



Accepted: Desember 2020	Revised: Januari 2021	Published: Februari 2021
-----------------------------------	---------------------------------	------------------------------------

Implementasi Manajemen Aplikasi Siaga Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Seksi Pais di Kantor Kemenag Surabaya

Isnaini Safitri

Universitas Islam Negri Sunan Ampel Surabaya

e-mail: snnsftr@gmail.com

Vivi Desi Damayanti

Universitas Islam Negri Sunan Ampel Surabaya

e-mail: vividesidamayanti@gmail.com

Abstract

This study aims to describe the siaga application (information system and administration of religious teachers) to improve the quality of service for pai teachers in the Ministry of Religion office in Surabaya. This study used descriptive qualitative method. The subjects in this study were the kindergarten, elementary, junior high and high school pai teachers in the city of Surabaya. After doing this research, it can be concluded that the standby application is able to improve the service quality of the pais section in the city of the Ministry of Religion Surabaya.

Keywords: *Management siaga Application; Service.*

Abstraksi

Penelitian bertujuan untuk mendiskripsikan aplikasi siaga (sistem informasi dan administrasi guru agama) untuk meningkatkan kualitas pelayanan guru guru pai di kantor kemenag surabaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah guru guru pai baik tk , sd, smp maupun sma di kota Surabaya. Setelah dilakukan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya aplikasi siaga mampu peningkatan kualitas pelayanan seksi pais di kota kemenag Surabaya.

Kata kunci : Manajemen Aplikasi Siaga; Pelayanan.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi semakin pesat dengan begitu semakin membantu pekerjaan di segala sektor, Salah satunya yang merasakan yaitu sektor pendidikan. Teknologi adalah sebuah sarana dan prasarana yang menyediakan sebuah barang atau komponen yang diperlukan bagi kelangsungan hidup dan kenyamanan hidup umat manusia. Biasanya penggunaan teknologi oleh umat manusia diawali dengan adanya perubahan sumber daya alam menjadi berbagai macam alat-alat.

Seiring perkembangannya teknologi mengalami perluasan makna, menjadi sebuah benda yang tidak berwujud seperti software, aplikasi, metode pembelajaran, metode bisnis dan lainnya. Salah satunya siaga sistem informasi dan administrasi guru agama

Dunia pendidikan terasa sangat terbantu dengan adanya teknologi android, karena semuanya bisa diakses hanya dengan 1 genggam saja. kini sudah rilis aplikasi siaga pendis dan sudah di upload ke playstore, bisa juga diakses lewat browser, jadi kalian bisa menginstal dan menggunakannya dengan mudah. Perkembangan teknologi membuat instansi harus selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik.

Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Dalam pelaksanaannya subjek yang diamati adalah Kasi, pegawai, guru guru PAI sekota Surabaya. Waktu 19 Agustus-14 Oktober. Lokasi penelitian ini berada di Kantor Kementerian Agama Kota Surabaya. Teknik pengumpulan data penelitian kali ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan studi dokumentasi.

Analisis data yang terkumpul berkaitan dengan penelitian tentang manajemen aplikasi oleh pegawai di bidang system informasi manajemen. Penelitian ini adalah penelitian jenis deskriptif kualitatif. Teknik analisis dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Prosedur analisis data itu meliputi tahapan:

a. Pengumpulan data (data collection)

Data-data yang diperoleh dari Kemenag Kota Surabaya berasal dari narasumber dengan tidak ada penambahan dari peneliti. Pencatatan dilakukan berdasarkan hasil wawancara. Dibuat dengan bentuk catatan kecil. Catatan tersebut kemudian dideskripsikan menjadi sebuah narasi deskriptif dan jurnal reflektif atas fenomena yang terjadi dilapangan.

b. Reduksi Data (Reduction)

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, pada penyederhanaan, pengabsrakkan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Reduksi data merupakan wujud analisis yang menajamkan, mengklafikasikan, mengarahkan, membuang data yang tidak berkaitan dengan aktivitas kepemimpinan Kasi PAIS di bidang SIM di Kemenag Kota Surabaya. Selanjutnya dibuat ringkasan, pengkodean, penelusuran tema-tema, membuat catatan kecil yang dirasakan penting pada kejadian. Pencatatan yang dilakukan hanya yang berkaitan dengan kepemimpinan Kasi PAIS di bidang SIM di Kemenag Kota Surabaya. perihal pelayanan siaga.

c. Penyajian Data (display)

Langkah sesudah mereduksi data adalah penyajian data. Teknik penyajian data dalam kualitatif adalah berupa uraian, bagan, hubungan antar katagori, dan sejenisnya. Pada tahap ini disajikan data hasil temuan dilapangan dalam bentuk teks naratif, yaitu uraian verbal tentang perencanaan, pelaksanaan, hingga pelayanan siaga pada guru PAI sekota Surabaya di Kasi PAIS Kemenag Kota Surabaya.

d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Dalam analisis data kualitatif menyimpulkan dan kesimpulan verifikasi. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan pada awal penelitian. Namun juga terdapat kemungkinan tidak. Dalam penarikan kesimpulan penelitian dapat dilihat proses pelayanan siaga pada guru PAI sekota Surabaya di Kasi PAIS Kemenag Kota Surabaya.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Sistem

Secara Umum, Sistem berasal dari bahasa Latin (*systema*) dan bahasa Yunani (*sustēma*) adalah suatu kesatuan yang terdiri komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi untuk mencapai suatu tujuan.¹ Sistem yang diberikan oleh para ahli sebagai bahan perbandingan antara lain sebagai berikut:

- a. Sistem adalah satu kesatuan komponen yang saling terhubung dengan batasan yang jelas bekerja bersama-sama untuk mencapai seperangkat tujuan (O'Brien dan Marakas 2009).

¹Dio Putra Novad. Konsep Dasar Sistem Informasi Manajemen Dan Implementasinya Di Dunia Pendidikan.

- b. Pengertian sistem menurut Kadir (2003:54) sistem adalah kumpulan elemen-elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan.
- c. Ackof dalam Effendy (1989:51) bahwa sistem adalah setiap kesatuan, secara konseptual atau fisik, yang terdiri dari bagian- bagian dalam keadaan saling tergantung satu sama lain.
- d. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1995:950) disebutkan bahwa sistem mempunyai dua pengertian; (a) Seperangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas; dan (b) Susunan yang teratur dari pandangan, teori, asas, dan sebagainya. Dari definisi-definisi di atas, Maka dapat disimpulkan bahwa sistem haruslah terdiri atas berbagai komponen/ elemen yang saling berhubungan sehingga membentuk satu kesatuan yang utuh.²

Informasi

Secara bahasa Informasi adalah Data yang telah diklasifikasi atau diolah atau diinterpretasi untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Secara Istilah Informasi merupakan data atau fakta yang telah diproses sedemikian rupa, sehingga berubah bentuknya menjadi informasi. Di samping itu informasi dapat mengurangi ketidakpastian serta mempunyai nilai dalam keputusan karena dengan adanya informasi kita dapat memilih tindakan-tindakan dengan resiko yang paling kecil. Untuk menghasilkan kebijaksanaan dan keputusan yang baik diperlukan pengolahan data menjadi informasi yang relevan dengan masalah perusahaan yang sedang dihadapi. Dengan demikian data itu merupakan bahan mentah yang harus diproses lebih dahulu baru kemudian dapat digunakan Menurut Davis (2002) pengertian informasi adalah: “Data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti bagi yang menerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini dan saat mendatang”.³

Sistem Informasi Manajemen

Menurut Moeljadihardjo Sistem Informasi Manajemen adalah suatu metode untuk menghasilkan informasi yang tepat waktu bagi manajemen tentang lingkungan luar organisasi, dengan tujuan untuk menunjang proses pengambilan

²Anastasia Lipursari. Peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) Dalam Pengambilan Keputusan, *Jurnal STIE Semarang*, Vol 5, No 1, Edisi Februari (2013), 26.

³ Ibid.

keputusan serta memperbaiki proses perencanaan dan pengawasan. Menurut Stoner, Sistem informasi Manajemen adalah sebuah metode formal untuk menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu bagi manajemen yang diperlukan untuk mempermudah proses pengambilan keputusan dan memungkinkan fungsi – fungsi dari manajemen seperti perencanaan, pengendalian, dan operasional organisasi dapat dilaksanakan secara efektif

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan jaringan informasi yang dibutuhkan pimpinan dalam menjalankan tugasnya (untuk kepentingan organisasi), terutama dalam mengambil keputusan dalam mencapai tujuan organisasinya. SIM merupakan penerapan sistem informasi di dalam organisasi untuk mendukung informasi-informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen. Tekanan SIM itu pada sistemnya, bukan pada manajemennya, tetapi agar SIM itu dapat berlangsung dengan efektif dan efisien, perlu dikelola sebaik-baiknya.⁴

Berdasarkan pengertian menurut para ahli maka dapat disimpulkan Sistem Informasi Manajemen adalah jaringan informasi yang dibutuhkan pimpinan untuk menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu bagi manajemen yang diperlukan untuk mempermudah proses pengambilan keputusan dan memungkinkan fungsi – fungsi dari manajemen seperti perencanaan, pengendalian, dan operasional organisasi dapat dilaksanakan secara efektif untuk kepentingan organisasi.

Siaga

Siaga merupakan Sistem Informasi dan Administrasi Guru Agama, Aplikasi SIAGA dikembangkan oleh Direktorat Pendidikan Agama Islam Pada Tahun Anggaran 2019. Aplikasi Siaga merupakan sebuah aplikasi untuk memvalidasi serta memverifikasikan data para guru agama serta pengawas Madrasah.⁵ Hal ini guna sebagai Pemantau kinerja mereka selain itu juga berguna untuk memudahkan pengarsipan data. Dengan adanya aplikasi ini kinerja mereka dapat terukur sehingga akan memudahkan penyaluran tunjangan. Aplikasi SIAGA memiliki fungsi untuk menverifikasi dan Validasi data Guru dan Pengawas PAI diseluruh Indonesia. Bagi anda yang merupakan Operator sekolah pada satuan pendidikan

⁴Sri Dewi Anggadini. Analisis Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Proses Pengambilan Keputusan. *Majalah Ilmiah Unikom* Vol.11 No. 2

⁵Siaga Pendis *Kemenag*, Aplikasi Verval Guru dan Pengawas PAI.

yang pada sekolahnya ada guru agama wajib mengisi beberapa data yang perlu diverifikasi dan divalidasi atau istilahnya Verval.⁶

Aplikasi SIAGA akan digunakan sebagai data dasar dalam program Direktorat Pendidikan Agama Islam seperti Sertifikasi, Pembayaran TPG, dan pelaksanaan PPKB.

Fitur Siaga Pendis Kemenag

1. Mudah digunakan, Aplikasi ini cukup sederhana dan tidak membingungkan. sangat mudah digunakan, bagi guru yang masih muda atau bahkan oleh para guru yang sudah sepuh
2. Akurat, Dalam menyajikan data, aplikasi ini selalu menjunjung tinggi keakuratan sebuah informasi. Sehingga data yang dihasilkan menjadi kredibel.
3. Lengkap, Bukan hanya akurat, data yang disajikan juga lengkap. Hal ini sangat membantu dalam menyerap informasi sebanyak banyaknya lewat aplikasi ini

Manfaat Siaga Pendis Kemenag

Aplikasi ini memiliki fungsi sebagai penginputan data para guru agama dan Madrasah sehingga akan memudahkan dalam proses Validasi dan Verifikasinya. Aplikasi ini juga digunakan sebagai pengukuran kinerja mereka sehingga akan memudahkan dalam penyaluran tunjangan.

Review Siaga Pendis Kemenag

Aplikasi ini belum terlalu populer. Hanya beberapa pengguna hp Android saja yang membutuhkan aplikasi SiagaPendis Kemenag. Total pendownloadnya hanya sebesar 5000 an akan tetapi dari rating aplikasi ini cukup baik yaitu 3,8 dengan total 121 ulasan yang diberikan.

Manajemen Aplikasi Siaga di Kasi Pais Kemenag Kota Surabaya

Berdasarkan hasil penelitian selama kami praktek kerja di kantor kemenag Surabaya, Ada beberapa kendala yang saya temui terkait dengan Manajemen Aplikasi Siaga di Kasi PAIS Kemenag Kota Surabaya yaitu:

1. Koneksi yang kurang stabil
2. Server down saat dibuka secara bersamaan oleh guru guru PAI Kota Surabaya
3. Masih kurangnya sosialisasi kepada guru PAI Kota Surabaya mengenai cara mengoperasikan Siaga.

⁶ Farel *Media*. Siaga Pendis Kemenag.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai harapan pelanggan. Dua factor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima, atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan, begitu sebaliknya. Tjiptono menyebutkan bahwa model kualitas jasa yang populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model ServQual (singkatan dari *service quality*) yang dikembangkan oleh *Parasuraman, Zeithaml, dan Berry*. *Servqual* dibangun atas adanya perbandingan dua factor utama yaitu persepsi pelanggan terima (*perception service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*).⁷

Dimensi Kualitas Pelayanan

Zeithaml dan Bitner dan Gronross dalam Wayan mengemukakan lima dimensi ServQual untuk menunjukkan kualitas pelayanan. Kelima dimensi ini menunjukkan persepsi pelanggan pada dimensi-dimensi tertentu jasa. 1) *Tangible* Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan keberadaan pihak eksternal dalam bentuk fisik, 2) *Reliability* Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, 3) *Responsiveness* Kemampuan penyedia jasa untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pelanggan, menyampaikan informasi yang jelas, 4) *Assurance* Kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan pada perusahaan, 5) *Empathy* Kemampuan untuk memberikan perhatian secara ikhlas dan bersifat pribadi atau individual yang diberikan kepada para pelanggan dengan cara memahami keinginan dan kesulitan pelanggan.

Pelayanan yang Baik

Adapun ciri pelayanan yang baik yang harus dimiliki oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan menurut Kasmir:

1. Tersedianya staff yang baik Kenyamanan pelanggan sangat tergantung dari karyawan yang melayani, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik.

⁷Afrida *Khoirista*, Edy Yulianto, dan M. Kholid Mawardi, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB.)*. Vol.55 No.2. 2015

Disamping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara menyenangkan serta pintar.

2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik Pada dasarnya pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan, salah satu hal yang paling penting diperhatikan, disamping kualitas dan kuantitas sumberdaya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan .Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.
3. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat Dalam melayani pelanggan diharapkan staff harus melakukannya sesuai prosedur. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal.
5. Mampu berkomunikasi staff harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan. Staff juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan. Selain itu, karyawan harus bisa berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi staff harus menjaga kerahasiaan pelanggan terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi pelanggan. Menjaga rahasia pelanggan merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik yang khusus melayani pelanggan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu.
8. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan. staff harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan secara cepat.
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperulakn sehingga calon pelanggan ingin menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan.⁸

⁸Aan Rahman. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.. *Cakrawala*, Vol. XVII, No. 2, September, 2017.

Kualitas Pelayanan Yang Ada di Kasi PAIS Kemenag Kota Surabaya

Berdasarkan hasil penelitian selama kami praktek kerja di kasi pais Kota Surabaya seluruh guru mulai dari guru pai TK, SD, SMP, SMA, SMK memiliki staff pelayannya sendiri sendiri, para staff memegang masing masing data mereka, melayani keluhan, dan pertanyaan- pertanyaan yang biasanya ditanyakan oleh guru pai baik melalui online maupun offline, semua staff melayani dengan baik dan sopan, mau menjelaskan dan memberitahu dengan baik dan detail. Staff juga mampu berkomunikasi yang baik dengan guru guru PAI, Staff juga cepat dan anggap dalam melayani guru guru PAI/ Tetapi untuk masalah siaga pendis biasa para guru pai di Kota Surabaya hanya selalu mencari satu staff kasi pais dan itu menurut saya kurang efektif apalagi jika staff yang bersangkutan WFH mereka (guru pai) yang biasa datang untuk bertanya jadi sia sia karena yang ingin ditemui tidak ada, tetapi sebenarnya bisa dilakukan secara online oleh karena minim nya informasi jadi banyak guru pai yang ingin bertanya tetap datang ke kantor.

Peran Orangtua peserta didik pun juga harus ikut mendorong terlaksananya pendidikan karakter di sekolah dengan mengawasi dan mendidik putra- putrinya di rumah, semua beban pendidikan anak tidak boleh dibebankan pihak sekolah karena bagaimanapun pendidikan karakter dalam keluarga akan lebih efektif lagi.

Penutup

Perkembangan teknologi semakin pesat dengan begitu semakin membantu pekerjaan di segala sektor, Salah satunya yang merasakan yaitu sektor pendidikan. Teknologi adalah sebuah sarana dan prasarana yang menyediakan sebuah barang atau komponen yang diperlukan bagi kelangsungan hidup dan kenyamanan hidup umat manusia. Biasanya penggunaan teknologi oleh umat manusia diawali dengan adanya perubahan sumber daya alam menjadi berbagai macam alat-alat. Menyebarkan informasi kepada guru PAI secara online agar tidak terjadi kesalahpahaman serta guru PAI juga memahami apa yang harus dilakukan. Perbaiki server siaga agar tidak down ketika dibuka secara bersamaan. Diadakan sosialisasi agar guru PAI memahami pengoperasian siaga dengan begitu guru PAI tidak perlu ke kantor dan bias dilakukan secara online

Daftar Pustaka

Dio Putra Novad. *Konsep Dasar Sistem Informasi Manajemen Dan Implementasinya Di Dunia Pendidikan*

Anastasia Lipursari. Peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) Dalam Pengambilan Keputusan, *Jurnal STIE Semarang*, Vol 5, No 1. 2013.

Afrinda Khoirista, Edy Yulianto, dan M. Kholid Mawardi. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 25 No. 2. 2015.

Sri Dewi Anggadani. Analisis Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Proses Pengambilan Keputusan. *Majalah Ilmiah Unikom* Vol.11 No. 2

Aan Rahman. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.. *Cakrawala*, Vol. XVII, No. 2, 2017.

Farel Media. Siaga Pendis Kemenag

Copyright © 2021 *Journal Dirasah*: Vol.4, No. 1, Februari 2020, p-ISSN: 2615-0212, e-ISSN: 2621-2838

Copyright rests with the authors

Copyright of *Jurnal Dirasah* is the property of *Jurnal Dirasah* and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.

<https://ejournal.iaifa.ac.id/index.php/dirasah>

Dirasah, Vol.4, No. 1, Februari 2021