

**ANALISIS PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
UPAYA OPTIMALISASI DIGITALISASI LAYANAN KEPEGAWAIAN
PADA APLIKASI SEDAKEP DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN
SLEMAN**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Disusun Oleh:

Almas Uzma Qatrunnada

NIM: 20104090061

Pembimbing:

Dr. Sumarsono, M.Kom

NIP. 19710209 200501 1 003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Almas Uzma Qatrunnada
NIM : 20104090061
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunana Kalijaga

Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul: Analisis Penyusunan Standar Operasional Prosedur Upaya Optimalisasi Digitalisasi Layanan Kepegawaian pada aplikasi SEDAKEP di Kementerian Agama Kabupaten Sleman adalah hasil penelitian peneliti sendiri dan bukan plagiasi karya orang lain kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggungjawab penyusun.

Yogyakarta, 20 Agustus 2024

Yang menyatakan



Almas Uzma Qatrunnada

NIM 20104090061

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan, petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan pembimbingan seperlunya, maka kami selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Almas Uzma Qatrunnada
NIM : 20104090061
Judul Skripsi : **ANALISIS PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR UPAYA OPTIMALISASI DIGITALISASI
LAYANAN KEPEGAWAIAN PADA APLIKASI SEDAKEP DI
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SLEMAN**

Sudah dapat diajukan kepada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 20 Agustus 2024
Pembimbing Skripsi



Dr. Sumarsono, M. Kom

NIP. 19710209 200501 1 003

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Almas Uzma Qatrunnada
Tempat dan Tanggal Lahir : Cilacap, 19 Juli 2001
NIM : 20104090061
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Alamat : Bangunrejo RT 54/RW 12, Kricak,
Tegalrejo, Yogyakarta
No. HP : 089633486559

Menyatakan bahwa saya menyerahkan diri dengan mengenakan jolbab untuk dipasang pada ijazah saya. Atas segala konsekuensi yang timbul di kemudian hari sehubungan dengan pemasangan pasfoto berjilbab pada ijazah saya tersebut adalah menjadi tanggung jawab saya sepenuhnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 20 Agustus 2024



Almas Uzma Qatrunnada

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513056 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-2717/Un.02/DT/PP.00.9/09/2024

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR UPAYA
OPTIMALISASI DIGITALISASI LAYANAN KEPEGAWAIAN PADA APLIKASI
SEDAKEP DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SLEMAN

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ALMAS UZMA QATRUNNADA
Nomor Induk Mahasiswa : 20104090061
Telah diujikan pada : Senin, 26 Agustus 2024
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Dr. Ir. Sumarsono, S.T., M.Kom.
SIGNED

Valid ID: 66fa1ea8337f1



Penguji I
Miftahus Sa'adah, S.Pd.I., M.Ed.
SIGNED

Valid ID: 66f64d9d33d6



Penguji II
Syaeudin, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 66f88322ec18f



Yogyakarta, 26 Agustus 2024
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Prof. Dr. Hj. Sri Sumarni, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 66fa4265b7d96

MOTTO

اللَّهُ إِلَىٰ فَرْدُوهُ شَيْءٍ فِي تَنَزَّعْتُمْ فَإِنَّ مِنكُمُ الْأَمْرَ وَأُولَىٰ الرَّسُولَ وَأَطِيعُوا اللَّهَ أَطِيعُوا الَّذِينَ آمَنُوا الَّذِينَ آمَنُوا
تَأْوِيلًا وَأَحْسَنُ خَيْرٌ ذَلِكَ ۚ أَلْأَخِرِ وَالْيَوْمِ بِاللَّهِ تَوَمَّنُونَ كُنْتُمْ إِنِ وَالرَّسُولِ

“Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian, jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu

lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.”

(Q.S. An-Nisa: 59)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Almamater tercinta

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

تَبِعَهُمْ وَمَنْ وَأَصْحَابِهِ أَلِهَ وَعَلَى وَالْمُرْسَلِينَ، الْأَنْبِيَاءِ أَشْرَفَ عَلَى وَالسَّلَامُ وَالصَّلَاةُ الْعَالَمِينَ، رَبِّ اللَّهُ الْحَمْدُ
بَعْدُ أَمَّا الدِّينَ، يَوْمَ إِلَى بِإِحْسَانٍ

Segala puji bagi Allah yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya kepada peneliti dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai figur teladan dalam dunia pendidikan yang patut digugu dan ditiru.

Skripsi ini berjudul *Analisis Penyusunan Standar Operasional Prosedur Upaya Optimalisasi Digitalisasi Layanan Kepegawaian Pada Aplikasi SEDAKEP di Kementerian Agama Kabupaten Sleman*. Penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Ibu Prof Dr. Hj. Sri Sumarni, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Bapak Dr. Zainal Arifin, M.S.I., selaku ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
4. Ibu Wiji Hidayati, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah memberikan waktu dan tenaga untuk membimbing serta memberikan masukan kepada peneliti.
5. Bapak Dr. Sumarsono, M.Kom., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, mencurahkan pikiran, motivasi, serta memberikan arahan dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
6. Seluruh dosen Prodi Manajemen Pendidikan Islam dan semua tenaga kependidikan yang ada di prodi MPI terima kasih atas semua ilmu serta layanan yang diberikan selama ini.

7. Bapak H. Sidik Pramono, S.Ag., M.Si. selaku Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta beserta staf-stafnya yang telah memberikan izin dan membantu proses penelitian peneliti.
8. Kedua orang tua tercinta, Bapak Sumardiono dan Ibu Hikmatun Khasanah yang senantiasa memberikan doa, dukungan, motivasi, nasihat, dan kasih sayang yang tak terhingga.
9. Teman-teman Alegra MPI Angkatan 2020, KKN Tulungagung, dan PLP Kemenag Sleman. Terkhusus Asih Rohmatul Listiani dan Elisa Yuliana yang selalu saling mendukung dalam berproses di bangku perkuliahan ini.
10. Semua pihak yang telah ikut berjasa dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penyusun menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, peneliti senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam pengembangan Ilmu Manajemen Pendidikan Islam.

Yogyakarta, 20 Agustus 2024

Peneliti



Almas Uzma Qatrunnada

NIM 20104090061

ABSTRAK

Almas Uzma Qatrunnada, *Analisis Penyusunan SOP Upaya Optimalisasi Digitalisasi Layanan Kepegawaian Pada Aplikasi SEDAKEP di Kementerian Agama Kabupaten Sleman*. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2024.

Latar belakang penelitian ini berawal dari ketertarikan peneliti terhadap inovasi aplikasi SEDAKEP yang dimiliki Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman dalam mendukung program prioritas digitalisasi layanan dari Kementerian Agama. Pada pelaksanaannya selama ini belum memiliki prosedur tertulis yang lengkap. Dampaknya sebagian pegawai masih kesulitan dalam memahami penggunaan aplikasi dan kurangnya informasi ketika terjadi perubahan alur layanan. Permasalahan lain ialah pegawai yang terkadang masih menunda pekerjaannya karena memang tidak adanya standarisasi waktu dalam prosedur. Seharusnya, pekerjaan administrasi kepegawaian itu memiliki panduan yang resmi dan merinci sesuai Permen PAN RB RI nomor 35 tahun 2012 karena begitu kompleks kegiatan di dalamnya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan digitalisasi layanan kepegawaian pada aplikasi SEDAKEP melalui penyusunan Standar Operasional Prosedur yang efektif dan efisien.

Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan pada penelitian ini berjumlah 8 orang, dipilih secara *purposive* yang merujuk pada kriteria mengetahui, mengalami, dan memahami. Teknik analisis data menggunakan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validasi data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Mekanisme kerja dari masing-masing layanan digitalisasi kepegawaian memiliki kinerja sistem yang cepat, informasi *update*, keamanan sampai saat ini dalam kategori cukup aman dengan memiliki hak akses pribadi menggunakan NIP PNS, sistem telah efisien menghemat waktu, biaya, dan tenaga, serta layanan yang diberikan memiliki respon cepat apabila terdapat kendala pada sistem maupun *user*. Sementara kendala yang dihadapi yakni tidak adanya standarisasi waktu layanan dan pegawai usia lanjut masih merasa kesulitan dalam penggunaan aplikasi. 2) Pada pelaksanaan kegiatan layanan ini diawali dengan adanya sosialisasi penggunaan aplikasi SEDAKEP selanjutnya melalui pembiasaan pegawai dan panduan sederhana. Pengamatan peneliti dari 11 layanan yang masih digunakan hanya terdapat 4 panduan melalui tutorial YouTube antara lain panduan e-surat tugas, e-alibi, e-disposisi, dan e-cuti sedangkan 7 panduan yang lain tidak tersedia. Kemudian panduan tertulis yang tersedia di dalam aplikasi baru panduan masuk ke aplikasi dan pengenalan menu-menu layanannya. Selain itu, panduan yang merinci hanya terdapat panduan pada layanan e-cuti. 3) Upaya optimalisasi digitalisasi layanan kepegawaian yang dilakukan yaitu menyusun Standar Operasional layanan aplikasi SEDAKEP menjadi sebuah pembaharuan bagi panduan yang sudah ada dengan memiliki *output* berbentuk buku pedoman utama SOP Layanan SEDAKEP.

Kata Kunci: Digitalisasi, Layanan, SEDAKEP

ABSTRAC

Almas Uzma Qatrunnada, *Analysis of the Preparation of Standard Operational Procedures for Optimizing the Digitalization of Personnel Services in the SEDAKEP Application at the Ministry of Religion, Sleman Regency. Thesis. Yogyakarta: Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2024.*

The background to this research began with the researcher's interest in the SEDAKEP application innovation owned by the Sleman Regency Ministry of Religion Office in supporting the Ministry of Religion's priority program for digitizing services. In its implementation, so far there has not been a complete written procedure. The impact is that some employees still have difficulty understanding how to use the application and lack information when changes in service flow occur. Another problem is that employees sometimes delay their work because there is no standardization of time in procedures. Personnel administration work should have official and detailed guidelines in accordance with the Republic of Indonesia Minister of Administrative and Bureaucratic Regulations number 35 of 2012 because the activities involved are so complex. Therefore, this research aims to optimize the digitalization of personnel services in the SEDAKEP application through the preparation of effective and efficient Standard Operating Procedures.

The research method used is qualitative research with a descriptive approach. Data collection techniques use observation, interviews and documentation. There were 8 informants in this study, selected purposively referring to the criteria of knowing, experiencing and understanding. Data analysis techniques use data condensation, data presentation, and drawing conclusions. Data validation uses source triangulation and technique triangulation.

The results of this research show that: 1) The working mechanism of each personnel digitization service has fast system performance, information updates, security is currently in the quite safe category. By having personal access rights using the Civil Servant Employee Identification Number, the system has been efficient in saving time, costs, and energy, as well as the services provided have a fast response if there are problems with the system or user. Meanwhile, the obstacles faced are that there is no standardization of service times and elderly employees still find it difficult to use the application. 2) The implementation of this service activity begins with socialization of the use of the SEDAKEP application, followed by employee familiarization and simple guidelines. Researchers observed that from the 11 services that were still being used, there were only 4 guides via YouTube tutorials, including e-assignment letters, e-alibi, e-disposition and e-cuti guides, while the other 7 guides were not available. Then the written guide available in the new application is a guide to entering the application and an introduction to the service menus. Apart from that, there is only a detailed guide on e-cuti services. 3) Efforts to optimize the digitalization of personnel services have been carried out, namely compiling Operational Standards for SEDAKEP application services to become an update to existing guidelines by having an output in the form of the main SEDAKEP Service Standard Operational Procedures manual.

Keywords: Digitalization, Services, SEDAKEP

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN BERJILBAB	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRAC	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
D. Kajian Penelitian yang Relevan	8
E. Kerangka Teori.....	16
F. Metode Penelitian.....	30

G. Sistematika Pembahasan	44
 BAB II GAMBARAN UMUM KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SLEMAN	
.....	46
A. Identitas Kementerian Agama Kabupaten Sleman.....	46
B. Letak Geografis	49
C. Sejarah Singkat Kementerian Agama Kabupaten Sleman.....	52
D. Visi dan Misi	54
E. Kedudukan, Tugas, dan Fungsi	55
F. Budaya Kerja.....	56
G. Struktur Organisasi Kementerian Agama.....	57
H. Layanan Aplikasi SEDAKEP.....	60
 BAB III ANALISIS PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
UPAYA OPTIMALISASI DIGITALISASI LAYANAN KEPEGAWAIAN	
PADA APLIKASI SEDAKEP	62
A. Mekanisme Kerja Sistem Informasi Layanan Aplikasi SEDAKEP	
Berdasarkan Metode Analisis PIECES.....	63
1. Analisis Kinerja (<i>Performance</i>)	63
2. Analisis Informasi (<i>Information</i>)	71
3. Analisis Keamanan (<i>Control</i>).....	78
4. Analisis Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	83
5. Analisis Layanan (<i>Service</i>)	88
B. Prosedur Aplikasi SEDAKEP sebelum dilakukan Penyusunan SOP	91

C. Penyusunan Standar Operasional Prosedur Layanan Aplikasi SEDAKEP yang Efektif dan Efisien.....	96
1. Prosedur Layanan Pengajuan Cuti	99
2. Prosedur Layanan Disposisi.....	101
3. Prosedur Layanan Surat Tugas.....	103
4. Prosedur Layanan Alibi.....	105
5. Prosedur Layanan Agenda.....	107
6. Prosedur Layanan Usul Pensiun.....	109
7. Prosedur Layanan Usul Tugas Belajar	111
8. Prosedur Layanan Usul Pencantuman Gelar.....	114
9. Prosedur Layanan Usul Satyalancana	116
10. Prosedur Layanan Usul Kartu Istri/Suami	118
11. Prosedur Layanan Usul Kartu BPJS	119
BAB IV PENUTUP	124
A. Kesimpulan	124
B. Saran.....	126
C. Penutup.....	126
DAFTAR PUSTAKA.....	127
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	134

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Informan Wawancara.....	37
Tabel 2 Data Observasi	38
Tabel 3. Identitas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.....	46
Tabel 4. Unit Kerja dan Kepala Unit Kerja di Kementerian Agama Kabupaten Sleman	57
Tabel 5. Daftar SOP Layanan SEDAKEP.....	122



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Denah Lokasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman	49
Gambar 2. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Sleman	57
Gambar 3 SOP Layanan Alibi Tahun 2021	92
Gambar 4 Tampilan Login pada Aplikasi SEDAKEP	93
Gambar 5 Panduan Pdf	94
Gambar 6 Panduan Video	94
Gambar 7 Tampilan Layanan Pengajuan Cuti	99
Gambar 8 Tampilan Layanan Disposisi	101
Gambar 9 Tampilan Layanan Surat Tugas	103
Gambar 10 Tampilan Layanan Alibi	105
Gambar 11 Tampilan Layanan Agenda	107
Gambar 12 Tampilan Layanan Usul Pensiun	109
Gambar 13 Tampilan Layanan Usul Tugas Belajar	111
Gambar 14 Tampilan Layanan Usul Pencantuman Gelar	114
Gambar 15 Tampilan Layanan Usul Satyalancana	116
Gambar 16 Tampilan Layanan Usul Kartu Istri/Suami	118
Gambar 17 Tampilan Layanan Usul Kartu BPJS	119

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Catatan Lapangan	134
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian.....	135
Lampiran 3 Standar Operasional Prosedur Layanan Aplikasi SEDAKEP	139
Lampiran 4 Kartu Bimbingan Skripsi.....	178
Lampiran 5 Bukti Seminar Proposal.....	179
Lampiran 6 Surat Penunjukkan Pembimbing	180
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian	181
Lampiran 8 Surat Keterangan Izin.....	182
Lampiran 9 Sertifikat PBAK	183
Lampiran 10 Sertifikat PLP	183
Lampiran 11 Sertifikat PKTQ.....	184
Lampiran 12 Sertifikat ICT.....	184
Lampiran 13 Sertifikat TOEC.....	185
Lampiran 14 Sertifikat KKN Integratif.....	186
Lampiran 15 <i>Curriculum Vitae</i>	187
Lampiran 16 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme.....	188

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia modern kini memasuki era transformasi seperti dalam bidang digital. Menurut Mc Grath & Maiye transformasi digital merupakan integrasi teknologi digital ke semua aspek kegiatan instansi yang akan mengarah pada perubahan infrastruktur, operasi instansi, dan nilai tambah yang diberikan kepada penggunaannya.¹ Dalam menciptakan nilai tambah atau meningkatkan kualitas pelayanan beberapa tahun terakhir ini lembaga dan instansi berlomba-lomba untuk membuat inovasi pelayanan publik. Disebutkan bahwa Kementerian Agama mendapat nilai kurang memuaskan pada kualitas pelayanan publiknya, bahkan menduduki posisi ke-20 dari 22 kementerian. Pada tahun 2017, kemudian Kementerian Agama RI berhasil memperbaiki posisi peringkat ke-10 dari 14 kementerian.² Hingga akhirnya pada tahun 2022 berhasil menduduki peringkat pertama dalam Top Inovasi Pelayanan Publik.

Berkaitan dengan pencapaian tersebut Kementerian Agama memiliki salah satu program prioritas yaitu “Digitalisasi Layanan”. Selaras dalam hal ini pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 788 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) pada Kementerian Agama. Kementerian

¹ Oktaria Ardika Putri, Sri Hariyanti, and IAIN Kediri, “Review Artikel : Transformasi Digital dalam Bisnis dan Manajemen,” *Jurnal FEBI IAIN KEDIRI* 1, no. 1 (2022): 136–65.

² Brent L Iverson and Peter B Dervan, “Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik,” in *Ombudsman RI* 1 (2022): 7823–30.

Agama berkomitmen untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik.³ Penyempurnaan pengelolaan data dan sistem informasi dengan menggunakan sistem pemerintahan berbasis elektronik harus dilakukan oleh Kementerian Agama untuk memenuhi komitmen tersebut.

Pada lembaga pemerintahan bukan hanya teknologi digital saja yang menjadi peran penting. Namun, terdapat hal lainnya yang tidak kalah penting dalam mengukur keberhasilan digitalisasi layanan yaitu adanya Standar Operasional Prosedur (SOP). Peranan SOP sangat penting sebagai pedoman acuan dalam melaksanakan proses layanan pekerjaan. Selain itu, SOP juga bermanfaat sebagai landasan hukum untuk dapat mengantisipasi situasi atau keadaan yang tidak terduga seperti apabila terjadi penyimpangan. Adanya SOP akan mempermudah pegawai melaksanakan proses pekerjaannya, memudahkan mendeteksi hambatan-hambatan yang mungkin akan dialami pekerja maupaun yang terjadi pada sistem layanan, dan implementasi SOP mendorong pegawai untuk lebih disiplin dan bertanggung jawab dalam bekerja.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman merupakan lembaga pemerintah yang berperan dalam memberikan layanan publik maupaun internal pegawai. Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, dijelaskan bahwa dalam

³ “Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 788 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Kementerian Agama,” 2021.

rangka mendukung dan merealisasikan program prioritas digitalisasi layanan oleh Kementerian Agama, pada bulan Juni tahun 2022 diluncurkanlah aplikasi baru yang diberi nama Aplikasi “SEDAKEP” atau Sistem Elektronik Data dan Kebutuhan Kepegawaian. Aplikasi SEDAKEP merupakan sebuah sistem digitalisasi layanan kepegawaian terpadu yang dibuat secara khusus untuk memenuhi layanan kebutuhan administrasi seluruh pegawai, seperti pegawai bawah atap, pegawai KUA, pondok pesantren, madrasah, dan seluruh guru keagamaan yang bernaung pada Kantor Kemenag Agama Kabupaten Sleman. Pertama kali diluncurkan aplikasi SEDAKEP menyediakan 14 *bundling* layanan kepegawaian tetapi saat ini hanya terdapat 11 layanan administrasi yang digunakan. Layanan tersebut antara lain Pengajuan Cuti, Disposisi, Surat Tugas, Alibi, Agenda, Usul Pensiun, Usul Izin Belajar; Usul Pencantuman Gelar, Usul Satyalancana, Usul Kartu Istri/Suami, dan Usul BPJS. Semua menu layanan dalam aplikasi SEDAKEP berbasis pada data NIP PNS. Para pegawai dapat menggunakan seluruh layanan yang ada di aplikasi ini kapan saja dan di mana saja serta menggunakan perangkat apa saja selama terkoneksi dengan jaringan internet.⁴ Jadi, hadirnya digitalisasi layanan ini menciptakan fleksibilitas gerak pegawai.

Inovasi aplikasi SEDAKEP seharusnya dapat membawa kemudahan bagi seluruh pegawai yang menggunakan tetapi kenyataannya sebagian pegawai masih kesulitan dalam prosesnya sehingga merasa bahwa

⁴ A P A I T U Sedakep, “Berkenalan dengan Aplikasi ‘ Sedakep,’” 2022.

administrasi lebih baik dilakukan secara konvensional saja. Hal ini terjadi disebabkan beberapa masalah yakni terdapat fitur yang saat ini belum dapat diwujudkan seperti fitur notifikasi yang berfungsi untuk memudahkan pegawai mengetahui surat masuk dan alur surat pengajuan.⁵ Di sisi lain koordinasi memang sudah cukup baik, namun masih ada masalah yang tidak bisa dihindari, yaitu beberapa sumber daya manusia yang terkadang masih menunda tugasnya dengan menumpuk berkas dan tidak memasukkan surat sesuai waktu yang semestinya ke aplikasi SEDAKEP.⁶ Kebiasaan tersebut menjadi penyebab tertundanya proses administrasi kepegawaian. Selain itu, memang tidak terdapat ketentuan perkiraan berapa lama *timing* (kurun waktu) yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap layanan administrasi sehingga kurangnya kejelasan regulasi ini membuat sebagian pegawai khususnya pegawai usia lanjut merasa belum optimal mendapatkan pelayanan dikarenakan salah satunya tidak adanya standarisasi waktu yang pasti.⁷

Selama ini pengelolaan digitalisasi layanan kepegawaian pada aplikasi SEDAKEP juga masih menggunakan panduan sederhana yang terpisah-pisah seperti catatan notulen saat rapat koordinasi pimpinan (rakorpim) dan panduan penggunaan aplikasi yang masih secara umum

⁵ Peneliti, “Wawancara Pra-Penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Sleman, pada Tanggal 02 Februari 2024,” n.d.

⁶ S Ilmu et al., “Inovasi Layanan Kepegawaian Terpadu melalui Aplikasi Sedakep (Sistem Elektronik Data dan Kebutuhan Kepegawaian) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman,” 1927, 1927–38.

⁷ Peneliti, “Wawancara Pra-Penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Sleman, pada Tanggal 02 Februari 2024,” n.d.

yang mana tidak dapat menjawab permasalahan di atas. Sementara layanan ini sifatnya kompleks sehingga membutuhkan standarisasi yang dapat menjelaskan alur proses masing-masing layanan beserta waktu, pembagian tugas dan kewenangan, panduan, syarat dan ketentuan, sarana dan prasarana, ketetapan *outcome* produk dari layanan, dan lain sebagainya yang harus tertulis secara lebih detail dan baku sesuai format yang dibutuhkan. Demikian agar memiliki satu dokumen utama yang dapat dijadikan sebagai panduan untuk seterusnya serta pegawai mengetahui dengan jelas ketentuan yang dimiliki sehingga pekerjaan dapat dilakukan secara profesional, disiplin, serta meminimalisir kesalahan yang akan terjadi oleh pegawai.⁸

Solusi dari permasalahan tersebut, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman memerlukan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan kepegawaian pada aplikasi SEDAKEP yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan. Sesuai dengan Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah untuk mewujudkan penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik, maka diperlukan prosedur kerja yang ditata dengan baik pada seluruh unit organisasi dan menunjang kelancaran pelaksanaan tugas umum pemerintahan dibidang keagamaan dan pendidikan keagamaan agar lebih efisien, efektif, transparan,

⁸ Peneliti, "Wawancara Pra-Penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Sleman, pada Tanggal 02 Februari 2024," n.d.

dan akuntabel, dipandang perlu menstandarkan prosedur kerja setiap kegiatan pada unit organisasi di lingkungan Kementerian Agama.⁹

Berdasarkan uraian permasalahan di atas peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Penyusunan Standar Operasional Prosedur Upaya Optimalisasi Digitalisasi Layanan Kepegawaian pada Aplikasi SEDAKEP di Kementerian Agama Kabupaten Sleman”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dijawab melalui penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme kerja sistem informasi layanan pada aplikasi SEDAKEP berdasarkan metode PIECES?
2. Bagaimana pelaksanaan prosedur digitalisasi layanan kepegawaian pada aplikasi SEDAKEP sebelum dilakukan penyusunan SOP?
3. Bagaimana proses penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) digitalisasi layanan kepegawaian pada aplikasi SEDAKEP di Kemenag Sleman yang efektif dan efisien?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui mekanisme kerja sistem informasi layanan pada aplikasi SEDAKEP berdasarkan metode PIECES

⁹“Permen PAN RB RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan,” 2012, 1–63.

- b. Untuk mengetahui pelaksanaan prosedur digitalisasi layanan kepegawaian pada aplikasi SEDAKEP sebelum dilakukan penyusunan SOP
- c. Untuk menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) digitalisasi layanan kepegawaian pada aplikasi SEDAKEP di Kemenag Sleman yang efektif dan efisien

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan teoritis

Peneliti berharap penelitian ini dapat berkontribusi ilmiah dalam wawasan pengembangan ilmu dan pengetahuan dibidang manajemen pendidikan, terkhusus dalam sistem elektronik data dan kebutuhan kepegawaian pada sebuah lembaga/organisasi. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk pengembangan keilmuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan agar dapat melaksanakan penelitian lebih lanjut terhadap objek sejenis yang belum tercakup dalam penelitian ini.

b. Kegunaan praktis

- 1) Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat sebagai wawasan dalam menyusun standar operasional prosedur pada digitalisasi layanan kepegawaian melalui aplikasi di dalam suatu lembaga pemerintahan.
- 2) Bagi pegawai, pada penelitian ini pegawai menjadi subjek penelitian yang diharapkan mendapatkan pengalaman secara

langsung dalam penyusunan standar operasional prosedur sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai.

- 3) Bagi lembaga tempat penelitian, dengan adanya penelitian ini bisa dijadikan referensi dalam pembuatan standar operasional prosedur pada setiap program atau kegiatan yang akan dijalankan.

D. Kajian Penelitian yang Relevan

Pembangunan *e-government* di bidang kinerja pemerintahan pada berbagai lembaga pemerintah tidak terlepas dari hambatan dan tantangan yang sedemikian kompleks. Hal tersebut berkaitan dengan konstruk kesadaran pemangku kebijakan yang belum optimal penerapannya terhadap proses *e-government* di dunia pekerjaan dengan demikian perlu adanya perhatian khusus pada pelayanannya, seperti terhadap prosedur penggunaannya. Berdasarkan penelusuran terhadap beberapa karya penelitian sebelumnya, peneliti telah menemukan tema yang relevan dengan tema yang peneliti angkat tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) hal ini untuk memetakan letak persamaan dan perbedaan pada penelitian sebelumnya, yakni:

Pertama, penelitian jurnal yang diterbitkan pada tahun 2023 oleh Ilima Fitri Azmi dan Dian Marendeng Timang Palin, Program Studi Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Makassar dengan judul “*Penyusunan SOP Pengelolaan Layanan Kenaikan Pangkat Reguler dan Pilihan pada BKD Provinsi Sulawesi Selatan*”. Hasil penelitian

berupa SOP AP Pengelolaan Layanan Kenaikan Pangkat Reguler dan Pilihan pada BKD Provinsi Sulawesi Selatan disusun sesuai dengan prinsip dan tahapan penyusunan SOP AP yang telah diatur, serta mempertimbangkan peraturan perundang-undangan yang ada.¹⁰ Penelitian ini persamaannya adalah sama-sama memiliki *output* berupa Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) serta dalam pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dan telaah dokumen. Namun, perbedaannya dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif serta dalam melakukan analisis menggunakan metode PIECES sebab pengelolaan layanan yang diteliti berkaitan dengan sistem informasi atau digitalisasi sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ilima Fitri Azmi dan Dian Marendeng Timang Palin menggunakan pendekatan *mix method* (kuantitatif & kualitatif).

Kedua, penelitian jurnal yang diterbitkan pada tahun 2024 oleh Muhamad Candra Aji Saputro, Siti Nur Halizah, Bahrian, Julio Virera Ladiawa, Subagio, Siti Nor Aleyda, Cindy Irmadani, & Enos Paselle, Universitas Mulawarman dengan judul “*Reformasi Birokrasi Melalui SOP Layanan Pengaduan Berdasarkan Prinsip-Prinsip Good Governance di Disdikbud Kota Samarinda*”. Hasil penelitian ialah Disdikbud Kota Samarinda telah menunjukkan komitmen yang signifikan dalam meningkatkan pelayanan publik melalui implementasi SOP Layanan

¹⁰ Ilima Fitri Azmi, “Penyusunan SOP Pengelolaan Layanan pada BKD Provinsi Sulawesi Selatan *Writing Standard Operating Procedures for Regular and Elective Civil Servant Promotion at the Regional Personnel Agency of South Sulawesi Province*,” *Jurnal Administrasi Terapan* 1 (2023): 72–88.

Pengaduan. Langkah-langkah konkret seperti transparansi melalui website resmi, akuntabilitas dalam menanggapi dan menyelesaikan pengaduan, serta upaya menjaga kepastian hukum merupakan hal-hal positif yang telah diambil dalam mendukung reformasi birokrasi.¹¹ Penelitian ini persamaannya adalah sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui *interview* (wawancara) dan observasi (pengamatan). Namun, perbedaan dalam penelitian ini lebih fokus pada analisis penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Candra Aji Saputro, Siti Nur Halizah, Bahrian, Julio Virera Ladiawa, Subagio, Siti Nor Aleyda, Cindy Irmadani, & Enos Paselle merujuk pada implementasi SOP.

Ketiga, penelitian jurnal yang diterbitkan pada tahun 2022 oleh Zulfa Ahmad Kurniawan, Arif Mubarak, Sofyan Hakim, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya dengan judul “*Development of Digital Standard Operating Procedures for Final Project at Faculty of Islamic Economics and Business IAIN Palangka Raya*”. Hasil penelitian berupa Booklet SOP untuk skripsi mahasiswa FEBI IAIN Palangka Raya dan pemasangan *stand* spanduk sehingga memudahkan siswa dalam mengakses SOP.¹² Penelitian ini persamaannya adalah sama-sama memiliki *output* berupa Standar Operasional Prosedur

¹¹ Muhamad Candra et al., “Reformasi Birokrasi melalui SOP Layanan Pengaduan Berdasarkan Prinsip-Prinsip Good Governance di Disdikbud Kota Samarinda,” *Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara* 2, no. 1 (2024): 101–11.

¹² Sofyan Hakim, “Development of Digital Standard Operating Procedures for Final Project at Faculty of Islamic Economics and Business IAIN Palangka Raya,” *Pengabdian Kepada Masyarakat* 1, no. 2 (2022): 73–80.

(SOP). Namun, perbedaan dalam penelitian ini dalam menganalisis masalah menggunakan metode analisis PIECES sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Zulfa Ahmad Kurniawan, Arif Mubarak, Sofyan Hakim metode yang digunakan untuk pemecahan permasalahan ini dengan teknik *service learning*.

Keempat, penelitian jurnal yang diterbitkan pada tahun 2022 oleh Gerry Muhammad Putra dan Muhammad Gilvy Langgawan Putra, Institut Teknologi Kalimantan dengan judul “*Standard Operating Procedure untuk Meteorology Early Warning System pada BMKG Balikpapan*”. Hasil penelitian menghasilkan model proses bisnis sebanyak 10 proses dan 9 dokumen SOP yaitu Proses Pemasangan dan Control Akun, Proses Pembuatan Laporan Prakiraan Cuaca, dan Proses Monitoring dengan keseluruhan berjumlah 9 dokumen SOP.¹³ Penelitian ini persamaannya adalah sama-sama memiliki output berupa Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun, perbedaan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode analisis PIECES dalam mengidentifikasi pokok-pokok permasalahan secara mendalam sebelum melakukan pembuatan dokumen SOP sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Gerry Muhammad Putra dan Muhammad Gilvy Langgawan Putra dalam pembuatan SOP ini menggunakan model *business process* manajemen *lifecycle* (hanya tahap

¹³ Gerry Muhammad Putra dan Muhammad Gilvy Langgawan.Putra Institut Teknologi Kalimantan, Jalan Soekarno, and Hatta Km, “Standard Operating Procedure untuk Meteorology Early Warning System pada BMKG Balikpapan Standard Operating Procedure for Meteorology Early Warning System at BMKG Balikpapan,” *Sisfotenika* 12, no. 1 (2022): 25–37.

process identification dan *process discovery*) sebelum melakukan pembuatan dokumen SOP.

Kelima, penelitian jurnal yang diterbitkan tahun 2020 oleh Abd. Haris, Sumardi, Fitrianti Hamka, Program Studi Administrasi Publik, FISIP Universitas Muhammadiyah Sinjai dengan judul “*Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) pada Kementerian Agama Kabupaten Sinjai*”. Hasil penelitian ini menunjukkan implementasi SIMPEG pada Kementerian Agama Kabupaten Sinjai belum optimal, ini disebabkan karena sumber daya manusia masih rendah, belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), kemudian belum adanya evaluasi terhadap upaya peningkatan kapasitas sarana jaringan serta anggaran operasional.¹⁴ Penelitian ini persamaanya adalah sama-sama mengkaji sistem informasi data kepegawaian di Kemenag dan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Namun, perbedaan dalam penelitian ini adalah lebih fokus pada penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Abd. Haris, Sumardi, Fitrianti Hamka fokus pada implementasi SIMPEG.

Keenam, penelitian jurnal yang diterbitkan tahun 2020 oleh Herry Sanoto, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga dengan judul “*Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP) pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkayang dalam*

¹⁴ Abd. Haris, Sumardi, Fitrianti Hamka, “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) pada Kementerian Agama,” *Al Qisthi Jurnal Sosial dan Politik* 10 (2020): 107–16.

Rangka Peningkatan Mutu Manajemen Organisasi". Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkayang belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) pengelolaan organisasi. Penyusunan SOP dilakukan dengan pembuatan catatan lapangan kegiatan pendampingan dan penyusunan format SOP. Sementara itu, implementasinya pendampingan penyusunan SOP dilakukan dalam enam tahap yaitu tahap persiapan, tahap pembentukan tim pelaksana, perencanaan, penyusunan, pengujian rancangan SOP, dan pelaksanaan SOP.¹⁵ Diperlukan SOP untuk mengatur penjaminan mutu pengelolaan organisasi. Penelitian ini persamaanya adalah sama-sama memiliki output berupa Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun, perbedaan dalam penelitian ini hanya sampai tahap penyusunan SOP dan sosialisasi sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Herry Sanoto sampai pada tahap implementasi.

Ketujuh, penelitian jurnal yang diterbitkan tahun 2022 oleh Evania Indri Aurellia dan Danny Wibowo, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya dengan judul "Analisis Efektivitas *Digital Services* sebagai upaya Mempertahankan Keberlangsungan Usaha PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Sepanjang". Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan berbasis aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) merupakan bentuk transformasi digital yang dilakukan perusahaan dan telah memenuhi

¹⁵ Herry Sanoto, Universitas Kristen, and Satya Wacana, "Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP) pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkayang dalam Rangka Peningkatan Mutu Manajemen Organisasi," *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 2020, 263–68.

7 dimensi efektivitas e-servqual yaitu efiseinsi, reliabilitas, *fullfillment*, daya tanggap, kontak, privasi, kompensasi. Penerapan layanan berbasis aplikasi PDS tidak berkontribusi untuk peningkatan jumlah nasabah perusahaan, namun berkontribusi untuk peningkatan jumlah pendapatan sehingga hal tersebut membawa manfaat untuk mempertahankan keberlangsungan usaha perusahaan.¹⁶ Penelitian ini persamaanya adalah sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini data primer yaitu hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis bersama informan yang dipilih melalui kriteria informan yang telah ditentukan dan data sekunder yaitu laporan. Namun, perbedaan dalam penelitian ini memiliki fokus pada analisis penyusunan SOP layanan digital sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Evania Indri Aurellia dan Danny Wibowo memiliki fokus pada analisis efektivitas *digital service* tanpa ada kaitan dengan penyusunan SOP.

Kedelapan, penelitian jurnal yang diterbitkan tahun 2021 oleh Merryana Lestari, Endang Haryani, dan Teguh Wahyono, Magister Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universita Kristen Satya Wacana dengan judul “Anlisis Kelayakan Sistem Informasi Akademik Universitas menggunakan PIECES dan TELOS”. Hasil penelitian berdasarkan pendekatan *PIECES (Performance, Information, Efficiency, Control and*

¹⁶Evania Indri Aurellia, and Danny Wibowo, Persero Cabang Sepanjang, “Analisis Efektivitas *Digital Service* sebagai upaya mempertahankan Keberlangsungan Usaha PT . Pegadaian,” No. April (1901): 1–12.

Security, Economy, and Service) menunjukkan bahwa pada aspek *efficiency* bahwa *output* yang dihasilkan oleh website SI Akademik dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya oleh para *stakeholder*. Pada aspek *economy* menunjukkan bahwa *website* SI Akademik dapat memberikan keuntungan dan menekan biaya operasional. Pada aspek *performance* menunjukkan bahwa *website* SI Akademik dapat memberikan respon yang cepat pada saat pengguna melakukan aktivitas di dalam *website*. Pada aspek *service* menunjukkan bahwa *website* SI Akademik menyediakan layanan data atau informasi bagi para penggunanya. Pada aspek *information* menunjukkan bahwa setiap informasi yang ada di dalam *website* SI Akademik menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pada aspek *control and security* menunjukkan bahwa *website* SI Akademik memiliki tingkat keamanan yang baik. Penelitian ini persamaanya adalah sama-sama menggunakan analisis PIECES. Namun, perbedaan penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif dan tidak menganalisis unsur ekonomi karena tidak berkaitan dengan latar belakang penelitian sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Merryana Lestari, Endang Haryani, dan Teguh Wahyono menggunakan pendekatan kuantitatif dan melakukan analisis ekonomi.

Dari beberapa hasil penelitian sejenis tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat ditarik kesimpulan bahwa pada penelitian sebelumnya ada yang berfokus pada implementasi SOP dan SIMPEG, analisis efektivitas layanan, serta ada yang fokus pada penyusunan SOP.

Sedangkan pada penelitian yang mendatang akan dilakukan penyusunan SOP dengan penggalian informasi lebih mendalam menggunakan metode analisis PIECES yang meliputi enam komponen di antaranya: kinerja, data dan informasi, nilai ekonomis, keamanan dan pengendalian, serta layanan, dimana komponen tersebut akan dapat memprediksi kemajuan suatu institusi dan mendapatkan secara detail permasalahan yang dihadapi serta prosedur apa yang masih bisa ditingkatkan atau dibutuhkan untuk mengoptimalkan digitalisasi layanan kepegawaian pada aplikasi SEDAKEP.

E. Kerangka Teori

1. Analisis

Menurut Sugiyono analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, yang dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.¹⁷ Berdasarkan pendapat tersebut, analisis merupakan suatu kegiatan yang di dalamnya terdapat proses memilah, mengurai, dan membedakan sesuatu untuk digolongkan menurut kriteria tertentu sehingga dapat menghubungkan bagian-bagian menjadi suatu

¹⁷ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.," Bandung: Alfabeta Bandung, 2019.

kesatuan yang utuh, atau dengan kata lain, analisis merupakan suatu kegiatan yang dimulai dari mencari data sampai dengan membuat suatu kesimpulan dari data tersebut sehingga data yang diperoleh dapat dipahami secara mudah baik bagi diri sendiri atau bagi orang lain.

Terdapat metode analisis PIECES, yaitu kerangka yang dikembangkan oleh James Watherbe untuk menganalisis sistem manual maupun terkomputerasi.¹⁸ Kerangka kerja PIECES dapat diartikan sebagai suatu alat dalam mengukur kinerja sistem menjadi panduan dalam menganalisis kerja-kerja dari suatu perusahaan/institusi untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan serta kelebihan sebuah sistem secara menyeluruh. Analisis PIECES juga sangat banyak diterapkan untuk penelitian pada suatu perusahaan atau organisasi. Selain mudah dan dapat dipahami analisis PIECES juga bersifat ringan tidak membutuhkan data yang banyak.

Analisis PIECES merupakan suatu cara untuk mengoreksi atau memperbaiki sistem informasi bagi pengambil keputusan dalam suatu organisasi. Dimana komponen tersebut akan dapat memprediksi kemajuan suatu organisasi/institusi dan mendapatkan secara detail permasalahan yang dihadapi untuk dapat mencari solusi dan menilai kinerja dari aplikasi SEDAKEP. Secara sederhana, metode PIECES ini adalah metode analisis sebagai dasar untuk memperoleh pokok-pokok

¹⁸ Whittel, J.L., dan Bentley., "System Analysis and Design Methods," *McGraw-Hill Irwin, New York, 2007.*

permasalahan yang lebih spesifik.

Dalam menganalisis sebuah sistem, biasanya akan dilakukan terhadap beberapa aspek. Berikut ini kriteria yang wajib ada pada analisis PIECES:¹⁹

a. Analisis Kinerja (*Performance*)

Analisis kinerja ini merupakan hal pertama yang akan dianalisis dalam suatu sistem informasi dengan tujuan untuk melihat sejauh mana sistem informasi tersebut saat melakukan tugasnya. *Throughput*, pada bagian ini dideskripsikan situasi saat ini tentang produktivitas hasil kerja yang dilakukan.

Response time, penundaan rata-rata antara transaksi atau permintaan dengan respons ketransaksi atau permintaan tersebut. Pada bagian ini dideskripsikan situasi saat ini tentang waktu tanggap yang terjadi ketika ada suatu transaksi yang masuk hingga transaksi tersebut direspons untuk diproses. Penundaan ini bisa jadi karena antrian dalam pemrosesan transaksi-transaksi sebelumnya.

b. Analisis Informasi (*Information*)

Analisis ini merupakan hal penting karena dengan informasi tersebut pihak manajemen dan *user* dapat melakukan langkah

¹⁹ Ramacos Fardela and Al Hafidz Abdu Aziz, "Analisis Situs *Web* Forum Otatik menggunakan Metode PIECES di Dinas KOMINFO Kabupaten Lima Puluh Kota," *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)* 7, no. 1 (2023): 79, <https://doi.org/10.26798/jiko.v7i1.707>.

selanjutnya. Apabila kemampuan sistem informasi baik, maka user akan mendapatkan informasi yang akurat, tepat waktu dan relevan sesuai dengan yang diharapkan.

- 1) Akurasi (*Accuracy*), dimana informasi yang dihasilkan memiliki ketepatan yang tinggi.
- 2) Relevansi informasi, dimana informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan

c. Analisis Ekonomi (*Economic*)

Pada analisa ekonomi ada beberapa hal yang diperhatikan yaitu biaya yang tidak diketahui, biaya yang tidak dapat dilacak sumbernya dan biaya yang terlalu tinggi. Secara umum keuntungan-keuntungan yang didapat ketika menerapkan sistem informasi, selain yang tersebut di bawah ini masih ada lagi keuntungan-keuntungan yang lain yang secara lebih lengkap diidentifikasi. Sehingga pada bagian ini dideskripsikan manfaat yang akan didapatkan ketika menerapkan teknologi informasi atau sistem informasi dalam menjalankan proses bisnisnya.

d. Analisis Keamanan (*Control*)

Pada bagian ini dideskripsikan situasi saat ini tentang kendali terhadap aliran data dan informasi ketika keamanan atau kendali terlihat lemah sehingga data dan informasi rentan terhadap pemanfaatan kepada pihak-pihak yang tidak berwenang. Juga

ketika keamanan atau kendali terhadap aliran data dan informasi terlalu ketat sehingga sistem jadi terbebani oleh prosedur keamanan atau kendali tersebut dan juga mengganggu keamanan dan kenyamanan para pengguna dan pengambil manfaat data dan informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut.

e. Analisis Efisien (*Efficiency*)

Pada bagian ini dimana data yang berlebihan diinputkan dan diproses juga informasi yang dihasilkan secara berlebihan akan membuat sistem tidak akan efisien dalam penggunaan sumber daya. Sumber daya dapat berupa sumber daya prosesor, memory, ruang penyimpanan, listrik, personil, dll.

f. Analisis Layanan (*Service*)

Pada bagian ini dideskripsikan situasi tentang layanan yang disediakan oleh sistem yang sedang berjalan. Sederatan kelemahan layanan data sistem telah teridentifikasi, yaitu adanya sistem yang menghasilkan produk yang tidak akurat, pada sebuah sistem menghasilkan produk yang tidak konsisten, sistem menghasilkan produk yang tidak dapat dipercaya serta sistem yang tidak mudah dipelajari.

2. Standar Operasional Prosedur

a. Pengertian Standar Operasional Prosedur

SOP adalah sistem yang digunakan untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan, berisi urutan proses

melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir. SOP yang baik merupakan SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, dengan menjadikannya sebagai panduan bagi karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik.²⁰

Menurut Arnina, Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan pelaksanaan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah dan non pemerintah, komersial dan non komersial, berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedural tergantung pada pekerjaan, prosedur, proses kerja dan sistem kerja di unit kerja terkait.²¹

Demikian Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah panduan yang menggambarkan proses aktivitas penyelenggaraan kerja secara detail dan terperinci guna meningkatkan kinerja pegawai atau pengguna prosedur tersebut. Standar Operasional Prosedur (SOP) juga bisa dikatakan sebagai kebijakan berupa prosedur yang wajib dijalankan oleh penggunannya.

²⁰ Dra Nining Purnamaningsih, "Pengaruh Penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan di STIKES Surya Mitra Husada Kediri," *Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 2018, 1–13.

²¹ D. P. Arnina, "Langkah-Langkah Efektif Menyusun *Standard Operating Procedures* (SOP)," Depok: Huta Publisher., 2016.

b. Tujuan Standar Operasional Prosedur

Menurut Santoso, tujuan dari penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai berikut:²²

- 1) Menyediakan sebuah rekaman aktivitas, juga pengoperasian secara praktis.
- 2) Menyediakan sebuah informasi yang konsisten, oleh karenanya juga membentuk disiplin kepada semua anggota organisasi baik dalam institusi, organisasi, maupun perusahaan.
- 3) Memudahkan menyaring, menganalisis, dan membuang hal-hal atau pekerjaan yang tidak perlu, yang tidak berkaitan secara langsung dengan prosedur yang sudah ada.
- 4) Mendukung pengalaman dan pengetahuan pegawai, dan sekaligus juga mengantisipasi banyak kesalahan yang mungkin terjadi.
- 5) Memperbaiki performa, atau kualitas pegawai itu sendiri.
- 6) Membantu menguatkan regulasi perusahaan.
- 7) Memastikan efisiensi tiap-tiap aktivitas operasional.
- 8) Menjelaskan segala peralatan untuk keefektifan program pelatihan.

²² J. D. Santoso, "Lebih Memahami SOP (Standard Operating Procedure)," *Surabaya: Kata Pena.*, 2014.

c. Manfaat Standar Operasional Prosedur

Manfaat dari pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut Tathagati, di antaranya sebagai berikut:²³

- 1) Meminimalisir kesalahan dalam melakukan pekerjaan.
- 2) Mempermudah dan menghemat waktu serta tenaga dalam program training karyawan.
- 3) Sebagai sarana komunikasi pelaksanaan pekerjaan.
- 4) Sebagai acuan dalam melakukan penilaian terhadap proses layanan dan pelayanan

d. Prinsip Standar Operasional Prosedur

Prinsip dari pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) di antaranya sebagai berikut:²⁴

- 1) SOP harus ditulis secara jelas, sederhana dan tidak berbelit-belit sehingga mudah dimengerti dan diterapkan untuk satu kegiatan tertentu.
- 2) SOP harus dapat menjadi pedoman yang terukur baik mengenai norma waktu, hasil kerja yang tepat dan akurat, maupun rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran bila diperlukan adanya pelayanan.
- 3) SOP harus dapat memberikan kejelasan kapan dan siapa yang

²³ A. Tathagati, "Step by Step Membuat SOP," *Jakarta: Efata Publishing.*, n.d.

²⁴ Mashuri Renoldi, "Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Penerimaan Siswa Baru SMAN 1 Kepahiang dalam Mewujudkan *Output* yang Berkualitas" 3, no. 1 (2018).

harus melaksanakan kegiatan, berapa lama waktu yang harus dibutuhkan dan sampai dimana tanggung jawab masing-masing pegawai.

- 4) SOP harus mudah dirumuskan dan selalu bisa menyesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan kebijakan yang berlaku.

e. Asas-Asas Penyusunan Standar Operasional Prosedur

Asas-asas yang terdapat dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) diantaranya sebagai berikut:²⁵

- 1) Asas Pembukuan, disusun berdasarkan tata cara dan bentuk yang telah dibakukan sehingga dapat menjadi acuan yang baku dalam melakukan suatu tugas.
- 2) Asas Pertanggungjawaban, hal ini harus dapat dipertanggungjawabkan baik dari sisi isi, bentuk, prosedur, standar yang ditetapkan maupun dari sisi keabsahannya.
- 3) Asas Kepastian, adanya keseimbangan hak dan kewajiban antara aparatur dan masyarakat sehingga masing-masing pihak mempunyai tanggung jawab yang sama.
- 4) Asas Keterkaitan, harus terkait dengan kegiatan administrasi umum lainnya baik secara langsung ataupun tidak langsung.

²⁵ Renoldi. "Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Penerimaan Siswa Baru SMAN 1 Kepahiang dalam Mewujudkan *Output* yang Berkualitas" 3, no. 1 (2018).

- 5) Asas Kecepatan dan Kelancaran, menjamin terselesaikannya suatu tugas pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, tepat sasaran, menjamin kemudahan dan kelancaran secara prosedural.
- 6) Asas Keamanan, harus dapat menjamin kepentingan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan tugas.
- 7) Asas Ketertiban, keberadaan SOP dapat menciptakan transparansi dalam pelaksanaan tugas.

f. Format Standar Operasional Prosedur

Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada setiap organisasi memiliki format SOP yang berbeda tergantung pada kebutuhan dan tujuan yang diinginkan. Menurut PERMENPAN 11 No.35/2012, format SOP dibagi menjadi 4 macam di antaranya sebagai berikut: ²⁶

1) Langkah Sederhana (*Simpel Steps*)

Langkah sederhana adalah bentuk SOP yang paling sederhana dan digunakan ketika prosedur kompleks hanya berisi beberapa operasi dan memerlukan beberapa keputusan sederhana. Operasi dibuat sederhana dengan proses singkat kurang dari 10 langkah.

²⁶ Negara, Birokrasi, and Indonesia, "PMA Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan."

2) Tahapan Berurutan (*Hierarchical Steps*)

Langkah berurutan merupakan evolusi dari format sebelumnya. Format ini digunakan jika prosesnya panjang dan memiliki lebih dari 10 langkah serta membutuhkan informasi yang lebih detail, tetapi membutuhkan pengambilan keputusan yang lebih sedikit.

3) Grafik (*Graphic*)

Grafik adalah format yang digunakan ketika prosedur yang dikompilasi memiliki langkah-langkah yang panjang dan rinci. Format ini digunakan untuk menggambarkan proses yang diperlukan untuk sebuah foto atau diagram.

4) Diagram Alir (*Flowchart*)

Diagram alir merupakan format yang digunakan jika SOP membutuhkan pengambilan keputusan yang banyak dan membutuhkan jawaban “ya” atau “tidak”. Diagram alir juga menyediakan mekanisme mudah untuk diterapkan pada perusahaan atau organisasi.

3. Optimalisasi

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) Optimalisasi berasal dari kata optimal artinya terbaik atau tertinggi. Mengoptimalkan berarti menjadikan paling baik atau paling tinggi.²⁷

²⁷ “Kamus Besar Bahasa Indonesia,” Jakarta, Balai Pustaka, 1990, hlm, 682.

Sedangkan menurut Mohammad Nurul Huda optimalisasi adalah proses mengoptimalkan sesuatu, dengan kata lain proses menjadikan sesuatu menjadi paling baik atau paling tinggi.²⁸ Jadi optimalisasi disini mempunyai arti berusaha secara optimal untuk hasil yang terbaik dalam mencapai penerapan digitalisasi layanan yang terbaik sesuai dengan harapan dan tujuan yang telah direncanakan. Optimal erat kaitannya dengan kriteria untuk hasil yang diperoleh. Sebuah unit kerja dapat dikatakan optimal apabila memperoleh hasil yang maksimal dengan kerugian yang minimal.

4. Digitalisasi Layanan Kepegawaian

Menurut Sukmana, digitalisasi adalah proses media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital. Digitalisasi dilakukan untuk membuat arsip dokumen bentuk digital. Digitalisasi memerlukan peralatan seperti komputer, *scanner*, operator media sumber, dan *software* pendukung.²⁹ Bima Harian Wibisana mengatakan bahwa dengan adanya digitalisasi, data yang tidak benar akan mudah untuk dideteksi sehingga akan mengurangi resiko kesalahan dalam pemberian pelayanan.³⁰ Dari pendapat di atas dapat dikatakan bahwa digitalisasi merupakan dokumen apapun berbentuk

²⁸ Mohammad Nurul Huda, "Optimalisasi Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa," *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 6, no. 2 (2018): 59.

²⁹Ena Sukmana, "Digitalisasi Pustaka," *Peran Pustakawan pada Era Digital*, no. November(2016):1,https://www.researchgate.net/publication/236965703_DIGITALISASI_PUSTAKA.

³⁰ Aw, "Penerapan Digitalisasi Layanan Kepegawaian Membutuhkan Peran Instansi dan SDM Mumpuni," *Badan Kepegawaian Negara*, 2022. Akses 28 Februari 2024

digital yang memerlukan alat bantu teknologi untuk meminimalisir risiko kesalahan dalam pemberian pelayanan.

Menurut Tono Wijaya pelayanan atau jasa adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.³¹ Selain itu juga pelayanan mempunyai pengertian yaitu sebagai perbuatan atau pekerjaan seseorang, kelompok maupun perusahaan dalam memberikan rasa puas kepada *customer* atau pelanggan. Adapun kesimpulannya pelayanan secara sederhana bermakna membahas tentang bagaimana prosedur yang dapat dilakukan dalam memberikan layanan atau jasa kepada konsumen/pelanggan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepegawaian adalah segala sesuatu yang berkaitan erat dengan pekerjaan sebagai seorang pegawai. Hal ini, Mulyono juga berpendapat bahwa kepegawaian adalah seluruh kegiatan yang berhubungan dengan kepentingan pegawai dalam penjelasan umum undang-undang No. 8 tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian. Pada peraturan tersebut dijelaskan bahwa yang dimaksud kepegawaian adalah segala hal yang berhubungan dengan kedudukan, kewajiban, hak, dan pembinaan pegawai negeri.³²

³¹ Toni Wijaya, "Manajemen Kualitas Jasa," *Jakarta: PT Indeks*, 2011.

³² Mulyono, "Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan. Yogyakarta," *Ar- Ruzz*, 2017.

Dari beberapa pengertian pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan, bahwasanya digitalisasi layanan kepegawaian ialah segala bentuk pelayanan administrasi berupa dokumen digital untuk memudahkan semua pegawai yang berhubungan dengan kepentingan atau kebutuhan dalam melakukan pekerjaan kepegawaian.

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat dipahami penelitian kali ini menggunakan teori analisis PIECES dari James Watherbe yang merupakan alat untuk mengukur pengelolaan sistem menjadi suatu panduan dalam menganalisis kelemahan atau kelebihan sistem secara menyeluruh. Dimana komponen-komponen di dalamnya juga digunakan sebagai cara untuk memperbaiki sistem informasi bagi pengambil keputusan dalam suatu organisasi. Terdapat enam komponen analisis yang akan digunakan pada penelitian ini. Pertama, *performance* yang digunakan untuk mendeskripsikan suatu situasi tentang produktivitas hasil kerja dan waktu tanggap saat transaksi masuk dan transaksi direspon. Kedua, *information* yang digunakan untuk mendeskripsikan akurasi dan relevansi dari informasi yang dihasilkan. Ketiga, *economy* yang digunakan untuk mendeskripsikan biaya/keuntungan-keuntungan yang diperoleh dalam menjalankan suatu sistem. Keempat, *control* yang digunakan untuk mendeskripsikan situasi tentang keamanan dari sistem yang digunakan. Kelima, *efficiency* yang digunakan untuk mendeskripsikan penilaian terhadap fitur-fitur yang terdapat pada suatu sistem informasi

apakah efisien dengan yang dibutuhkan, berlebihan atau sebaliknya. Keenam, *service* yang digunakan untuk mendeskripsikan keadaan layanan yang dijalankan oleh sistem informasi seperti kendala yang pernah dialami dalam melakukan pelayanan. Teori tersebut digunakan untuk menilai komponen dari 11 jenis layanan yang tersedia pada aplikasi SEDAKEP (Sistem Elektronik Data dan Kebutuhan Kepegawaian) di Kemenag Sleman. Setelah diperoleh spesifikasi permasalahan atau kebutuhan dalam sistem yang dijalankan peneliti juga mengacu pada PERMENPAN RB RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan, pada penelitian ini peraturan tersebut digunakan untuk melakukan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada layanan aplikasi SEDAKEP sehingga upaya ini diharapkan dapat mengoptimalkan digitalisasi layanan kepegawaian di Kementerian Agama Kabupaten Sleman

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis melalui penelitian lapangan (*field research*). Menurut Saryono sebagaimana dikutip Nursapia Harahap, penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menggali, menggambarkan, dan menjelaskan sifat atau kekhasan pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau

digambarkan dengan metode kuantitatif.³³ Jenis penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan serta menganalisis fenomena, kejadian, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, dan pemikiran seseorang secara individual maupun secara kelompok. Penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* yang digunakan untuk meneliti pada kondisi suatu objek yang alamiah, dimana di sini peneliti menjadi instrumen kunci.³⁴

Peneliti memilih jenis penelitian kualitatif agar bisa mendeskripsikan analisis secara mendalam prosedur yang dibutuhkan dalam mengoptimalkan layanan-layanan digitalisasi kepegawaian pada aplikasi SEDAKEP di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman. Upaya ini bertujuan untuk menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) pada digitalisasi layanan kepegawaian tersebut. Permasalahan penelitian yang diambil membutuhkan pengumpulan data secara mendalam, sehingga penelitian dengan metode kualitatif lebih cocok digunakan. Melalui metode kualitatif, peneliti bisa menggali informasi lebih mendalam dan detail terkait pokok-pokok permasalahan penelitian.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, Jalan Dr. Radjimin, Ngemplak Caban, Tridadi, Kec. Sleman,

³³ Nursapia Edited by Hasan Sazali. Harahap., "Penelitian Kualitatif," *Sumatera Utara: Wal Ashri Publishing*, 2020.

³⁴ D.Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan, 2013," n.d.

Daerah Istimewa Yogyakarta 55514. Peneliti memilih lokasi tersebut karena adanya ketertarikan terhadap inovasi layanan administrasi kepegawaian yang semula manual kini bertransformasi menjadi digital melalui aplikasi SEDAKEP. Inovasi tersebut juga menjadi motivasi dan percontohan bagi lembaga keagamaan yang lain, seperti Kemenag DIY yang telah melakukan studi banding terhadap inovasi aplikasi SEDAKEP di Kemenag Sleman.

Adapun waktu penelitian dimulai pada periode bulan Mei sampai Agustus 2024. Penelitian diawali dengan penyusunan jadwal wawancara dan pemaparan secara umum terkait objek yang akan diteliti pada 27 Mei 2024. Selanjutnya kegiatan wawancara mendalam dilaksanakan pada tanggal 6-7 Juni 2024 dan 17 Juli 2024 bersama pengembang aplikasi, Kepala Tata Usaha dan admin layanan aplikasi SEDAKEP. Kemudian diakhiri dengan pengesahan SOP pada tanggal 12 Agustus 2024.

3. Subjek Penelitian

Pada penelitian kualitatif, subjek penelitian ditentukan berdasarkan pada syarat tertentu. Hal ini disebabkan informan tersebut harus mengetahui dengan sungguh-sungguh pada sebuah permasalahan atau fenomena yang sedang diteliti. Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jenis *purposive sampling* dan *snowball sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik untuk memilih informan

secara khusus berdasarkan pada tujuan penelitian.³⁵ Sedangkan *snowball sampling* adalah teknik yang digunakan apabila informasi dari informan pertama masih terasa kurang, sehingga peneliti perlu mencari orang lain yang diyakini lebih paham dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh informan pertama.³⁶ Adapun informan atau subjek yang dipilih pada penelitian ini adalah kepala sub bidang tata usaha, pegawai bidang kepegawaian yang menjadi admin pengelolaan setiap layanan aplikasi SEDAKEP, arsiparis, dan pegawai lainnya apabila memerlukan dengan syarat telah memenuhi kriteria 3M (mengetahui, memahami, dan mengalami permasalahan pada penelitian).

Pada penelitian ini yang menjadi subjek penelitian ialah sebagai berikut:

- a. Bapak Muzayin Helmy, S.H. sebagai pengembang aplikasi SEDAKEP sekaligus admin layanan alibi dan layanan agenda. Peneliti menjadikan beliau informan karena memiliki keterlibatan langsung apabila terdapat perbaikan alur maupun pengembangan pada seluruh sistem aplikasi SEDAKEP. Beliau juga mengetahui dengan detail layanan administrasi alibi dan layanan agenda karena beliau sebagai penanggungjawab. Selain itu saat penyusunan SOP beliau dipilih sebagai pegawai yang memeriksa prosedur karena mengetahui detail jalannya 11 layanan.

³⁵ Hardani Hardani et al., "Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif, Ed. oleh Husnu Abadi, I," Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020, 368.

³⁶ Hardani et al, *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif, LP2M UST Jogja*, 2022.

- b. Ibu Mu'arifah Dwi, S.HI. adalah pegawai bagian kepegawaian yang bekerja sebagai admin layanan izin tugas belajar dan layanan pencantuman gelar. Peneliti menjadikan beliau informan karena mengetahui dengan detail jalannya proses layanan administrasi izin tugas belajar dan layanan pencantuman gelar. Selain itu beliau berpengalaman mengikuti bimtek penyusunan SOP.
- c. Bapak Sangaji, S.HI. adalah pegawai yang memiliki jabatan sebagai Kepala Sub Bagian Tata Usaha. Peneliti menjadikan beliau sebagai informan karena mengetahui seluruh informasi terkait pelayanan tata usaha termasuk di dalamnya layanan administrasi kepegawaian pada aplikasi SEDAKEP dan kearsipan.
- d. Ibu Waridil Khotimah, S.Si. adalah pegawai bagian kepegawaian yang bekerja sebagai admin layanan usul pensiun dan admin penomoran layanan cuti. Peneliti menjadikan beliau informan karena mengetahui dengan detail jalannya proses layanan administrasi usul pensiun dan penomoran layanan cuti. Selain itu beliau berpengalaman mengikuti bimtek penyusunan SOP.
- e. Ibu Retnoningsih Herutami, S.H. adalah pegawai bagian kepegawaian yang bekerja sebagai admin layanan usul satyalancana, usul kartu istri/suami, dan usul kartu BPJS. Peneliti menjadikan beliau informan karena mengetahui dengan detail jalannya proses layanan usul satyalancana, usul kartu istri/suami, dan usul kartu BPJS.

- f. Bapak Muhammad Sulthon, S.Si. adalah pegawai bagian kepegawaian yang bekerja sebagai admin layanan surat tugas. Peneliti menjadikan beliau informan karena mengetahui dengan detail jalannya proses layanan surat tugas.
- g. Ibu Siti Mukaromah, S.Ag. adalah pegawai bagian kepegawaian yang bekerja sebagai admin layanan usul cuti. Peneliti menjadikan beliau informan karena mengetahui dengan detail jalannya proses layanan usul cuti.
- h. Ibu Isdariyani, S.Th.I adalah pegawai bagian kepegawaian yang bekerja sebagai admin layanan disposisi dan arsiparis. Peneliti menjadikan beliau informan karena mengetahui dengan detail jalannya proses layanan disposisi.
- i. Ibu Afriza Istifadah, S.Kom. adalah pegawai PTSP Kemenag Sleman. Peneliti menjadikan beliau sebagai informan tambahan karena pada tahap layanan disposisi, informan pertama tidak dapat mengetahui bagaimana proses penginputan setelah penerimaan surat masuk ke PTSP. Informan pertama hanya mendapatkan informasi dari admin e-PTSP berupa nomor e-tiket suratnya saja yang akan digunakan pada tahapan selanjutnya pada layanan disposisi di aplikasi SEDAKEP. Oleh karena itu, peneliti juga menjadikan beliau sebagai subjek penelitian untuk melengkapi data yang diberikan informan pertama.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang paling strategis dalam penelitian karena dengan teknik pengumpulan data kita bisa mengetahui dan mendapatkan data yang memenuhi standar yang telah ditetapkan.³⁷ Oleh karena itu, penelitian ini memiliki beberapa teknik pengumpulan data di antaranya yaitu:

a. Wawancara

Wawancara merupakan teknik yang dilakukan dalam penelitian untuk mendapatkan informasi secara rinci dan detail dari semua responden dengan keperluan informasi yang ingin didapatkan. Wawancara sebagai teknik pengumpulan data dengan cara mengomunikasikan sumber data. Metode wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*), yang artinya peneliti melakukan wawancara dengan responden secara mendalam serta terperinci untuk memperoleh informasi, tanggapan, pendapat, dan motivasi responden sesuai dengan topik penelitian. Hal ini, wawancara secara mendalam (*In depth interview*) dilakukan kepada yang bersangkutan untuk mendapat respon, data, saran, dan umpan balik yang akurat pada penelitian ini. Proses wawancara ini dilakukan berdasarkan instrumen wawancara untuk mengetahui kebutuhan prosedur dan pengelolaan aplikasi SEDAKEP melalui metode

³⁷ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D."

PIECES di Kantor Kemenag Sleman. Berikut data informan

wawancara:

Tabel 1 Data Informan Wawancara

No	Informan	Tempat	Berapa kali	Waktu	Lama
1.	Muzayin Helmy, S.H	Ruang Kepegawaian	1 kali	Tanggal 06/06/2024 Pukul 14.18-14.48	30 menit 9 detik
2.	Mu'arifah Dwi, S.HI	Ruang Kepegawaian	2 kali	Tanggal 06/06/2024 Pukul 15.17-15.29 dan 16.15-16.33	12 menit lebih 27 detik dan 18 menit 35 detik
3.	Sangaji, S.HI	Ruang Kepala Sub Bagian Tata Usaha	1 kali	Tanggal 06/06/2024 Pukul 15.35-16.03	28 menit 21 detik
4.	Waridil Khotimah, S.Si.	Ruang Kepegawaian	1 kali	Tanggal 07/06/2024 Pukul 11.13-11.56	43 menit 57 detik
5.	Retnoningsih Herutami, S.H	Ruang Kepegawaian	1 kali	Tanggal 07/06/2024 Pukul 13.19-13.51 dan 13.59-14.05	32 menit 13 detik dan 6 menit 33 detik
6.	Muhammad Sulthon, S.Si	Ruang Zona Integritas	1 kali	Tanggal 07/06/2024 Pukul 14.31-15.03	32 menit 24 detik
7.	Siti Mukaromah, S.Ag.	Ruang Kepegawaian	1 kali	Tanggal 07/06/2024 Pukul 15.42-16.02	20 menit 55 detik
8.	Isdariyani, S.Th.I	Mushola Lantai 2 Kemenag Sleman	1 kali	Tanggal 17/07/2024 Pukul 09.08-10.11	1 jam 3 menit 35 detik

b. Observasi

Observasi merupakan informasi yang diperoleh melalui tahapan pemilihan, perubahan, pencatatan, dan pengkodean. Metode ini dilakukan dengan melihat dan mengamati perilaku dan kejadian dilapangan berdasarkan kejadian yang sebenarnya.

Observasi atau pengamatan adalah teknik yang dilakukan secara langsung untuk melakukan pengamatan secara sengaja dan sistematis mengenai fenomena (kegiatan) yang sedang terjadi hingga kemudian dilakukan pencatatan. Observasi yang dilakukan ialah terkait gambaran umum Kementerian Agama Kabupaten Sleman, prosedur sebelum dilakukan penyusunan SOP dan jalannya proses 11 layanan administrasi kepegawaian di dalam aplikasi SEDAKEP. Teknik ini digunakan sebagai bahan pertimbangan peneliti dalam pembahasan dan mengambil kesimpulan penelitian. Berikut data observasi peneliti:

Tabel 2 Data Observasi

No	Observasi	Tempat	Berapa kali	Waktu	Lama
1.	Observasi pra-penelitian	Kemenag Sleman	1 kali	Tanggal 02/02/2024 Pukul 10.37-10.54	16 menit 22 detik
2.	Menu dan alur layanan alibi dan agenda	Ruang Kepegawaian	1 kali	Tanggal 06/06/2024 Pukul 14.20-14.30	10 menit
3.	Menu dan alur layanan izin belajar dan usul pencantuman gelar	Ruang Kepegawaian	1 kali	Tanggal 06/06/2024 Pukul 15.23-15.40	17 menit
4.	Menu dan alur layanan usul pensiun	Ruang Kepegawaian	1 kali	Tanggal 07/06/2024 Pukul 11.21-11.26	5 menit
5.	Menu dan alur layanan satyalancana, usul kartu istri/suai, usul kartu BPJS	Ruang Kepegawaian	1 kali	Tanggal 07/06/2024 Pukul 13.25-13.40	15 menit
6.	Menu dan alur layanan surat tugas	Ruang Zona Integritas	1 kali	Tanggal 07/06/2024 Pukul 14.35-14.42	7 menit

7.	Menu dan alur layanan usul cuti	Ruang Kepegawaian	1 kali	Tanggal 07/06/2024 Pukul 15.45-15.53	8 menit
8.	Menu dan alur layanan disposisi	Ruang Kepegawaian	1 kali	Tanggal 17/07/2024 Pukul 09.15-09.21	6 menit

c. Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah proses pengumpulan data berupa gambar dan catatan atau file yang dapat dijadikan sebagai pendukung dalam hasil penelitian. Peneliti menggunakan metode ini untuk memperoleh, memperkuat, dan melengkapi data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Adapun data-data yang dihimpun dalam penelitian ini adalah gambar denah lokasi Kemenag Sleman, struktur organisasi, visi dan misi, tujuan, tampilan aplikasi SEDAKEP, file SOP lama, gambar keadaan prosedur sebelum dilakukan penyusunan SOP SEDAKEP melalui tutorial *YouTube* dan panduan tertulis dalam bentuk dokumen pdf, file penomoran SOP, dan foto-foto saat penelitian proses penyusunan SEDAKEP. Demikian dengan dokumentasi yang lengkap peneliti dapat menyajikan bukti-bukti yang akurat serta komprehensif terkait analisis penyusunan SOP SEDAKEP di Kemenag Sleman.

5. Teknik Analisis Data

Pada penelitian kualitatif, analisis data dilaksanakan bersamaan dengan tahap pengumpulan data. Tahap analisis data dalam penelitian

kualitatif sudah dilakukan sejak sebelum proses pengumpulan data, saat pengumpulan data, dan setelah pengumpulan data di lapangan.³⁸

Teknis analisis data pada penelitian ini menggunakan tiga tahapan yang saling berkaitan seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yaitu:³⁹

a. Kondensasi Data

Kondensasi data adalah kegiatan yang mengacu pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, penggalan, dan transformasi data yang terkandung dalam catatan lapangan dan transkrip. Pada tahap ini peneliti mengondensasikan data dengan cara merangkum data yang diperoleh. Data yang dirangkum berasal dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi serta mengaitkannya untuk memperkuat seluruh data yang diperoleh sehingga dapat memberikan pemahaman bagi peneliti.

b. Penyajian Data

Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif, dimana data akan disajikan dalam bentuk deskripsi atau teks naratif. Penyajian data dapat berupa deskripsi, bagan, hubungan kategori *flowchart*, dan sejenisnya. Demikian dalam penyajian data, data diorganisasikan dan disusun dalam suatu pola hubungan sehingga

³⁸ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, ed. Syahrani (Banjarmasin: Antasari Press, 2011).

³⁹ Miles, Matthew B., Huberman, A. Michael. and Johnny Saldana., *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*, 3rd ed. (California: Sage Publications, Inc, 2014).

lebih mudah untuk dipahami.

c. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Menurut Miles, Huberman, dan Saldana, penarikan kesimpulan sudah ada sejak awal pengumpulan data. Namun, kesimpulan awal tersebut masih bersifat sementara. Kesimpulan akhir baru muncul setelah seluruh data terkumpul. Hal ini tergantung seberapa banyak data yang didapat, cara dikodekan dan disimpan, kemampuan peneliti, serta adanya batas waktu yang ditetapkan. Data yang sudah didapat kemudian diverifikasi yang kemudian ditarik kesimpulan bahwa data yang didapat merupakan data yang valid, masuk akal, kokoh, dan dapat dikonfirmasi.

6. Teknik Keabsahan Data

Triangulasi adalah suatu teknik untuk mendapatkan data yang akurat dengan menggunakan pendekatan metode ganda. Triangulasi adalah teknik pengecekan keabsahan data dengan cara memanfaatkan sesuatu yang di luar data itu sendiri untuk keperluan validasi atau sebagai perbandingan terhadap data itu.⁴⁰ Jika peneliti menggunakan triangulasi dalam pengumpulan data, hal ini sebenarnya sedang mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitasnya. Demikian dilakukan dengan memeriksa kredibilitas data melalui berbagai teknik pengumpulan data dan menggunakan berbagai sumber informasi.

⁴⁰ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabet, 2015), n.d.

Triangulasi yang digunakan pada penelitian ini adalah:⁴¹

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah proses membandingkan atau memverifikasi keakuratan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber yang berbeda. Misalnya, hal ini dapat dilakukan dengan wawancara dan memeriksa konsistensi antara apa yang dikatakan secara pribadi atau membandingkan hasil wawancara dengan data yang ada.⁴² Kemudian data tersebut dianalisis secara mendalam untuk diambil kesimpulan.

Pada penelitian ini, peneliti membandingkan informasi tentang aplikasi SEDAKEP di Kemenag Sleman yang dilihat dari perspektif kinerja, informasi, keamanan, efektivitas, dan layanan pada sistem dari informan satu dengan beberapa informan lainnya sehingga diketahui kelemahan dan kelebihan yang akan digunakan untuk tahap selanjutnya pada penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP). Adapun sumber informasi peneliti yaitu Kepala Sub Bagian Tata Usaha, admin layanan SEDAKEP, dan admin e-PTSP. Setelah itu, peneliti mendeskripsikan temuan penelitian, mengategorisasikan, dan mengambil simpulan data yang telah diperoleh dari berbagai sumber tersebut. Usaha inilah

⁴¹ Arnild Augina Mekarisce, "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat," *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 2020, 145–51, <https://doi.org/https://doi.org/10.52022/jikm.v1i3.102>.

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung:2013), Alfabet, n.d.

yang dilakukan oleh peneliti untuk menjamin validitas informasi hasil penelitian.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah metode untuk meningkatkan kredibilitas dan validitas data dengan memeriksa data yang diperoleh dari satu sumber menggunakan berbagai teknik pengumpulan data yang berbeda seperti wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Pada penelitian ini, peneliti membandingkan informasi dari sumber/informan yang sama dengan teknik yang berbeda contohnya dengan cara mendiskusikan antara hasil wawancara tentang diketahuinya layanan aplikasi Sistem Elektronik Data dan Kebutuhan Kepegawaian (SEDAKEP) ini yang belum memiliki SOP lengkap dan tertulis dengan adanya dokumen SOP terakhir tahun 2021 saat layanan administrasi kepegawaian masih dilakukan secara manual, yang mana data ini juga diberikan oleh informan. Selain itu juga membandingkan hasil wawancara terkait langkah-langkah alur layanan aplikasi SEDAKEP yang terbaru dengan dokumen tampilan aplikasi dan observasi peneliti secara langsung terkait jalannya pengelolaan layanan pada aplikasi bersama informan yang sama sehingga diperoleh simpulan. Usaha inilah yang dilakukan oleh peneliti untuk menjamin validitas informasi hasil penelitian.

Sebuah data dalam penelitian kualitatif bisa dinyatakan valid jika

tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan oleh peneliti dengan bagaimana keadaan sesungguhnya objek yang diteliti.⁴³

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan gambaran secara umum terhadap skripsi ini dan mempermudah dalam penelitian beserta mengetahui pembahasan skripsi secara detail. Sistematika pembahasan dalam skripsi ini terdiri IV bab. Adapun rinciannya sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi terkait latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian penelitian yang relevan, kerangka teori metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II: GAMBARAN UMUM

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, Jalan Dr. Radjimin, Ngemplak Caban, Tridadi, Kec. Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55514. Berisi tentang identitas Kementerian Agama Kabupaten Sleman, letak geografis, sejarah singkat, visi & misi, kedudukan, tugas, & fungsi, budaya kerja, struktur organisasi, serta layanan aplikasi sedakep.

BAB III: PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang hasil analisis dari data penelitian dan pembahasan mengenai mekanisme kerja sistem informasi layanan pada aplikasi SEDAKEP berdasarkan metode PIECES, pelaksanaan prosedur

⁴³ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D."

digitalisasi layanan kepegawaian pada aplikasi SEDAKEP sebelum dilakukan penyusunan SOP, serta proses penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) digitalisasi layanan kepegawaian pada aplikasi SEDAKEP di Kemenag Sleman yang efektif dan efisien.

BAB IV: PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan, saran serta penutup.



BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan oleh peneliti di atas tentang Analisis Penyusunan Standar Operasional Prosedur Upaya Optimalisasi Digitalisasi Layanan Kepegawaian Pada Aplikasi SEDAKEP di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Mekanisme kerja dari masing-masing layanan digitalisasi kepegawaian berdasarkan hasil analisis pada komponen kinerja, informasi, keamanan, efisiensi, dan layanan aplikasi SEDAKEP telah memberikan kemudahan bagi pegawai karena memiliki kinerja sistem yang cepat, informasi *update*, keamanan sampai saat ini dalam kategori cukup aman dengan memiliki hak akses pribadi menggunakan NIP PNS, sistem telah efisien menghemat waktu, biaya, dan tenaga, serta layanan yang diberikan memiliki respon cepat apabila terdapat kendala. Sementara itu dari semua analisis kendala yang dihadapi yaitu tidak adanya standarisasi waktu layanan dan pegawai usia lanjut masih merasa kesulitan dalam penggunaan aplikasi.
2. Diketahui setelah peluncuran aplikasi SEDAKEP dilakukan sosialisasi penggunaan aplikasi kepada kepala kantor Kemenag Sleman beserta jabatan Kepala Sub Bagian TU, dan beberapa kepala seksi, dilanjutkan para admin layanan, dan terakhir pegawai-pegaswai pada setiap unit

satker di bawah naungan kantor Kemenag Sleman. Panduan dalam penggunaan aplikasi yaitu berdasarkan sosialisasi yang telah dilakukan tersebut selain itu panduan berupa tutorial yang diunggah dalam akun youtube pribadi Muzayin Helmy sebagai pengembang aplikasi. Dalam pengamatan peneliti dari 11 layanan yang masih digunakan hanya terdapat 4 panduan tutorial antara lain panduan e-surat tugas, e-alibi, e-disposisi, dan e-cuti. Selain itu, 7 panduan yang lain tidak tersedia. Kemudian panduan tertulis yang tersedia di dalam aplikasi baru panduan masuk ke aplikasi dan pengenalan menu-menu layanannya. Selain itu, panduan yang merinci baru ada panduan pada layanan e-cuti. Oleh karena itu, peneliti membantu melakukan penyusunan pembaharuan dengan menghasilkan Standar Operasional Prosedur yang lebih lengkap sesuai dengan aturan dan kebutuhan dari layanan aplikasi SEDAKEP.

3. Upaya optimalisasi digitalisasi layanan kepegawaian yang dilakukan yaitu menyusun SOP ini menjadi sebuah pembaharuan bagi panduan yang sudah ada. Pembaharuan ini perlu dilakukan dengan tujuan memberikan solusi terutama untuk memastikan bahwa kinerja pegawai selalu standar serta tidak terjadi miskomunikasi ketika terdapat perubahan posisi dan mutasi pegawai di masa depan. Adanya prosedur juga akan meminimalisir terjadinya kesalahan dalam menjalankan tugas dan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh Sistem Elektronik Data dan

Kebutuhan Kepegawaian (SEDAKEP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman.

B. Saran

1. Peneliti memberikan saran kepada pegawai untuk melaksanakan operasional layanan maupun penggunaan sesuai prosedur yang telah dibuat guna demi kelancaran proses administrasi kepegawaian agar berjalan efektif dan efisien seperti yang diinginkan.
2. Peneliti berharap kedepannya agar terdapat evaluasi penerapan SOP dan melakukan revisi apabila terdapat pembaharuan dalam pelayanan yang tersedia pada aplikasi SEDAKEP.
3. Penelitian ini selanjutnya diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk mengembangkan penelitian yang berkaitan dengan Sistem Elektronik Data dan Kebutuhan Kepegawaian (SEDAKEP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

C. Penutup

Segala puji bagi Allah karena ridho dan kasih-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi hingga akhir. Selain itu, peneliti menyadari bahwa ada kekuarangan yang masih perlu diperbaiki dalam proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk membantu meningkatkan kualitas karya di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arnild Augina Mekarisce. “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 2020, 145–51. <https://doi.org/https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>.
- Arnina, D. P. “Langkah-Langkah Efektif Menyusun Standard Operating Procedures (SOP).” *Depok: Huta Publisher.*, 2016.
- Aw. “Penerapan Digitalisasi Layanan Kepegawaian Membutuhkan Peran Instansi Dan SDM Mumpuni.” *Badan Kepegawaian Negara*, 2022.
- Azmi, Ilima Fitri. “Penyusunan Sop Pengelolaan Layanan Pada Bkd Provinsi Sulawesi Selatan Writing Standard Operating Procedures For Regular And Elective Civil Servant Promotion At The Regional Personnel Agency Of South Sulawesi Province.” *Jurnal Administrasi Terapan 1* (2023): 72–88.
- Candra, Muhamad, Aji Saputro, Siti Nur Halizah, Julio Virera Ladiawa, Siti Nor Aleyda, Cindy Irmadani, and Enos Paselle. “Reformasi Birokrasi Melalui SOP Layanan Pengaduan Berdasarkan Prinsip-Prinsip Good Governance DI Disdikbud Kota Samarinda.” *Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara 2*, no. 1 (2024): 101–11.
- D.Sugiyono. “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan, 2013,” n.d.
- Fardela, Ramacos, and Al Hafidz Abdu Aziz. “Analisis Situs Web Forum Otatik

Menggunakan Metode Pieces Di Dinas KOMINFO Kabupaten Lima Puluh Kota.” *JIKO (Jurnal Informatika Dan Komputer)* 7, no. 1 (2023): 79.
<https://doi.org/10.26798/jiko.v7i1.707>.

Hakim, Sofyan. “Development of Digital Standard Operating Procedures for Final Project at Faculty of Islamic Economics and Business IAIN Palangka Raya.” *Pengabdian Kepada Masyarakat* 1, no. 2 (2022): 73–80.

Harahap., Nursapia Edited by Hasan Sazali. “Penelitian Kualitatif.” *Sumatera Utara: Wal Ashri Publishing*, 2020.

Hardani et al. *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. LP2M UST Jogja*, 2022.

Hardani Hardani et al. “Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif, Ed. Oleh Husnu Abadi, I.” *Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta*, 2020, 368.

Huda, Mohammad Nurul. “Optimalisasi Sarana Dan Prasarana Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa.” *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 6, no. 2 (2018): 59.

Ilmu, S, Administrasi Negara, Fakultas Ilmu, and Universitas Negeri Surabaya. “Inovasi Layanan Kepegawaian Terpadu Melalui Aplikasi Sedakep (Sistem Elektronik Data Dan Kebutuhan Kepegawaian) Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman,” 1927, 1927–38.

Iverson, Brent L, and Peter B Dervan. “Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan

Penyelenggaraan Pelayanan Publik.” *In Ombudsman RI* 1 (2022): 7823–30.

Kalimantan, Institut Teknologi, Jalan Soekarno, and Hatta Km. “Standard Operating Procedure Untuk Meteorology Early Warning System Pada BMKG Balikpapan Standard Operating Procedure for Meteorology Early Warning System at BMKG Balikpapan.” *Sisfotenika* 12, no. 1 (2022): 25–37.

“Kamus Besar Bahasa Indonesia.” *Jakarta, Balai Pustaka*, 1990, hlm, 682.

“Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 788 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Kementrian Agama,” 2021.

Lestari, Merryana, Endang Haryani, and Teguh Wahyono. “Analisis Kelayakan Sistem Informasi Akademik Universitas Menggunakan PIECES Dan TELOS.” *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi* 7, no. 2 (2021): 373–80. <https://doi.org/10.28932/jutisi.v7i2.3612>.

Miles, Matthew B., Huberman, A. Michael, And, and Johnny Saldana. *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*. 3rd ed. California: Sage Publications, Inc, 2014.

Mulyono. “Manajemen Administrasi Dan Organisasi Pendidikan. Yogyakarta.” *Ar-Ruzz*, 2017.

Negara, Pendayagunaan Aparatur, D A N Reformasi Birokrasi, and Republik Indonesia. “PMA Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik

Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan,” 2012, 1–63.

Peneliti. “Hasil Wawancara Dengan Bapak MH Sebagai Pengembang Aplikasi Dan Admin E-Alibi SEDAKEP Di Kementerian Agama Kabupaten Sleman, Pukul , Pada 14:48 Juni 2024.” n.d.

———. “Hasil Wawancara Dengan Bapak MS Sebagai Admin E-Surat Tugas Di Kementerian Agama Kabupaten Sleman, Pukul 15:03 , Pada 07 Juni 2024.” n.d.

———. “Hasil Wawancara Dengan Bapak SA Sebagai Kepala Sub Bagian Tata Usaha Di Kementerian Agama Kabupaten Sleman, Pukul 16:03, Pada 06 Juni 2024.” n.d.

———. “Hasil Wawancara Dengan Ibu IY Sebagai Admin E-Disposition Di Kementerian Agama Kabupaten Sleman, Pukul 11:56, Pada 07 Juni 2024.” n.d.

———. “Hasil Wawancara Dengan Ibu MD Admin E-Pencantuman Gelar Dan E-Izin Belajar Di Kementerian Agama Kabupaten Sleman, Pukul 15:29, Pada 06 Juni 2024.” n.d.

———. “Hasil Wawancara Dengan Ibu RH Sebagai Admin E-Satyalancana, E-Karsu/Karis, E-BPJS Di Kementerian Agama Kabupaten Sleman, Pukul 13:51, Pada 07 Juni 2024.” n.d.

———. “Hasil Wawancara Dengan Ibu SM Sebagai Admin E-Cuti Di Kementerian Agama Kabupaten Sleman, Pukul 16:02, Pada 07 Juni 2024.” n.d.

———. “Hasil Wawancara Dengan Ibu WK Sebagai Admin Penomoran E-Cuti Di Kementerian Agama Kabupaten Sleman, Pukul 12.15, Pada 07 Juni 2024.” n.d.

———. “Observasi Di Kementerian Agama Kabupaten Sleman, Pada 28 Mei 2024.” n.d.

———. “Pemeriksaan SOP SEDAKEP Oleh Bapak Muzayin Helmy Di Kementerian Agama Kabupaten Sleman. Pada 12 Agustus 2024,” n.d.

———. “Wawancara Pra-Penelitian Di Kementerian Agama Kabupaten Sleman, Pada Tanggal 02 Februari 2024,” n.d.

Penulis. “Kementerian Agama Kabupaten Sleman,” n.d.

———. “Pemerintah Kabupatn Sleman,” n.d.

“Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi Dan Tata Negara Instansi Vertikal Kementerian Agama,” n.d., Pasal 8, hal 6.

“Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Organisasi Dan Tata Negara Instansi Vertikal Kementerian Agama,” n.d., Pasal 560, hal 296.

Purnamaningsih, Dra Nining. “Pengaruh Penerapan Sop (Standard Operating

Procedure) Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Di STIKES Surya Mitra Husada Kediri.” *Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 2018, 1–13.

Putri, Oktaria Ardika, Sri Hariyanti, and Iain Kediri. “Review Artikel : Transformasi Digital Dalam Bisnis Dan Manajemen.” *Jurnal FEBI IAIN KEDIRI* 1, no. 1 (2022): 136–65.

Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Edited by Syahrani. Banjarmasin: Antasari Press, 2011.

Regency, Sinjai, and Fitrianti Hamka. “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) Pada Kementerian Agama.” *Al Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik* 10 (2020): 107–16.

Renoldi, Mashuri. “Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Penerimaan Siswa Baru SMAN 1 Kepahiang Dalam Mewujudkan Output Yang Berkualitas” 3, no. 1 (2018).

Sanoto, Herry, Universitas Kristen, and Satya Wacana. “Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP) Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkayang Dalam Rangka Peningkatan Mutu Manajemen Organisasi.” *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 2020, 263–68.

Santoso, J. D. “Lebih Memahami SOP (Standard Operating Procedure).” *Surabaya: Kata Pena.*, 2014.

SEDAKEP, Admin. “Berkenalan Dengan Aplikasi ‘ Sedakep,’” 2022.

Sepanjang, Persero Cabang, Evania Indri Aurellia, and Danny Wibowo. “Analisis Efektivitas Digital Service Sebagai Upaya Mempertahankan Keberlangsungan Usaha Pt . Pegadaian,” no. April (1901): 1–12.

Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabet, 2015), n.d.

———. “Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.” *Bandung:Alfabeta Bandung*, 2019.

———. *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung:2013), Alfabet, n.d.

Sukmana, Ena. “Digitalisasi Pustaka.” *Peran Pustakawan Pada Era Digital*, no. November (2016): 1.

Tathagati, A. “Step by Step Membuat SOP.” *Jakarta: Efata Publishing.*, n.d.

Toni Wijaya. “Manajemen Kualitas Jasa.” *Jakarta: PT INdeks*, 2011.

Whittel, J.L., dan Bentley. “System Analysis and Design Methods.” *McGraw-Hill Irwin, New York*, 2007.