyarakat dan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan di

Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Tentunya dengan itu Pimpinan khususnya yang membawahi fasilitas interaktif ini yakni Bapak Rohmatullah selaku Kasubbag TU dan tentunya Bapak Kepala Kankemenag Kota Batu sangat mendukung mas. Beliau berdua sangat mendukung adanya fasilitas interaktif ini sebagai upaya Kantor Kementerian Agama Kota Batu yang harus meningkatkan pelayanannya sesuai dengan tuntutan zaman yang semakin digital. Perintah dari pusat juga sangat berpengaruh mas, perintah untuk menerapkan pelayanan yang *E-Government*.<sup>61</sup>

Untuk menguji keabsahan data yang Bapak Hafid Junaidi, S.E. diatas, peneliti kembali mewawancarai beliau di sore hari dengan pertanyaan yang sama.

"Sama seperti hal nya apa yang saya sampaikan tadi pagi. Keberadaan fasilitas interaktif ini sangat penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan di Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Tentunya, Bapak Kasubbag TU dan Bapak Kepala Kankemenag Kota Batu sangat mendukung hal tersebut. Beliau berdua sangat mendukung adanya fasilitas interaktif ini sebagai bagian dari upaya Kantor Kementerian Agama Kota Batu untuk meningkatkan pelayanannya sesuai perintah dari pusat dan juga menyesuaikan dengan perkembangan zaman yang semakin digital."<sup>62</sup>

Berdasarkan penuturan dari Bapak Hafid Junaidi, S.E. selaku pengelola fasilitas interaktif pada bagian whatsapp interaktif dan youtube streaming bahwasannya pimpinan yang membawahi dan mengawasi jalannya fasilitas interaktif telah mendukung berjalannya fasilitas tersebut. Diperkuat juga dengan dukungan dari Kementerian Agama RI yang berdasarkan dengan Peraturan Presiden Remasyarakat Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang

<sup>61</sup> Hafid Junaidi, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 11 Desember 2024.

<sup>62</sup> Hafid Junaidi, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 11 Desember 2024.

Penerapan *E-Government* di lingkungan kelembagaan. Tak lupa, masyarakat juga termasuk salah satu hal yang mendukung berjalannya proses fasilitas interaktif.

Peneliti juga menggunakan triangulasi teknik dengan cara observasi dan wawancara secara langsung kepada masyarakat yang datang ke Kantor Kementerian Agama Kota Batu untuk mengetahui bagaimana keadaan nyata di lapangan dan apakah masyarakat yang datang ke Kantor Kementerian Agama Kota Batu ini mendukung adanya fasilitas interatif.

Dalam hal ini peneliti mewawancarai 10 masyarakat yang sedang mengurus kepentingannya di Kantor Kementerian Agama Kota Batu. 10 masyarakat tersebut yakni Bapak Zainul Arifin, Bapak Agus, Bapak Saifullah, Bapak Yazid, Bapak Zamrozi, Bapak Yusuf, Bapak Dhani, Bapak Dimas, Bapak Imran dan Bapak Nasrifan.

Hasil wawancara dengan Bapak Zainul Arifin perihal dukungan masyarakat terhadap adanya fasilitas interaktif adalah sebagaimana berikut :

“Saya pribadi mendukung adanya Fasilitas tersebut mas, dengan adanya Fasilitas itu diharapkan nantinya akan semakin memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan yang disediakan oleh Kemenag Kota Batu.”<sup>63</sup>

---

<sup>63</sup> Zainul Arifin, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 03 Desember 2024.

Hasil wawancara dengan Bapak Agus perihal dukungan masyarakat terhadap adanya fasilitas interaktif adalah sebagaimana berikut :

“Mendukung mas, ya saya harap nantinya bisa lebih mempermudah masyarakat.”<sup>64</sup>

Hasil wawancara dengan Bapak Saifullah perihal dukungan masyarakat terhadap adanya fasilitas interaktif adalah sebagaimana berikut :

“Ya mendukung mas, agar yang tua seperti saya ini tidak mondar-mandir ke sini.”<sup>65</sup>

Hasil wawancara dengan Bapak Yazid perihal dukungan masyarakat terhadap adanya fasilitas interaktif adalah sebagaimana berikut :

“Mendukung mas”<sup>66</sup>

Hasil wawancara dengan Bapak Zamrozi perihal dukungan masyarakat terhadap adanya fasilitas interaktif adalah sebagaimana berikut :

“Mendukung sekali mas, agar pelayanan disini menyesuaikan dengan perkembangan teknologi.”<sup>67</sup>

Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf perihal dukungan masyarakat terhadap adanya fasilitas interaktif adalah sebagaimana berikut :

<sup>64</sup> Agus, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 03 Desember 2024.

<sup>65</sup> Saifullah, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 04 Desember 2024.

<sup>66</sup> Yazid, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 04 Desember 2024.

<sup>67</sup> Zamrozi, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 05 Desember 2024.

“Kalau tujuannya lebih memudahkan masyarakat ya tentu saja saya dukung.”<sup>68</sup>

Hasil wawancara dengan Bapak Dhani perihal dukungan masyarakat terhadap adanya fasilitas interaktif adalah sebagaimana berikut :

“Ya mas, mendukung.”<sup>69</sup>

Hasil wawancara dengan Bapak Dimas perihal dukungan masyarakat terhadap adanya fasilitas interaktif adalah sebagaimana berikut :

“Sudah seharusnya pelayanan masyarakat khususnya di instansi pemerintahan itu harus serba digital mas. Jadi, saya pribadi mendukung adanya fasilitas interaktif, mas.”<sup>70</sup>

Hasil wawancara dengan Bapak Imran perihal dukungan masyarakat terhadap adanya fasilitas interaktif adalah sebagaimana berikut :

“Mendukung. Fasilitas tersebut saya rasa sangat penting mas dan sangat dibutuhkan, dengan adanya fasilitas ini, masyarakat akan lebih terbantu dalam mengakses layanan Kemenag Kota Batu.”<sup>71</sup>

Hasil wawancara dengan Bapak Nasrifan perihal dukungan masyarakat terhadap adanya fasilitas interaktif adalah sebagaimana berikut :

“Kalau niatnya untuk memperbaiki layanan dan mempermudah masyarakat, saya jelas mendukung mas.”<sup>72</sup>

<sup>68</sup> Yusuf, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 06 Desember 2024.

<sup>69</sup> Dhani, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 06 Desember 2024.

<sup>70</sup> Dimas, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 09 Desember 2024.

<sup>71</sup> Imran, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 10 Desember 2024.

<sup>72</sup> Nasrifan, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 11 Desember 2024.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 masyarakat yang memiliki kepentingan layanan di Kantor Kementerian Agama Kota Batu diatas, maka bisa diambil kesimpulan bahwasannya masyarakat telah mendukung adanya fasilitas interaktif di Kantor Kementerian Agama Kota Batu. masyarakat sangat mendukung sebab tujuan dari fasilitas tersebut sudah jelas untuk semakin mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan masyarakat yang telah disediakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Batu yang sekarang harus serba digital.

#### **B. *Capacity*/Kemampuan**

*Capacity* atau kemampuan yang merujuk pada sejauh mana suatu sistem atau instansi pemerintah dapat menyediakan layanan berkualitas kepada masyarakat. *Capacity* atau kemampuan menunjukkan kemampuan keseluruhan dari sebuah instansi untuk mengelola dan mengoptimalkan sumber daya yang tersedia dalam memberikan layanan yang transparan, cepat, dan berkualitas kepada masyarakat. Adapun sub indikator dari *capacity* atau kemampuan itu ada 3 yakni ketersediaan sumber daya manusia yang cukup, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai dan ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya.

a) **Ketersediaan sumber daya manusia yang cukup**

Peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Rohmatullah, S.Sos., M.M. selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

“Untuk saat ini bisa dikatakan cukup mas. Ada mas Hafid, mas Dino dan Mbak Aida itu saja sudah cukup untuk *menghadle* fasilitas interaktif.”<sup>73</sup>

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Rohmatullah, S.Sos., M.M. kembali pada sore hari dengan pertanyaan yang masih sama.

“Cukup. Ada mas Hafid, mas Dino, dan Mbak Aida yang sudah menangani fasilitas interaktif.”<sup>74</sup>

Kesimpulan yang dapat diambil dari pernyataan Bapak Rohmatullah, S. Sos., M.M. bahwasannya sumber daya manusia yang dimiliki oleh Kantor Kementerian Agama Kota Batu sudah bisa dikatakan cukup.

Berdasarkan triangulasi sumber yang peneliti lakukan dengan menanyakan pertanyaan yang sama bersama Bapak Hafid Junaidi, S.E. adalah sebagai berikut :

“Cukup, ada saya, mas Dino dan Mbak Aida yang biasanya menangani fasilitas interaktif.”<sup>75</sup>

<sup>73</sup> Rohmatullah, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 09 Desember 2024.

<sup>74</sup> Rohmatullah, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 09 Desember 2024.

<sup>75</sup> Hafid Junaidi, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 11 Desember 2024.

Kemudian peneliti mewawancarai Bapak Hafid Junaidi, S.E. kembali pada sore hari dengan pertanyaan yang masih sama.

“Ya mas, sekali lagi, masih cukup.”<sup>76</sup>

Kesimpulan yang dapat diambil dari wawancara bersama Bapak Hafid Junaidi, S.E. diatas yakni bahwasannya sumber daya manusia yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Batu telah dikatakan cukup dalam hal menangani fasilitas interaktif berbasis sistem informasi.

Guna menambah keabsahan data dari pernyataan Bapak Rohmatullah, S.Sos., M.M. dan Bapak Hafid Junaidi S.E. diatas, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Aqim Mustaqim, S.H. selaku pegawai pada bidang Unit Kepegawaian (UP) Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

“Kalau dalam kondisi sekarang memang cukup. Tapi kedepannya masyarakat ini kan lebih kritis. Mereka lebih kritis kok. Merasa ada sesuatu yang perlu ada peningkatan. Misalnya tentang kualitas media. Selama ini kita mungkin desainnya yang sederhana ya. Desain dari media yang kita tampilkan itu sederhana. Pokoknya sudah menyampaikan program kita mengenai proses, persyaratan dan sebagainya itu. Mungkin kedepannya dikemas yang lebih baik. Dikemas lebih baik itu baik dalam bentuk layout-layoutnya yang *good looking* itu ya. masyarakat uapike. Biasanya orang-orang kita kan lihat penampilan dulu ya. Penasaran apa ya ini. Ini apa isinya? Nah itu baru disitu kita lengkapi. Sepertinya kalau kondisi sekarang mungkin sudah cukup. Kedepannya mungkin perlu ada penambahan orang-orang yang punya

<sup>76</sup> Hafid Junaidi, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 11 Desember 2024.

kompetensi dibidang itu ya sesuai dengan kebutuhan yang ada dimasa mendatang.”<sup>77</sup>

Kesimpulan hasil wawancara dengan Bapak Aqim Mustaqim, S.H. diatas yakni Bapak Aqim selaku pegawai pada Unit Kepegawaian membenarkan pernyataan dari Bapak Rohmatullah dan Bapak Hafid yang mengatakan bahwasannya ketersediaan sumber daya manusia pada pengelolaan fasilitas interaktif di Kantor Kementerian Agama Kota Batu sudah cukup. Bapak Aqim membenarkan pernyataan tersebut sebab memang benar adanya dalam kondisi sekarang sumber daya manusia pada pengelolaan fasilitas interaktif di Kantor Kementerian Agama Kota Batu sudah cukup. Namun kedepannya pasti ada perubahan-perubahan yang tidak bisa ditebak (*fluktuatif*) Maka dari itu jika dirasa ada kebutuhan-kebutuhan tambahan dimasa yang akan datang perihal penambahan sumber daya manusia pada fasilitas interaktif maka sangat mungkin sumber daya manusia pada pengelolaan fasilitas interaktif di Kantor Kementerian Agama Kota Batu ini akan ditambah.

Peneliti juga melakukan triangulasi teknik dengan cara observasi dan dokumentasi secara langsung ke ruang pegawai sub bagian tata usaha pada bagian fasilitas interaktif. Dari hasil observasi dan dokumentasi tersebut, peneliti melihat

---

<sup>77</sup> Aqim Mustaqim, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 20 Desember 2024.

bahwasannya memang benar tenaga kerja atau sumber daya manusia yang menangani fasilitas interaktif di Kantor Kementerian Agama Kota Batu sudah dikatakan cukup dengan perincian sebagai berikut :

- 1) Bapak Hafid Junaidi, S.E. menangani pelayanan fasilitas interaktif pada bagian layanan interaktif whatsapp interaktif dan youtube streaming.
- 2) Ibu Aidatur Rohmah, S.S. menangani dalam hal pelayanan pelayanan fasilitas interaktif pada bagian whatsapp interaktif.
- 3) Bapak Asaddin Nur, S.I.Kom. menangani dalam hal pelayanan fasilitas interaktif pada bagian media sosial instagram.



Gambar 4.1  
Ruangn Pegawai Pengelola Fasilitas interaktif

#### **b) Ketersediaan sarana teknologi yang memadai**

Ketersediaan sarana teknologi yang memadai merujuk pada kondisi di mana semua komponen yang diperlukan dalam

mendukung kegiatan yang berkaitan dengan sarana teknologi dapat tersedia dan berfungsi dengan baik guna mendukung lancarnya fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Rohmatullah, S.Sos., M.M. selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kota Batu :

“Kalau terkait dengan sarpras ya memang kita sudah ada, walaupun itu tidak secara yang maksimal, tapi masih bisa dilaksanakan yang benar-benar itu milik kita sendiri juga masih bisa digunakan walaupun itu ya seadanya tapi kan kita tidak menutup kemungkinan bisa berkesan. Ya kalau ingin semuanya terpenuhi harus pelan-pelan dulu, sebab anggaran yang diperlukan untuk pemenuhan sarana teknologi juga tidak sedikit.”<sup>78</sup>

Peneliti mencoba mewawancarai Bapak Rohmatullah, S.Sos., M.M. kembali pada sore hari dengan pertanyaan yang masih sama.

"Jika berbicara tentang sarana dan prasarana, kami memang sudah memiliki, meskipun belum sepenuhnya maksimal. Namun, meskipun dalam kondisi terbatas, masih bisa digunakan untuk kepentingan melayani masyarakat. Kami tetap optimis, meski seadanya, hal tersebut tetap dapat memberikan hasil yang baik.”<sup>79</sup>

Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil wawancara bahwasannya sarana teknologi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu itu ada, namun belum bisa dikatakan memadai atau maksimal dalam mendukung lancarnya penerapan fasilitas

<sup>78</sup> Rohmatullah, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 09 Desember 2024.

<sup>79</sup> Rohmatullah, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 09 Desember 2024.

interaktif berbasis sistem informasi. Penyesuaian anggaran menjadi sebab mengapa sarana teknologi khususnya pada fasilitas interaktif layanan youtube streaming masih belum bisa berjalan secara optimal. Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Hafid Junaidi, S.E.

“Belum 100 persen, tapi ya itu tadi. Sarana teknologi kita masih perlu optimalisasi kedepannya lebih kepada optimalisasi fasilitas interaktif pada layanan youtube streaming yang masih perlu banyak perangkat pendukung. Untuk yang lain seperti WA interaktif dan media sosial instagram masih aman ya mas secara perangkat kita punya jaringan yang kuat, komputer yang memadai. Ya itu saja kita masih kurang pada perangkat youtube streaming.”<sup>80</sup>

Peneliti melakukan triangulasi waktu dengan mewawancarai kembali Bapak Hafid Junaidi, S.E. pada sore hari.

“Ya itu, masih belum dikatakan sempurna. Untuk WA interaktif dan media sosial instagram sudah memadai namun pada layanan interaktif youtube streaming masih butuh optimalisasi lagi.”<sup>81</sup>

Dapat ditarik kesimpulannya bahwa memang benar ketersediaan sarana teknologi untuk mendukung lancarnya penerapan fasilitas interaktif berbasis sistem informasi belum sepenuhnya memadai dan memenuhi.

Peneliti juga melakukan triangulasi teknik dengan cara observasi dan dokumentasi untuk membuktikan apakah yang

<sup>80</sup> Hafid Junaidi, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 11 Desember 2024.

<sup>81</sup> Hafid Junaidi, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu 11 Desember 2024.

dikatakan Bapak Rohmatullah, S.Sos., M.M. dan Bapak Hafid Junaidi, S.E. itu benar adanya. Peneliti melakukan observasi secara langsung ke ruangan youtube streaming yang berada di Gedung Khusus Staff Kantor Kementerian Agama Kota Batu yang dimana memang benar bahwasannya alat-alat yang diperlukan untuk mendukung berjalannya fasilitas interaktif pada bagian youtube streaming masih belum bisa dikatakan memadai atau memenuhi.



Gambar. 4.2  
Ruangan Pengelola Whatsapp Interaktif dan  
Media Sosial Instagram



Gambar. 4.3  
Ruangan Youtube Streaming

**c) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya**

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Rohmatullah, S.Sos., M.M. selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

“Sangat sesuai mas, kami kan punya Pegawai Fungsional Tertentu (JFT) Pranata Komputer, Pranata Humas dan Pranata Arsiparis yang semua itu punya kekhususan terkait dengan tugas pokok fungsi masing-masing. Hal itu sudah menuju ke profesional dalam artian pemahaman dari pengelola fasilitas interaktif ini sudah mumpuni tentang pengelolaan fasilitas interaktif.”<sup>82</sup>

Peneliti kembali mewawancarai Bapak Rohmatullah, S.Sos., M.M. pada sore hari.

“Mumpuni dan sesuai bidangnya mas, kurang lebih jawaban saya sama seperti tadi pagi.”<sup>83</sup>

Kesimpulan dari hasil wawancara dengan Bapak Rohmatullah, S. Sos., M. M. diatas bahwasannya pegawai yang mengelola fasilitas interaktif seperti halnya whatsapp interaktif, youtube streaming dan media sosial instagram telah bekerja sesuai dengan bidangnya. Pegawai tersebut terdiri dari Pegawai Jabatan Fungsional Tetap (JFT) Pranata Komputer, Pranata Humas dan Pranata Arsiparis.

Peneliti juga melakukan triangulasi sumber dengan melakukan wawancara kepada Bapak Hafid Junaidi, S.E. selaku

<sup>82</sup> Rohmatullah, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 09 Desember 2024.

<sup>83</sup> Rohmatullah, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 09 Desember 2024.

pengelola fasilitas interaktif pada bagian whatsapp interaktif dan youtube streaming.

“Sudah kompeten semua sesuai bidangnya dan sebenarnya mengelola fasilitas interaktif itu sangat mudah, namun kami hanya kekurangan alat praktiknya saja khususnya fasilitas interaktif pada bagian youtube streaming, selain itu mudah.”<sup>84</sup>

Peneliti juga kembali mewawancarai Bapak Hafid Junaidi, S.E. selaku pengelola fasilitas interaktif pada bagian whatsapp interaktif dan youtube streaming pada sore hari.

“Sudah kompeten mas, sudah itu saja.”<sup>85</sup>

Guna memperkuat hasil data triangulasi sumber diatas, peneliti juga melakukan triangulasi teknik dengan cara melakukan wawancara secara langsung kepada Bapak Aqim Mustaqim, S. H. selaku pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Batu pada bagian Unit Kepegawaian.

“Sudah sesuai dengan kompetensi dan tugasnya masing-masing. Sebab diawal seleksi Pegawai dulu kami dari Kementerian Agama Kota Batu telah melakukan *Bezetting* (persediaan pegawai) dalam artian Kantor Kementerian Agama Kota Batu ketika mau atau ingin melakukan rekrutmen Pegawai pasti melakukan *Bezetting* untuk mengetahui posisi atau bidang mana yang perlu penambahan Pegawai dan juga kami akan melakukan pengajuan ke pusat perihal kriteria Pegawai dengan kompetensi yang sesuai atau cocok dengan bidang yang diperlukan.”<sup>86</sup>

<sup>84</sup> Hafid Junaidi, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 11 Desember 2024.

<sup>85</sup> Hafid Junaidi, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 11 Desember 2024.

<sup>86</sup> Aqim Mustaqim, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 20 Desember 2024.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari pernyataan Bapak Aqim Mustaqim, S.H. diatas bahwasannya memang benar ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki tugas untuk mengelola fasilitas interaktif telah sesuai dengan kompetensi atau bidangnya. Berikut merupakan rincian nama pegawai beserta gelar dan jabatannya :

1) Bapak Hafid Junaidi, S.E. merupakan pegawai dengan Jabatan Fungsional Tetap (JFT) Pranata Komputer yang bertugas menangani dalam hal pelayanan masyarakat fasilitas interaktif berbasis sistem informasi pada bagian layanan interaktif youtube streaming dan whatsapp interaktif.

2) Ibu Aidatur Rohmah, S.S. merupakan pegawai dengan Jabatan Fungsional Tetap (JFT) Pranata Arsiparis yang bertugas menangani dalam hal pelayanan masyarakat fasilitas interaktif berbasis sistem informasi pada bagian whatsapp interaktif.

3) Bapak Asaddin Nur, S.I.Kom. merupakan pegawai dengan Jabatan Fungsional Tetap (JFT) Pranata Humas yang bertugas menangani dalam hal pelayanan masyarakat fasilitas interaktif berbasis sistem informasi pada bagian media sosial instagram.

### C. *Value/nilai manfaat*

#### a. *Value/nilai manfaat yang dirasakan oleh lembaga*

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Rohmatullah, S.Sos., M.M. selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kota Batu :

“Harus ada keseimbangan, artinya masyarakat diuntungkan adanya fasilitas interaktif ini begitu pula dengan lembaga, ya kalau manfaat yang dirasakan oleh lembaga tentunya dengan masyarakat itu faham dan menggunakan fasilitas interaktif ya otomatis itu juga suatu manfaat yang dirasakan oleh lembaga, jadi lembaga merasa senang akan layanan fasilitas interaktif yang digunakan oleh masyarakat. Di Kemenag punya program punya inovasi layanan-layanan yang berbasis IT lah masyarakat pun juga diharapkan seperti itu sehingga dengan masyarakat yang sama-sama melek IT kebutuhan masyarakat terkait dengan layanan kemana sudah bisa diakses secara jauh tanpa ada tetap muka produk bisa diproses dengan cepat kemudian disampaikan kepada yang butuh itu juga lewat IT bisa diceritakan sendiri Itu kan luar biasa sangat-sangat bermanfaat bagi kami sehingga secara garis besar Itu kami merasa diuntungkan karena kita bisa bekerja dengan enjoy tanpa ditunggu oleh masyarakat yang masyarakat pun juga enjoy dimana pun dia berada bisa memperoleh produk kita dan yang paling pentingnya itu akan memotong mata rantai yang memunculkan hal hal yang negatif kalau tanpa ada tetap muka sudah tidak memungkinkan lagi muncul hal-hal yang negatif pungli, gratifikasi sudah tidak ada Itu yang paling penting bagi kita dengan model-model yang sekarang semuanya berbasis IT kita tidak menafikan itu harus selalu menyesuaikan keadaan menyesuaikan zaman dan tidak boleh ketinggalan bagi SDM kita yang belum familiar dengan itu ya wajib hukumnya untuk menyesuaikan diri bisa belajar mandiri bisa belajar kepada teman-teman yang sebayanya atau bisa juga ikut kursus atau ikut diklat kalau memang ada kesempatan untuk diklat.”<sup>87</sup>

---

<sup>87</sup> Rohmatullah, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 16 Desember 2024.

Peneliti kembali mewawancarai Bapak Rohmatullah, S.Sos., M.M. pada sore hari.

“Jawabannya sama dengan tadi pagi mas, Instansi diuntungkan dengan adanya fasilitas interaktif dan juga dengan masyarakat menggunakan fasilitas interaktif tersebut kami merasa sangat senang.”<sup>88</sup>

Kesimpulan hasil wawancara dengan Bapak Rohmatullah, S.Sos., M.M. diatas bahwasannya *value*/nilai manfaat yang dirasakan oleh lembaga dengan adanya fasilitas interaktif berbasis sistem informasi, Kantor Kementerian Agama Kota Batu merasa terbantu khususnya pengelola fasilitas interaktif berbasis sistem informasi yang sekarang tidak perlu melayani secara langsung, cukup menjawab dan memproses apa yang dibutuhkan masyarakat cukup secara *online* saja melalui fasilitas interaktif berbasis sistem informasi.

Guna menguji keabsahan data dari Bapak Rohmatullah,

S.Sos., M.M., peneliti melakukan triangulasi sumber dengan cara mewawancarai Bapak Hafid Junaidi, S.E.

“Pengguna jadi lebih faham atas pelayanan Kantor, juga kami diuntungkan dengan adanya fasilitas interaktif yang sama-sama mempermudah baik dari Kantor dan masyarakat.”<sup>89</sup>

Peneliti kembali mewawancarai Bapak Hafid Junaidi, S.E. pada sore hari.

<sup>88</sup> Rohmatullah, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 16 Desember 2024.

<sup>89</sup> Hafid Junaidi, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 16 Desember 2024.

“Sama seperti tadi pagi jawabannya.”<sup>90</sup>

Kesimpulan hasil wawancara dengan Bapak Hafid Junaidi, S.E. bahwasannya *value*/nilai manfaat yang dirasakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Batu dari adanya fasilitas interaktif berbasis sistem informasi yakni dengan pengguna faham atas pelayanan Kantor sudah termasuk nilai manfaat dan juga Kantor Kementerian Agama Kota Batu dan masyarakat sama-sama diuntungkan dengan adanya fasilitas interaktif berbasis sistem informasi.

**b. *Value*/nilai manfaat yang dirasakan oleh masyarakat**

Peneliti juga menggunakan triangulasi teknik dengan cara observasi dan mewawancarai secara langsung masyarakat yang datang ke Kantor Kementerian Agama Kota Batu untuk mengetahui bagaimana keadaan nyata di lapangan dan apakah masyarakat yang datang ke Kantor Kementerian Agama Kota Batu ini merasakan manfaat adanya fasilitas interaktif berbasis sistem informasi.

Peneliti mewawancarai 10 masyarakat yang sedang mengurus kepentingannya di Kantor Kementerian Agama Kota Batu. 10 masyarakat tersebut yakni Bapak Zainul Arifin, Bapak Agus, Bapak Saifullah, Bapak Yazid, Bapak Zamrozi, Bapak

---

<sup>90</sup> Hafid Junaidi, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 16 Desember 2024.

Yusuf, Bapak Dhani, Bapak Dimas, Bapak Imran dan Bapak Nasrifan.

Hasil wawancara dengan Bapak Zainul Arifin perihal manfaat yang dirasakan dari adanya fasilitas interaktif :

“Selama saya datang kesini untuk mengurus Haji, saya hanya mengetahui saja mas, namun untuk kegunaan dan manfaatnya belum saya rasakan dan saya belum tahu bagaimana tata cara penggunaannya mas. Ya sebaiknya lebih di optimalkan lagi teknis penggunaannya mas agar masyarakat mengetahui tata cara penggunaannya agar lebih mudah untuk mengakses layanannya.”<sup>91</sup>

Hasil wawancara dengan Bapak Agus perihal manfaat yang dirasakan dari adanya fasilitas interaktif :

“Sementara ini belum, saya hanya mengetahui yang Fasilitas youtube streaming-nya namun saya belum pernah menggunakannya dan tidak mengetahui gimana caranya mas. Tentunya pengelola fasilitas interaktif itu harus lebih mengoptimalkan lagi mas seperti halnya edukasi ke masyarakat, kalau gak gitu ya ketika ada masyarakat yang kesini ya sekalian dijelaskan mengenai manfaat fasilitas interaktif tersebut, mungkin itu saja si mas dari saya.”<sup>92</sup>

Hasil wawancara dengan Bapak Saifullah perihal manfaat yang dirasakan dari adanya fasilitas interaktif :

“Saya cenderung langsung datang kesini si mas, jadi saya sangat jarang menggunakan kedua fasilitas tersebut, ya mungkin sekedar tahu saja. Ya mungkin sosialisasinya saja si mas, agar kaum tua seperti saya ini lebih tahu tentang kegunaan Fasilitas tersebut.”<sup>93</sup>

Hasil wawancara dengan Bapak Yazid perihal manfaat yang dirasakan dari adanya fasilitas interaktif :

<sup>91</sup> Zainul Arifin, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 03 Desember 2024.

<sup>92</sup> Agus, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 03 Desember 2024.

<sup>93</sup> Saifullah, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 04 Desember 2024.

“Belum pernah dan tidak tahu mas. Ya mungkin bisa dibuatkan Poster atau bisa juga dijelaskan mengenai tata cara penggunaan dan manfaat Fasilitas tersebut ketika masyarakat sedang atau setelah melakukan pengurusan kepentingan si mas. Seperti halnya di Kankemenag Kota Malang, saya soalnya pernah juga dijelaskan kegunaan Fasilitas Berbasis *Online* di Kankemenag Kota Malang secara mendetail, ya semoga Kankemenag sini bisa lebih mengoptimalkan Fasilitas Berbasis Onlinenya seperti halnya di Kankemenag Kota Malang.”<sup>94</sup>

Hasil wawancara dengan Bapak Zamrozi perihal manfaat yang dirasakan dari adanya fasilitas interaktif :

“Selama saya kesini belum pernah menggunakan Fasilitas yang mas jelaskan barusan si, sejauh ini belum si mas ya. Mungkin bisa edukasi mas ya, ketika masyarakat datang ke sini petugasnya sekalian juga bisa memberikan edukasi terhadap kegunaan kedua fasilitas itu. Ya agar nanti jika ada informasi lain kan ya enak tidak perlu bolak-balik ke Kemenag.”<sup>95</sup>

Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf perihal manfaat yang dirasakan dari adanya fasilitas interaktif :

“Tau sedikit si mas dalam hal fasilitas interaktif seperti halnya WA yang langsung interaksi dengan petugasnya itu, kalau yang *youtube streaming* belum tahu. Ya seharusnya pada bagian operatornya melakukan edukasi mas kepada masyarakat ketika masyarakat datang ke sini, atau enggak ya dibuatkan Poster yang berisi tentang tata penggunaannya.”<sup>96</sup>

Hasil wawancara dengan Bapak Dhani perihal manfaat yang dirasakan dari adanya fasilitas interaktif :

“Kalau interaktif WA itu sudah mas, yang belum itu yang *youtube streaming*. Kalau *Instagram* Kemenag Batu jelas tahu aktif juga kok. Ya melalui Sosialisasi mungkin ya mas, mungkin petugasnya atau yang memegang fasilitas interaktif itu tadi yang perlu untuk memberikan

<sup>94</sup> Yazid, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 04 Desember 2024.

<sup>95</sup> Zamrozi, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 05 Desember 2024.

<sup>96</sup> Yusuf, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 06 Desember 2024.

edukasi kepada masyarakat perihal tata cara penggunaan fasilitas interaktif yang mas nya jelaskan barusan, terutama yang *youtube streaming*, jujur sementara ini saya belum mengetahui caranya gimana.”<sup>97</sup>

Hasil wawancara dengan Bapak Dimas perihal manfaat yang dirasakan dari adanya fasilitas interaktif :

“Untuk fasilitas interaktif whatsapp dan instagram itu saya sudah tahu mas, bahkan sudah pernah menggunakannya/mengaksesnya yang belum saya ketahui itu yang *youtube streaming*. Ya mungkin itu saja mas. Semoga kedepannya bisa lebih optimal lagi.”<sup>98</sup>

Hasil wawancara dengan Bapak Imran perihal manfaat yang dirasakan dari adanya fasilitas interaktif :

“Belum sama sekali, saya sering si mas kesini untuk mengurus keperluan Haji. Namun saya masih manual atau lebih senang datang langsung ke sini. Ya mungkin nantinya ada edukasi mas untuk masyarakat terkait penggunaannya, agar masyarakat lebih mudah dalam mengakses layanan yang telah disediakan. Tapi *Overall* Pelayanan disini sudah baik.”<sup>99</sup>

Hasil wawancara dengan Bapak Nasrifan perihal manfaat yang dirasakan dari adanya fasilitas interaktif :

“Ada, saya merasakan manfaat pada fasilitas interaktif WA-nya mas, sangat responsif dan jawabannya sesuai dengan apa yang saya tujukan. Mantap lah pokoknya. Kalau seperti *youtube streaming*-nya belum mengerti mas. Ya mungkin terkhusus pada *youtube streaming*-nya ya mas, mungkin bisa di berikan introduction atau pengenalan kegunaannya di media sosialnya Kemenag bisa lewat instagramnya mungkin, ataupun ya mungkin pada saat masyarakat kesini ya sekalian dijelaskan pada saat masyarakat selesai mengurus kepentingannya.”<sup>100</sup>

<sup>97</sup> Dhani, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 06 Desember 2024.

<sup>98</sup> Dimas, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 09 Desember 2024.

<sup>99</sup> Imran, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 10 Desember 2024.

<sup>100</sup> Nasrifan, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 11 Desember 2024.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 masyarakat pengguna layanan di Kantor Kementerian Agama Kota Batu, dapat disimpulkan bahwasannya pemanfaatan fasilitas interaktif masih belum optimal dirasakan oleh sebagian besar masyarakat. Mayoritas masyarakat mengaku belum memahami secara utuh fungsi dan tata cara penggunaan fasilitas interaktif, khususnya fitur youtube streaming, meskipun sebagian masyarakat telah mengetahui dan menggunakan layanan seperti whatsapp interaktif dan media sosial instagram.

## **2. Langkah strategi optimalisasi fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu**

Kantor Kementerian Agama Kota Batu dalam melakukan penerapan fasilitas interaktif berbasis sistem informasi tentunya memiliki beberapa langkah strategi guna mengembangkan fasilitas interaktif berbasis sistem informasi lebih baik lagi kedepannya.

Fasilitas interaktif berbasis sistem informasi yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Batu sebenarnya sudah cukup membantu, namun belum dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat. Oleh karena itu, perlu adanya langkah-langkah strategi untuk mengoptimalkan fasilitas tersebut agar benar-benar bisa digunakan dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat secara luas.

Berikut merupakan jabaran langkah-langkah strategi optimalisasi fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu berdasarkan menggunakan metode Analisis SWOT yang dikemukakan oleh Freddy Rangkuti.

#### A. *Strenghts* (S)

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Hafid Junaidi, S.E. selaku pengelola fasilitas interaktif berbasis sistem informasi pada bagian layanan whatsapp interaktif dan youtube streaming.

“Kekuatannya si kalo menurut saya ada pada SDM kami si mas. Sebab SDM pengelola fasilitas interaktif ini mumpuni semua dan sesuai dengan bidangnya. Lalu apa lagi ya? Oh iya mas, kami juga sangat responsif kepada masyarakat. Terakhir ya itu pada tampilan fasilitas interaktif kami bagus mas, editingnya dan sejenisnya. Mungkin itu saja mas.”<sup>101</sup>

Kesimpulan hasil wawancara dengan Bapak Hafid Junaidi, S.E. diatas yakni kekuatan yang dimiliki fasilitas interaktif berbasis sistem informasi antara lain: sumber daya manusia (SDM) yang mumpuni sesuai dengan dengan kompetensinya, pegawai yang responsif kepada masyarakat dan tampilan serta editing fasilitas interaktif yang bagus.

Peneliti melakukan triangulasi sumber dengan mewawancarai Bapak M. Asaddin Nur, S.I.Kom. selaku pengelola fasilitas interaktif berbasis sistem informasi pada bagian layanan media sosial instagram.

---

<sup>101</sup> Hafid Junaidi, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 16 Desember 2024.

“Aku jawab ya mas, SWOT pada kekuatan ini dari SDM kita kalo dari segi apa namanya dari designnya, aku harus mengatakan salah satu yang paling bagus di lingkup Kemenag Jawa Timur dari segi tampilan, dan itu dari segi *skills* Pegawai. Terkait SDM juga SDM disini sangat teliti dan responsif mas dan sangat mudah difahami oleh orang awam.”<sup>102</sup>

Kesimpulan hasil wawancara dengan Bapak M. Asaddin Nur, S.I.Kom. bahwasannya kekuatan yang dimiliki fasilitas interaktif berbasis sistem informasi antara lain: *design* yang bagus, *skills* pegawai yang mumpuni, pegawai yang teliti dan responsif.

Peneliti melakukan triangulasi teknik dengan cara observasi dan dokumentasi. Pada saat observasi, peneliti membuka riwayat *chatting* dengan pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Batu pada saat itu lewat whatsapp interaktif. Kebetulan peneliti pernah menghubungi pihak kantor melalui whatsapp interaktif guna menanyakan persyaratan pengajuan magang. Memang benar adanya bahwasannya pengelola fasilitas interaktif berbasis sistem informasi khususnya pada bagian layanan whatsapp interaktif sangat teliti dan responsif dalam menjawab pertanyaan yang peneliti ajukan. Peneliti juga melihat fasilitas interaktif berbasis sistem informasi lainnya

---

<sup>102</sup> M. Asaddin Nur, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 16 Desember 2024.

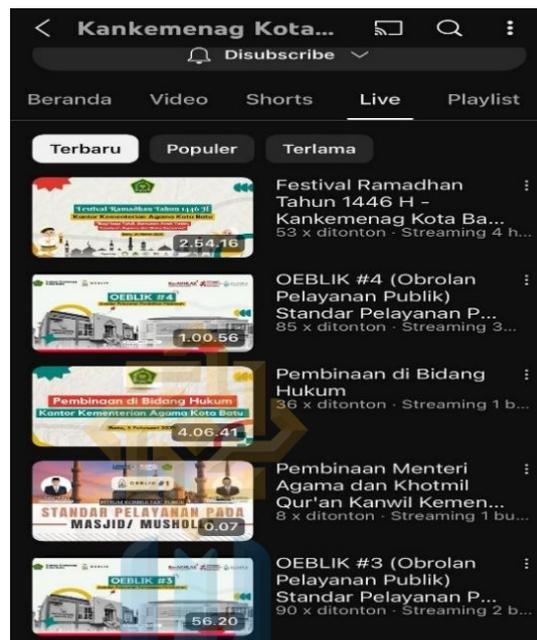
seperti youtube streaming dan media sosial intagram memang benar adanya bahwasannya *design* yang ditampilkan sangat bagus.



Gambar. 4.4  
Responsifitas Pengelola Whatsapp Interaktif



Gambar. 4.5  
Tampilan *Design* Whatsapp Interaktif



Gambar. 4.6  
Tampilan *Design* Youtube Streaming



Gambar. 4.7  
Tampilan *Design* Media Sosial Instagram

## B. Weaknesses (W)

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Hafid Junaidi, S.E. selaku pengelola fasilitas interaktif berbasis sistem informasi pada bagian layanan whatsapp interaktif dan youtube streaming.

“Pada hal ini kami menyadari bahwasannya masih banyak kelemahan yang kami miliki dan perlu dioptimalkan mas. Kelemahan yang pertama dari segi kurangnya peralatan yang memadai, ya seperti untuk *youtube streaming* itu yang masih kurang. Lalu kami juga kurang mensosialisasikan kepada masyarakat terkait adanya fasilitas interaktif, lalu apa lagi ya. Sebentar, oh iya mas. Kurangnya anggaran mengakibatkan jalannya fasilitas interaktif ini menjadi sedikit terhambat. Sudahitu saja mas.”<sup>103</sup>

Kesimpulan hasil wawancara dengan Bapak Hafid Junaidi, S.E. bahwasannya kelemahan yang dimiliki fasilitas interaktif berbasis sistem informasi antara lain: kurangnya peralatan yang mendukung, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan keterbatasan anggaran.

Peneliti melakukan triangulasi sumber dengan mewawancarai Bapak M. Asaddin Nur, S.I.Kom. selaku pengelola fasilitas interaktif berbasis sistem informasi pada bagian layanan media sosial instagram :

“Kalau buat kelemahan, nah ini apa itu mas, di kita itu masih keterbatasan anggaran, dampaknya karena ga ada anggaran kita cuma bisa fitur gratisan, dan fitur gratisan itu sangat terbatas, menu pilihan layanan itu terbatas.”<sup>104</sup>

<sup>103</sup> Hafid Junaidi, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 16 Desember 2024.

<sup>104</sup> M. Asaddin Nur, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 16 Desember 2024.

Kesimpulan hasil wawancara dengan Bapak M. Asaddin Nur, S. I. Kom diatas yakni kelemahan yang terdapat pada fasilitas interaktif berbasis sistem informasi antara lain; adanya keterbatasan anggaran yang mengakibatkan kurangnya akses fitur editing dalam pengelolaan fasilitas interaktif sistem informasi.

### C. *Opportunities (O)*

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Hafid Junaidi, S.E. selaku pengelola fasilitas interaktif berbasis sistem informasi pada bagian layanan whatsapp interaktif dan youtube streaming.

“Berbicara mengenai peluang, hmm, apa ya mas, oke saja jawab ya, pertama realisasi fasilitas interaktif ini sudah pasti mengaca dengan aturah Pemerintah yang mengharuskan seluruh pelayanan harus tersistem digital maka dari itu Kankemenag Kota Batu harus mengikuti aturan tersebut, dan tentunya Pemerintah Pusat mendukung itu. Jadi, peluangnya adalah adanya dukungan kebijakan dari pemerintah pusat. Lalu tentu dukungan dari masyarakat mas. Apa lagi? Oh itu Kota Batu ini relatif kecil jadi masyarakatnya sejahtera mas, tidak terlalu serius dalam hal memperhatikan kekurangan kita. Sudah si itu aja.”<sup>105</sup>

Kesimpulan hasil wawancara dengan Bapak Hafid Junaidi, S.E. diatas yakni peluang yang terdapat pada fasilitas interaktif berbasis sistem informasi antara lain: adanya dukungan kebijakan dari pemerintah pusat, adanya dukungan dari masyarakat dan Kota Batu yang tenteram.

Kemudian peneliti melakukan triangulasi sumber dengan mewawancarai Bapak M. Asaddin Nur, S.I.Kom. selaku pengelola

---

<sup>105</sup> Hafid Junaidi, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 16 Desember 2024.

fasilitas interaktif berbasis sistem informasi pada bagian layanan media sosial instagram.

“Kalau peluang, eee, Kota Batu ya, bisa dilihat dari Kota Batu, Kotanya kecil, relatif masyarakatnya harmonis, ayem, gak banyak yang apa ya, ya bisa dikatakan kritis gitulah, itu lah, satu sisi, kita bisa leluasa untuk mengeksplor karena karakteristik masyarakatnya yang begitu, jadi kita tidak perlu banyak khawatir mendapatkan respon negatif dari masyarakat. Selama ini masih adem ayem, tidak ada penolakan, ada si komplek tapi gak signifikan banget dan gak berdampak besar lah, terus peluangnya di kita masih sangat bisa dieksplor masih bisa dikolaborasikan dengan *Stakeholder* terkait, ya misal fasilitas interaktifnya gabung sama pemerintah pusat. Di kita itu sebenarnya *Stakeholder* terkait seperti Pemerintah Kota sangat oke kalau diajak kerjasama, itu peluangnya si , ya karena ini Kota kecil, sebenarnya lebih mudah koordinasinya, dari segi Kecamatan saja cuma Tiga paling sedikit se-Jawa Timur. Nah itu lebih mudah untuk mengkoordinir.”<sup>106</sup>

Kesimpulan dari hasil wawancara dengan Bapak M. Asaddin Nur, S.I.Kom. diatas yakni peluang yang terdapat pada fasilitas interaktif berbasis sistem informasi antara lain: Kota Batu kota yang

kecil, masyarakat Kota Batu yang harmonis, Hubungan baik dengan Pemerintah Kota Batu.

#### **D. Threats (T)**

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Hafid Junaidi, S.E. selaku pengelola fasilitas interaktif berbasis sistem informasi pada bagian layanan whatsapp interaktif dan youtube streaming.

“Terakhir ini ya mas?, hmm, untuk Threats atau ancaman ini tentunya kan ini pelayanan yang dikemas dengan sistem ya mas, tentunya ancaman yang mungkin itu ancaman hacker

<sup>106</sup> M. Asaddin Nur, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 16 Desember 2024.

itu mas, lalu adanya spam chat yang tidak jelas arahnya. Itu saja si. Coba nanti tanya mas Dino juga ya.”<sup>107</sup>

Kesimpulan dari hasil wawancara dengan Bapak Hafid Junaidi, S.E. diatas yakni peluang yang terdapat pada fasilitas interaktif berbasis sistem informasi antara lain: adanya ancaman *hacker* dan adanya *spam chat* yang tidak jelas maksudnya.

Peneliti juga melakukan triangulasi sumber dengan cara melakukan wawancara kepada Bapak M. Asaddin Nur, S. I. Kom. selaku pengelola fasilitas interaktif pada bagian layanan media sosial instagram.

“Ancaman yang terjadi pada fasilitas interaktif kami ya kurang lebih seperti yang dikatakan Pak Hafid itu mas. Terkadang ada beberapa orang asing yang ingin login ke akun fasilitas interaktif kami, lalu ada beberapa chat yang nge-spam dan isinya itu hujatan tidak jelas, terkadang isinya itu masalah pribadi dengan salah satu Pegawai sini tapi diluapkannya di fasilitas interaktif. Oh iya saya tambahkan mas, kami juga pernah juga kita mendapatkan surat kaleng yang tidak jelas asalnya dari mana. Yahh begitulah mas kalau bekerja di Instansi, dimanapun itu si pasti kerja dimanapun juga pasti akan ada saja orang yang tidak suka. Ya mas, mungkin itu saja.”<sup>108</sup>

Kesimpulan hasil wawancara dengan Bapak M. Asaddin Nur, S.I.Kom. diatas yakni ancaman yang terdapat pada fasilitas interaktif berbasis sistem informasi antara lain: adanya ancaman dari *hacker* yang mencoba masuk ke akun fasilitas interaktif dan *spam chat* yang tidak jelas maksudnya.

---

<sup>107</sup> Hafid Junaidi, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 16 Desember 2024.

<sup>108</sup> M. Asaddin Nur, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu 16 Desember 2024.

Berdasarkan hasil dari pengumpulan data di atas telah terindikasi hasil Analisis SWOT sebagaimana berikut :

**a) Kekuatan**

1. SDM yang mumpuni dan sesuai dengan kompetensinya.
2. Pegawai yang responsif.
3. Editing *design* yang bagus.

**b) Kelemahan :**

1. Kurangnya peralatan yang mendukung.
2. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.
3. Keterbatasan anggaran.

**c) Peluang :**

1. Kota Batu kota yang kecil.
2. masyarakat Kota Batu yang harmonis.
3. Mempunyai hubungan baik dengan Pemerintah Kota Batu.
4. Adanya dukungan dari Kementerian Agama RI (Pusat).

**d) Ancaman :**

1. Adanya ancaman dari Hacker.
2. Spam chat yang tidak jelas maksudnya.

Selain itu juga telah diperoleh sejumlah strategi yang dapat digunakan untuk menentukan langkah selanjutnya yang akan diambil dan diimplementasikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Strategi-strategi tersebut dikelompokkan ke dalam 4 kuadran berdasarkan kombinasi antara faktor internal (kekuatan dan kelemahan)

serta faktor eksternal (peluang dan ancaman), yang kemudian dapat diterapkan oleh lembaga tersebut :

**1. Strategi SO (*Strenghts-Opportunities*)**

- a. Menjalin kerja sama dengan Pemerintah Kota Batu perihal pengembangan fasilitas interaktif yang tersambung langsung dengan layanan Pemkot Batu.

**2. Strategi WO (*Weaknesses-Opportunities*)**

- a. Melakukan Permohonan Pengajuan dana terkait kurangnya peralatan yang mendukung fasilitas interaktif ke Kementerian Agama RI (Pusat).
- b. Bekerja sama dan mengadakan sosialisasi pelayanan masyarakat secara berkala dengan Pemerintah Kota Batu.

**3. Strategi ST (*Strenghts-Threats*)**

- a. Bekerja sama dengan Kementerian Agama RI (Pusat) terkait pengadaan pelatihan dan pengembangan khususnya dalam bidang keamanan sistem data fasilitas interaktif.
- b. Melakukan pendekatan ketika melakukan pelayanan kepada masyarakat terkait pentingnya etika dalam bermedia sosial.

**4. Strategi WT (*Weaknesses-Threats*)**

- a. Melakukan MoU dengan lembaga setingkat Kota Batu yang memiliki peralatan yang mendukung fasilitas interaktif.
- b. Tidak memperdulikan dan menanggapi *spam chat* diluar kepentingan pelayanan masyarakat.

### C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi serta telah dilakukannya analisis data menggunakan model analisis data dari Miles, Huberman dan Saldana. Maka dari itu pada pembahasan ini, peneliti akan menjelaskan terkait temuan-temuan yang telah peneliti peroleh.

Pembahasan temuan ini berisikan hasil temuan-temuan yang peneliti peroleh dari setiap fokus penelitian yang tengah peneliti teliti. Adapun fokus penelitiannya antara lain: apakah penerapan fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu telah berjalan secara optimal dan bagaimana langkah strategi optimalisasinya.

#### 1. Penerapan fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu

Hasil analisis data berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. peneliti menemukan temuan-temuan terkait optimalisasi

yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Kota Batu dalam mengoptimalkan fasilitas interaktif berbasis sistem informasi. Temuan yang peneliti temukan merupakan temuan berdasarkan dari indikator E-Government menurut Richardus Eko Indrajit. Berikut pembahasan temuan-temuannya :

##### A. *Support/Dukungan* dari pimpinan lembaga dan masyarakat

Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan pimpinan lembaga di Kantor Kementerian Agama Kota batu yakni

beliau Bapak Machsun Zain, S.Ag., M.Si. selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batu dan juga beliau Bapak Rohmatullah, S. Sos., M. M. selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha (Kasubbag TU) Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

Bapak Machsun Zain, S.Ag., M.Si. dan Bapak Rohmatullah, S. Sos., M. M. sangat mendukung adanya fasilitas interaktif yang dimana hal tersebut merupakan wujud kepatuhan instansi kepada arahan dari Kementerian Agama RI (Pusat) yang mengharuskan seluruh pelayanan masyarakat yang disediakan harus sudah berintegrasi dengan digitalisasi sistem informasi. Selain itu juga dengan adanya fasilitas interaktif diharapkan dapat semakin mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan yang disediakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Batu dengan tanpa adanya tanpa tatap muka. Hal tersebut dapat memotong rantai waktu lebih cepat dan efisien. Beliau berdua juga sangat mendukung adanya optimalisasi fasilitas interaktif berbasis sistem informasi. Tentunya dengan adanya optimalisasi juga menjadi sebagai evaluasi yang akan semakin mengembangkan fasilitas interaktif ini semakin lebih baik lagi kedepannya. Terlepas dari itu juga campur tangan masyarakat terhadap proses jalannya fasilitas interaktif ini juga sangat berpengaruh. Jika masyarakat tidak mendukung adanya fasilitas interaktif ini tentunya Fasilitas ini tidak akan berjalan. peneliti telah melakukan analisis data berupa wawancara dengan 10

masyarakat yang melakukan kepentingan di Kantor Kementerian Agama Kota Batu. masyarakat menyatakan dukungannya terhadap adanya fasilitas interaktif sebagai bentuk mensukseskan jalannya pelayanan masyarakat yang semakin berintegrasi dengan digitalisasi sistem informasi. Masyarakat juga telah menggunakan fasilitas interaktif, dengan masyarakat menggunakan fasilitas interaktif tersebut sudah termasuk dukungan terhadap jalannya fasilitas interaktif di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

## **B. Capacity/Kemampuan**

### **1. Ketersediaan sumber daya manusia yang cukup**

Dalam proses jalannya fasilitas interaktif di Kantor Kementerian Agama Kota Batu ketersediaan sumber daya yang cukup merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan. Jika sumber daya yang diperuntukkan kurang maka jalannya fasilitas interaktif juga akan kurang maksimal. Ketersediaan sumber daya manusia yang diperuntukkan untuk mengelola fasilitas interaktif di Kantor Kementerian Agama Kota Batu sudah dikatakan cukup.

Terdapat 3 Pegawai yang masing-masing memiliki tanggung jawab dalam mengelola fasilitas interaktif. Adapun 3 Pegawai tersebut antara lain :

- a. Bapak Hafid Junaidi, S.E. selaku pengelola fasilitas interaktif pada bagian layanan whatsapp interaktif dan youtube streaming.
- b. Ibu Aidatur Rohmah, S. S. selaku pengelola fasilitas interaktif whatsapp interaktif.
- c. dan Bapak M. Asaddin Nur, S. I. Kom. selaku pengelola fasilitas interaktif instagram.

Ketersediaan sumber daya manusia yang cukup ini sifatnya *fluktuatif* dalam artian kedepannya pasti ada perubahan-perubahan yang tidak bisa ditebak. Maka dari itu jika dirasa ada kebutuhan-kebutuhan tambahan dimasa yang akan datang perihal penambahan sumber daya manusia pada fasilitas interaktif maka sangat mungkin sumber daya manusia pada pengelolaan fasilitas interaktif di Kantor Kementerian Agama Kota Batu ini akan ditambah.

## 2. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai

Dimasa yang serba digital ini Kementerian Agama Kota Batu harus terus mengembangkan pelayanan masyarakat yang berintegrasi dengan digitalisasi sistem informasi. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai juga berpengaruh dalam menunjang jalannya fasilitas interaktif di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

Teori dari Richardus Eko Indrajit menegaskan bahwasannya suksesnya pelayanan masyarakat yang berbasis sistem informasi pelayanan salah satunya yakni bergantung pada ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai.<sup>109</sup> Artikel dalam Jurnal Teknologi Informasi dengan judul “Analisis Kesiapan Infrastruktur Teknologi Informasi dalam Mewujudkan *E-Government*” menjelaskan bahwasannya ketersediaan perangkat keras, seperti komputer server dan jaringan internet yang handal, adalah pondasi utama dalam menciptakan pelayanan publik sistem informasi pelayanan yang baik.<sup>110</sup>

Penerapan fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu dilihat dari ketersediaan infrastruktur teknologi informasinya, Kantor Kementerian Agama Kota Batu memiliki nilai cukup dan kurang. Nilai cukup disini berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan. peneliti melihat ketersediaan infrastruktur teknologi informasi telah cukup tersedia khususnya yang mendukung fasilitas interaktif pada bagian layanan whatsapp interaktif dan media sosial instagram. Infrastruktur teknologi informasi yang tersedia

---

<sup>109</sup> Sukendar, Sulastri, Syuryansyah, “Implementasi E-Government Menuju Pelayanan masyarakat Yang Unggul (Studi Kasus DPMPSTP Kota Cilegon),” *Jurnal Kajian Hukum Administrasi dan Komunikasi*, (2024): 153-164, <https://doi.org/10.30656/jh.ak.v1i2.8323>.

<sup>110</sup> Deddy Gusman, "Analisis Kesiapan Infrastruktur Teknologi Informasi dalam Mewujudkan E-Government," *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 1, no. 1 (2016): 1–7, <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jiti/article/view/18>.

antara lain: adanya perangkat keras komputer, jaringan internet dari wifi yang cepat. Namun nilai kurangnya terdapat pada masih belum tersedianya infrastruktur teknologi informasi fasilitas interaktif pada bagian layanan youtube streaming. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi pada bagian layanan tersebut masih kurang memadai. Perangkat pendukung seperti halnya perangkat streaming masih belum tersedia. Penyebabnya yakni adanya keterbatasan dana anggaran.

3. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya

Ulrich, Brockbank, Johnson, Sandholtz, & Younger dalam buku "*HR Competencies: mastery at the Intersection of People and Business*" menyatakan bahwa sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dan kompetensi tinggi akan lebih mampu mengelola dan beradaptasi dengan perubahan, termasuk dalam pengelolaan sistem informasi yang mendukung layanan masyarakat.<sup>111</sup>

Sabino Mariano memberikan penjelasan bahwasannya ketersediaan sumber daya manusia harus sesuai dengan kompetensi atau keahlian yang sesuai dengan bidangnya agar

---

<sup>111</sup> Dave Ulrich et al., *HR Competencies: mastery at the Intersection of People and Business* (Alexandria, VA: Society for Human Resource Management, 2008), 45.

pelayanan publik berbasis sistem informasi pelayanan dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.<sup>112</sup>

Kantor Kementerian Agama Kota Batu telah memiliki pegawai yang telah memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya. Fasilitas interaktif merupakan fasilitas yang mayoritas menggunakan sistem informasi. Pegawai yang memiliki tanggung jawab untuk mengelola fasilitas interaktif tersebut harus mempunyai kompetensi setidaknya yang berhubungan dengan sistem informasi dan teknologi. Faktanya memang benar dan sesuai, bahwasannya pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Batu yang memiliki tanggung jawab untuk mengelola fasilitas interaktif tersebut telah memiliki kompetensi sesuai dengan apa yang dibutuhkan dalam mengelola fasilitas interaktif. Berikut merupakan rincian nama pegawai yang memiliki tanggung jawab untuk mengelola fasilitas interaktif beserta gelar dan jabatannya :

- a. Bapak Hafid Junaidi, S.E. merupakan Pegawai dengan Jabatan Fungsional Tetap (JFT) Pranata Komputer yang memiliki tugas untuk mengelola fasilitas interaktif pada bagian layanan whatsapp interaktif dan youtube streaming.

---

<sup>112</sup> Sabino Mariano, "Ketersediaan Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Publik Berbasis Sistem Informasi," *Jurnal Administrasi Publik* 11, no. 2 (2019): 45–46, <https://123dok.com/document/zlep306q-penerapan-government-pelayanan-kabupaten-universitas-government-peningkatan-repository.html>

- b. Ibu Aidatur Rohmah, S. S. merupakan Pegawai dengan Jabatan Fungsional Tetap (JFT) Pranata Arsiparis yang memiliki tugas untuk mengelola fasilitas interaktif pada bagian layanan whatsapp interaktif.
- c. Bapak Asaddin Nur, S. I. Kom. merupakan Pegawai dengan Jabatan Fungsional Tetap (JFT) Pranata Humas yang memiliki tugas untuk mengelola fasilitas interaktif pada bagian layanan media sosial instagram.

### C. *Value/Nilai Manfaat*

*Value/nilai manfaat* ini merupakan suatu puncak penilaian dimana fasilitas interaktif ini berjalan. Terdapat 2 *value/nilai manfaat* yakni nilai manfaat yang dirasakan oleh lembaga dan nilai manfaat yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan fasilitas interaktif. Jbarannya sebagaimana berikut :

#### 1. *Value/nilai manfaat* yang dirasakan oleh lembaga

Nilai manfaat yang pertama ini merupakan nilai manfaat dari adanya fasilitas interaktif yang dirasakan oleh lembaga. Lembaga disini yakni tentunya Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Kantor Kementerian Agama Kota Batu telah merasakan nilai manfaat dari adanya fasilitas interaktif. Kantor Kementerian Agama Kota Batu merasa terbantu khususnya pengelola fasilitas interaktif yang dimana sekarang tidak perlu melayani secara langsung, cukup menjawab dan memproses apa

yang dibutuhkan masyarakat cukup secara *online* saja melalui fasilitas interaktif.

2. *Value*/nilai manfaat yang dirasakan oleh masyarakat

Nilai manfaat yang kedua ini merupakan suatu hal yang paling puncak dan penting. Diadakan dan dijalankannya fasilitas interaktif merupakan suatu bentuk mempermudah layanan yang disediakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Batu kepada masyarakat.

Hasil temuan yang peneliti temukan bervariasi, ada sebagian masyarakat yang merasakan manfaatnya, sebaliknya juga ada masyarakat yang belum merasakan manfaatnya.

Adapun pembahasan temuannya sebagaimana berikut :

a. Sebagian masyarakat telah mengetahui dan menggunakan fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor

Kementerian Agama Kota Batu. Adapun fasilitas interaktif yang paling sering digunakan oleh masyarakat antara lain: whatsapp interaktif dan media sosial instagram.

b. Sebagian masyarakat ternyata masih ada yang belum mengetahui dan menggunakan fasilitas interaktif di Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Adapun fasilitas interaktif yang belum diketahui dan digunakan oleh masyarakat yakni youtube streaming.

## 2. Langkah strategi optimalisasi fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu

Poin penting pada langkah strategi optimalisasi fasilitas interaktif ini adalah bagaimana Kantor Kementerian Agama Kota Batu dapat mengembangkan fasilitas interaktif berbasis sistem informasi ini menjadi lebih optimal kedepannya. Sehingga dengan adanya langkah strategi ini diharapkan dapat menjadikan fasilitas interaktif lebih dikenal dan digunakan oleh masyarakat dalam hal mengurus kepentingan layanan seputar Kementerian Agama.

Hasil temuan perihal langkah strategi optimalisasi fasilitas interaktif berbasis sistem informasi ini merupakan hasil temuan berdasarkan dari analisis data yang peneliti lakukan menggunakan analisis SWOT yang telah didefinisikan oleh Freddy Rangkuti. Berikut penjelasan hasil temuannya :

### a. *Strenghts* (Kekuatan)

Kekuatan merupakan suatu hal yang memberikan keunggulan terhadap perusahaan, seperti produk yang dapat diandalkan, keterampilan khusus, ataupun fitur fitur yang unik yang dapat melatih perusahaan agar lebih kompetitif dari pesaingnya.<sup>113</sup>

Kekuatan merupakan sumber atau kemampuan yang dikuasai atau yang tersedia bagi perusahaan dan memberikan keuntungan

---

<sup>113</sup> Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta; PT Gramedia Pusaka Utama, 2016).

dibandingkan dengan para pesaingnya dalam melayani kebutuhan para pelanggan.<sup>114</sup>

Kekuatan yang dimiliki oleh fasilitas interaktif di Kantor Kementerian Agama Kota Batu antara lain :

1. SDM yang mumpuni dan sesuai dengan kompetensinya.

Sumber daya manusia dalam hal ini pegawai yang memiliki tanggung jawab untuk mengelola fasilitas interaktif di Kantor Kementerian Agama Kota Batu telah memiliki kompetensi sesuai dengan bidang dan kebutuhan dalam penerapan fasilitas interaktif di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

2. Pegawai yang responsif.

Pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Batu khususnya yang memiliki tanggung jawab dalam mengelola fasilitas interaktif merupakan pegawai yang memiliki sikap responsifitas yang tinggi. Ketika ada masyarakat yang mempertanyakan sesuatu perihal pengurusan apapun itu terkait layanan di Kementerian Agama Kota Batu pasti akan direspon dengan cepat, teliti dan jawaban yang sangat tepat serta lengkap.

3. Editing *design* yang bagus.

---

<sup>114</sup> Dewita Sari, Analisis SWOT dalam Menentukan Strategi Pemasaran Penjualan Roti,” *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, No.1 (Maret 2020): 9.

Hal ini sangat berkaitan dengan poin 1 tadi yakni SDM yang memiliki tanggung jawab untuk mengelola fasilitas interaktif telah bekerja sesuai dengan kompetensinya. Maka tidak heran, editing *design* dari seluruh fasilitas interaktif berbasis sistem informasi yang ditampilkan sangat memukau dan elegan serta menjadi salah satu yang terbaik di lingkup Kantor Kementerian Agama Kab/Kota di Provinsi Jawa Timur.

**b. Weaknesses (Kelemahan)**

Kelemahan merupakan keterbatasan ataupun kekurangan sumber daya dalam sebuah perusahaan, seperti bakat ataupun kompetensi, hal ini menghambat jalannya operasi organisasi.<sup>115</sup> Kelemahan merupakan keterbatasan atau kekurangan dalam salah satu sumber daya atau (*capability*) perusahaan dibandingkan dengan para pesaingnya yang menciptakan kerugian dalam usaha memenuhi kebutuhan para pelanggan secara efektif.<sup>116</sup>

Kelemahan yang dimiliki oleh fasilitas interaktif di Kantor Kementerian Agama Kota Batu antara lain :

1. Kurangnya peralatan yang mendukung.

Dalam hal ini, kurangnya peralatan yang mendukung lebih terkhusus pada penerapan fasilitas interaktif bagian layanan youtube streaming. Pada layanan tersebut hampir

<sup>115</sup> Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta; PT Gramedia Pusaka Utama, 2016).

<sup>116</sup> Dewita Sari, Analisis SWOT dalam Menentukan Strategi Pemasaran Penjualan Roti,” *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, No.1 (Maret 2020): 9.

peralatan dalam mendukung jalannya fasilitas interaktif pada bagian layanan *youtube streaming* sangat minim. Sehingga Kantor Kementerian Kota Batu guna menjadikan fasilitas interaktif pada bagian layanan *youtube streaming* ini dapat berjalan dengan lancar maka Kantor Kementerian Agama Kota Batu melakukan optimalisasi dengan cara melakukan MoU ke Sekolah Tinggi Agama Buddha (STAB) Kertarajasa Kota Batu yang memiliki peralatan-peralatan *streaming* yang sangat lengkap.

Kurangnya peralatan yang mendukung ini dapat menghambat penerapan fasilitas interaktif berbasis sistem informasi pada bagian layanan *youtube streaming* dan menurunkan kualitas layanan kepada masyarakat. Sebagai contoh, penelitian di Kelurahan Gelam, Kota Serang, menunjukkan bahwa keterbatasan fasilitas seperti laptop dan jaringan *Wi-Fi* menghambat pengoperasian aplikasi SIMRAL, sebuah sistem manajemen perencanaan dan penganggaran. Keterbatasan tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang optimal.<sup>117</sup>

---

<sup>117</sup> Arif Goverma, "Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) di Kelurahan Gelam Kota Serang," *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan Publik* 12, no. 2 (2022):45-50 [https://ejournal.unmabanten.ac.id/file.php?file=jurnal&id=811&name=arif\\_goverma\\_12.pdf](https://ejournal.unmabanten.ac.id/file.php?file=jurnal&id=811&name=arif_goverma_12.pdf).

## 2. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat

Sosialisasi kepada masyarakat merupakan hal yang seharusnya dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Batu guna menjadikan fasilitas interaktif ini lebih dikenal dan digunakan oleh masyarakat. Kantor Kementerian Agama Kota Batu masih belum memaksimalkan hal tersebut. Bisa dilihat masih terdapat beberapa masyarakat yang masih belum mengenal dan menggunakan fasilitas interaktif.

## 3. Keterbatasan Anggaran.

Hal ini berhubungan besar dengan poin nomor 1 di atas yakni kurangnya peralatan yang mendukung khususnya dalam penerapan fasilitas interaktif berbasis sistem informasi pada bagian layanan youtube streaming. Kantor Kementerian Agama Kota Batu masih memiliki keterbatasan anggaran untuk bisa melengkapi peralatan-peralatan youtube streaming.

Dengan adanya hambatan itu Kantor Kementerian Agama Kota Batu melakukan optimalisasi dengan cara melakukan rencana pengajuan pengadaan anggaran Peralatan youtube streaming ke Kantor Kementerian Agama Republik Indonesia (Pusat) yang harus melewati pengajuan pengadaan anggaran peralatan youtube streaming lewat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur terlebih dahulu untuk kemudian dari Kanwil diteruskan ke pusat.

### c. *Opportunities (Peluang)*

Peluang merupakan kondisi atau situasi yang dapat menguntungkan organisasi dalam potensi memberikan keuntungan. Peluang didapatkan dari berbagai faktor seperti sosial, ekonomi, politik, serta lingkungan<sup>118</sup> Peluang merupakan situasi yang menguntungkan di dalam lingkungan perusahaan, kecenderungan-kecenderungan yang terdapat di dalam lingkungan yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan merupakan sebuah peluang.<sup>119</sup>

Peluang yang dimiliki oleh fasilitas interaktif di Kantor Kementerian Agama Kota Batu antara lain :

#### 1. Kota Batu kota yang kecil.

Seperti yang telah diketahui bersama bahwasannya Kota Batu merupakan Kota yang hanya memiliki luas wilayah sekitar 202,30 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk 223.182 jiwa.<sup>120</sup> Dengan jumlah penduduk yang sedikit tersebut membuat peluang untuk fasilitas interaktif ini dapat untuk dieksplor oleh masyarakat lebih dalam lagi.

#### 2. Masyarakat Kota Batu yang harmonis.

<sup>118</sup> Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta; PT Gramedia Pusaka Utama, 2016).

<sup>119</sup> Dewita Sari, Analisis SWOT dalam Menentukan Strategi Pemasaran Penjualan Roti,” *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, No.1 (Maret 2020): 9.

<sup>120</sup> “Kota Batu,” Wikipedia Ensiklopedia Bebas, Maret 29, 2025, [https://id.wikipedia.org/wiki/Kota\\_Batu](https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Batu).

Berhubungan dengan poin No. 1, Kota Batu merupakan kota kecil yang penduduknya tidak terlalu banyak. Dengan jumlah penduduk yang tidak terlalu banyak itu menjadikan masyarakat Kota Batu menjadi masyarakat yang harmonis. Harmonis disini dalam artian harmonis dalam mengakses layanan Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

Masyarakat yang mengurus segala kepentingan atau keperluan di Kantor Kementerian Agama Kota Batu tidak sepadat pada Kementerian-Kementerian Agama di Kab/Kota lainnya. Jadi dengan adanya masyarakat yang harmonis tersebut bisa dikatakan tidak banyak masyarakat yang bisa dikatakan kritis untuk mengkritik fasilitas interaktif di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

Kantor Kementerian Agama Kota Batu akan lebih leluasa untuk mengeksplor karena karakteristik masyarakat Kota Batu yang demikian. Dengan adanya hal tersebut Kantor Kementerian Agama Kota Batu tidak perlu banyak khawatir akan mendapatkan respon negatif dari masyarakat. Selama ini masih terlihat baik-baik saja. tidak ada penolakan. Namun tetap masih ada komplek tapi tidak terlalu signifikan dan tidak terlalu berdampak besar.

3. Mempunyai hubungan baik dengan Pemerintah Kota Batu.

Kantor Kementerian Agama Kota Batu memiliki hubungan baik dengan Pemerintah Kota Batu. Seperti halnya koordinasi dan kerja sama perihal program kerja juga kedekatan emosional antara *stakeholder* dari Kantor Kementerian Agama Kota Batu dan *stakeholder* Pemerintah Kota Batu. Dengan demikian Kantor Kementerian Agama Kota Batu memiliki peluang bekerja sama dengan Pemerintah Kota Batu untuk dapat mengembangkan fasilitas interaktif.

4. Adanya dukungan dari Kementerian Agama RI (Pusat).

Peluang terakhir adalah kunci. Sudah bisa dipastikan fasilitas interaktif tidak akan bisa berjalan jika tidak ada dukungan dari Kementerian Agama RI (Pusat). Adanya fasilitas interaktif ini merupakan suatu bentuk kepatuhan dan dukungan terhadap Kementerian Agama RI (Pusat) arahan yang telah diberikan oleh Kementerian Agama RI (Pusat) berdasarkan dengan Peraturan Presiden Remasyarakat Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Penerapan *E-Government* di lingkungan kelembagaan.

**d. Threats (Ancaman)**

Ancaman merupakan kondisi eksternal yang mengancam atau mengganggu kelancaran tujuan dalam organisasi.<sup>121</sup> Ancaman

---

<sup>121</sup> Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta; PT Gramedia Pusaka Utama, 2016).

merupakan situasi utama yang tidak menguntungkan atau tidak menyenangkan di dalam sebuah lingkungan. Ancaman adalah rintangan utama terhadap posisi saat ini atau posisi yang diinginkan perusahaan.<sup>122</sup>

Ancaman yang terjadi dalam penerapan fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu antara lain :

1. Adanya ancaman dari *hacker*.

*Hacker* adalah orang yang skill pemrogramannya mampu menerobos sistem keamanan komputer atau jaringan komputer untuk tujuan tertentu. Seorang hacker memiliki pemahaman lanjutan tentang komputer, jaringan, pemrograman, atau perangkat keras.<sup>123</sup>

Pengelola fasilitas interaktif sedikit menjumpai adanya percobaan akun tidak dikenal yang ingin mengakses seluruh layanan fasilitas interaktif berbasis sistem informasi yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

2. *Spam chat* yang tidak jelas maksudnya.

Bapak M. Asaddin Nur, S.I.Kom. menjelaskan bahwasannya *spam chat* pada fasilitas interaktif merupakan

<sup>122</sup> Dewita Sari, Analisis SWOT dalam Menentukan Strategi Pemasaran Penjualan Roti," *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, No.1 (Maret 2020): 9.

<sup>123</sup> Ayu Rifka Sitoresmi, "Apa Itu Hacker? Pahami Pengertian, Macam-Macam, dan Tugasnya," *Liputan6*, diperbarui 16 November 2024, 12:42 WIB, diakses 21 Maret 2025, <https://www.liputan6.com/hot/read/4682149/apa-itu-hacker-pahami-pengertian-macam-macam-dan-tugasnya>.

tindakan pengiriman pesan secara tidak sopan, isinya tidak jelas dan dilakukan secara berulang-ulang. Biasanya berisi ujaran kritikan yang sangat pedas dan ditunjukkan kepada seseorang tertentu. Pesan tersebut tidak langsung dikirim ke akun orang yang bersangkutan, namun dikirim ke akun seluruh fasilitas interaktif.<sup>124</sup> Hal tersebut terjadi tidak sampai berulang-kali, ada, namun tidak sampai terjadi secara terus menerus.

Berdasarkan hasil Analisis SWOT diatas dapat dibuat langkah-langkah strategi dalam upaya menjadikan fasilitas interaktif berbasis sistem informasi ini lebih optimal lagi kedepannya dengan cara mengelompokkan ke dalam 4 kuadran berdasarkan kombinasi antara faktor internal (kekuatan dan kelemahan) serta faktor eksternal (peluang dan ancaman) sehingga dengan adanya hal tersebut dapat menemui hasil menghasilkan strategi-strategi dalam mengoptimalkan fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Adapun strategi-strateginya sebagaimana berikut :

**1. Strategi SO (*Strenghts-Opportunities*)**

- a. Menjalini kerja sama dengan Pemerintah Kota Batu perihal pengembangan fasilitas interaktif yang tersambung langsung dengan layanan Pemkot Batu.

**2. Strategi WO (*Weaknesses-Opportunities*)**

---

<sup>124</sup> M. Asaddin Nur, diwawancarai oleh Penulis, Kota Batu, 16 Desember 2024.

- a. Melakukan Permohonan Pengajuan dana terkait kurangnya peralatan yang mendukung fasilitas interaktif ke Kementerian Agama RI (Pusat).
- b. Bekerja sama dan mengadakan Sosialisasi Pelayanan masyarakat secara berkala dengan Pemerintah Kota Batu.

### 3. Strategi ST (*Strenghts-Threats*)

- a. Bekerja sama dengan Kementerian Agama RI (Pusat) terkait pengadaan pelatihan dan pengembangan khususnya dalam bidang keamanan sistem data fasilitas interaktif.
- b. Melakukan pendekatan ketika melakukan pelayanan kepada masyarakat terkait pentingnya etika dalam bermedia sosial.

### 4. Strategi WT (*Weaknesses-Threats*)

- a. Melakukan MoU dengan lembaga setingkat Kota Batu yang memiliki peralatan yang mendukung fasilitas interaktif.
- b. Tidak memperdulikan dan menanggapi *spam chat* diluar kepentingan pelayanan masyarakat.

Perumusan strategi optimalisasi fasilitas interaktif di Kantor Kementerian Agama Kota Batu merupakan bentuk nyata perhatian dari Kantor Kementerian Agama Kota Batu terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Upaya ini mengacu pada standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang menekankan pentingnya umpan balik dari pengguna layanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan ditemukan hasil bahwasannya penerapan fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu masih belum optimal. Adapun kendala yang dihadapi antara lain: keterbatasan anggaran, kurangnya peralatan yang mendukung dan kurangnya sosialisasi ke masyarakat.

Kantor Kementerian Agama Kota Batu memiliki beberapa strategi-strategi yang digunakan untuk mengoptimalkan fasilitas interaktif berbasis sistem informasi antara lain: strategi SO (*Strenghts-Opportunities*) menjalin kerja sama dengan Pemerintah Kota Batu perihal pengembangan fasilitas interaktif yang tersambung langsung dengan layanan Pemkot Batu. Strategi WO (*Weaknesses-Opportunities*) melakukan permohonan pengajuan dana terkait kurangnya peralatan yang mendukung fasilitas interaktif ke Kementerian Agama RI (Pusat) dan bekerja sama serta mengadakan sosialisasi pelayanan masyarakat secara berkala dengan Pemerintah Kota Batu. Strategi ST (*Strenghts-Threats*) bekerja sama dengan Kementerian Agama RI (Pusat) terkait pengadaan pelatihan dan pengembangan khususnya dalam bidang keamanan sistem data fasilitas interaktif dan melakukan pendekatan ketika melakukan pelayanan kepada masyarakat terkait pentingnya etika dalam bermedia sosial. Strategi WT (*Weaknesses-Threats*) melakukan MoU dengan lembaga setingkat Kota Batu yang

memiliki peralatan yang mendukung fasilitas interaktif dan tidak memperlakukan dan menanggapi *spam chat* diluar kepentingan pelayanan masyarakat.

## **B. Saran**

### **1. Bagi Kantor Kementerian Agama Kota Batu**

Melihat masih belum optimalnya penerapan fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan ke depannya. Pertama, perlu ada upaya peningkatan pengadaan sarana dan prasarana penunjang layanan interaktif, mengingat masih adanya keterbatasan peralatan yang tersedia saat ini. Pengajuan anggaran tambahan ke pusat dan kerja sama dengan pihak-pihak terkait di tingkat daerah menjadi langkah yang realistis untuk dilakukan. Kedua, sosialisasi kepada masyarakat mengenai fasilitas interaktif yang tersedia perlu ditingkatkan. Sosialisasi yang dilakukan tidak cukup sekali, melainkan harus dilakukan secara berkala dan menyasar berbagai kalangan, agar masyarakat benar-benar paham dan mampu memanfaatkan layanan yang ada. Ketiga, kerja sama lintas instansi seperti dengan Pemerintah Kota Batu dan lembaga lain yang relevan harus terus dibangun dan diperkuat. Kolaborasi ini tidak hanya mendukung pengembangan fasilitas, tapi juga memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Keempat, keamanan sistem dan etika digital juga perlu menjadi perhatian.

Pegawai perlu dibekali dengan pelatihan terkait keamanan data, sementara masyarakat juga perlu diberikan pemahaman tentang etika berkomunikasi melalui media interaktif, terutama dalam konteks pelayanan publik. Terakhir, evaluasi berkala terhadap efektivitas layanan interaktif perlu dilakukan. Evaluasi ini dapat menjadi acuan untuk mengetahui bagian mana yang sudah berjalan baik dan mana yang masih perlu diperbaiki, sehingga pengembangan ke depan bisa lebih terarah dan tepat sasaran.

## 2. Bagi Masyarakat

Bagi seluruh yang membaca hasil penelitian ini, peneliti menyarankan kepada masyarakat untuk berani dalam mengkritisi pelayanan masyarakat yang disediakan oleh instansi manapun. Sebab pelayanan masyarakat dalam bentuk apapun baik masih berbentuk manual ataupun yang sudah berbasis sistem informasi itu muaranya ada pada bermanfaat atau tidaknya kepada masyarakat. Maka dari itu jika ada yang kurang optimal dalam pelayanan masyarakat maka masyarakat harus berani mengkritik dan juga memberikan saran-saran kepada instansi yang bersangkutan. Dengan hal itu maka instansi akan mengetahui kelebihan dan kekurangan serta langkah optimalisasi agar pelayanan masyarakat menjadi lebih baik lagi kedepannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Albrecht, Karl, dan Ron Zemke. *Service America: Doing Business in the New Economy*. Homewood, Illinois: Dow Jones-Irwin, 2020.
- Al-Muchtar, Suwarma. *Dasar Penelitian Kualitatif*. Bandung: Gelar Pustaka Mandiri, 2015.
- Ardiansyah, Oki. "Optimalisasi Penggunaan Sistem Informasi Desa dalam Pelayanan kepada Masyarakat oleh Pemerintah Desa Cimanggu Kecamatan Langkap Lancar Kabupaten Pangandaran." Diakses 30 September 2022. <http://repository.unigal.ac.id:8080/handle/123456789/2292>
- Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Diakses 21 Maret 2025. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38782/uu-no-25-tahun-2009>
- Dewita Sari. "Analisis SWOT dalam Menentukan Strategi Pemasaran Penjualan Roti." *Jurnal Manajemen dan Bisnis* No. 1 (Maret 2020): 7–14.
- Fatoni, Abdurrahman. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Gusman, Deddy. "Analisis Kesiapan Infrastruktur Teknologi Informasi dalam Mewujudkan E-Government." *Jurnal Teknologi Informasi* 1, no. 1 (2016): 1–7.
- Hartono, Jogiyanto. *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi, 2005.
- Hayu Dwimawanti, Ida. "Kualitas Pelayanan masyarakat." *Jurnal Dialogue* 1, no. 1 (2024): 114.
- Hidayat, Wahyu, dan Idria Maita. "Sistem Informasi Publik Berbasis Web pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar." *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi* 3, no. 2 (Agustus 2017): 18.
- Jelatu, Herman, dan Marselinus Jewaru. *Optimalisasi Kinerja Organisasi: Sinergi Fasilitas Kerja, Kualitas Sumber Daya Manusia, dan Kepuasan Kerja*. Purwokerto: Amerta Media, 2024.
- Majid, Abdul. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Makassar: Aksara Timur, 2017.
- Margono. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2003.

- Mariano, Sabino. "Ketersediaan Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Publik Berbasis Sistem Informasi." *Jurnal Administrasi masyarakat* 11, no. 2 (2019): 45–46.
- Mariaono, Sabino. "Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo." *Jurnal Universitas Airlangga* (2018): 10.
- McLeod Jr., Raymond. *Sistem Informasi Manajemen*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Prenhallindo, 2001.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Jonny Saldana. *Qualitative Data Analysis*. Edisi ke-3. Singapore: Sage Publications, 2014.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016.
- Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Putra Ramadhana, Fariz, Teguh Priyo Sadono, dan M. Kendry Widiyanto. "Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Program E-Government di Kantor Kelurahan Simomulyo Kecamatan Sukomanunggal Kota Surabaya." Artikel dalam *Seminar Nasional Transformasi Digital dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Pasca Pandemi*, FISIP Untag Surabaya, 29 Agustus 2022: 4.
- Rangkuti, Freddy. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997.
- Rangkuti, Freddy. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- Rangkuti, Freddy. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016.
- Riyanto, Agus. *Pelayanan Publik dalam Konteks Pemenuhan Kebutuhan Dasar masyarakat*. Cirebon: Sosfilkom Universitas Muhammadiyah Cirebon, 2018.
- Sanjaya, Wijaya. *Penelitian Pendidikan: Jenis, Metode, dan Prosedur*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.

- Sianipar. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 1998.
- Silvia Diah Rahmawati, Vira Sholikhah, dan Muhammad Nuril Huda. "Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Tuban." *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 1, no. 2 (September 2019): 173.
- Sitoresmi, Ayu Rifka. "Apa Itu Hacker? Pahami Pengertian, Macam-Macam, dan Tugasnya." *Liputan6*. Diperbarui 16 November 2024. Diakses 21 Maret 2025. <https://www.liputan6.com/hot/read/4682149/apa-itu-hacker-pahami-pengertian-macam-macam-dan-tugasnya>
- Sukendar, Sulastri, dan Syuryansyah. "Implementasi E-Government Menuju Pelayanan Publik yang Unggul (Studi Kasus DPMPTSP Kota Cilegon)." *Jurnal Kajian Hukum Administrasi dan Komunikasi* 1, no. 2 (2024): 153–164.
- Suliyanto. *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis & Disertasi*. Yogyakarta: Andi Offset, 2018.
- Swardono. *Manajemen Strategik: Konsep dan Kasus*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2002.
- Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah oUniversitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember*. Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021.
- Tohirin. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012.
- Ulrich, Dave, Wayne Brockbank, Jon Younger, Kurt Sandholtz, dan Dani Johnson. *HR Competencies: mastery at the Intersection of People and Business*. Alexandria, VA: Society for Human Resource Management, 2008.
- Warsita. *Teknologi Pembelajaran: Landasan dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Widodo, Joko. *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia, 2001.

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda-tangan di bawah ini :

**Nama** : Muhammad Ali Hasyemi  
**NIM** : 211103040025  
**Prodi** : Manajemen Dakwah  
**Fakultas** : Dakwah  
**Universitas** : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwasannya skripsi dengan judul “**Optimalisasi Fasilitas Interaktif Berbasis Sistem Informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu**” bukan merupakan hasil plagiasi/tidak mengandung unsur plagiasi.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

**Jember, 21 Mei 2025**

Saya yang menyatakan,



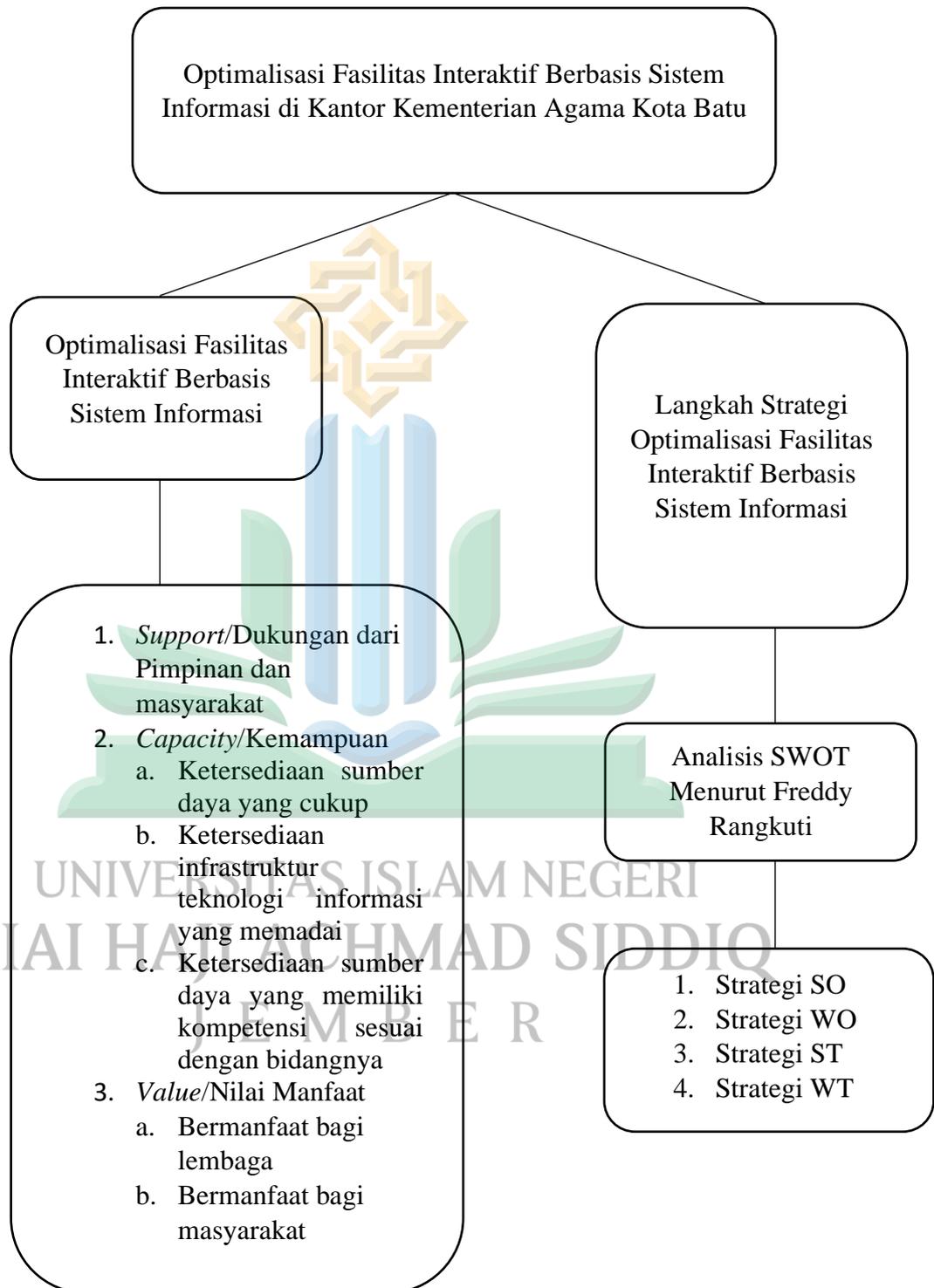
Muhammad Ali Hasyemi  
NIM. 211103040025

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### A. Matriks Penelitian

Judul	Variable	Indikator	Sumber Data	Metodologi penelitian	Fokus Permasalahan
<p>Optimalisasi Fasilitas Interaktif Berbasis Sistem Informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Optimalisasi Fasilitas Interaktif Berbasis Sistem Informasi</li> <li>2. Langkah Strategi Optimalisasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Support/dukungan</i> dari pimpinan lembaga dan masyarakat</li> <li>2. <i>Capacity/kemampuan</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ketersediaan sumber daya yang cukup</li> <li>b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai</li> <li>c. Ketersediaan sumber daya yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya</li> </ol> </li> <li>3. <i>Value/nilai manfaat</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Bermanfaat bagi lembaga</li> <li>b. Bermanfaat bagi masyarakat</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informan :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batu</li> <li>b. Kepala Kasubbag TU</li> <li>c. Pegawai pengelola fasilitas interaktif</li> <li>d. Pegawai Unit Kepegawaian (UP)</li> </ol> </li> <li>2. Dokumentasi</li> <li>3. Literasi yang berhubungan dengan <i>variable</i> terkait</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif.</li> <li>2. Metode Pengumpulan data:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Wawancara</li> <li>b. Observasi</li> <li>c. Dokumentasi</li> </ol> </li> <li>3. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman dan Saldana             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengumpulan data</li> <li>b. Kondensasi Data</li> <li>c. Penyajian data</li> <li>d. Penarikan kesimpulan</li> </ol> </li> <li>4. Keabsahan data             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Triangulasi Sumber</li> <li>b. Triangulasi Teknik</li> <li>c. Triangulasi Waktu</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah penerapan fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu telah berjalan secara optimal?</li> <li>2. Bagaimana langkah strategi optimalisasi fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu?</li> </ol>

## B. Kerangka Teoritik



### C. Kartu Bimbingan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UIN KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS DAKWAH**  
 Jl. Mataram No. 1 Mangli, Telp. (0331) 487550 Fax. (0331) 487550, Kode Pos : 68136  
 Website : [www.uinkhas.ac.id](http://www.uinkhas.ac.id) – E-mail : [info@uinkhas.ac.id](mailto:info@uinkhas.ac.id)

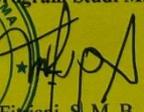
---

**KARTU KONSULTASI SKRIPSI**

**Nama** : Muhammad Ali Hasyemi  
**NIM** : 211103040025  
**Program Studi** : Manajemen Dakwah  
**Judul Skripsi** : Optimalisasi Pelayanan Publik Berbasis Sistem Informasi Pelayanan pada Fasilitas Interaktif di Kantor Kementerian Agama Kota Batu  
**Dosen Pembimbing** : Dr. H. Misbahul Munir, M. M.

NO	TANGGAL	POKOK BAHASAN	TTD. DOSEN PEMBIMBING
1	11/09/2024	Pembahasan kajian teori dan pendalaman Analisis SWOT	
2	12/10/2024	Revisi proposal skripsi dan pendalaman metode penelitian	
3	22/10/2024	Penanda-tanganan Proposal Skripsi	
4	05/11/2024	Pendalaman Analisis SWOT menurut Freddy Rangkuti	
5	17/11/2024	Kajian dan tata cara membuat pertanyaan wawancara terstruktur	
6	02/01/2025	Pengurangan <i>variable</i> FAQ dan alasannya serta penjelasan hasil-hasil penelitian lapangan di Kantor Kementerian Agama Kota Batu	
7	20/02/2025	Penambahan kajian teori peningkatan kualitas pelayanan publik	
8	18/03/2025	Penjelasan tata cara penggunaan teknik analisis data menurut Miles, Huberman dan Saldana	
9	20/03/2025	Revisi Skripsi pada bagian penempatan <i>Scanning Matriks</i> SWOT	
10	08/04/2025	Pengecekan keseluruhan akhir sekaligus penanda-tanganan persetujuan Skripsi oleh Dosen Pembimbing	

Mengetahui,  
 Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

  
 Aditya Fitriani, S. M. B., M. M.  
 NIP. 198104282018012002


## D. Surat Izin penelitian

	<b>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA</b> <b>FAKULTAS DAKWAH</b> <b>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI</b> <b>KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER</b> Jl. Mataram No. 1 Mangli Kaliwates Jember, Kode Pos 68136 email : <a href="mailto:fakultasdakwah@uinkhas.ac.id">fakultasdakwah@uinkhas.ac.id</a> website: <a href="http://fdakwah.uinkhas.ac.id/">http://fdakwah.uinkhas.ac.id/</a>	 
Nomor	: B.252/Un.22/D.3.WD.1/PP.00.9/ \ / 2024	14 November 2024
Lampiran	: -	
Hal	: Permohonan Tempat Penelitian Skripsi	
<p>Yth. Machsun Zain, S.Ag, M.Si</p> <p><b>Assalamu'alaikum Wr. Wb.</b></p> <p>Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut :</p> <p>Nama : Muhammad Ali Hasyemi NIM : 211103040025 Fakultas : Dakwah Program Studi : Manajemen Dakwah Semester : VII (tujuh)</p> <p>Dalam rangka penyelesaian / penyusunan skripsi, yang bersangkutan mohon dengan hormat agar diberi ijin mengadakan penelitian / riset selama ± 30 hari di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.</p> <p>Penelitian yang akan dilakukan berjudul "Optimalisasi Pelayanan Publik Berbasis Sistem Informasi Pelayanan pada Fasilitas Interaktif dan Frequently Asked Questions (FAQ) di Kantor Kementerian Agama Kota Batu"</p> <p>Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.</p> <p><b>Wassalamu'alaikum Wr.Wb.</b></p> <p>a.n. Dekan Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,</p> <p></p>		
		

## E. Surat Balasan Izin penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATU  
Jalan Sultan Agung Nomor 10 Kota Batu  
Telepon (0341) 512123; Call Center (WA) 08113508123  
Website: [batukota.kemenag.go.id](http://batukota.kemenag.go.id) ; E-mail: [kotabatu@kemenag.go.id](mailto:kotabatu@kemenag.go.id)

Nomor : B-611/Kk.13.36/TL.00/11/2024 20 November 2024  
Sifat : Segera  
Lampiran : -  
Hal : Izin Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Dakwah  
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Sehubungan dengan surat Saudara nomor B-5252/Un.22/D.3.WD.1/PP.00.9/11/2024 tanggal 14 November 2024 tentang Permohonan Izin Penelitian, dengan ini kami menyampaikan tidak keberatan memberikan izin dalam rangka penyelesaian tugas akhir studi/penulisan skripsi, kepada:

Nama : Muhammad Ali Hasyemi  
NIM : 211103040025  
Program Studi : Manajemen Dakwah

Dengan ketentuan :

- Kegiatan dilaksanakan sesuai dengan proposal dan wajib mengikuti ketentuan/ peraturan penelitian;
- Setelah kegiatan penelitian berakhir, mahasiswa yang bersangkutan wajib menyampaikan hasil akhir laporan tertulis kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

Perlu kami tegaskan bahwa seluruh pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Batu TANPA BIAYA, dan untuk menjaga serta menguatkan integritas, Kantor Kementerian Agama Kota Batu dengan tegas menolak segala jenis GRATIFIKASI, KORUPSI, dan PENYUAPAN

Demikian disampaikan terima kasih

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Kepala



Machsun Zain

## F. Surat Selesai penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATU  
Jalan Sultan Agung Nomor 10 Kota Batu  
Telepon (0341) 512123; Call Center (WA) 08113508123  
Website: batukota.kemenag.go.id ; E-mail: kotabatu@kemenag.go.id

### **SURAT KETERANGAN**

Nomor 89/Kk.13.36/02/2025

Berdasarkan surat dari Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Nomor B-5252/Un.22/D.3.WD.1/PP.00.9/11/2024 tanggal 14 November 2024 Hal Pemohonan Tempat Penelitian Skripsi, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Machsun Zain, S.Ag., M.Si.  
NIP : 197012132000031001  
Jabatan : Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batu

dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama : Muhammad Ali Hasyemi  
NRP : 211103040025

Program Studi : Manajemen Dakwah

Judul Penelitian : Optimalisasi Pelayanan Publik Berbasis Sistem Informasi Pelayanan pada Fasilitas Interaktif dan Frequently Asked Questions (FAQ) di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

telah menyelesaikan penelitian di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

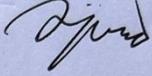
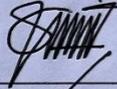
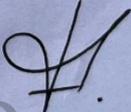
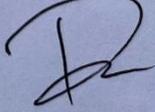
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

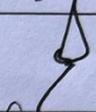
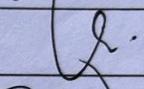
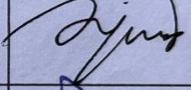
Batu, 11 Februari 2025  
Kepala,



Machsun Zain

## G. Jurnal penelitian

<b>JURNAL KEGIATAN PENELITIAN</b>			
<b>Lokasi: Kantor Kementerian Agama Kota Batu</b>			
<b>No.</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Kegiatan Penelitian</b>	<b>Tanda Tangan</b>
1	18 November 2024	Memberikan Mini Proposal dan Surat Izin Tempat Penelitian Skripsi	
2	26 November 2024	Menerima Surat Balasan diizinkan untuk melakukan penelitian	
3	02 Desember 2024	Briefing Penelitian bersama Bapak Hafid Junaidi, S. E. (Administrator Fasilitas Interaktif pada Bagian WA Interaktif, Youtube Streaming dan FAQ)	
4	03-11 Desember 2024	Wawancara langsung kepada Publik di Kankemenag Kota Batu	
5	09 Desember 2024	Wawancara kepada Bapak Rohmatullah, S. Sos., M. M. (Kasubbag TU Kankemenag Kota Batu)	
6	11 Desember 2024	Wawancara kepada Bapak Hafid Junaidi, S. E. (Administrator Fasilitas Interaktif pada Bagian WA Interaktif, Youtube Streaming dan FAQ)	
		Meminta Dokumentasi Pelayanan Fasilitas Interaktif pada Bagian WA Interaktif dan Youtube Streaming kepada Bapak Hafid Junaidi, S. E.	
7	12 Desember 2024	Wawancara kepada Bapak M. Asaddin Nur, S. I. Kom. (Administrator Fasilitas Interaktif pada Bagian Media Sosial Instagram)	
		Meminta Dokumentasi Pelayanan Fasilitas Interaktif pada Bagian Media Sosial Instagram kepada Bapak M. Asaddin Nur, S. I. Kom.	

		(Administrator Fasilitas Interaktif pada Bagian Media Sosial Instagram)	
8	16 Desember 2024	Wawancara kepada Bapak Zainal Arifin, S. Pd. (Pegawai Pelayanan Haji dan Umrah)	
9	20 Desember 2024	Wawancara kepada Bapak Aqim Mustaqim, S. H. (Pegawai Unit Kepegawaian/UP)	
		Meminta Dokumentasi Struktur Kepegawaian	
10	23 Desember 2024	Wawancara kepada Ibu Aidatur Rohmah, S. S. (Administrator WA Interaktif)	
11	30 Desember 2024	Wawancara kepada Bapak Machsun Zain, S. Ag., M. Si. (Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batu)	

Kota Batu, 30 Desember 2024

Kepala Kankemenag Kota Batu



Machsun Zain, S. Ag., M. Si.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## H. Pedoman Wawancara

### 1. Penerapan Fasilitas Interaktif Berbasis Sistem Informasi

No	Indikator	Pertanyaan Wawancara
1	Support/dukungan dari pimpinan lembaga	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Apa pandangan Bapak mengenai pentingnya fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu?</li><li>2. Apakah Bapak selaku pimpinan lembaga mendukung adanya fasilitas interaktif tersebut?</li></ol>
2	Support/dukungan dari masyarakat	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Apakah Bapak/Ibu mendukung adanya fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu?</li><li>2. Apa bentuk dukungan yang telah diberikan oleh Bapak/Ibu terhadap adanya fasilitas interaktif di Kantor Kementerian Agama Kota Batu?</li></ol>
3	Ketersediaan sumber daya manusia yang cukup	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Apakah Kantor Kementerian Agama Kota Batu memiliki tenaga kerja yang cukup dalam mengurus pengelolaan fasilitas interaktif di Kantor Kementerian Agama Kota Batu?</li><li>2. Berapa banyak jumlah Pegawai yang terlibat dalam pengelolaan fasilitas interaktif di Kantor Kementerian Agama Kota Batu?</li></ol>
4	Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai	Apakah fasilitas interaktif di Kantor Kementerian Agama Kota Batu telah memiliki infrastruktur teknologi informasi yang memadai?
5	Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya	Apakah Pegawai yang memiliki tanggung jawab dalam mengelola fasilitas interaktif telah memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya?
6	Value/nilai manfaat bagi Lembaga	Apa manfaat yang dirasakan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Batu dengan adanya fasilitas interaktif ini?
7	Value/nilai manfaat bagi masyarakat	Apakah Bapak/Ibu telah mengenal atau pernah menggunakan dan merasakan manfaat dari adanya fasilitas interaktif di

		Kantor Kementerian Agama Kota Batu? Dan juga optimalisasi yang seperti apa yang Bapak/Ibu inginkan terhadap fasilitas interaktif ini?
--	--	--

## 2. Langkah Strategi Optimalisasi Fasilitas Interaktif

No	Indikator SWOT	Pertanyaan Wawancara
1	Kekuatan ( <i>Strenghts</i> )	Apa saja kekuatan yang dimiliki oleh fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu?
2	Kelemahan ( <i>Weaknesses</i> )	Apa saja kelemahan yang dimiliki oleh fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu?
3	Peluang ( <i>Opportunities</i> )	Apa saja peluang yang dimiliki oleh fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu?
4	Ancaman ( <i>Threats</i> )	Apa saja ancaman yang dimiliki oleh fasilitas interaktif berbasis sistem informasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu?

### I. Pedoman Observasi

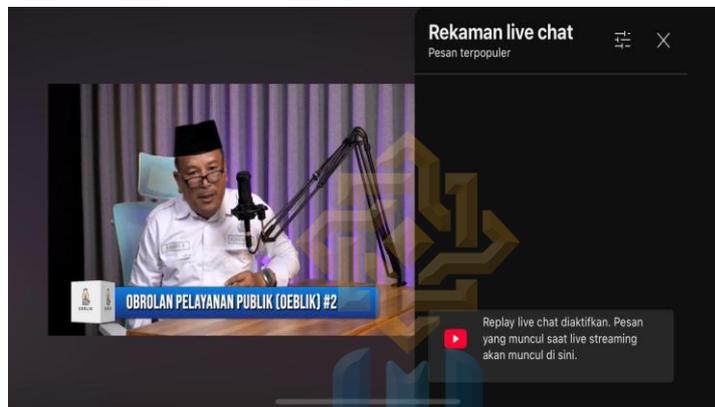
1. Melihat secara langsung kejadian-kejadian yang telah disampaikan oleh informan wawancara sebagai salah satu bentuk membuktikan keabsahan data.

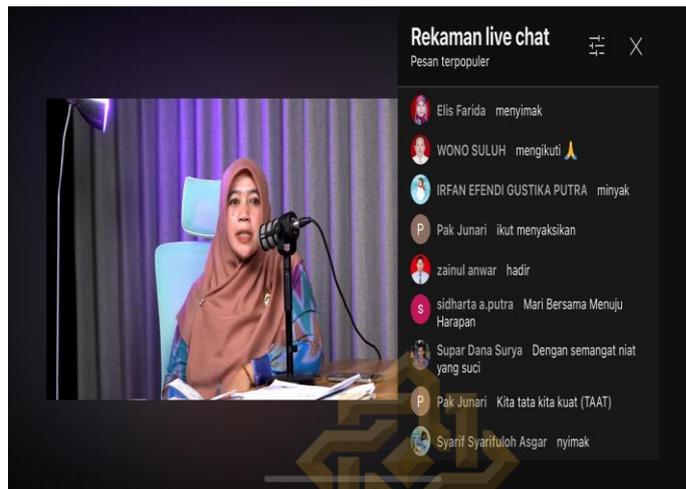
### J. Pedoman Dokumentasi

1. Sejarah dan profil Kementerian Agama Kota Batu.
2. Struktur organisasi di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.
3. Letak geografis Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

4. Dokumentasi pernyataan yang telah disampaikan informan pada saat wawancara.

## K. Dokumentasi Youtube Streaming





## L. Dokumentasi Penelitian

1. Dokumentasi wawancara dengan Bapak Machsun Zain, S.Ag., M.Si.  
(Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Batu)



2. Dokumentasi wawancara dengan Bapak Rohmatullah, S.Sos., M.M.  
(Kepala Sub Bagian Tata Usaha)



3. Dokumentasi wawancara dengan Bapak Hafid Junaidi, S.E. (pengelola fasilitas interaktif pada bagian layanan whatsapp interaktif dan youtube streaming)



4. Dokumentasi wawancara dengan Bapak M. Asaddin Nur, S.I.Kom. (pengelola fasilitas interaktif pada bagian layanan media sosial instagram)



5. Dokumentasi wawancara dengan Ibu Aidatur Rohmah, S.S. (pengelola fasilitas interaktif pada bagian layanan whatsapp interaktif)



6. Dokumentasi wawancara dengan Bapak Aqim Mustaqim, S.H.  
(Pegawai pada bagian Unit Kepegawaian)



7. Dokumentasi wawancara dengan 10 masyarakat





UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BIODATA PENULIS



**Nama** : Muhammad Ali Hasyemi  
**NIM** : 211103040025  
**TTL** : Banyuwangi, 20 September 2002  
**Alamat** : Dusun Gurit RT/RW 001/003, Desa Pengatigan,  
Kecamatan Rogojampi, Kabupaten Banyuwangi  
**Program Studi** : Manajemen Dakwah  
**Fakultas** : Dakwah  
**Perguruan Tinggi** : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
**Riwayat Pendidikan** :  
SD/MI : SD Negeri 1 Pengatigan  
SMP/Mts : SMP Negeri 1 Rogojampi  
SMA/SMK/MA : MA Unggulan PP. Darul Ulum STEP-2 Kemenag  
RI-IDB Peterongan Kabupaten Jombang  
**Prestasi** : Juara Harapan 3 MtarQ Tingkat Nasional  
Universitas Widyagama Malang 2021  
**Pengalaman Organisasi** : 1. Ketua Bidang Hubungan masyarakat  
(HUMAS) Himpunan Mahasiswa Program  
Studi (HMPS) Manajemen Dakwah  
2. Ketua Umum Ikatan Mahasiswa Alumni  
Pondok Pesantren Darul 'Ulum Jombang di  
Jember (IMADU Jember)