

**STRATEGI TATA KELOLA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
BANTUAN (SIMBA PD PONTREN) MELALUI INTEGRASI EMIS
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**



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:

Ahmad Kamal Assidiqi

NIM: 21104090037

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2025**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Kamal Assidiqi

NIM : 21104090037

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga

Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: Strategi Tata Kelola Sistem Informasi Manajemen Bantuan (SIMBA PD Pontren) melalui Integrasi EMIS dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kementerian Agama Republik Indonesia merupakan karya asli peneliti sendiri, dan sejauh pengetahuan saya, tidak mengandung materi yang dipublikasikan atau ditulis oleh pihak lain, kecuali beberapa bagian yang peneliti ambil sebagai referensi.

Jika terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, peneliti bertanggung jawab sepenuhnya atas hal tersebut.

Yogyakarta, 4 Februari 2025

Yang menyatakan



Ahmad Kamal Assidiqi
NIM. 21104090037

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalāmu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Ahmad Kamal Assidiqi
NIM : 21104090037
Judul Skripsi : Strategi Tata Kelola Sistem Informasi Manajemen Bantuan (SIMBA PD Pontren) melalui Integrasi EMIS dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kementerian Agama Republik Indonesia

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Jurusan/Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang pendidikan.

Dengan ini saya mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya saya ucapan terimakasih.

Yogyakarta, 4 Februari 2025

Mengetahui
Pembimbing dan Ketua Prodi



Siti Nur Hidayah, S.Th.I., M.Sc.
NIP: 1980 10012015032003

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-655/Un.02/DT/PP.00.9/03/2025

Tugas Akhir dengan judul : STRATEGI TATA KELOLA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN BANTUAN (SIMBA PD PONTREN) MELALUI INTEGRASI EMIS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : AHMAD KAMAL ASSIDIQI
Nomor Induk Mahasiswa : 21104090037
Telah diujikan pada : Rabu, 12 Februari 2025
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Siti Nur Hidayah, S.Th.I., M.Sc., Ph.D.
SIGNED

Valid ID: 67c53a3943b7b



Pengaji I

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

Valid ID: 67e446dc50111



Pengaji II

Nora Saiva Jannana, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 67c530a5ac54d



Yogyakarta, 12 Februari 2025

UIN Sunan Kalijaga

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Prof. Dr. Sigit Purnama, S.Pd.I., M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 67c5655d905db

MOTTO

أَمْ كَيْفَ يَطْمَعُ أَنْ يَدْخُلَ حَضْرَةَ اللَّهِ وَهُوَ لَمْ يَتَطَهَّرْ مِنْ جَنَابَةِ غَفَّالَتِهِ

“atau bagaimana seseorang akan gandrung untuk memasuki hadirat Allah
sementara ia belum bersuci dari janabat kelalaian-kelalaiannya”

Syarh al-Hikam li Abi al-Fadhl Ahmad bin Muhammad bin ‘Abd al-Karim bin
Atha’illah as-Sakandari [1]: 13.



PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

Almamater Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta



KATA PENGANTAR

Bismillāhir-rahmānir-rahīm

*Al-hamdu lillāhi wa kafā waṣ-ṣalātu wa as-salāmu ‘alā an-nabīyi al-muṣṭafā
wa ālihi wa ṣaḥbihi al-mustakmilīna ash-sharafā.* Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah *rabbul a’lamin* Yang Maha Kuasa. Seiring berjalannya waktu, kita semua pada akhirnya akan kembali kepada-Nya. Dia, Pencipta Alam Semesta, yang senantiasa memberikan segala bentuk keberkahan kepada seluruh makhluk-Nya, semoga kita termasuk golongan yang diberkahi dengan rahmat-Nya, anugerah iman dalam Islam, ihsan, dan petunjuk-Nya, yang membawa kita menuju kehidupan yang mulia baik di dunia maupun di akhirat.

Sholawat dan salam kita haturkan kepada Nabi besar kita, Muhammad SAW, Revolusioner Islam, serta keluarganya. Melalui teladan beliau (*Uswatun Hasanah*), yang membawa perdamaian antara berbagai ras, bangsa, dan budaya, kita diajarkan untuk membedakan yang benar dan yang salah. Beliau memimpin kita dari zaman jahiliyah menuju dunia modern dengan agama Islam yang menjadi rahmat bagi seluruh alam semesta. Semoga kita sebagai umatnya mendapatkan syafa’atnya hingga akhir zaman.

Dengan penuh hormat dan kerendahan hati, saya sebagai penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moral, material, tenaga, dan pikiran, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Saya juga ingin mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

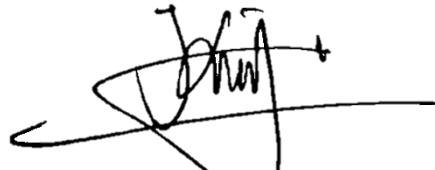
1. Bapak Prof. Noorhaidi, S.Ag., MA., M.Phil., Ph.D., Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta periode 2024-2030.
2. Bapak Prof. Dr. Sigit Purnama, S.Pd.I., M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga beserta segenap jajarannya.
3. Ibu Siti Nur Hidayah, S.Th.I., M.Sc., Ph.D., selaku Kaprodi S1 MPI yang telah memberikan saran dan nasehat kepada peneliti selama menjalani studi di Prodi MPI, sekaligus selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah meluangkan waktu, mencerahkan pikiran, mengarahkan, serta memberikan petunjuk dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.

4. Ibu Nora Saiva Jananna, M.Pd., selaku Sekprodi S1 MPI.
5. Bapak Syaefudin, M.Pd., selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA) atas segala arahan dan bimbingannya.
6. Seluruh Dosen dan Sivitas Akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta atas segala ilmu dan motivasinya.
7. Rekan Prodi MPI Angkatan 2021 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang saya banggakan.
8. Kedua Orang tua, Ibu Siti Imro'atin dan Bapak Muhamad Kholiq yang tiada henti memanjanjikan do'a. Kakak dan adik adik, utamanya Naila Faidatul Chusna, S.Ag., atas pengertian dan motivasi bagi penulis.
9. Segenap Pejabat Eselon IV dan V, Pembina (IV/a), Penata Tk. I (III/d), serta Penata Muda (III/a) Kementerian Agama Republik Indonesia, yang sudah membiarkan diri ini berkembang di lingkungan kerja.
10. Seluruh Praktisi dan Informan yang sudah wawancara dan memberikan informasi sehingga memudahkan penulis menyusun skripsi ini.

Saya benar-benar berterima kasih atas segala kebaikan mereka, dan doa saya adalah satu-satunya cara untuk menghargai ketulusan mereka. Semoga dedikasi dan pengorbanan yang telah mereka tunjukkan dibalas dengan keberkahan yang lebih besar dari Allah SWT.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
Wassalāmu 'alaikum Wr. Wb.
SUNAN KALIAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 4 Februari 2025
Penulis



Ahmad Kamal Assidiqi
NIM. 21104090037

ABSTRAK

Ahmad Kamal Assidiqi, *Strategi Tata Kelola Sistem Informasi Manajemen Bantuan (SIMBA PD Pontren) melalui Integrasi EMIS dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kementerian Agama Republik Indonesia*. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga, 2025.

Data dan informasi memegang peranan penting dalam mendukung kebijakan dan pengelolaan sumber daya, khususnya di sektor pendidikan Islam. Kemenag, melalui Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 83 Tahun 2022, bertujuan untuk mengintegrasikan data pendidikan Islam melalui sistem yang terorganisir, salah satunya melalui penggunaan *Education Management Information System* (EMIS). Meskipun EMIS menjadi platform utama dalam pengelolaan data, tantangan integrasi dengan sistem lain seperti SIMBA PD Pontren masih terjadi. Beberapa kendala, seperti ketidaksesuaian data antara EMIS dan SIMBA PD Pontren serta keterbatasan infrastruktur, berdampak pada ketidaktepatan penyaluran bantuan pendidikan untuk pondok pesantren. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi tata kelola yang dapat mengoptimalkan integrasi antara EMIS dan SIMBA PD Pontren, guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pengelolaan data pendidikan Islam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mengeksplorasi dan memahami fenomena strategi tata kelola SIMBA PD Pontren serta integrasinya dengan (EMIS) di Kementerian Agama Republik Indonesia. Lokasi penelitian dilakukan di Direktorat Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren, dengan waktu pelaksanaan mulai 14 Oktober hingga 8 November 2024. Subjek penelitian terdiri dari enam orang yang terlibat langsung dalam implementasi SIMBA PD Pontren. Teknik pengumpulan data melibatkan observasi, wawancara mendalam, dan tinjauan dokumen. Analisis data dilakukan dengan pendekatan interaktif yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan, dengan memastikan kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas melalui berbagai teknik seperti perpanjangan pengamatan dan triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan data pendidikan Islam yang terintegrasi melalui EMIS sangat penting untuk mengoptimalkan kontribusi data yang saling mendukung, menjamin validitas data, serta memenuhi regulasi yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 83 Tahun 2022. Pengembangan EMIS bertujuan untuk meningkatkan akurasi dan efisiensi dalam pengambilan kebijakan pendidikan Islam. Selain itu, strategi tata kelola SIMBA PD Pontren dalam mengatasi disparitas data EMIS mencakup penerapan regulasi operasional yang jelas, verifikasi data yang ketat, dan mekanisme partisipasi *stakeholder* untuk memastikan data akurat dan terhubung dengan baik. Integrasi EMIS dan SIMBA PD Pontren juga terbukti dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama melalui aplikasi Telepontron yang mempercepat penanganan pengaduan masyarakat, memperkuat transparansi, efisiensi, dan responsivitas pelayanan publik.

Kata kunci: integrasi data, EMIS, SIMBA PD Pontren, pendidikan Islam, tata kelola, Telepontron

ABSTRACT

Ahmad Kamal Assidiqi, *Governance Strategy of the Education Management Information System for Educational Assistance (SIMBA PD Pontren) through EMIS Integration in Enhancing Public Service Quality at the Ministry of Religious Affairs of the Republic of Indonesia*. Thesis. Yogyakarta: Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, UIN Sunan Kalijaga, 2025.

Data and information play a crucial role in supporting policies and resource management, particularly in the Islamic education sector. The Ministry of Religious Affairs (Kemenag), through Ministerial Decree (KMA) Number 83 of 2022, aims to integrate Islamic education data through an organized system, one of which is through the use of the Education Management Information System (EMIS). Although EMIS serves as the primary platform for data management, challenges related to integration with other systems, such as SIMBA PD Pontren, still persist. Several issues, such as data discrepancies between EMIS and SIMBA PD Pontren and infrastructure limitations, impact the accuracy of educational assistance distribution for pesantren. This study aims to analyze governance strategies that can optimize the integration between EMIS and SIMBA PD Pontren to improve the efficiency and quality of Islamic education data management.

This research employs a qualitative approach with a case study method to explore and understand the governance strategies of SIMBA PD Pontren and its integration with EMIS at the Ministry of Religious Affairs of the Republic of Indonesia. The study was conducted at the Directorate of Diniyah Education and Pesantren, with the research period from October 14 to November 8, 2024. The research subjects consisted of six individuals directly involved in the implementation of SIMBA PD Pontren. Data collection techniques included observation, in-depth interviews, and document review. Data analysis was carried out using an interactive approach, including data reduction, data presentation, and conclusion drawing, ensuring credibility, transferability, dependability, and confirmability through techniques such as prolonged observation and triangulation.

The findings indicate that the integrated management of Islamic education data through EMIS is crucial for optimizing the contribution of supporting data, ensuring data validity, and meeting the regulations set forth in Ministerial Decree (KMA) Number 83 of 2022. The development of EMIS aims to enhance the accuracy and efficiency of Islamic education policy-making. Furthermore, the governance strategies of SIMBA PD Pontren in addressing data disparities in EMIS include implementing clear operational regulations, strict data verification, and stakeholder participation mechanisms to ensure that data is accurate and well-integrated. The integration of EMIS and SIMBA PD Pontren has also proven to enhance the quality of public services, particularly through the Telepontron application, which accelerates the handling of public complaints, strengthening transparency, efficiency, and responsiveness in public service delivery.

Keywords: data integration, EMIS, SIMBA PD Pontren, Islamic education, governance, Telepontron.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR BAGAN.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
D. Telaah Pustaka	10
E. Kerangka Teori	13
F. Metode Penelitian	39
1. Jenis Penelitian	39
2. Tempat dan Waktu Penelitian	40
3. Subyek Penelitian	41
4. Teknik Pengumpulan Data	42
5. Teknik Analisis Data	44
6. Teknik Keabsahan Data.....	45
G. Sistematika Pembahasaan	46

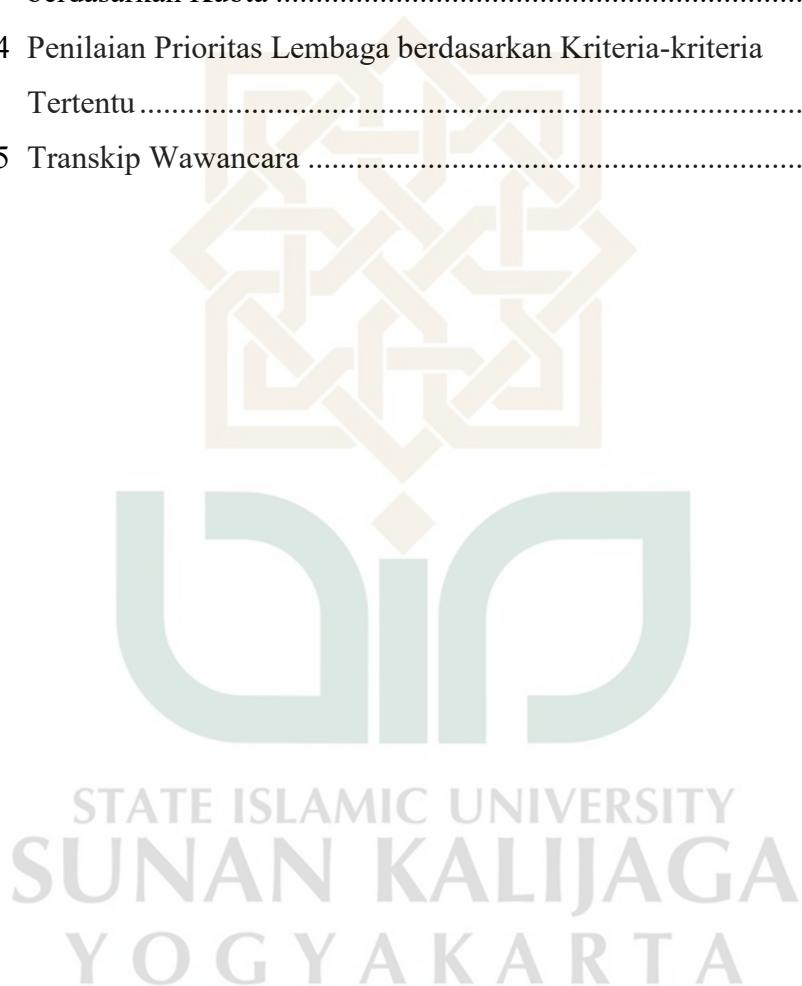
BAB II GAMBARAN UMUM	48
A. Profil Kementerian Agama Republik Indonesia	48
1. Letak Geografis	48
2. Sejarah Kementerian Agama.....	49
3. Visi dan Misi	51
4. Struktur Organisasi.....	52
B. Profil Direktorat Jenderal Pendidikan Islam.....	53
1. Sejarah Direktorat Jenderal Pendidikan Islam	53
2. Struktur Organisasi dan Pejabat Struktural	55
3. Tugas Pokok dan Fungsi	56
C. Profil Direktorat Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren.....	60
1. Sejarah Direktorat Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren.....	60
2. Struktur Organisasi dan Pejabat Struktural	61
3. Tugas dan Fungsi.....	62
D. Sistem Informasi Manajemen Layanan Publik di Direktorat Jenderal Pendidikan Islam	67
1. <i>Education Management Information System (EMIS)</i>	67
2. Sistem Informasi Manajemen Bantuan Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren (SIMBA PD Pontren).....	84
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	86
A. Urgensi Pengelolaan Data Pendidikan Islam Terintegrasi EMIS	86
1. Optimalisasi Kontribusi Data yang Saling Mendukung dan Jaminan Validitas Data	86
2. Pemenuhan Target Regulasi Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 83 Tahun 2022.....	90
3. Peningkatan Akurasi dan Efisiensi dalam Proses Pengambilan Kebijakan.....	95

B. Strategi Tata Kelola SIMBA PD Pontren dalam Mengatasi Disparitas Data EMIS	99
1. Regulasi Pengaturan Operasional Internal Organisasi	99
2. Proses Integrasi, Verifikasi, dan Penilaian Data	104
3. Mekanisme Partisipasi Stakeholder dalam Pengambilan Keputusan	110
C. Integrasi EMIS dan SIMBA PD Pontren dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	115
1. Implementasi Aplikasi Telepontron dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan Publik.....	116
2. Strategi Pengembangan Sistem untuk Menangani Pengaduan dan Meningkatkan Kepuasan Publik	121
BAB IV PENUTUP	125
A. Simpulan	125
B. Saran-saran.....	126
C. Kata Penutup.....	127
DAFTAR PUSTAKA.....	128
LAMPIRAN-LAMPIRAN	142

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Profil Informan Kunci.....	41
Tabel 2 Rekapitulasi Data Pendidikan Islam (Observasi: Gerbang EMIS 4.0).....	59
Tabel 3 Hasil Observasi Short List Verifikasi Admin Pusat berdasarkan Kuota	108
Tabel 4 Penilaian Prioritas Lembaga berdasarkan Kriteria-kriteria Tertentu	108
Tabel 5 Transkip Wawancara	146



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Hasil Observasi Ketidaksesuaian antara Data di SIMBA PD Pontren dan EMIS	6
Gambar 2 Jenis-jenis Strategi.....	15
Gambar 3 Perspektif Umum tentang Strategi	16
Gambar 4 Tiga Dimensi Konsep Tata Kelola	20
Gambar 5 Enam Prinsip Pengembangan Konsep Tata Kelola.....	21
Gambar 6 Hubungan Perspektif Etis, Hukum, dan Tata Kelola dalam Integritas.....	21
Gambar 7 Penerapan Norma Tata Kelola	22
Gambar 8 Hubungan Diagramatis Elemen Sistem.....	24
Gambar 9 Komponen Sistem Informasi Manajemen.....	27
Gambar 10 Dashboard Website SIMBA PD Pontren	29
Gambar 11 Tampilan Beranda EMIS.....	30
Gambar 12 Segitiga Strategis Sektor Publik dan Model Nilai Publik	36
Gambar 13 Titik Landmark Letak Geografis Kementerian Agama RI	49
Gambar 14 Penyuluhan UU Perkawinan di Kantor Urusan Pribumi oleh Bidang Urais, Penampakan foto tahun 1982.....	50
Gambar 15 Kantor Jawatan Agama Shumubu (cikal bakal Departemen/Kementerian Agama) di Jalan Medan Merdeka Utara No 7 Jakarta (kini kompleks kantor Kementerian Dalam Negeri). Kementerian Agama menempati gedung ini sejak Menteri Agama KH Abdul Wahid Hasyim. Penampakan foto tahun 1950.....	54
Gambar 16 Kemenag serahkan 100 Surat Pendirian Pendidikan Pesantren se Indonesia menunjukkan pengakuan yang sejajar bagi pesantren dengan lembaga pendidikan umum lainnya seperti madrasah atau sekolah formal (Kemenag).....	61
Gambar 17 Fullday Meeting Sosialisasi Regulasi Tata Kelola dan Kelembagaan Pendidikan Al-Qur'an Angkatan 1.....	65

Gambar 19 Kemenag melakukan validasi data santri penerima Dana BOS Pesantren 2022 tahap II dalam Rakor Sinkronisasi di Yogyakarta	67
Gambar 20 Monitoring Data Kelembagaan oleh Mapenda dalam EMIS di tingkat Provinsi.....	72
Gambar 21 Tanggung Jawab Pontren Kankemenag untuk seleksi data lembaga	73
Gambar 22 Monitoring Distribusi dan Pengembalian Formulir Statistik oleh Kankemenag.....	73
Gambar 23 Urgensi Akurasi Data Pengajuan oleh Operator Lembaga	75
Gambar 24 Penyajian Interpretasi Data Rincian Lembaga	78
Gambar 25 Dokumentasi Pengajuan Bantuan melalui Online.....	86
Gambar 26 Ilustrasi Pertukaran Data antar Unit Kerja dan Lembaga	89
Gambar 27 Ilustrasi Koneksi Data antara Kemenag dan Kemdikbud	93
Gambar 28 Evaluasi Akhir Admin Pusat untuk Bantuan Rehabilitasi	107
Gambar 29 Reviewer Aplikasi sebagai salah satu Tim Khusus Distribusi Data.....	111
Gambar 30 Laporan Fisik yang Terinput di Server Admin	113
Gambar 31 Dashboard Telepontron dan Tampilan Chatbot	118
Gambar 32 Jumlah Tiket/Jam Live Agents berpengaruh dengan Reward Positif berupa Bintang	119

DAFTAR BAGAN

Bagan 1	Struktur Organisasi Kementerian Agama Republik Indonesia	53
Bagan 2	Struktur Organisasi dan Pejabat Struktural Direktorat Jenderal Pendidikan Islam.....	56
Bagan 3	Struktur Organisasi dan Pejabat Struktural Direktorat Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren	62
Bagan 4	Struktur Organisasi dan Peran dalam Pengelolaan EMIS	70
Bagan 5	Skenario Bersama Perpaduan Data EMIS Kemenag dan Pusdatin Kemdikbud	77
Bagan 6	Alur Pendistribusian & Pengembalian Instrumen Data EMIS	81
Bagan 7	Struktur Organisasi SIMBA PD Pontren	85
Bagan 8	Framework Integrasi Data Pendidikan Islam melalui Platform Terpusat.....	90
Bagan 9	Framework Integrasi EMIS dengan KMA 83/2022	95
Bagan 10	Entitas Pendataan yang Dapat Mengurangi Duplikasi Data	96
Bagan 11	Framework Siklus Pengambilan Keputusan Berbasis Data	98
Bagan 12	Framework Mentransformasikan Pesantren melalui Kebijakan Multifaset	104
Bagan 13	Skenario Penarikan Data Otomatis EMIS dan SIMBA PD Pontren setiap 6 Bulan sekali	105
Bagan 14	Framework Proses Integrasi dan Verifikasi Data.....	110
Bagan 15	Framework Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas dalam Distribusi Bantuan.....	115
Bagan 16	Framework Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik melalui Integrasi Sistem	121
Bagan 17	Framework Meningkatkan Sistem Telepontron untuk Kepuasan Publik.....	124

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara, Observasi serta Dokumentasi	142
Lampiran 2	Transkip Wawancara	150
Lampiran 3	Surat Penunjukan Dosen Pembimbing	157
Lampiran 4	Surat Bukti Seminar Proposal	158
Lampiran 5	Surat Izin Penelitian	159
Lampiran 6	Lembar Disposisi Direktorat PD Pontren Kementerian Agama RI.....	160
Lampiran 7	Surat Keterangan Plagiasi.....	161
Lampiran 8	Sertifikat KKN.....	162
Lampiran 9	Sertifikat PLP Laboratorium Pendidikan FITK	163
Lampiran 10	Sertifikat PLP Ditjen Pendis Kementerian Agama RI	164
Lampiran 11	Sertifikat PKTQ.....	165
Lampiran 12	Sertifikat ICT	166
Lampiran 13	Sertifikat TOEC.....	167
Lampiran 14	Sertifikat IKLA.....	168
Lampiran 15	Sertifikat PBAK.....	169
Lampiran 16	Sertifikat User Education	170
Lampiran 17	Kartu Bimbingan	171
Lampiran 18	CV.....	173

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Gelombang revolusi ilmiah dan teknologi global saat ini telah membuka era baru yang dikuasai oleh digitalisasi dan kecerdasan.¹ ² Pentingnya data dalam hampir semua aspek masyarakat digital, mencakup pemerintahan, bisnis, keuangan, dan pendidikan terus meningkat.³ Sebagaimana Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam (Kepdirjen) Kementerian Agama Republik Indonesia Nomor 5974 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Pendidikan Islam memaparkan bahwa “data dan informasi menjadi aset yang sangat penting bagi suatu organisasi utamanya pemerintah”.⁴ Selain itu, Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam (Kepdirjen Pendis) Nomor DJ.I/46/2009 tentang Pedoman Mekanisme Pendataan Lembaga Pendidikan Islam memberikan pedoman terkait pentingnya pendataan yang sistematis dan terstruktur dalam pendidikan Islam. Tanpa adanya data berkualitas, sebuah institusi akan mengalami hambatan dalam mengelola sumber daya dan membuat keputusan strategis, yang dapat mengancam kelangsungan operasional serta daya saingnya.⁵ Dengan demikian, pengelolaan data yang efisien dan terintegrasi merupakan faktor utama untuk mencapai tujuan organisasi, termasuk di bidang pendidikan.

¹ Ercan Oztemel dan Samet Gursev, “Literature review of Industry 4.0 and related technologies,” *Journal of Intelligent Manufacturing* 31, no. 1 (2020): 134.

² Yongjiang Shi dkk., “Fusions of industrialisation and digitalisation (FID) in the digital economy: Industrial system digitalisation, digital technology industrialisation, and beyond,” *Journal of Digital Economy* 1, no. 1 (1 Juni 2022): 74, <https://doi.org/10.1016/j.jdec.2022.08.005>.

³ Wendy Arianne Günther dkk., “Debating big data: A literature review on realizing value from big data,” *The Journal of Strategic Information Systems* 26, no. 3 (1 September 2017): 195, <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2017.07.003>.

⁴ Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, “Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 5974 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Pendidikan Islam,” Pub. L. No. Peraturan Menteri Agama Nomor 67 Tahun 2015 tentang Bantuan Pemerintah pada Kementerian Agama (2012), https://pendis.kemenag.go.id/storage/archives/SK_PengelolaanDataPendis.pdf.

⁵ Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, “Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor DJ.I/46/2009 tentang Pedoman Mekanisme Pendataan Lembaga Pendidikan Islam” (2009), <https://pendis.kemenag.go.id/storage/archives/PedMekanismePendataan.pdf>.

Direktorat Jenderal Pendidikan Islam (Ditjen Pendis), sebagai salah satu unit kerja di bawah Kementerian Agama Republik Indonesia,⁶ ⁷ menghadapi tantangan besar terkait dengan pengelolaan data dan informasi pendidikan. Kebijakan pembangunan pendidikan Islam yang dicanangkan oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Islam (Ditjen Pendis) Kementerian Agama Republik Indonesia berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam (Kepdirjen) Nomor 703 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Bantuan Rehabilitasi Ruang Belajar Pendidikan Madrasah Diniyah Takmiliyah (PMDT) Tahun Anggaran 2024 berfokus pada tiga pilar utama: perluasan akses, peningkatan mutu, dan daya saing, serta tata kelola pendidikan.⁸ Meskipun akses ke pendidikan Islam semakin meningkat, tantangan terbesar terletak pada kualitas dan tata kelola pendidikan yang seringkali belum terintegrasi dengan baik. Keterbatasan dalam hal data yang akurat, tepat waktu, dan terkelola dengan baik menghambat pencapaian tujuan-tujuan tersebut.

Sebagai respons terhadap kebutuhan tersebut, Kementerian Agama Republik Indonesia mengeluarkan Keputusan Menteri Agama (KMA) Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Data Pendidikan pada Kementerian Agama adalah:

Keputusan ini menetapkan tata kelola data pendidikan di Ditjen Pendis. Salah satu langkah yang diambil adalah pengembangan sistem informasi manajemen yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data pendidikan Islam, salah satunya melalui penerapan EMIS.⁹

⁶ Presiden Republik Indonesia, “Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama,” Pub. L. No. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 168 (2015), <http://peraturan.bpk.go.id/Details/41829/perpres-no-83-tahun-2015>.

⁷ Kementerian Agama, “Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Agama,” Pub. L. No. Berita Negara Tahun 2016 Nomor 1495 (2016), <http://peraturan.bpk.go.id/Details/131084/peraturan-menag-no-42-tahun-2016>.

⁸ Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, “Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 703 Tahun 2024 Tentang Petunjuk Teknis Bantuan Rehabilitasi Ruang Belajar PMDT Tahun Anggaran 2024” (2024), <https://simba.kemenag.go.id/>.

⁹ Kementerian Agama, “Keputusan Menteri Agama Nomor 83 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Data Pendidikan pada Kementerian Agama,” Pub. L. No. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112 (2022), <https://jdih.kemenag.go.id/>.

Sistem ini merupakan upaya untuk menciptakan satu sumber data terintegrasi yang dapat dijadikan acuan oleh seluruh *stakeholder* dalam kebijakan pendidikan Islam, baik di tingkat pusat maupun daerah.¹⁰

EMIS (*Education Management Information System*) adalah sebuah sistem informasi yang dikembangkan untuk menyediakan data dan informasi yang akurat serta *up-to-date*, yang menjadi landasan penting dalam pembuatan kebijakan, perencanaan, dan penyusunan anggaran pendidikan.¹¹ Sistem ini berfungsi utama untuk mengumpulkan, menyimpan, mengolah, menganalisis, dan menyebarkan data pendidikan dalam jumlah yang besar.¹² Saat ini, sekitar 87% kualitas perencanaan pendidikan bergantung pada data yang disajikan oleh EMIS,¹³ hal ini dibuktikan pada tahun 2020 indeks akurasi data EMIS Madrasah secara nasional sebesar 54%, kemudian meningkat menjadi 65% pada tahun 2021, 72% pada tahun 2022, dan 76% pada tahun 2023.¹⁴ Namun, pengelolaan data pendidikan menghadapi berbagai kesulitan dan kendala, terutama terkait dengan letak geografis lembaga pendidikan agama yang tersebar dan beragamnya jenis lembaga pendidikan agama yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, yang menyulitkan pengumpulan dan pemanfaatan data secara optimal.¹⁵

Selain itu, pengelolaan data di lingkungan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam (Ditjen Pendis) saat ini masih dilakukan secara parsial dan sporadis, di mana masing-masing unit kerja mengembangkan sistem informasi manajemen secara terpisah, meskipun mereka memiliki satu sumber data referensi yang sama, yaitu *Education Management Information System* (EMIS). Pengembangan sistem

¹⁰ Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 5974 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Pendidikan Islam.

¹¹ Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor DJ.I/46/2009 tentang Pedoman Mekanisme Pendataan Lembaga Pendidikan Islam.

¹² Dodi Irawan Syarip dan Rosidin, *Sistem Manajemen Data dan Informasi Pendidikan Direktorat Jenderal Kelembagaan Agama Islam* (Departemen Agama RI, 2003), 20.

¹³ Departemen Agama RI, *Tata Hubungan Kerja Direktorat Jenderal Kelembagaan Agama Islam* (Departemen Agama RI Direktorat Jenderal Kelembagaan Islam, 2003), 17.

¹⁴ Sukman, “Peningkatan Kemampuan Guru PAI Dalam Update Data Emis Oline Melalui BIMTEK Pada MGMP SMK Kabupaten Lombok Barat,” *JURNAL PENELITIAN KEISLAMAN* 16, no. 2 (24 Desember 2020): 108, <https://doi.org/10.20414/jpk.v16i2.2437>.

¹⁵ Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor DJ.I/46/2009 tentang Pedoman Mekanisme Pendataan Lembaga Pendidikan Islam.

yang tidak terintegrasi ini menyebabkan terjadinya tumpang tindih pendataan dan proses yang berulang, yang pada gilirannya menghambat efisiensi dan mengurangi akurasi data yang tersedia. Integrasi antara *Education Management Information System* (EMIS) dengan berbagai sistem informasi manajemen lainnya di lingkungan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam (Ditjen Pendis) menjadi sangat penting untuk menciptakan tata kelola yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel.¹⁶

Salah satu integrasi sistem informasi manajemen unit kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam (Ditjen Pendis) adalah Sistem Informasi Manajemen Bantuan Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren (SIMBA PD Pontren) yang diakuisisi oleh Direktorat Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren. SIMBA PD Pontren merupakan pengejawantahan data pendidikan yang dikelola melalui EMIS berbentuk data program¹⁷ untuk mendukung pelaksanaan program dan kegiatan pembangunan pendidikan di lingkungan pondok pesantren dan pendidikan diniyah, termasuk bantuan operasional pesantren (BOP)¹⁸ dan bantuan rehabilitasi ruang belajar¹⁹/asrama pesantren²⁰, bantuan inkubasi bisnis pesantren²¹, dll. Data yang dikumpulkan melalui EMIS, yang termasuk data program, diolah, dianalisis, dan digunakan untuk mendukung berbagai program dengan kewenangan berdasarkan peraturan perundangan

¹⁶ Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 5974 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Pendidikan Islam.

¹⁷ Kementerian Agama, Keputusan Menteri Agama Nomor 83 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Data Pendidikan pada Kementerian Agama.

¹⁸ Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, “Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 584 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan BOP Pesantren dan Pendidikan Keagamaan Islam Tahun Anggaran 2024,” Pub. L. No. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1432 (2024), <https://simba.kemenag.go.id/>.

¹⁹ Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, “Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 7179 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan Bantuan Rehabilitasi Ruang Belajar Pendidikan Al-Qur'an Tahun Anggaran 2024,” Pub. L. No. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 2097 (2023), <https://simba.kemenag.go.id/>.

²⁰ Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, “Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 583 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Bantuan Rehab Asrama Pesantren Tahun Anggaran 2024,” Pub. L. No. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1432 (2024), <https://simba.kemenag.go.id/>.

²¹ Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, “Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 729 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Bantuan Inkubasi Bisnis Pesantren Tahun Anggaran 2024,” Pub. L. No. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1432 (2024), <https://simba.kemenag.go.id/>.

undangan. Pengelolaan data program melalui sistem informasi pendukung ini harus terintegrasi dengan EMIS untuk memastikan kelancaran dan akurasi data.

Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bantuan Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren (SIMBA PD Pontren) sangat penting dalam Direktorat Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren. Diperkenalkan untuk mengoptimalkan tata kelola dalam mendukung pendidikan diniyah dan pondok pesantren, SIMBA PD Pontren menggarisbawai komitmen pemerintah untuk memperkuat pendidikan Islam melalui afirmasi dan fasilitasi pendidikan diniyah dan pondok pesantren. Hal ini juga sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2019 tentang Pesantren, yang mengharuskan pemerintah untuk memberikan dukungan lebih besar terhadap pengembangan pesantren, termasuk dalam hal fasilitasi data dan informasi yang akurat dan terpercaya.²²

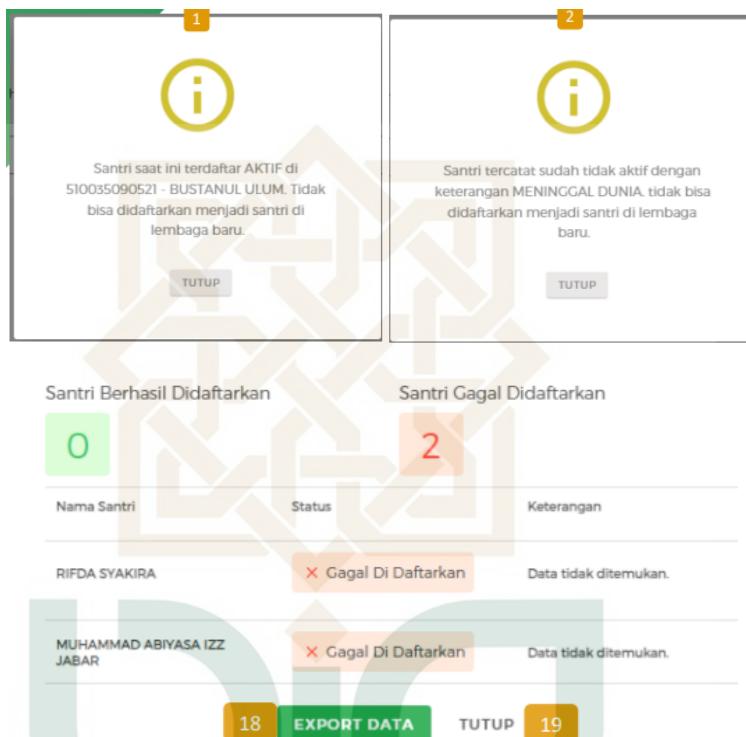
Namun, implementasi aplikasi ini masih menghadapi masalah dalam hal aksesibilitas dan kesulitan dalam pengumpulan data yang valid dan akurat.²³ Banyak pondok pesantren yang belum sepenuhnya memahami cara menginput data dengan benar, serta mengalami kesulitan dalam mengakses dan menggunakan sistem ini secara efektif, terutama yang berkaitan dengan koneksi internet dan infrastruktur teknologi yang terbatas sebagaimana hasil wawancara.²⁴ Tantangan lain yang dihadapi SIMBA PD Pontren adalah konsentrasi seluruh data dalam sistem EMIS, yang mengakibatkan ketergantungan pada kelengkapan dan keakuratan data yang telah dimasukkan seperti hasil observasi pada gambar 1. Meskipun telah dilakukan sosialisasi untuk memastikan staf memahami proses distribusi bantuan, peralihan staf terkadang menyebabkan kebingungannya. Ketika staf yang memiliki pengetahuan mendalam tentang sistem meninggalkan tugasnya, staf baru seringkali kesulitan menyesuaikan diri tanpa panduan yang

²² Republik Indonesia, “Undang-undang (UU) Nomor 18 Tahun 2019 tentang Pesantren,” Pub. L. No. Lembaran Negara Tahun 2019 Nomor 191 (2019), <http://peraturan.bpk.go.id/Details/122743/uu-no-18-tahun-2019>.

²³ Shinta Wulan Anggraeni, “Plt. Kasi PD Pontren, Sampaikan Perkembangan Bantuan Operasional Pontren,” jabar.kemenag.go.id, 29 April 2024, https://jabar.kemenag.go.id/portal/isi_berita/plt-kasi-pd-pontren-sampaikan-perkembangan-bantuan-operasional-pontren-FNPDJn.

²⁴ Person in Charge SIMBA PD Pontren M1, Wawancara Proses Integrasi EMIS, 25 Oktober 2024.

tepat. Hal ini menghambat distribusi bantuan pendidikan secara tepat waktu dan sesuai sasaran. Untuk mengatasi masalah ini, disarankan agar staf baru aktif meminta bantuan dari rekan kerja atau merujuk pada pedoman teknis yang telah disediakan, guna menjaga kelancaran operasional meskipun ada perubahan staf.



Gambar 1 Hasil Observasi Ketidaksesuaian antara Data di SIMBA PD Pontren dan EMIS

Sumber: Menu Monitoring Data Santri di Akun Admin EMIS, 13 November 2024

Penelitian terdahulu mengenai pengelolaan sistem informasi manajemen pendidikan Islam, terutama yang berkaitan dengan *Education Management Information System* (EMIS) dan Sistem Informasi Manajemen Bantuan Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren (SIMBA PD Pontren), telah mengidentifikasi sejumlah tantangan dan kelemahan yang signifikan. Banyak studi yang membahas implementasi EMIS di pondok pesantren, namun kebanyakan hanya terbatas pada efektivitas pendataan atau faktor-faktor teknis,²⁵

²⁵ Ana Anisa, "Hubungan Implementasi Kebijakan Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bantuan Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren (SIMBA PD PONTREN) dengan Efektivitas Pendataan Education Management Information System (EMIS) Pondok Pesantren: Penelitian di Pesantren Se-Kabupaten Ciamis" (other, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2022), 5, <https://digilib.uinsgd.ac.id/61886/>.

seperti keterbatasan sumber daya manusia²⁶ dan ketidakstabilan infrastruktur seperti arsip tata usaha.²⁷ Penelitian-penelitian tersebut belum cukup mengkaji esensi integrasi yang lebih holistik antara EMIS dengan SIMBA PD Pontren dan sistem manajemen lainnya, yang menyebabkan pengelolaan data yang tidak terkoordinasi dengan baik, tumpang tindih pendataan, serta penurunan akurasi dan efisiensi dalam pengambilan keputusan. Dalam konteks ini, terdapat kesenjangan yang perlu diatasi, yaitu kurangnya pemahaman mengenai bagaimana integrasi kedua sistem tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kementerian Agama Republik Indonesia, khususnya dalam hal penyaluran bantuan pendidikan.

Mengingat pentingnya data dan informasi dalam menentukan kebijakan dan pengelolaan pendidikan Islam, tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi serta menganalisis strategi pengelolaan yang dapat mengoptimalkan integrasi antara sistem informasi yang ada, terutama EMIS dan SIMBA PD Pontren. Diharapkan, strategi ini dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas dalam pengelolaan data pendidikan Islam, serta mempercepat distribusi bantuan pendidikan yang tepat sasaran. Dengan demikian, diharapkan kualitas pelayanan publik di sektor pendidikan Islam dapat meningkat, yang pada gilirannya mendukung upaya pemerintah untuk memperkuat pendidikan Islam di Indonesia.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini akan fokus pada pengembangan strategi tata kelola yang dapat mengatasi tantangan-tantangan dalam pengelolaan sistem informasi pendidikan Islam, dengan fokus khusus pada integrasi EMIS dan SIMBA PD Pontren. Diharapkan, hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi bagi peningkatan efisiensi dan kualitas layanan publik dalam pendidikan Islam di Indonesia, serta mendorong pemanfaatan teknologi informasi secara optimal di Kementerian Agama Republik Indonesia.

²⁶ Innanda Oqta Putri Wulandary dkk., “Pengelolaan Pencairan BOP Melalui Pendataan TPQ Pada EMIS Di Kantor Kementerian Agama Kota Mojokerto,” *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 1, no. 2 (26 September 2019): 150, <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.2.135-152>.

²⁷ Siti Halimatu Sadiah, “Pengelolaan Arsip Tata Usaha Berbasis EMIS (Education Management Information System) Hubungannya dengan Kinerja Layanan Informasi” (diploma, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2021), 3, <https://digilib.uinsgd.ac.id/45400/>.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, berikut adalah rumusan masalah penelitian ini, antara lain:

1. Mengapa perlu pengembangan sistem informasi terintegrasi *Education Management Information System* (EMIS) dalam pengelolaan data pendidikan Islam di Direktorat Jenderal (Ditjen) Pendidikan Islam?
2. Bagaimana strategi tata kelola Sistem Informasi Manajemen Bantuan Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren (SIMBA PD Pontren) dapat mengatasi masalah ketidaksesuaian data di sistem informasi terintegrasi *Education Management Information System* (EMIS)?
3. Bagaimana integrasi *Education Management Information System* (EMIS) dan Sistem Informasi Manajemen Bantuan Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren (SIMBA PD Pontren) dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kementerian Agama Republik Indonesia?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, berikut adalah tujuan penelitian ini, antara lain:

- a. Mengekplorasi alasan perlunya pengembangan sistem informasi terintegrasi *Education Management Information System* (EMIS) dalam pengelolaan data pendidikan Islam di Direktorat Jenderal (Ditjen) Pendidikan Islam
- b. Mengidentifikasi pola strategi tata kelola Sistem Informasi Manajemen Bantuan Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren (SIMBA PD Pontren) dalam mengatasi masalah ketidaksesuaian data di sistem informasi terintegrasi *Education Management Information System* (EMIS)
- c. Menganalisa implementasi integrasi *Education Management Information System* (EMIS) dan Sistem Informasi Manajemen Bantuan Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren (SIMBA PD

Pontren) yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kementerian Agama Republik Indonesia

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa kegunaan penting, baik secara teoretis maupun praktis:

a. Secara Teoretis

Diharapkan, penelitian ini dapat memberikan sumbangan signifikan bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang sistem informasi dan manajemen, terutama yang berkaitan dengan pengelolaan sistem informasi publik. Selain itu, temuan dari penelitian diharapkan mampu memperluas pemahaman mengenai pentingnya integrasi sistem informasi dalam mendukung pengambilan keputusan yang didasarkan pada data yang akurat dan relevan.

b. Secara Praktis

1) Bagi Kementerian Agama Republik Indonesia

Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi strategis terkait bagaimana memperbaiki dan mengintegrasikan sistem informasi yang ada, sehingga meningkatkan efisiensi dalam penyaluran bantuan pendidikan dan mempermudah monitoring serta evaluasi terhadap program-program yang berkaitan dengan pondok pesantren dan lembaga pendidikan diniyah.

2) Bagi Admin Kementerian Agama Wilayah dan Kementerian Agama Kabupaten/Kota

Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pedoman dalam merancang atau memperbarui sistem informasi yang lebih efisien, tepat guna, dan mudah diakses oleh seluruh pemangku kepentingan.

3) Bagi Operator Lembaga Pendidikan Diniyah serta Pondok Pesantren

Penelitian ini dapat memberikan dampak langsung pada peningkatan kualitas layanan pendidikan melalui penyaluran

bantuan yang lebih tepat sasaran dan optimal, serta mendorong peningkatan kualitas pendidikan yang ada di pondok pesantren dan lembaga pendidikan diniyah secara keseluruhan.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi konkret yang mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik, serta mewujudkan pelayanan publik yang lebih efisien dan berkualitas.

D. Telaah Pustaka

Berdasarkan hasil telaah literatur yang dilakukan penulis, terdapat beberapa hasil penelitian dan tulisan terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian ini di antaranya:

Pertama, tesis yang berjudul “Hubungan Implementasi Kebijakan Penggunaan Aplikasi Sistemi Informasi Manajemen Bantuan Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren (SIMBA PD Pontren) dengan Efektivitas Pendataan Education Management Information System (EMIS) Pondok Pesantren: Penelitian di Pesantren se-Kabupaten Ciamis,” oleh Ana Anisa. Penelitian ini memberikan wawasan tentang hubungan antara kebijakan dan praktik penggunaan SIMBA PD Pontren serta dampaknya terhadap pengelolaan dan efektivitas EMIS dalam konteks pesantren, dengan pendekatan yang mungkin berbeda dibandingkan dengan studi sebelumnya namun relevan dalam membahas sistem informasi manajemen pendidikan.²⁸

Kedua, skripsi dengan judul “Pengelolaan Arsip Tata Usaha Berbasis EMIS (*Education Management Information System*) dan Hubungannya dengan Kinerja Layanan Informasi,” oleh Siti Halimatu Sadiah. Perbedaan utama dari penelitian ini dengan penelitian lainnya adalah fokus penelitian yang satu ini pada pengelolaan tata usaha dan kinerja layanan informasi, sedangkan penelitian lain

²⁸ Anisa, “Hubungan Implementasi Kebijakan Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bantuan Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren (SIMBA PD PONTREN) dengan Efektivitas Pendataan Education Management Information System (EMIS) Pondok Pesantren: Penelitian di Pesantren Se-Kabupaten Ciamis.”

lebih berfokus pada efektivitas pendataan. Kesamaan antara keduanya adalah penggunaan metode pendekatan kuantitatif.²⁹

Ketiga, skripsi yang berjudul “Implementasi *Education Management Information System* (EMIS) Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Era Transformasi Digital pada Kantor Kementerian Agama Kota Malang”, oleh Turrohmah, Nadya Salsabilla. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya yang berfokus pada implementasi EMIS, namun dengan fokus yang lebih spesifik pada pendidikan diniyah dan pondok pesantren dalam konteks transformasi digital.³⁰

Keempat, skripsi yang berjudul “Evaluasi *Education Management Information System* (EMIS) dalam Mendukung Pengambilan Keputusan di Bidang Pendidikan Madrasah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur”, oleh Kholidi, Muhammad Gufron. Hasil penelitian menunjukkan bahwa EMIS sangat efektif dalam membantu pengambilan keputusan strategis di tingkat Kantor Wilayah Kementerian Agama.³¹

Kelima, skripsi “Manajemen Aplikasi *Education Management Information System* (EMIS) dalam Meningkatkan Validitas Data di MTs Bunayya Islamic School Kabupaten Rejang Lebong” oleh Anjriyani, Amilia, dan Sahib Abdul. Perbedaan signifikan dari penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya adalah fokus pada manajemen aplikasi EMIS di level sekolah untuk validitas data, sementara penelitian sebelumnya lebih mengarah pada pengelolaan arsip dan layanan informasi berbasis EMIS. Keduanya memiliki kesamaan dalam

²⁹ Sadiah, “Pengelolaan Arsip Tata Usaha Berbasis EMIS (*Education Management Information System*) Hubungannya dengan Kinerja Layanan Informasi.”

³⁰ Nadya Salsabilla Turrohmah, “Implementasi *Education Management Information System* (EMIS) pendidikan diniyah dan pondok pesantren era transformasi digital pada kantor Kementerian Agama Kota Malang” (undergraduate, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2024), <http://etheses.uin-malang.ac.id/65062/>.

³¹ Muhammad Gufron Kholidi, “Evaluasi *Education Management Information System* (EMIS) dalam mendukung pengambilan keputusan di bidang pendidikan madrasah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur” (undergraduate, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2024), <http://etheses.uin-malang.ac.id/64938/>.

penggunaan aplikasi EMIS, tetapi penelitian ini lebih menekankan pada efektivitas sistem dalam konteks validitas data di madrasah.³²

Keenam, skripsi dengan judul “Penerapan *Education Management Information System* (EMIS) dalam Proses Pengambilan Keputusan di Madrasah Ibtidaiyah Darul Hikmah Senduru Lumajang Tahun Pelajaran 2022-2023” oleh Izza Afkarina Fillah. Perbedaan utama dari penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, adalah fokus pada peran EMIS dalam pengambilan keputusan di tingkat madrasah, sementara penelitian lainnya lebih menekankan pada pengelolaan data dan validitas informasi. Kedua penelitian ini memiliki kesamaan dalam hal penggunaan EMIS, tetapi penelitian ini lebih mendalam pada faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi dan keberhasilan pengambilan keputusan berbasis EMIS.³³

Ketujuh, skripsi “Penerapan Aplikasi *Education Management Information System* (EMIS) untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan di Seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kota Magelang” oleh Dhayu Winantri Pramesti. Perbedaan utama dari penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya adalah fokus penelitian yang berorientasi pada penerapan EMIS dalam peningkatan mutu pendidikan di tingkat institusi pendidikan madrasah, sementara penelitian lain lebih memusatkan perhatian pada penerapan EMIS dalam proses pengambilan keputusan di madrasah. Keduanya menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, namun dengan fokus yang berbeda dalam konteks implementasi EMIS.³⁴

Kedelapan, skripsi “Pengelolaan *Education Management Information System* (EMIS) pada Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Barito Utara” oleh Bakti Tawaddin.

³² Amilia Anjriyani, Abdul Sahib, dan Syaiful Bahri, “Manajemen Aplikasi Education Management Information System (Emis) Dalam Meningkatkan Validitas Data Di Mts Bunaya Islamic School Kabupaten Rejang Lebong” (undergraduate, Institut Agama Islam Negeri Curup, 2023), <https://e-theses.iaincurup.ac.id/4255/>.

³³ Izza Afkarina Fillah, “Penerapan education management information system (EMIS) dalam proses pengambilan keputusan di Madrasah Ibtidaiyah Darul Hikmah Senduro Lumajang tahun pelajaran 2022-2023” (undergraduate, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023), <http://digilib.uinkhas.ac.id/22710/>.

³⁴ Dhayu Winantri Pramesti, “Penerapan Aplikasi Education Management Information System (Emis) Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kota Magelang” (other, IAIN SALATIGA, 2024), <http://e-repository.perpus.uinsalatiga.ac.id/21215/>.

Perbedaan utama dari penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya adalah fokus pada pengelolaan EMIS di tingkat madrasah negeri dengan tantangan teknis yang lebih mendalam, sementara penelitian lain lebih mengarah pada peran EMIS dalam pengambilan keputusan di madrasah. Keduanya menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, namun penelitian Tawaddin lebih menyoroti permasalahan teknis yang dihadapi dalam implementasi EMIS di madrasah.³⁵

Berdasarkan telaah pustaka yang ada, sebagian penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SIMBA PD Pontren berperan dalam meningkatkan kualitas pendataan dan kinerja layanan informasi, sementara penelitian lain berfokus pada penggunaan EMIS dalam pengelolaan data pendidikan diniyah dan pondok pesantren serta pengambilan keputusan berbasis data. Kesenjangan dalam literatur ini terletak pada kurangnya kajian yang mengintegrasikan EMIS dengan sistem informasi manajemen lainnya, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kementerian Agama. Penelitian ini akan menjawab kesenjangan tersebut dengan mengkaji bagaimana integrasi antara SIMBA PD Pontren dan EMIS dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan data, pengambilan keputusan, dan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Agama, serta memberikan solusi terhadap berbagai permasalahan teknis dan administrasi yang telah diidentifikasi sebelumnya.

E. Kerangka Teori

Subbab ini menjelaskan teori-teori yang mendasari penelitian ini untuk memberikan landasan konseptual yang jelas dan terstruktur mengenai variabel-variabel yang akan dianalisis. Peneliti akan menyampaikan konsep-konsep utama yang berkaitan dengan strategi tata kelola, sistem informasi manajemen, serta kualitas pelayanan publik, untuk menciptakan kesamaan persepsi antara pembaca dan peneliti.

³⁵ Bakti Tawaddin, "Pengelolaan Education Management Information System (EMIS) Pada Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Barito Utara" (masters, IAIN Palangka Raya, 2021), <http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/4340/>.

1. Strategi

Konsep strategi berakar dari istilah Yunani “*strategos*,” yang secara historis merujuk pada seni kepemimpinan militer. Seiring waktu, istilah ini berkembang dan saat ini digunakan secara luas untuk menggambarkan proses dan kerangka kerja yang diterapkan oleh organisasi untuk mencapai tujuan mereka, baik dalam bidang bisnis, pemerintahan, olahraga, maupun masyarakat sipil. Chandler mendefinisikan strategi sebagai penentuan tujuan jangka panjang dan alokasi sumber daya untuk mencapainya³⁶, sementara Kolbusa melihatnya sebagai upaya untuk mencapai posisi organisasi yang unik.³⁷ Mintzberg dan Waters mengonseptualisasikan strategi sebagai “pola dalam aliran keputusan,” yang menekankan evolusinya melalui perilaku organisasi dan proses pengambilan keputusan.³⁸ Demikian pula, Quinn mendefinisikan strategi sebagai rencana yang kohesif yang mengintegrasikan tujuan, kebijakan, dan tindakan organisasi.³⁹

Ketidaksepakatan mengenai definisi strategi dapat dikaitkan dengan sifatnya yang kompleks dan multifaset. Mintzberg dan Quinn melanjutkan:

Strategi bukanlah konsep statis, melainkan proses dinamis yang dibentuk oleh lingkungan internal dan eksternal. Interaksi dinamis antara strategi dan lingkungan ini mirip dengan perumpamaan terkenal tentang orang buta dan gajah, untuk menggambarkan berbagai interpretasi strategi.⁴⁰

Bergantung pada perspektif seseorang, strategi dapat dipandang sebagai respons yang direncanakan terhadap tantangan, pola perilaku organisasi, atau posisi dalam lingkungan yang lebih luas.

³⁶ Alfred D. Chandler Jr, *Strategy and Structure: Chapters in the History of the American Industrial Enterprise* (MIT Press, 1969), 14.

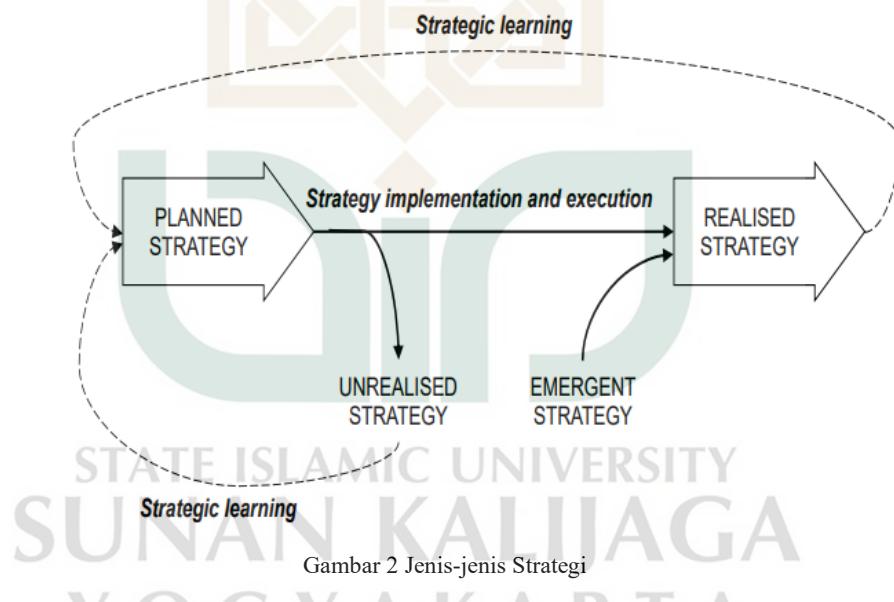
³⁷ Matthias Kolbusa, *Der Strategie-Scout: Komplexität beherrschen, Szenarien nutzen, Politik machen*, 2012th edition (Wiesbaden: Gabler Verlag, 2011), 7.

³⁸ Henry Mintzberg dan James A. Waters, “Of Strategies, Deliberate and Emergent,” *Strategic Management Journal* 6, no. 3 (1985): 257, <https://doi.org/10.1002/smj.4250060306>.

³⁹ Henry Mintzberg dan James Brian Quinn, *The Strategy Process: Concepts, Contexts, Cases*, 3rd ed (Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall, 1996), 9, <http://catalog.hathitrust.org/api/volumes/oclc/32820545.html>.

⁴⁰ Henry Mintzberg, “Patterns in Strategy Formation,” *Management Science* 24, no. 9 (Mei 1978): 934–48, <https://doi.org/10.1287/mnsc.24.9.934>.

Peneliti terdahulu lebih lanjut membedakan antara “strategi yang direncanakan” dan “strategi yang muncul”, dua pendekatan yang sering ada bersama dalam organisasi.⁴¹ Pendekatan yang direncanakan melibatkan proses yang terstruktur dan formal, biasanya dilaksanakan pada interval yang telah ditentukan, di mana manajemen senior menetapkan tujuan yang jelas dan merumuskan strategi untuk mencapainya. Pendekatan ini terkait dengan perencanaan strategis sistematik dan sering diasosiasikan dengan upaya untuk memperoleh keunggulan kompetitif dan mengoptimalkan kinerja organisasi.⁴² Sebaliknya, pendekatan yang muncul berpendapat bahwa strategi berkembang secara organik dari operasi sehari-hari dan dipengaruhi oleh umpan balik yang sedang berlangsung serta tindakan individu dalam organisasi.⁴³



Gambar 2 Jenis-jenis Strategi

Sumber: Diadaptasi dari Mintzberg dan Waters (1985) dan Ungerer dkk. (2016), 16 Januari 2025

Beberapa akademisi berpendapat bahwa sebagian besar strategi yang terealisasi merupakan hasil dari kombinasi antara pendekatan yang direncanakan dan yang muncul. Pembagian di Gambar 1, yang disebut

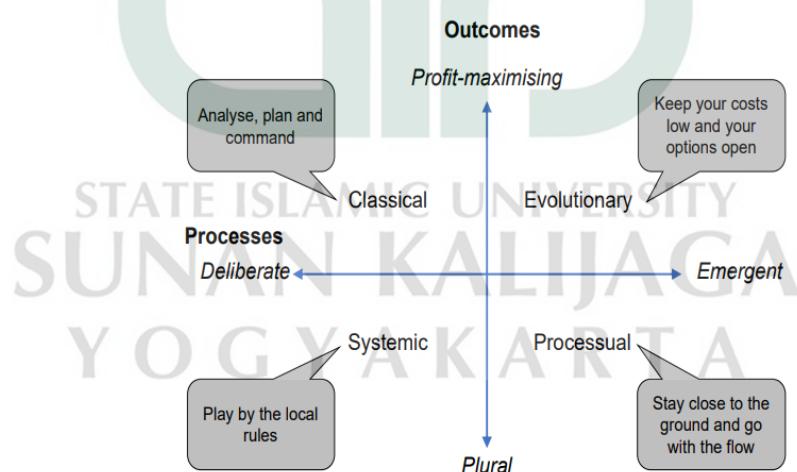
⁴¹ Henry Mintzberg, *The Rise and Fall of Strategic Planning* (Financial Times Prentice Hall, 2000).

⁴² Keith W Glaister dan J. Richard Falshaw, “Strategic Planning: Still Going Strong?,” *Long Range Planning* 32, no. 1 (19 Maret 1999): 107–16, [https://doi.org/10.1016/S0024-6301\(98\)00131-9](https://doi.org/10.1016/S0024-6301(98)00131-9).

⁴³ Richard Whittington, *What Is Strategy - and Does It Matter?* (Thomson Learning, 2001).

“strategi yang direncanakan dan muncul,” mengakui bahwa meskipun manajemen senior biasanya memulai rencana strategis, pengaruh berkelanjutan dari manajemen menengah dan anggota organisasi lainnya mengarah pada modifikasi dan adaptasi strategi asli.⁴⁴ Manajer menengah, yang lebih dekat dengan tingkat operasional, sering kali lebih baik dalam merespons perubahan lingkungan yang mendesak, dan masukan mereka dapat membentuk strategi akhir secara signifikan.

Whittington lebih lanjut mengkategorikan strategi yang direncanakan dan yang muncul dalam kerangka teori yang lebih luas.⁴⁵ Pendekatan yang direncanakan sering kali diselaraskan dengan perspektif klasik atau sistematis, di mana tujuan utamanya adalah memaksimalkan keuntungan dan mengikuti proses yang telah ditentukan. Di sisi lain, pendekatan yang muncul sejalan dengan pandangan evolusioner atau prosesual, yang menekankan kemampuan beradaptasi dan penyempurnaan strategi yang berkelanjutan. Hal ini digambarkan dalam Gambar 2. Perbedaan ini menyoroti ketegangan antara stabilitas dan fleksibilitas dalam manajemen strategi.



Gambar 3 Perspektif Umum tentang Strategi

Sumber: Diadaptasi dari Whittington (2001), 16 Januari 2025

⁴⁴ Carola Wolf dan Steven W. Floyd, “Strategic Planning Research: Toward a Theory-Driven Agenda,” *Journal of Management* 43, no. 6 (1 Juli 2017): 1754–88, <https://doi.org/10.1177/0149206313478185>.

⁴⁵ Whittington, *What Is Strategy - and Does It Matter?*

Dalam pandangan yang lebih terintegrasi tentang perumusan strategi, eksekutif senior biasanya memberikan arahan strategis, menawarkan pernyataan visi dan misi, serta inisiatif strategis yang lebih luas. Sementara itu, manajer tingkat menengah dan bawah berkontribusi dengan menyesuaikan dan memodifikasi strategi berdasarkan pemahaman mereka yang lebih langsung terhadap lingkungan operasional.⁴⁶ Interaksi dinamis dari masukan ini menghasilkan strategi yang tidak hanya merupakan produk perencanaan manajemen senior, tetapi juga mencerminkan kebijaksanaan kolektif dan adaptasi organisasi secara keseluruhan.

Perencanaan strategis membantu organisasi memahami posisi saat ini, bagaimana ia sampai pada keadaan tersebut, dan ke mana tujuannya di masa depan.⁴⁷ Proses ini juga mendefinisikan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan masa depan tersebut.⁴⁸ Dalam pengertian ini, perencanaan strategis berfungsi sebagai alat navigasi sekaligus mekanisme untuk menyelaraskan sumber daya dan tindakan organisasi dengan tujuan jangka panjang, yang memfasilitasi pengembangan dan penyempurnaan strategi yang berkelanjutan.

2. Tata Kelola

Kata “tata kelola” berasal dari bahasa Yunani, yaitu *kubernáo* (κυβερνάω), yang memiliki arti “mengemudi” atau “mengarahkan”. Penggunaan kata ini pertama kali ditemukan dalam karya-karya Plato yang menggunakan sebagai metafora untuk menggambarkan cara negara atau pemerintah mengelola urusan publik dan kehidupan masyarakat. Dari bahasa Yunani ini, istilah tersebut kemudian diterjemahkan ke dalam bahasa Latin sebagai *gubernare*, yang juga berarti “mengatur” atau “memerintah”.

⁴⁶ Robert M. Grant, “Strategic Planning in a Turbulent Environment: Evidence from the Oil Majors,” *Strategic Management Journal* 24, no. 6 (2003): 491–517, <https://doi.org/10.1002/smj.314>.

⁴⁷ Nicholas O’Regan dan Abby Ghobadian, “Formal Strategic Planning: Annual Raindance or Wheel of Success?,” *Strategic Change* 16, no. 1–2 (2007): 11–22, <https://doi.org/10.1002/sc.777>.

⁴⁸ Abbass Alkhafaji dan Richard Alan Nelson, *Strategic Management: Formulation, Implementation, and Control in a Dynamic Environment* (New York: Routledge, 2013), <https://doi.org/10.4324/9780203862582>.

Seiring dengan perkembangan waktu, kata ini diadopsi oleh berbagai bahasa lain, mencakup beragam pengertian yang lebih luas.⁴⁹

Bank Dunia mendefinisikan tata kelola sebagai proses pemilihan mereka yang mampu membuat keputusan politik yang berwenang; kapasitas pemerintah untuk mengelola sumber daya secara efektif dan melaksanakan kebijakan yang baik; serta penghormatan yang dimiliki oleh warga negara dan pemerintah terhadap institusi yang mengatur interaksi mereka.⁵⁰ Indikator Pemerintahan Bank Dunia mendefinisikan tata kelola sebagai tradisi dan institusi di mana otoritas dalam suatu negara dijalankan.⁵¹ Definisi alternatif menjelaskan tata kelola sebagai penggunaan institusi, struktur otoritas, dan bahkan kolaborasi untuk mengalokasikan sumber daya serta mengoordinasikan atau mengendalikan aktivitas dalam masyarakat atau ekonom.⁵²

Beberapa komentator kontemporer telah mendefinisikan tata kelola dalam beberapa pandangan. Jessop mendefinisikan tata kelola sebagai “heterarki dari organisasi diri yang reflektif.” Definisi ini cenderung mengaitkan tata kelola dengan proses-proses yang diorganisir sendiri dalam masyarakat sipil.⁵³ Sedangkan Kooiman⁵⁴, Mayntz⁵⁵, Mayntz⁵⁶, Scharpf⁵⁷,

⁴⁹ G. H. Addink, “Good Governance: Importance in Practice, Theories and Definitions,” *Halu Oleo Law Review* 1, no. 1 (11 Maret 2018): 21, <https://doi.org/10.33561/holrev.v1i1.2347>.

⁵⁰ The World Bank, “A Decade of Measuring the Quality of Governance: Governance Matters 2007, Worldwide Governance Indicators, 1996-2007 | IIEP Unesco - Etico | Platform on Ethics and Corruption in Education,” *UNESCO’s International Institute for Educational Planning*, 2007, <https://etico.iiep.unesco.org/en/decade-measuring-quality-governance-governance-matters-2007-worldwide-governance-indicators-1996>.

⁵¹ Daniel Kaufmann, Aart Kraay, dan Massimo Mastruzzi, “The Worldwide Governance Indicators: Methodology and Analytical Issues,” SSRN Scholarly Paper (Rochester, NY: Social Science Research Network, 1 September 2010), 5430, <https://papers.ssrn.com/abstract=1682130>.

⁵² Stephen Bell, *Economic Governance & Institutional Dynamics* (Oxford University Press, 2002).

⁵³ Bob Jessop, “The Rise of Governance and the Risks of Failure: The Case of Economic Development,” *International Social Science Journal* 50, no. 155 (1998): 29–45, <https://doi.org/10.1111/1468-2451.00107>.

⁵⁴ Jan Kooiman, *Modern Governance: New Government-Society Interactions* (SAGE, 1993).

⁵⁵ Renate Mayntz, “Modernization and The Logic of Interorganizational Networks,” *Knowledge and Policy* 6, no. 1 (Maret 1993): 3–16, <https://doi.org/10.1007/BF02692798>.

⁵⁶ Renate Mayntz, “Governing Failures and the Problem of Governability: Some Comments on a Theoretical Paradigm,” dalam *Modern Governance: New Government-Society Interactions*

dan Klijn⁵⁸ cenderung menyamakan tata kelola dengan bentuk tata kelola jaringan yang didefinisikan sebagai gabungan antara hierarki dan pasar atau sebagai mode pemerintahan yang khas yang melengkapi hierarki dan pasar.

Sejalan dengan ini, Bevir dan Rhodes cenderung melihat tata kelola sebagai permainan bahasa neoliberalisme yang mengarah pada interpretasi dan institusionalisasi yang berbeda di berbagai konteks politik dan budaya.⁵⁹

Di sisi lain, Torfing mendefinisikan tata kelola secara generik sebagai proses pengaruh masyarakat dan ekonomi melalui tindakan kolektif dan sesuai dengan tujuan bersama.⁶⁰ Definisi ini sejalan dengan definisi Meuleman tentang tata kelola sebagai pola aturan yang teratur, tetapi lebih tepat, karena memberi tahu kita apa yang diperintah dan bagaimana cara pemerintahannya.⁶¹

Tata kelola sering kali diartikan sebagai pengaturan. Dalam konteks *Good Corporate Governance* (GCG), istilah ini merujuk pada tata kelola perusahaan. Menurut Turnbull Report, tata kelola (*governance*) didefinisikan sebagai sistem pengendalian internal perusahaan yang bertujuan utama untuk mengelola risiko signifikan, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuannya melalui perlindungan aset dan peningkatan nilai investasi bagi pemegang saham dalam jangka panjang.⁶²

Tata kelola yang baik (*Good Governance*) merupakan sebuah konsep yang mengandung tiga kelompok nilai utama, yaitu supremasi hukum,

(London: Sage, 1993), 9–20, https://pure.mpg.de/pubman/faces/ViewItemOverviewPage.jsp?itemId=item_3034363_2.

⁵⁷ Fritz W. Scharpf, “Games Real Actors Could Play: Positive and Negative Coordination in Embedded Negotiations,” *Journal of Theoretical Politics* 6, no. 1 (1 Januari 1994): 27–53, <https://doi.org/10.1177/0951692894006001002>.

⁵⁸ Erik-Hans Klijn, “Governance and Governance Networks in Europe: An Assessment of Ten Years of Research on The Theme,” *Public Management Review* 10, no. 4 (1 Juli 2008): 505–25, <https://doi.org/10.1080/14719030802263954>.

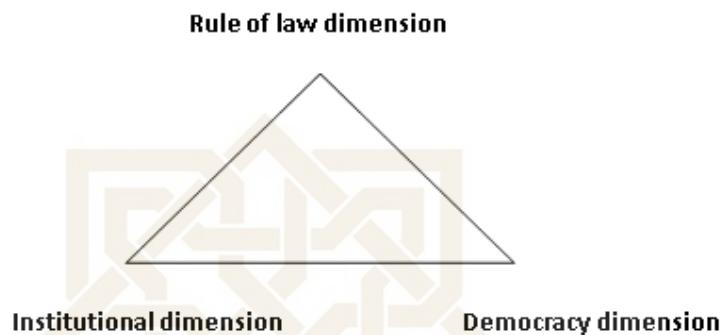
⁵⁹ Mark Bevir dan Rod Rhodes, *Interpreting British Governance* (Routledge, 2003).

⁶⁰ Jacob Torfing dkk., *Interactive Governance: Advancing the Paradigm* (Oxford, New York: Oxford University Press, 2019).

⁶¹ Louis Meuleman, *Public Management and the Metagovernance of Hierarchies, Networks and Markets: The Feasibility of Designing and Managing Governance Style Combinations* (Springer Science & Business Media, 2008).

⁶² Muh Arief Effendi, *The Power of Good Corporate Governance Edisi 2 : Teori dan Implementasi*, Ed.2 (Salemba Empat, 2016), 5.

demokrasi, dan institusi serta konstitusi modern. Ketiga kelompok nilai ini menjadi dasar dalam pengembangan lebih lanjut dari konsep tata kelola yang baik. Dalam hal ini, terdapat tiga dimensi utama yang perlu diperhatikan, yaitu supremasi hukum, demokrasi, dan institusi.⁶³



Gambar 4 Tiga Dimensi Konsep Tata Kelola

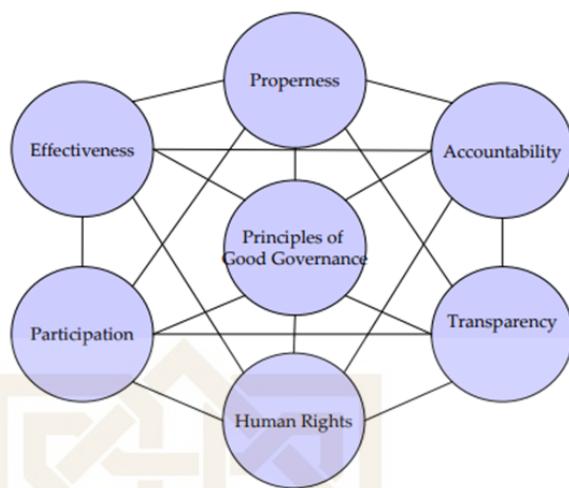
Sumber: Diadaptasi dari Addink (2017), 14 November 2024

Masing-masing dimensi ini memiliki fokus yang berbeda, seperti operasionalisasi elemen pengaruh dari supremasi hukum, bagaimana demokrasi dapat diwujudkan, serta kondisi yang diperlukan agar institusi dapat berfungsi dengan baik. Nilai-nilai tersebut berkembang menjadi enam prinsip yang saling terkait, yaitu kewajaran dan hak asasi manusia (terkait dengan supremasi hukum), transparansi dan partisipasi (terkait dengan demokrasi), serta efektivitas dan akuntabilitas (terkait dengan institusi).⁶⁴

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

⁶³ Addink, “Good Governance,” 2.

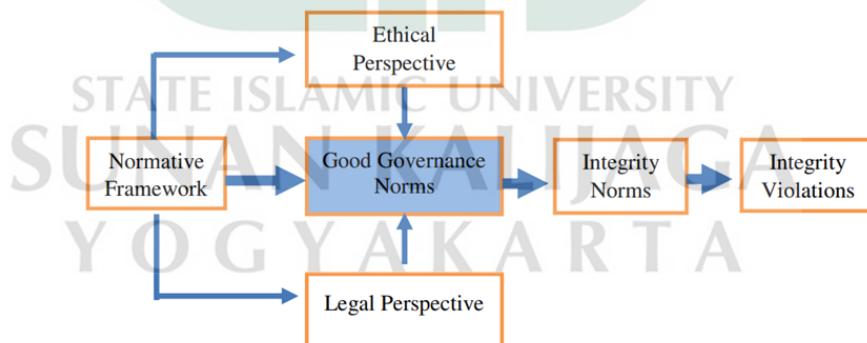
⁶⁴ Addink, 3.



Gambar 5 Enam Prinsip Pengembangan Konsep Tata Kelola

Sumber: Diadaptasi dari Addink (2017), 14 November 2024

Tata kelola yang baik juga memiliki hubungan yang erat dengan integritas, meskipun keduanya tidak identik. Integritas lebih berfokus pada tindakan dan perilaku individu, khususnya pegawai negeri atau karyawan sektor publik, dan mencakup beberapa prinsip tata kelola yang baik seperti kewajaran, akuntabilitas, dan transparansi. Berikut hubungan antara perspektif etis, hukum, dan tata kelola yang baik dalam integritas sektor publik.⁶⁵

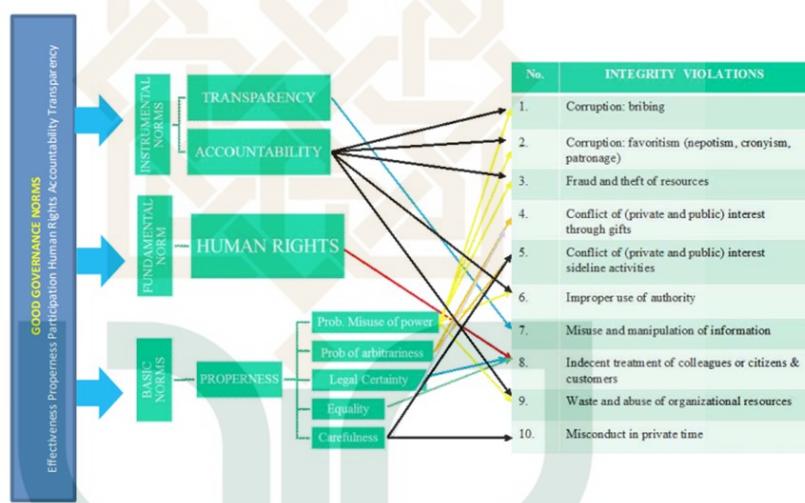


Gambar 6 Hubungan Perspektif Etis, Hukum, dan Tata Kelola dalam Integritas

Sumber: Diadaptasi dari Dadan Anwar (2015), 14 November 2024

⁶⁵ Dadan Sidqul Anwar, “Building National Cohesiveness & Auto-Therapeutic Governance Through Good Societal Governance,” 2011, 9, <https://repository.ut.ac.id/2555/>.

Namun, tata kelola yang baik memiliki cakupan yang lebih luas, termasuk prinsip-prinsip partisipasi warga negara, pengawasan, dan penekanan pada hak asasi manusia dalam perilaku badan negara dan pegawai publik. Dalam konteks pelanggaran integritas, seperti korupsi dan penipuan, prinsip-prinsip tata kelola yang baik seperti kewajaran, hak asasi manusia, transparansi, dan akuntabilitas menjadi relevan dalam upaya pencegahan dan penanggulangan korupsi di sektor publik dan swasta. Berikut penerapan norma tata kelola yang baik dalam situasi pelanggaran integritas.⁶⁶



Gambar 7 Penerapan Norma Tata Kelola

Sumber: Diadaptasi dari Dadan Anwar (2015), 14 November 2024

Dalam praktiknya, *governance* dipahami sebagai proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan keputusan tersebut atau ketidaklaksanaannya.⁶⁷ Sehingga secara umum, tata kelola yang baik adalah proses dinamis yang terus berkembang sesuai perubahan sosial, politik, dan ekonomi, dengan fokus pada prinsip-prinsip yang mendasarinya untuk mewujudkan negara yang demokratis dan berkeadilan. Penerapan prinsip-prinsip ini dalam praktik pemerintahan dan sektor publik merupakan langkah strategis untuk

⁶⁶ Anwar, 12.

⁶⁷ United Nations, *United Nations E-Government Survey 2014: E-Government for The Future We Want* (United Nations, 2014), <https://doi.org/10.18356/73688f37-en>.

membangun kepercayaan dan memperkuat pelayanan di segala lapisan masyarakat.

3. Sistem Informasi Manajemen

a. Sistem Informasi Manajemen

1) Sistem

Pada dasarnya, konsep sistem telah didefinisikan oleh berbagai ahli dengan perspektif yang beragam, namun tetap memiliki benang merah yang sama mengenai hubungan antar elemen di dalamnya. Ludwig Von Bertalanffy, seorang ilmuwan sistem, mendefinisikan sistem sebagai sekumpulan elemen yang saling terkait dan membentuk hubungan satu sama lain, serta dengan lingkungan di sekitarnya.⁶⁸ Pandangan ini sejalan dengan pendapat Anatol Rapoport yang juga mendeskripsikan sistem sebagai sekumpulan elemen yang terorganisir dan saling berhubungan satu sama lain.⁶⁹ Elemen-elemen yang ada dalam sistem tersebut tidak hanya berfungsi secara individual, tetapi lebih dari itu, mereka bekerja bersama untuk mencapai tujuan atau menghasilkan output yang terkoordinasi.

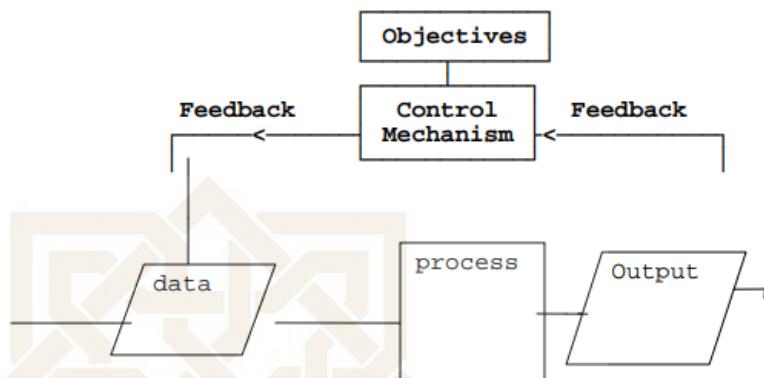
Selanjutnya, Ackoff memberikan definisi sistem yang sedikit lebih luas, yaitu sebagai suatu kesatuan, baik secara konsep maupun fisik, yang terdiri dari bagian-bagian yang saling bergantung satu sama lain.⁷⁰ Konfigurasi dasar sebuah sistem terdiri dari elemen-elemen berikut: elemen input, proses transformasi, dan elemen output. Selain itu, beberapa sistem juga memiliki lingkaran umpan balik, mekanisme pengendalian, dan tujuan. Sumber daya input diubah menjadi sumber daya

⁶⁸ Ludwig Von Bertalanffy, *General System Theory: Foundations, Development, Applications*, Revised edition (New York, NY: George Braziller Inc., 1969).

⁶⁹ Anatol Rapoport, *General System Theory: Essential Concepts & Applications* (CRC Press, 1986).

⁷⁰ Russell L. Ackoff, Russell Lincoln Ackoff, dan Fred E. Emery, *On Purposeful Systems: An Interdisciplinary Analysis of Individual And Social Behavior As a System of Purposeful Events* (Transaction Publishers, 2005).

output, di mana aliran sumber daya mengalir dari elemen input, melalui elemen transformasi, dan menuju elemen output. Berikut hubungan diagramatis elemen sistem, antara lain:⁷¹



Gambar 8 Hubungan Diagramatis Elemen Sistem

Sumber: *Course Management Information System*, COM 224, 16 November 2025

Konsep ini semakin diperjelas dengan adanya mekanisme pengendalian dan lingkaran umpan balik yang memastikan sistem tetap pada jalur yang benar untuk mencapai hasil yang diinginkan. Pemahaman yang mendalam tentang elemen-elemen ini dan cara mereka berinteraksi sangat penting dalam merancang sistem yang efektif dan efisien, baik dalam konteks teori sistem secara umum maupun dalam penerapannya pada sistem informasi.

2) Manajemen

Manajemen berasal dari kata “*to manage*,” yang berarti mengelola atau mengatur, dan pada dasarnya merupakan proses untuk mengatur, membimbing, dan memimpin orang agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Beberapa ahli memberikan definisi yang beragam mengenai manajemen, tetapi pada intinya, manajemen berfokus pada pencapaian tujuan melalui

⁷¹ National Diploma in Computer Science, “Management Information System,” COM 224 (Nigeria: UNESCO - Nigeria Technical & Vocational Education Revitalisation Project, 2008), 6, <https://pcgicks.files.wordpress.com/2015/02/com-224-management-information-system-theory.pdf>.

pengelolaan sumber daya, baik manusia, material, maupun finansial.

Menurut Harold Koontz dan O'Donnell, manajemen adalah pencapaian tujuan dengan melibatkan orang lain.⁷² Sementara George R. Terry mendefinisikan manajemen sebagai proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan.⁷³ *Encyclopedia of The Social Sciences* menekankan manajemen sebagai proses yang terarah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.⁷⁴ Mary Parker Follett menggambarkan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain, menekankan pentingnya kepemimpinan dalam mencapai tujuan bersama.⁷⁵

Definisi lain diberikan oleh Thomas H. Nelson yang melihat manajemen sebagai ilmu dan seni dalam menggabungkan berbagai elemen untuk menghasilkan barang atau jasa dengan keuntungan.⁷⁶ James A. F. Stoner menyoroti pentingnya perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengawasan dalam manajemen⁷⁷, sedangkan Oei Liang Lie menekankan manajemen sebagai kombinasi ilmu dan seni dalam mengelola sumber daya manusia dan alam untuk mencapai tujuan.⁷⁸ Secara keseluruhan, manajemen dapat dipahami sebagai suatu proses yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan pemanfaatan sumber daya secara efektif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dengan memperhatikan pentingnya

⁷² Harold Koontz dan Cyril O'Donnell, *Principles of Management: An Analysis of Managerial Functions* (McGraw-Hill, 1972).

⁷³ George Robert Terry, *Principles of Management* (R. D. Irwin, 1968).

⁷⁴ Edwin Robert Anderson Seligman dan Alvin Saunders Johnson, *Encyclopedia of the Social Sciences* (Macmillan Company, 1963).

⁷⁵ Pauline Graham, *Mary Parker Follett Prophet of Management* (Beard Books, 2003).

⁷⁶ Thomas Nelson, *Basics of Management: A Leadership Companion* (Kayto Communications Inc., 2011).

⁷⁷ James A. F. Stoner, *Management* (Pearson Education, 1995).

⁷⁸ Liang Lee Oey, *Pengertian Management* (Balai Pembinaan Administrasi, Universitas Gadjah Mada, 1963).

kepemimpinan, koordinasi, dan kolaborasi antara semua elemen yang terlibat.

3) Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) mengacu pada sistem berbasis teknologi yang dirancang untuk mengolah data menjadi informasi yang relevan, tepat waktu, dan akurat guna mendukung manajer dalam merencanakan, mengarahkan, serta mengendalikan berbagai aktivitas organisasi.⁷⁹ ⁸⁰ SIM adalah bagian dari pengendalian internal yang mencakup penerapan orang, dokumen, teknologi, dan prosedur untuk menyelesaikan masalah bisnis yang melibatkan analisis biaya produk, layanan, atau strategi bisnis secara menyeluruh.⁸¹ SIM tidak hanya berfokus pada aspek operasional tetapi juga berperan dalam mendukung pengambilan keputusan strategis dan analisis kegiatan jangka panjang.⁸² ⁸³ SIM menggabungkan berbagai elemen seperti perangkat keras, perangkat lunak, data, serta partisipasi manusia yang bekerja secara sinergis untuk mendukung pengelolaan organisasi.⁸⁴



⁷⁹ Richard L. Daft, Jonathan Murphy, dan Hugh Willmott, *Organization Theory and Design* (South-Western Cengage Learning, 2010).

⁸⁰ Kenneth Laudon dan Jane Laudon, *Essentials of MIS*, 12th edition (Pearson, 2016).

⁸¹ Y. Munirat, I. M. Sanni, dan Aina Olalekan Kazeem, "The Impact of Management Information System (Mis) on the Performance of Business Organization in Nigeria," 2016, [https://www.semanticscholar.org/paper/The-Impact-of-Management-Information-System-\(Mis\)-Munirat-Sanni/3461df20d572336f1ffbf668bd230c6822e460d6](https://www.semanticscholar.org/paper/The-Impact-of-Management-Information-System-(Mis)-Munirat-Sanni/3461df20d572336f1ffbf668bd230c6822e460d6).

⁸² Terence Lucey, *Management Information Systems* (Thomson Learning, 2005).

⁸³ Raymond McLeod, *Management Information Systems* (Science Research Associates, 1979).

⁸⁴ James A. O'Brien dan George M. Marakas, *Management Information Systems* (McGraw-Hill/Irwin, 2008).



Gambar 9 Komponen Sistem Informasi Manajemen

Sumber: Diadaptasi dari Hadion Wijoyo dkk (2021), 10 September 2024

Fungsi utama SIM adalah menyediakan informasi yang mendukung pengambilan keputusan manajerial, yang melibatkan evaluasi alternatif, analisis tren, serta prediksi dampak dari keputusan yang diambil. Hal ini sejalan dengan pendapat Simon yang menekankan pentingnya akurasi informasi dalam pengambilan keputusan yang efektif.⁸⁵ SIM memfasilitasi perencanaan strategis dan operasional dengan menyediakan data yang akurat serta analisis mendalam untuk menetapkan tujuan jangka panjang dan mengukur kinerja organisasi.⁸⁶ Selain itu, SIM berperan dalam pengendalian dengan menyediakan mekanisme pemantauan kinerja dan perbandingan antara hasil yang dicapai dengan target yang ditetapkan, memungkinkan manajer untuk mengambil tindakan korektif jika diperlukan.⁸⁷ SIM juga berfungsi mendukung pengembangan strategi organisasi dengan menyediakan informasi mengenai kondisi pasar, pesaing, serta tren bisnis, yang memungkinkan manajer

⁸⁵ Herbert Alexander Simon, *The New Science of Management Decision* (Prentice-Hall, 1977).

⁸⁶ Jennifer Caroline Soares, Thays Cristina Domareski Ruiz, dan Josep Antoni Ivars Baidal, “Smart Destinations: A New Planning and Management Approach?,” *Current Issues in Tourism* 25, no. 17 (2022): 2717–32.

⁸⁷ O’Brien dan Marakas, *Management Information Systems*.

merancang strategi adaptif dan inovatif guna meningkatkan posisi kompetitif perusahaan.^{88 89}

Penerapan SIM memiliki tujuan yang lebih luas dalam meningkatkan efisiensi operasional, kualitas pengambilan keputusan, serta daya saing organisasi. SIM juga berperan dalam meningkatkan kualitas pengambilan keputusan manajerial dengan menyediakan akses yang cepat terhadap data yang relevan dan analisis yang lebih mendalam, yang memungkinkan pengambilan keputusan berbasis informasi yang lebih baik dan lebih tepat waktu.⁹⁰ Dalam hal ini, SIM menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan, termasuk dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing organisasi di pasar.⁹¹ Dengan kemampuan untuk mendeteksi peluang dan tren pasar, SIM memungkinkan organisasi merancang strategi yang lebih responsif terhadap perubahan pasar dan tuntutan bisnis yang dinamis.⁹²

b. Sistem Informasi Manajemen Bantuan Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren (SIMBA PD Pontren)

SIMBA PD Pontren merupakan salah satu integrasi sistem informasi manajemen yang diterapkan di lingkungan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam (Ditjen Pendis), khususnya di Direktorat Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren. SIMBA PD Pontren

⁸⁸ Steven Alter, “Defining Information Systems as Work Systems: Implications for the IS Field,” *European Journal of Information Systems*, 1 Januari 2008, 448–69.

⁸⁹ Erwin Erwin, Yuyun Karystin Meilisa Suade, dan Winarto Poernomo, “Analyzing Digital Marketing, Green Marketing, Networking and Product Innovation on Sustainability Business Performance. Silk Cluster in Polewali-Mandar, West Sulawesi,” *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)* 5, no. 3 (30 September 2021): 2850–71, <https://doi.org/10.29040/ijebar.v5i3.3048>.

⁹⁰ Giriraj Kiradoo, “A Study on Management Information Systems Role and Adoption in Managerial Decision Making,” SSRN Scholarly Paper (Rochester, NY: Social Science Research Network, 2020), <https://papers.ssrn.com/abstract=3577432>.

⁹¹ Y. Fernando dkk., “Cyber Supply Chain Risk Management and Performance in Industry 4.0 Era: Information System Security Practices in Malaysia,” Post-Print (HAL, 2023), <https://econpapers.repec.org/paper/haljournl/hal-04276022.htm>.

⁹² Keri E. Pearson, Carol S. Saunders, dan Dennis F. Galletta, *Managing and Using Information Systems: A Strategic Approach* (John Wiley & Sons, 2019).

dirancang untuk mendukung pelaksanaan program-program pendidikan di lingkungan pondok pesantren dan pendidikan diniyah, termasuk dalam hal penyaluran bantuan operasional pesantren (BOP), bantuan rehabilitasi ruang belajar dan asrama, bantuan inkubasi bisnis pesantren, dan berbagai bentuk bantuan lainnya. Berikut tampilan beranda website SIMBA PD Pontren melalui laman resmi <https://simba.kemenag.go.id/>.



Gambar 10 Dashboard Website SIMBA PD Pontren

Sumber: Hasil Dokumentasi Website SIMBA PD Pontren, 5 November 2024

Sistem ini bekerja dengan memanfaatkan data yang dikumpulkan melalui aplikasi *Education Management Information System* (EMIS), yang berfungsi sebagai basis pengelolaan data program pendidikan di lingkungan pesantren. Data yang dikumpulkan meliputi berbagai informasi terkait program pendidikan, yang kemudian diolah, dianalisis, dan digunakan untuk mendukung berbagai program sesuai dengan kewenangan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Pengelolaan data yang efisien dan terintegrasi sangat penting untuk memastikan kelancaran dan akurasi informasi yang mendukung keputusan sebagai upaya pemerintah dalam afirmasi dan fasilitasi terhadap Pesantren dan Pendidikan Keagamaan Islam (MDT-LPQ).

c. *Education Management Information System* (EMIS)

Education Management Information System (EMIS) merupakan sistem manajemen informasi yang dirancang untuk mengumpulkan, menyimpan, mengolah, menganalisis, dan mendistribusikan data pendidikan secara efisien dan efektif. EMIS menyediakan data dan informasi yang akurat serta tepat waktu, yang menjadi dasar penting dalam pengambilan kebijakan, perencanaan, dan penyusunan anggaran pendidikan. Dalam konteks pendidikan Islam di Indonesia, pengembangan EMIS diatur melalui Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Data Pendidikan pada Kementerian Agama, yang bertujuan untuk menciptakan satu sumber data terintegrasi yang dapat digunakan oleh seluruh *stakeholder* di tingkat pusat maupun daerah untuk kebijakan pendidikan Islam.⁹³ Berikut tampilan beranda website EMIS melalui laman resmi <https://emis.kemenag.go.id/>.



Gambar 11 Tampilan Beranda EMIS

Sumber: Hasil Dokumentasi Website EMIS, 5 November 2024

EMIS memiliki peran sentral dalam meningkatkan kualitas perencanaan pendidikan, dengan sekitar 87% perencanaan pendidikan bergantung pada data yang disajikan oleh sistem ini.⁹⁴ Dalam pengelolaannya, EMIS mengatasi tantangan besar dalam menyatukan

⁹³ Kementerian Agama, Keputusan Menteri Agama Nomor 83 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Data Pendidikan pada Kementerian Agama.

⁹⁴ Departemen Agama RI, *Tata hubungan kerja Ditjen kelembagaan agama islam*.

data dari berbagai lembaga pendidikan Islam yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia, termasuk perbedaan geografis dan jenis lembaga yang beragam. Sistem ini mendukung kebijakan pendidikan yang lebih terarah dan terukur dengan menyediakan informasi yang valid dan dapat diandalkan untuk perencanaan dan evaluasi pendidikan di tingkat nasional maupun daerah.

4. Kualitas Pelayanan Publik

a. Kualitas

Kualitas merupakan konsep yang dinamis dan multidimensional yang mencakup berbagai elemen seperti produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan yang harus memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan. Kualitas adalah suatu kondisi yang melibatkan berbagai aspek tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan harapan yang terus berkembang dari pelanggan.⁹⁵ Lebih lanjut kualitas didefinisikan sebagai standar yang harus dipenuhi oleh individu, kelompok, lembaga, atau organisasi, baik dalam hal kualitas sumber daya manusia, metode kerja, proses, maupun hasil kerja, yang mencakup produk atau layanan yang disediakan.⁹⁶

Kualitas layanan, khususnya, berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan dan pengendalian terhadap tingkat keunggulan tersebut agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.⁹⁷ Jika layanan yang diterima pelanggan sesuai dengan ekspektasi mereka (*perceived service*), maka layanan tersebut dianggap memuaskan. Sebaliknya, jika layanan tersebut melebihi harapan, maka kualitas layanan dianggap ideal, namun jika lebih

⁹⁵ David L. Goetsch dan Stanley Davis, *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality* (Pearson Education, 2015).

⁹⁶ Triguno, *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja* (Jakarta: Golden Terayon Press, 1997).

⁹⁷ W. Earl Sasser, Richard Paul Olsen, dan D. Daryl Wyckoff, *Management of Service Operations: Text, Cases, and Readings* (Allyn and Bacon, 1978).

buruk dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk.

Kualitas pada dasarnya mengacu pada konsep utama yang mencakup berbagai keunggulan produk, baik yang bersifat langsung maupun yang bersifat atraktif, yang dapat memenuhi harapan pelanggan.⁹⁸ Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan produk tidak hanya dipandang dari segi fungsional, tetapi juga dari aspek emosional yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, kualitas adalah faktor yang sangat penting dalam menciptakan loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi organisasi, dan memastikan kelangsungan bisnis yang kompetitif di pasar.

b. Pelayanan

Pelayanan dapat dipahami sebagai suatu proses yang terjadi melalui aktivitas individu atau kelompok dalam memenuhi kebutuhan atau hak pihak lain, baik secara pribadi maupun kelompok. Proses perubahan yang terjadi melalui aktivitas orang yang secara langsung disebut sebagai pelayanan.⁹⁹ Dalam konteks ini, pelayanan melibatkan interaksi langsung antara pemberi layanan dan penerima layanan. Sebagai contoh, ketika seorang pegawai membutuhkan surat keterangan identitas di sebuah perusahaan, petugas yang berwenang di perusahaan tersebut memproses permintaan tersebut, dan tindakan yang dilakukan oleh petugas tersebut merupakan bentuk pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan pada dasarnya berhubungan dengan pemenuhan hak seseorang, yang sifatnya universal, dan berlaku untuk siapa saja yang membutuhkan layanan dari organisasi mana pun yang bertugas menyelenggarakan pelayanan.¹⁰⁰

⁹⁸ Vincent Gaspersz, *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa* (Gramedia, 1997).

⁹⁹ H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, 1995 ed. (Ed.1/Cet.2, 1995), 15–16.

¹⁰⁰ Moenir, 41.

Pelayanan adalah salah satu fungsi utama pemerintah, selain pemberdayaan dan pembangunan.¹⁰¹ Dengan demikian, pelayanan bukan hanya suatu kegiatan rutin, tetapi juga merupakan tanggung jawab yang harus dilakukan dengan baik oleh pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Lebih lanjut menekankan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dengan memanfaatkan jasa orang lain secara langsung, yang artinya pelayanan bersifat interaktif dan melibatkan hubungan langsung antara penyedia dan penerima layanan.¹⁰²

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai perbedaan antara kondisi nyata yang diterima oleh pelanggan dan harapan mereka terhadap layanan yang diberikan.¹⁰³ Konsep ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak hanya diukur berdasarkan apa yang diterima oleh pelanggan, tetapi juga berdasarkan sejauh mana layanan tersebut memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau organisasi dapat dikategorikan dalam berbagai jenis, sesuai dengan tujuan dan karakteristik dari layanan tersebut, antara lain:¹⁰⁴

- 1) Pelayanan Administratif, yang meliputi proses pencatatan dan pengambilan keputusan oleh instansi untuk menghasilkan produk akhir, seperti pengurusan KTP dan kartu keluarga;
- 2) Pelayanan Barang, yang melibatkan penyediaan dan distribusi barang kepada konsumen oleh unit pelayanan;

¹⁰¹ M. Ryaas Rasyid, *Makna Pemerintahan: Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan* (Jakarta: Masyarakat Ilmu Pemerintahan Indonesia (MIPI) oleh Yarsif Watampone, 1996), 48.

¹⁰² H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, 8 ed. (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), <https://simpus.mkri.id/opac/detail-opac?id=7019>.

¹⁰³ A. Parasuraman, V. Zeithaml, dan L. Berry, “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.,” *Journal of Retailing*, 1988, <https://www.semanticscholar.org/paper/SERVQUAL%3A-A-multiple-item-scale-for-measuring-of-Parasuraman-Zeithaml/d26a2423f00ca372b424a029ae22521299f0ede>.

¹⁰⁴ Yayat Rukayat, “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu,” *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi* 11, no. 2 (2017), <https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>.

- 3) Pelayanan Jasa, yang memberikan manfaat langsung kepada pengguna dalam jangka waktu tertentu, seperti layanan kesehatan atau pendidikan.
- 4) Pelayanan Regulatif, yang didasarkan pada aturan dan kebijakan publik, bertujuan untuk memastikan hasil akhir dari pelayanan sesuai dengan tujuan dan harapan yang telah ditetapkan.

c. Publik

Pemahaman mengenai publik dalam konteks sektor publik dapat dilihat dari berbagai perspektif yang mengarah pada pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana publik berinteraksi dengan pemerintah dan lembaga-lembaga publik, antara lain:¹⁰⁵

- 1) Pertama, perspektif pluralisme, yang melihat publik sebagai kelompok kepentingan. Perspektif ini menekankan bahwa kepentingan publik disalurkan melalui kelompok-kelompok kepentingan yang berfungsi sebagai perantara antara masyarakat dan pemerintah.
- 2) Kedua, perspektif pilihan publik melihat publik sebagai pemilih rasional, yang berfokus pada perilaku rasional individu yang memilih kebijakan berdasarkan manfaat pribadi yang akan diperoleh dari kegiatan pemerintah. Model ini dikembangkan dalam kerangka ekonomi yang mengutamakan manfaat dan biaya yang dirasakan oleh individu sebagai hasil dari kebijakan publik yang diambil.
- 3) Ketiga, perspektif perwakilan menganggap publik sebagai pihak yang diwakili oleh wakil-wakil mereka dalam lembaga perwakilan. Namun, kelemahan dari perspektif ini adalah bahwa politisi tidak selalu menyuarakan kepentingan publik secara jujur, dan seringkali mengabaikan partisipasi masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan.

¹⁰⁵ H. George Frederickson, *The Spirit of Public Administration* (Wiley, 1997).

- 4) Keempat, dalam perspektif penerima pelayanan, publik dipandang sebagai pelanggan atau konsumen layanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah. Meskipun begitu, birokrasi seringkali lebih mengutamakan kepentingan internal dan prosedural daripada fokus pada kebutuhan masyarakat sebagai konsumen layanan.
- 5) Kelima, perspektif warga negara melihat publik sebagai individu yang tidak hanya mewakili kepentingan pribadi, tetapi juga bertanggung jawab terhadap kepentingan publik secara keseluruhan. Dalam perspektif ini, partisipasi aktif dalam pengambilan keputusan menjadi sangat penting untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan pribadi dan kepentingan bersama.

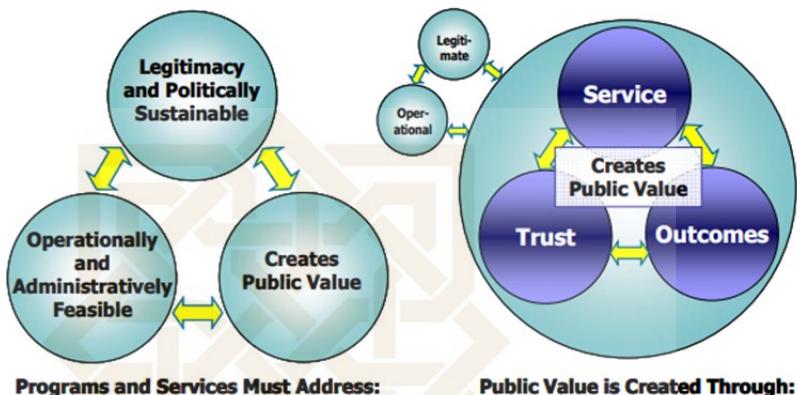
Sahya Anggara menambahkan dimensi lain dalam memahami publik, yaitu dengan pendekatan struktural-fungsional yang merujuk pada lembaga-lembaga dan aktivitas yang memiliki identitas kelompok tertentu, dengan norma, semboyan, dan aturan yang berlaku bagi mereka.¹⁰⁶ Hal ini menunjukkan bahwa publik tidak hanya dilihat sebagai individu atau kelompok, tetapi juga sebagai bagian dari struktur sosial yang lebih besar, di mana norma dan aturan yang berlaku membentuk interaksi antara individu dan lembaga publik.

Dalam konteks sektor publik, nilai publik menjadi konsep penting yang menggambarkan kontribusi sektor publik terhadap kesejahteraan ekonomi, sosial, dan lingkungan masyarakat. Kelly et al. mendefinisikan nilai publik sebagai “apa yang dihargai oleh publik — apa yang bersedia mereka korbankan berupa uang dan kebebasan untuk mencapainya.”¹⁰⁷ Tujuan manajerial di sektor publik adalah

¹⁰⁶ Sahya Anggara, *Perbandingan Administrasi Negara*, ed. oleh Beni Ahmad Saebani, vol. I (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), 49, <https://digilib.uinsgd.ac.id/11049/>.

¹⁰⁷ Ismael Peña-López, “ICTlogy Bibliography » Work » Creating Public Value: An Analytical Framework for Public Service Reform,” 2002, 7, <https://ictlogy.net/bibliography/reports/projects.php?idp=5383>.

untuk menciptakan nilai publik, sama seperti tujuan manajemen di sektor swasta adalah untuk menciptakan nilai pribadi bagi pemilik atau pemangku kepentingan.¹⁰⁸ Berikut gambaran visual dari model Moore yang akan dibahas pada bagian-bagian berikutnya.



Gambar 12 Segitiga Strategis Sektor Publik dan Model Nilai Publik

Sumber: Diadaptasi dari (Moore, 1995; 2000:197), 16 November 2024

d. Kualitas Pelayanan Publik

Dalam kajian mengenai kebijakan publik dan pelayanan publik, berbagai teori dan konsep telah dikemukakan oleh para ahli. Kebijakan publik dan pelayanan publik merupakan aspek penting dalam upaya mencapai kesejahteraan dan keamanan masyarakat, yang dirumuskan oleh lembaga atau pejabat pemerintah.¹⁰⁹ Pelayanan publik, sebagaimana dijelaskan oleh Sinambela, adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memberikan manfaat dan kepuasan bagi masyarakat, meskipun tidak selalu berbentuk produk fisik.¹¹⁰ Lebih lanjut, Lewis dan Gilman menyatakan bahwa pelayanan publik yang efektif harus didasarkan pada kepercayaan publik, yang

¹⁰⁸ Mark Harrison Moore dan Mark H. Moore, *Creating Public Value: Strategic Management in Government* (Harvard University Press, 1995).

¹⁰⁹ William N. Dunn, *Public Policy Analysis: An Introduction* (Prentice Hall, 1994), 47.

¹¹⁰ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (Bumi Aksara, 2006), 148.

hanya dapat terwujud melalui pelaksanaan pelayanan yang bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.¹¹¹

Dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan lebih lanjut sebagai semua kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara dan penduduk, sesuai dengan hak dasar yang dimiliki oleh setiap individu.¹¹² Layanan ini dapat berbentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik bergantung pada kemampuan penyelenggara dalam memenuhi harapan masyarakat dan memberikan pengalaman yang memadai, sehingga tingkat kepuasan masyarakat dapat tercapai.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 juga merumuskan tujuan utama pelayanan publik, yang diatur dalam Pasal 3, antara lain untuk mewujudkan batasan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, tujuan lainnya adalah menciptakan sistem penyelenggaraan yang sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, serta perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam proses pelayanan.¹¹³

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 menggariskan prinsip-prinsip pelayanan publik yang harus dijadikan pedoman, seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan kenyamanan. Prinsip-prinsip ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan dapat diakses dengan mudah dan dipahami

¹¹¹ Carol W. Lewis dan Stuart C. Gilman, *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide* (John Wiley & Sons, 2005).

¹¹² Republik Indonesia, “Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,” Pub. L. No. Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112 (2009), <http://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.

¹¹³ Republik Indonesia, r. 3.

oleh masyarakat, dengan hasil yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.¹¹⁴

Dalam rangka menilai kualitas pelayanan publik, berbagai teori telah mengidentifikasi dimensi-dimensi yang harus diperhatikan. Lima dimensi utama yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, antara lain:¹¹⁵

- 1) *Tangibles* (fasilitas fisik yang digunakan dalam pelayanan)
- 2) *Reliability* (kemampuan untuk memberikan layanan yang dapat dipercaya)
- 3) *Responsiveness* (kemampuan untuk memberikan bantuan yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan)
- 4) *Assurance* (pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan rasa percaya), dan
- 5) *Empathy* (perhatian yang diberikan secara individual kepada pelanggan).

Kotler juga menyebutkan lima faktor serupa, yakni *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, yang semuanya memiliki kaitan erat dalam membentuk kualitas pelayanan yang optimal.¹¹⁶

Selain itu, dalam pelaksanaan pelayanan publik, terdapat sejumlah asas yang perlu diperhatikan, antara lain empati, pembatasan prosedur, kejelasan tata cara, minimalisasi persyaratan, transparansi biaya, kepastian jadwal dan durasi, serta efektivitas penanganan keluhan. Asas-asas ini bertujuan untuk memastikan bahwa prosedur pelayanan sesederhana mungkin, tata cara pelayanan mudah dipahami oleh masyarakat, biaya yang dikenakan jelas dan transparan, serta

¹¹⁴ Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional,” Pub. L. No. Berita Negara Tahun 2018 Nomor 1726 (2018), <http://peraturan.bpk.go.id/Details/132581/permendpan-nomor-62-tahun-2018>.

¹¹⁵ Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, “SERVQUAL,” 70.

¹¹⁶ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Principles of Marketing* (Pearson, 2010), 561.

pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan berbagai definisi yang ada, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau upaya yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku, yang melibatkan interaksi antara masyarakat sebagai konsumen dan pemerintah sebagai penyedia layanan, guna memenuhi kebutuhan publik seperti rumah sakit, instansi pemerintahan, sekolah, dan berbagai fasilitas layanan publik lainnya. Dengan terpenuhinya kebutuhan masyarakat, hal ini akan menciptakan kepuasan yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan.

F. Metode Penelitian

Subbab ini menjelaskan aspek metodologis yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data.

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode ini dipilih karena bertujuan untuk menggambarkan dan memahami fenomena yang terjadi dalam konteks yang spesifik, yaitu strategi tata kelola SIMBA PD Pontren melalui integrasi EMIS, serta pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kementerian Agama Republik Indonesia. Pendekatan kualitatif ini berfokus pada pengumpulan data yang bersifat deskriptif, baik berupa kata-kata, narasi, maupun gambar, yang akan diolah untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi SIMBA PD Pontren dan EMIS.

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan secara induktif, yang berarti peneliti mengidentifikasi pola atau tema yang muncul dari data untuk memberikan pemahaman lebih lanjut tentang bagaimana strategi tata kelola SIMBA PD Pontren, melalui integrasi dengan EMIS, dapat berkontribusi

pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Fokus utama penelitian ini adalah untuk menggali makna di balik fenomena yang terjadi, serta memahami bagaimana sistem informasi ini diterapkan dalam konteks Kementerian Agama, terutama di Direktorat Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren Direktorat Jenderal Pendidikan Islam.

Pendekatan deskriptif kualitatif ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara mendalam dan komprehensif mengenai peran SIMBA PD Pontren dan EMIS dalam proses tata kelola dan pelayanan publik, serta dampaknya terhadap pengelolaan pendidikan diniyah dan pondok pesantren di Indonesia. Dengan pendekatan ini, penelitian ini tidak bertujuan untuk menggeneralisasi hasil temuan, melainkan untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas dan terperinci tentang fenomena yang diteliti dalam konteks yang spesifik dan relevan.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dipilih berdasarkan relevansinya dengan tujuan penelitian dan fokus yang ingin dicapai. Penelitian ini dilaksanakan di Direktorat Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren, Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, Kementerian Agama Republik Indonesia, yang mencakup beberapa sub bagian, yakni Sub Bagian Tata Usaha, Sub Direktorat Pendidikan Al-Qur'an, dan Sub Direktorat Pendidikan Pesantren. Pemilihan lokasi ini berlandaskan pada teori substansif yang mengarahkan pada pentingnya pengumpulan data dari berbagai unit di lingkungan Kementerian Agama, terkait dengan implementasi Sistem Informasi Manajemen Bantuan Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren (SIMBA PD Pontren) serta integrasinya dengan *Education Management Information System* (EMIS).

Adapun waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada tanggal 14 Oktober 2024 hingga 31 Oktober 2024, dengan pengamatan lebih lanjut yang diperpanjang hingga 8 November 2024. Durasi waktu penelitian ini mempertimbangkan kebutuhan untuk memperoleh data yang komprehensif dan mendalam tentang dinamika sistem yang sedang diteliti. Waktu

penelitian yang fleksibel ini memungkinkan peneliti untuk menyelami dan memahami lebih dalam mengenai implementasi SIMBA PD Pontren di Kementerian Agama, serta kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan publik yang menjadi tujuan utama dari penelitian ini.

3. Subyek Penelitian

Subyek penelitian terdiri dari individu yang terlibat langsung dalam pengelolaan dan implementasi SIMBA PD Pontren di Kementerian Agama Republik Indonesia, khususnya di Direktorat Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren. Pemilihan informan dilakukan berdasarkan kriteria 3M: (1) mengetahui, yaitu informan yang memiliki informasi akurat tentang sistem, kebijakan, dan pengelolaan SIMBA PD Pontren; (2) memahami, yakni informan yang memiliki pemahaman mendalam tentang konteks sosial dan kebijakan terkait; dan (3) mengalami, yaitu mereka yang terlibat langsung dalam operasional dan pengelolaan SIMBA PD Pontren (lihat: Tabel 1).

Informan dipilih dari 6 orang yang memiliki peran strategis dan operasional dalam implementasi SIMBA PD Pontren. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara yang dilakukan 2-3 kali dengan durasi rata-rata 26,3 menit per wawancara, tergantung kebutuhan. Semua wawancara direkam menggunakan ponsel, ditranskrip, dan dianalisis untuk memastikan data yang diperoleh sesuai dengan fokus penelitian. Proses pengumpulan data memakan waktu selama dua bulan (Oktober-November 2024).

Tabel 1 Profil Informan Kunci

No	Nama	Jabatan	Sumber Informasi
1	PIC-M1	Person in Charge SIMBA PD Pontren	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Stakeholder dan Pengambilan Keputusan ✓ Proses Verifikasi dan Akun SIMBA PD Pontren ✓ Proses Integrasi EMIS ✓ Peraturan tentang Pengelolaan Operasional

Internal Organisasi di Pesantren			
2	PIC-A2	<i>Person in Charge</i> SIMBA PD Pontren	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Peran Admin Pusat dan Pimpinan ✓ Kriteria Penilaian Prioritas oleh Admin Pusat
3	LA-S1	<i>Live Agent</i> Telepontron	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pengantar tentang telepontron ✓ Keterbatasan sistem dalam menghubungkan semua informasi
4	LA-N2	<i>Live Agent</i> Telepontron	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prosedur Internal untuk Menangani Pertanyaan yang Tidak Bisa Dijawab Secara Langsung ✓ Layanan Telepontron dan Peran Live Agent
5	DIH-R1	Bagian Data, Informasi, dan Humas EMIS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sejarah perjalanan emis ditjen pendis ✓ Perancangan alat pengumpulan data emis ✓ Pengelolaan emis kanwil
6	DIH-S2	Bagian Datinmas EMIS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Urgensi Pengelolaan Data Ditjen Pendidikan Islam melalui EMIS ✓ Tugas Pokok dan Fungsi Bagian Data, Informasi dan Humas (Datinmas) Ditjen Pendis ✓ Monitoring EMIS Operator Lembaga

Sumber: Data Olahan Peneliti (8 November 2024)

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini berfokus pada pendekatan yang langsung dan relevan dengan konteks pengelolaan SIMBA PD Pontren melalui integrasi EMIS di Kementerian Agama. Beberapa teknik yang digunakan antara lain wawancara, observasi, dan dokumentasi.¹¹⁷ Wawancara dilakukan dengan cara mempersiapkan pedoman penelitian yang telah divalidasi oleh ahli pada tanggal 14 Oktober

¹¹⁷ Catherine Marshall dan Gretchen B. Rossman, *Designing Qualitative Research* (SAGE, 2006).

2024. Pedoman ini diuraikan dari pertanyaan penelitian yang dirumuskan berdasarkan masalah yang ingin diungkap dalam penelitian ini. Setiap pertanyaan dirancang untuk menggali informasi secara mendalam mengenai aspek-aspek kunci dalam pengelolaan SIMBA PD Pontren dan integrasi EMIS, dengan fokus untuk mendapatkan data yang valid dan relevan dari narasumber yang berkompeten di bidangnya.

Wawancara dilakukan untuk menggali informasi dari berbagai pihak yang terlibat dalam proses integrasi dan pengelolaan data, mulai dari petugas administrasi hingga pemangku kebijakan. Proses wawancara ini dilakukan dalam beberapa sesi, yakni pada tanggal 6 November 2024 untuk mendalami urgensi pengelolaan data, tugas pokok Bagian Data, Informasi, dan Humas (Datinmas) Ditjen Pendis, serta pemantauan operator EMIS. Sesi wawancara lainnya pada 25 Oktober 2024 dan 31 Oktober 2024 untuk memperoleh data tentang proses verifikasi dan akun SIMBA PD Pontren, serta peran admin pusat dalam manajemen data dan pengambilan keputusan. Sementara pada 7 November 2024, wawancara difokuskan pada sejarah perjalanan EMIS Ditjen Pendis serta pengelolaan EMIS di tingkat Kanwil.

Observasi dilakukan untuk mendapatkan gambaran langsung mengenai kegiatan dan proses operasional di lapangan, dengan peneliti menggunakan teknik observasi berpartisipasi (*participant observation*) pada tingkat aktif.¹¹⁸ Dalam hal ini, peneliti tidak hanya mengamati, tetapi juga terlibat langsung dalam aktivitas yang sedang berlangsung, meskipun tidak sepenuhnya terlibat dalam setiap aspek kegiatan. Beberapa aspek yang diamati termasuk lokasi geografis, kegiatan program kerja Bagian Data, serta aktivitas pimpinan dan Direktorat Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren. Selain itu, observasi juga mencakup proses entri data EMIS oleh operator lembaga, serta tujuan dan hasil integrasi EMIS dengan SIMBA PD Pontren.

Dokumentasi menjadi teknik pendukung yang penting dalam penelitian ini. Dokumen yang dikaji mencakup peraturan terkait operasional SIMBA

¹¹⁸ James P. Spradley, *Participant Observation* (Holt, Rinehart and Winston, 1980).

PD Pontren dan EMIS, struktur organisasi, hingga dokumentasi teknis terkait integrasi data antar sistem. Selain itu, analisis data juga dilakukan melalui *review* terhadap dokumen seperti Surat Edaran, KMA, serta laporan-laporan fisik terkait dengan penggunaan dan distribusi bantuan.

Selain itu, pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, di mana sumber data dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan fokus penelitian. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar representatif dan kaya akan informasi yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data difokuskan pada pengolahan informasi yang diperoleh dari wawancara untuk memahami dan menyimpulkan temuan terkait dengan strategi tata kelola Sistem Informasi Manajemen Bantuan (SIMBA PD Pontren) dan integrasi EMIS dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kementerian Agama Republik Indonesia. Proses analisis dilakukan dengan pendekatan yang sistematis, melibatkan tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan.¹¹⁹

Langkah pertama adalah reduksi data, di mana informasi yang relevan dipilih dan data yang tidak diperlukan dihilangkan. Fokus utama dalam tahap ini adalah mengidentifikasi tema-tema yang muncul dari wawancara, yang berhubungan langsung dengan topik penelitian. Penyajian data dilakukan dengan mengorganisasi informasi ke dalam bentuk naratif yang mempermudah peneliti untuk melihat pola dan hubungan antar data.

Pada tahap terakhir, penarikan simpulan dilakukan dengan menghubungkan hasil analisis secara bertahap. Hasil dari setiap wawancara dan data yang diperoleh diverifikasi untuk memastikan kesimpulan yang dihasilkan sahih dan menggambarkan situasi yang sebenarnya di lapangan.

¹¹⁹ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (SAGE Publications, 2013).

Teknik ini memungkinkan peneliti untuk menyaring informasi yang paling penting dan menyajikannya dalam bentuk yang mudah dipahami untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang bagaimana SIMBA PD Pontren dan EMIS dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

6. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam penelitian, terutama untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dapat dipercaya dan mencerminkan kondisi yang sebenarnya. Dalam konteks penelitian ini, yang membahas strategi tata kelola Sistem Informasi Manajemen Bantuan (SIMBA PD Pontren) dan integrasi EMIS untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kementerian Agama Republik Indonesia, ada beberapa teknik yang digunakan untuk memastikan keabsahan data, yaitu kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas.¹²⁰

Untuk menguji kredibilitas data, salah satu teknik yang diterapkan adalah triangulasi, di mana peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber atau metode yang berbeda untuk memverifikasi konsistensi informasi yang diperoleh. Selain itu, diskusi dengan teman sejawat atau rekan peneliti juga dilakukan untuk memastikan kesesuaian hasil temuan dengan realitas yang ada. Ketika ditemukan data yang tidak valid atau tidak kredibel, peneliti akan melakukan pengecekan lebih lanjut, baik dengan mengklarifikasi sumber data maupun menggunakan teknik lain seperti *member check*, untuk memastikan data yang digunakan memang valid dan dapat dipercaya. Jika data terbukti tidak valid, maka data tersebut akan dibuang dan tidak akan digunakan dalam analisis penelitian, demi menjaga kualitas dan integritas hasil penelitian.

Selain itu, dependabilitas data diuji dengan memastikan bahwa proses pengumpulan dan analisis data dapat dipertanggungjawabkan dan dapat diulang oleh peneliti lain. Peneliti menggunakan audit trail untuk

¹²⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remadja Karya, 1989).

mendokumentasikan setiap langkah penelitian secara rinci, sehingga proses tersebut bisa dipantau dan diperiksa kembali. Hal ini membantu memastikan bahwa data yang diperoleh memiliki konsistensi dan dapat direplikasi jika dilakukan penelitian serupa di masa depan.

Konfirmabilitas juga menjadi perhatian penting. Teknik ini mengutamakan bahwa hasil penelitian tidak hanya berdasarkan interpretasi subjektif peneliti, melainkan benar-benar bersumber dari data yang diperoleh. Dengan menggunakan triangulasi dan refleksi, peneliti dapat memverifikasi bahwa temuan penelitian didasarkan pada bukti yang valid dan objektif, serta dapat dipertanggungjawabkan.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran umum mengenai susunan skripsi ini, berikut disajikan sistematika pembahasan yang terdiri dari empat bab, sebagai berikut:

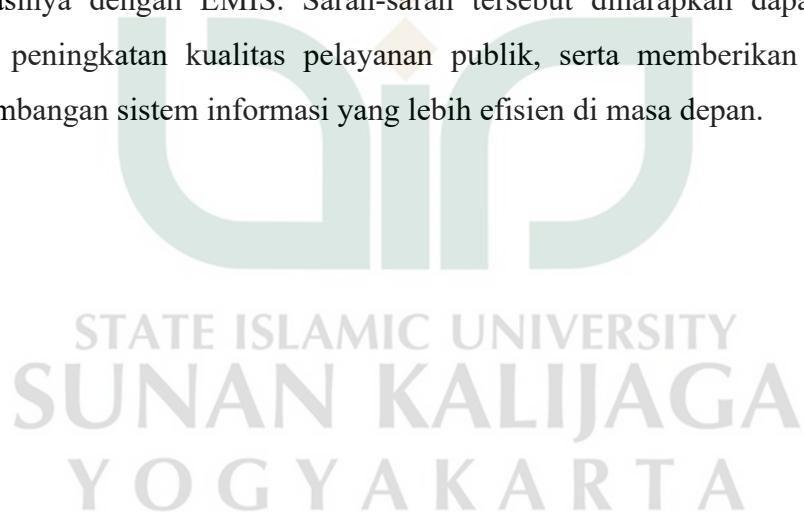
Bab I Pendahuluan menguraikan latar belakang masalah yang menjadi fokus penelitian, yaitu strategi tata kelola Sistem Informasi Manajemen Bantuan Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren (SIMBA PD Pontren) melalui integrasi *Education Management Information System* (EMIS) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kementerian Agama Republik Indonesia. Pada bagian ini, juga membahas teori-teori terkait dengan Sistem Informasi Manajemen, tata kelola SIMBA PD Pontren, serta dampak integrasi EMIS terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya, bab ini juga membahas jenis penelitian yang dilakukan, kemudian diikuti oleh deskripsi tentang tempat dan waktu penelitian, dan subyek yang terlibat dalam penelitian dan teknik pengumpulan data. Bagian ini juga menguraikan mengenai teknik keabsahan data dan teknik analisis data yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian.

Bab II Gambaran Umum Kementerian Agama dan SIMBA PD Pontren berisi gambaran umum mengenai Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai institusi yang menjadi fokus penelitian, serta penjelasan tentang SIMBA PD Pontren dan integrasinya dengan sistem EMIS. Pada bab ini, dijelaskan sejarah, struktur organisasi, dan proses tata kelola SIMBA PD Pontren dalam

mendukung pengelolaan pendidikan diniyah dan pondok pesantren. Selain itu, bab ini juga membahas tentang kebijakan dan program yang mendukung implementasi SIMBA PD Pontren serta peran EMIS dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Bab III Hasil Penelitian menyajikan hasil olah data dan analisis yang diperoleh dari lapangan. Di bagian ini, peneliti memaparkan temuan-temuan yang diperoleh, mulai dari deskripsi narasumber, persebaran data, hingga analisis strategi tata kelola SIMBA PD Pontren dan EMIS. Selain itu, bab ini juga menyajikan hasil pendekatan interaktif dan berkelanjutan, yang mencakup tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan untuk menghasilkan temuan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Bab VI Penutup menyimpulkan hasil-hasil yang diperoleh dari penelitian, serta memberikan saran dan rekomendasi untuk Kementerian Agama Republik Indonesia, khususnya terkait dengan implementasi SIMBA PD Pontren dan integrasinya dengan EMIS. Saran-saran tersebut diharapkan dapat membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, serta memberikan arahan bagi pengembangan sistem informasi yang lebih efisien di masa depan.



BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa:

1. Urgensi pengelolaan data pendidikan Islam terintegrasi melalui EMIS adalah untuk mengoptimalkan kontribusi data yang saling mendukung dan menjamin validitas data. Selain itu, pengembangan ini juga bertujuan untuk memenuhi target regulasi yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 83 Tahun 2022, yang menjadi acuan bagi pengelolaan data pendidikan Islam di Indonesia. Pengelolaan data yang terintegrasi ini akan meningkatkan akurasi serta efisiensi dalam proses pengambilan kebijakan di bidang pendidikan Islam, memungkinkan keputusan yang lebih tepat dan berbasis data yang valid.
2. Strategi tata kelola SIMBA PD Pontren dalam mengatasi disparitas data EMIS melibatkan penerapan regulasi operasional yang jelas, proses integrasi dan verifikasi data yang ketat, serta mekanisme partisipasi *stakeholder* dalam pengambilan keputusan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang dimasukkan ke dalam sistem EMIS akurat, valid, dan terhubung dengan baik, serta memastikan keterlibatan semua pihak yang terkait dalam pengelolaan data yang lebih transparan dan terstruktur.
3. Integrasi EMIS dan SIMBA PD Pontren dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama melalui implementasi aplikasi Telepontron yang mempercepat penanganan pengaduan masyarakat. Selain itu, pengembangan sistem yang lebih efektif dalam merespons pengaduan akan meningkatkan kepuasan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama, yang pada gilirannya dapat memperkuat transparansi, efisiensi, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat.

B. Saran-saran

Berdasarkan temuan penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh pihak-pihak terkait, baik dalam aspek praktis, operasional, maupun untuk penelitian lanjutan, antara lain:

Pertama, bagi pihak Kementerian Agama dan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam (Ditjen Pendis), disarankan untuk memperkuat pelatihan teknis terkait pengelolaan data melalui EMIS dan SIMBA PD Pontren bagi para pengelola pesantren dan lembaga pendidikan diniyah. Pelatihan ini bertujuan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh pondok pesantren, seperti kurangnya pemahaman tentang cara menginput data dengan benar dan keterbatasan infrastruktur teknologi. Dengan adanya pelatihan dan peningkatan kapasitas, pengelolaan data dapat dilakukan dengan lebih tepat dan akurat, sehingga meningkatkan kesesuaian antara data yang ada di SIMBA PD Pontren dan EMIS.

Kedua, untuk meningkatkan kualitas pengelolaan data, disarankan agar integrasi antara EMIS dan SIMBA PD Pontren dilakukan dengan lebih terstruktur dan terjadwal. Selain pembaruan data yang lebih rutin dan sistematis, disarankan agar sistem otomatis yang menghubungkan kedua platform ini terus ditingkatkan untuk menghindari ketidaksesuaian data yang dapat berdampak pada penyaluran bantuan yang tidak tepat sasaran. Pihak terkait perlu lebih memperhatikan pemeliharaan sistem dan evaluasi berkala guna memastikan integrasi yang lebih efisien dan akurat.

Selain itu, untuk mempercepat penyaluran bantuan dan meningkatkan transparansi, disarankan agar proses verifikasi data dalam SIMBA PD Pontren disederhanakan dan dipercepat, dengan melibatkan lebih banyak teknologi yang mendukung. Misalnya, dengan memperkenalkan verifikasi berbasis data yang lebih otomatis dan transparan, di mana semua pihak yang terlibat dalam verifikasi dapat mengakses data yang sama dalam waktu yang bersamaan. Selain itu, mekanisme pengambilan keputusan dalam penyaluran bantuan perlu terus disempurnakan agar lebih adil dan sesuai dengan kebutuhan lembaga yang mengajukan bantuan.

Bagi peneliti dan pihak yang tertarik dalam bidang ini, disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan yang berfokus pada aspek penggunaan teknologi dalam integrasi data pendidikan, khususnya dalam pengelolaan platform seperti EMIS dan SIMBA PD Pontren. Penelitian lebih lanjut dapat menggali lebih dalam tentang penggunaan teknologi blockchain atau sistem lainnya untuk meningkatkan akurasi dan keamanan data pendidikan. Selain itu, penelitian mengenai hambatan teknis yang dihadapi oleh pondok pesantren dalam mengakses dan menggunakan sistem ini juga sangat penting, agar solusi yang lebih tepat dan kontekstual dapat diusulkan.

Terakhir, penelitian lanjutan juga dapat memfokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penggunaan aplikasi seperti Telepontron. Pengembangan sistem umpan balik yang lebih formal dan menyeluruh dapat menjadi objek penelitian untuk memastikan bahwa aplikasi ini benar-benar dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan transparansi dalam pengelolaan pengaduan. Peneliti juga disarankan untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana sistem rating yang ada dapat dijadikan indikator yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas layanan.

C. Kata Penutup

Alhamdulillahirabbilalamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan kekuatan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Tanpa bimbingan-Nya, tidak mungkin penulis dapat mencapai tahap ini.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan dan doa, serta kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berharga. Terima kasih juga disampaikan kepada teman-teman, keluarga, dan semua pihak yang telah memberikan dukungan moral dan material selama proses penyusunan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pengelolaan data pendidikan Islam, serta memberikan kontribusi positif bagi masyarakat dan institusi terkait. Penulis menyadari bahwa

skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata, penulis memohon ampun kepada Allah Swt. atas segala kekurangan dan kesalahan yang ada, serta semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Akrom. "EMIS 4.0: Transformasi Digital Data Pendidikan Islam." <https://kemenag.go.id>. Diakses 31 Januari 2025. <https://kemenag.go.id/kolom/emis-4-0-transformasi-digital-data-pendidikan-islam-eOEUC>.
- Ackoff, Russell L., Russell Lincoln Ackoff, dan Fred E. Emery. *On Purposeful Systems: An Interdisciplinary Analysis of Individual And Social Behavior As a System of Purposeful Events*. Transaction Publishers, 2005.
- Addink, G. H. "Good Governance: Importance in Practice, Theories and Definitions." *Halu Oleo Law Review* 1, no. 1 (11 Maret 2018): 1–32. <https://doi.org/10.33561/holrev.v1i1.2347>.
- Alkhafaji, Abbass, dan Richard Alan Nelson. *Strategic Management: Formulation, Implementation, and Control in a Dynamic Environment*. New York: Routledge, 2013. <https://doi.org/10.4324/9780203862582>.
- Alter, Steven. "Defining Information Systems as Work Systems: Implications for the IS Field." *European Journal of Information Systems*, 1 Januari 2008, 448–69.
- Anggara, Sahya. *Perbandingan Administrasi Negara*. Disunting oleh Beni Ahmad Saebani. Vol. I. Bandung: CV Pustaka Setia, 2012. <https://digilib.uinsgd.ac.id/11049/>.
- Anggraeni, Shinta Wulan. "Plt. Kasi PD Pontren, Sampaikan Perkembangan Bantuan Operasional Pontren." jabar.kemenag.go.id, 29 April 2024. https://jabar.kemenag.go.id/portal/isi_berita/plt-kasi-pd-pontren-sampaikan-perkembangan-bantuan-operasional-pontren-FNPDJn.
- Anisa, Ana. "Hubungan Implementasi Kebijakan Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bantuan Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren (SIMBA PD PONTREN) dengan Efektivitas Pendataan Education Management Information System (EMIS) Pondok Pesantren: Penelitian di Pesantren Se-Kabupaten Ciamis." Other, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2022. <https://digilib.uinsgd.ac.id/61886/>.

Anjriyani, Amilia, Abdul Sahib, dan Syaiful Bahri. "Manajemen Aplikasi Education Management Information System (Emis) Dalam Meningkatkan Validitas Data Di Mts Bunayya Islamic School Kabupaten Rejang Lebong." Undergraduate, Institut Agama Islam Negeri Curup, 2023. <https://e-theses.iaincurup.ac.id/4255/>.

Anwar, Dadan Sidqul. "Building National Cohesiveness & Auto-Therapeutic Governance Through Good Societal Governance," 2011. <https://repository.ut.ac.id/2555/>.

Bagian Data, Informasi, dan Humas EMIS R1. Wawancara Pengelolaan EMIS Kanwil, 7 November 2024.

_____. Wawancara Perancangan Alat Pengumpulan Data EMIS, 7 November 2024.

_____. Wawancara Sejarah Perjalanan EMIS Ditjen Pendis, 7 November 2024.

Bagian Datinmas EMIS S2. Wawancara Alur Komunikasi Pengumpulan Data EMIS, 6 November 2024.

_____. Wawancara Monitoring EMIS Operator Lembaga, 6 November 2024.

_____. Wawancara Tugas Pokok dan Fungsi Bagian Data, Informasi dan Humas (Datinmas) Ditjen Pendis, 6 November 2024.

_____. Wawancara Urgensi Pengelolaan Data Ditjen Pendidikan Islam melalui EMIS, 6 November 2024.

Bell, Stephen. *Economic Governance & Institutional Dynamics*. Oxford University Press, 2002.

Bertalanffy, Ludwig Von. *General System Theory: Foundations, Development, Applications*. Revised edition. New York, NY: George Braziller Inc., 1969.

Bevir, Mark, dan Rod Rhodes. *Interpreting British Governance*. Routledge, 2003.

Daft, Richard L., Jonathan Murphy, dan Hugh Willmott. *Organization Theory and Design*. South-Western Cengage Learning, 2010.

Departemen Agama RI. *Tata Hubungan Kerja Direktorat Jenderal Kelembagaan Agama Islam*. Departemen Agama RI Direktorat Jenderal Kelembagaan Islam, 2003.

Direktorat Jenderal Pendidikan Islam. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 583 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Bantuan Rehab Asrama Pesantren Tahun Anggaran 2024, Pub. L. No. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1432 (2024).
<https://simba.kemenag.go.id/>.

- . Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 584 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan BOP Pesantren dan Pendidikan Keagamaan Islam Tahun Anggaran 2024, Pub. L. No. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1432 (2024).
<https://simba.kemenag.go.id/>.
- . Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 585 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Bantuan Operasional Majelis Masyayikh Tahun Anggaran 2024 (2024). <https://simba.kemenag.go.id/>.
- . Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 586 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Bantuan Pembangunan Ruang Belajar Pendidikan Pesantren Tahun Anggaran 2024 (2024). <https://simba.kemenag.go.id/>.
- . Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 592 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Bantuan Kemitraan Pesantren dan Pendidikan Keagamaan Islam Tahun Anggaran 2024 (t.t.).
<https://simba.kemenag.go.id/>.
- . Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 593 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Bantuan Halaqah pada Pesantren dan Pendidikan Keagamaan Islam Tahun Anggaran 2024 (2024).
<https://simba.kemenag.go.id/>.
- . Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 703 Tahun 2024 Tentang Petunjuk Teknis Bantuan Rehabilitasi Ruang Belajar PMDT Tahun Anggaran 2024 (2024). <https://simba.kemenag.go.id/>.
- . Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 729 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Bantuan Inkubasi Bisnis Pesantren Tahun Anggaran 2024, Pub. L. No. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1432 (2024). <https://simba.kemenag.go.id/>.

- _____. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 730 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Bantuan Peningkatan Digitalisasi Pesantren Tahun Anggaran 2024 (t.t.). <https://simba.kemenag.go.id/>.
- _____. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 4940 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Bantuan Pengembangan Pendidikan Diniyah Formal (Digitalisasi Pendidikan Diniyah Formal) Tahun Anggaran 2024 (2024). <https://simba.kemenag.go.id/>.
- _____. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 5974 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Pendidikan Islam, Pub. L. No. Peraturan Menteri Agama Nomor 67 Tahun 2015 tentang Bantuan Pemerintah pada Kementerian Agama (2012). <https://pendis.kemenag.go.id/storage/archives/SKPengelolaanDataPendis.pdf>.
- _____. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 7179 Tahun 2023 tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan Bantuan Rehabilitasi Ruang Belajar Pendidikan Al-Qur'an Tahun Anggaran 2024, Pub. L. No. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 2097 (2023). <https://simba.kemenag.go.id/>.
- _____. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor DJ.I/46/2009 tentang Pedoman Mekanisme Pendataan Lembaga Pendidikan Islam (2009). <https://pendis.kemenag.go.id/storage/archives/PedMekanismePendataan.pdf>.
- Dunn, William N. *Public Policy Analysis: An Introduction*. Prentice Hall, 1994.
- Effendi, Muh Arief. *The Power of Good Corporate Governance Edisi 2 : Teori dan Implementasi*. Ed.2. Salemba Empat, 2016.
- Erwin, Erwin, Yuyun Karystin Meilisa Suade, dan Winarto Poernomo. “Analyzing Digital Marketing, Green Marketing, Networking and Product Innovation on Sustainability Business Performance, Silk Cluster in Polewali-Mandar, West Sulawesi.” *International Journal of Economics*,

- Business and Accounting Research (IJEBAR)* 5, no. 3 (30 September 2021): 2850–71. <https://doi.org/10.29040/ijebar.v5i3.3048>.
- Fernando, Y., M.-L. Tseng, I. S. Wahyuni-Td, Ana Beatriz Lopes de Sousa Jabbour, C. J. Chiappetta Jabbour, dan C. Foropon. “Cyber Supply Chain Risk Management and Performance in Industry 4.0 Era: Information System Security Practices in Malaysia.” Post-Print. HAL, 2023. <https://econpapers.repec.org/paper/haljournl/hal-04276022.htm>.
- Fillah, Izza Afkarina. “Penerapan education management information system (EMIS) dalam proses pengambilan keputusan di Madrasah Ibtidaiyah Darul Hikmah Senduro Lumajang tahun pelajaran 2022-2023.” Undergraduate, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023. <http://digilib.uinkhas.ac.id/22710/>.
- Fogg, Kevin W. *Indonesia’s Islamic Revolution*. Cambridge University Press, 2020.
- Frederickson, H. George. *The Spirit of Public Administration*. Wiley, 1997.
- Gaspersz, Vincent. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Gramedia, 1997.
- Glaister, Keith W, dan J. Richard Falshaw. “Strategic Planning: Still Going Strong?” *Long Range Planning* 32, no. 1 (19 Maret 1999): 107–16. [https://doi.org/10.1016/S0024-6301\(98\)00131-9](https://doi.org/10.1016/S0024-6301(98)00131-9).
- Goetsch, David L., dan Stanley Davis. *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. Pearson Education, 2015.
- Graham, Pauline. *Mary Parker Follett Prophet of Management*. Beard Books, 2003.
- Grant, Robert M. “Strategic Planning in a Turbulent Environment: Evidence from the Oil Majors.” *Strategic Management Journal* 24, no. 6 (2003): 491–517. <https://doi.org/10.1002/smj.314>.
- Günther, Wendy Arianne, Mohammad H. Rezazade Mehrizi, Marleen Huysman, dan Frans Feldberg. “Debating big data: A literature review on realizing value from big data.” *The Journal of Strategic Information Systems* 26, no. 3 (1 September 2017): 191–209. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2017.07.003>.

Hasan, Ismail. "Sekelumit Sejarah Berdirinya dan Tugas Pokok Depag dari Masa Kemasa." Jakarta, 1986.

Jessop, Bob. "The Rise of Governance and the Risks of Failure: The Case of Economic Development." *International Social Science Journal* 50, no. 155 (1998): 29–45. <https://doi.org/10.1111/1468-2451.00107>.

Jr, Alfred D. Chandler. *Strategy and Structure: Chapters in the History of the American Industrial Enterprise*. MIT Press, 1969.

Kaufmann, Daniel, Aart Kraay, dan Massimo Mastruzzi. "The Worldwide Governance Indicators: Methodology and Analytical Issues." SSRN Scholarly Paper. Rochester, NY: Social Science Research Network, 1 September 2010. <https://papers.ssrn.com/abstract=1682130>.

Kementerian Agama. Keputusan Menteri Agama Nomor 83 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Data Pendidikan pada Kementerian Agama, Pub. L. No. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112 (2022). <https://jdih.kemenag.go.id/>.

———. Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Agama Tahun 2020-2024, Pub. L. No. Berita Negara Tahun 2020 Nomor 680 (2020).

<http://peraturan.bpk.go.id/Details/176006/peraturan-menag-no-18-tahun-2020>.

———. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (2024). <https://kemenag.go.id/informasi/pma-no-25-tahun-2024-tentang-organisasi-dan-tata-kerja-kementerian-agama>.

———. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Agama, Pub. L. No. Berita Negara Tahun 2016 Nomor 1495 (2016). <http://peraturan.bpk.go.id/Details/131084/peraturan-menag-no-42-tahun-2016>.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik

- Nasional, Pub. L. No. Berita Negara Tahun 2018 Nomor 1726 (2018).
<http://peraturan.bpk.go.id/Details/132581/permendagri-no-62-tahun-2018>.
- Kholidi, Mukhammad Gufron. "Evaluasi Education Management Information System (EMIS) dalam mendukung pengambilan keputusan di bidang pendidikan madrasah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur." Undergraduate, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2024. <http://etheses.uin-malang.ac.id/64938/>.
- Kiradoo, Giriraj. "A Study on Management Information Systems Role and Adoption in Managerial Decision Making." SSRN Scholarly Paper. Rochester, NY: Social Science Research Network, 2020. <https://papers.ssrn.com/abstract=3577432>.
- Klijn, Erik-Hans. "Governance and Governance Networks in Europe: An Assessment of Ten Years of Research on The Theme." *Public Management Review* 10, no. 4 (1 Juli 2008): 505–25. <https://doi.org/10.1080/14719030802263954>.
- Kolbusa, Matthias. *Der Strategie-Scout: Komplexität beherrschen, Szenarien nutzen, Politik machen.* 2012th edition. Wiesbaden: Gabler Verlag, 2011.
- Kooiman, Jan. *Modern Governance: New Government-Society Interactions.* SAGE, 1993.
- Koontz, Harold, dan Cyril O'Donnell. *Principles of Management: An Analysis of Managerial Functions.* McGraw-Hill, 1972.
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. *Principles of Marketing.* Pearson, 2010.
- Laudon, Kenneth, dan Jane Laudon. *Essentials of MIS.* 12th edition. Pearson, 2016.
- Lewis, Carol W., dan Stuart C. Gilman. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide.* John Wiley & Sons, 2005.
- Live Agent Teleponren N2. Wawancara Layanan Teleponren dan Peran Live Agent, 4 November 2024.
- _____. Wawancara Prosedur Internal untuk Menangani Pertanyaan yang Tidak Bisa Dijawab Secara Langsung, 4 November 2024.

- Live Agent Teleponren S1. Wawancara Keterbatasan Sistem dalam Menghubungkan Semua Informasi, 1 November 2024.
- _____. Wawancara Pengantar Tentang Teleponren, 1 November 2024.
- Lucey, Terence. *Management Information Systems*. Thomson Learning, 2005.
- Marshall, Catherine, dan Gretchen B. Rossman. *Designing Qualitative Research*. SAGE, 2006.
- Mayntz, Renate. "Governing Failures and the Problem of Governability: Some Comments on a Theoretical Paradigm." Dalam *Modern Governance: New Government-Society Interactions*, 9–20. London: Sage, 1993. https://pure.mpg.de/pubman/faces/ViewItemOverviewPage.jsp?itemId=item_3034363_2.
- _____. "Modernization and The Logic of Interorganizational Networks." *Knowledge and Policy* 6, no. 1 (Maret 1993): 3–16. <https://doi.org/10.1007/BF02692798>.
- McLeod, Raymond. *Management Information Systems*. Science Research Associates, 1979.
- Meuleman, Louis. *Public Management and the Metagovernance of Hierarchies, Networks and Markets: The Feasibility of Designing and Managing Governance Style Combinations*. Springer Science & Business Media, 2008.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications, 2013.
- Mintzberg, Henry. "Patterns in Strategy Formation." *Management Science* 24, no. 9 (Mei 1978): 934–48. <https://doi.org/10.1287/mnsc.24.9.934>.
- _____. *The Rise and Fall of Strategic Planning*. Financial Times Prentice Hall, 2000.
- Mintzberg, Henry, dan James Brian Quinn. *The Strategy Process: Concepts, Contexts, Cases*. 3rd ed. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall, 1996. <http://catalog.hathitrust.org/api/volumes/oclc/32820545.html>.

- Mintzberg, Henry, dan James A. Waters. "Of Strategies, Deliberate and Emergent." *Strategic Management Journal* 6, no. 3 (1985): 257–72. <https://doi.org/10.1002/smj.4250060306>.
- Moenir, H. A. S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. 8 ed. Jakarta: Bumi Aksara, 2008. <https://simpus.mkri.id/opac/detail-opac?id=7019>.
- . *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. 1995 ed. Ed.1/Cet.2, 1995.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya, 1989.
- Moore, Mark Harrison, dan Mark H. Moore. *Creating Public Value: Strategic Management in Government*. Harvard University Press, 1995.
- Munirat, Y., I. M. Sanni, dan Aina Olalekan Kazeem. "The Impact of Management Information System (Mis) on the Performance of Business Organization in Nigeria," 2016. [https://www.semanticscholar.org/paper/The-Impact-of-Management-Information-System-\(Mis\)-Munirat-Sanni/3461df20d572336f1ffbf668bd230c6822e460d6](https://www.semanticscholar.org/paper/The-Impact-of-Management-Information-System-(Mis)-Munirat-Sanni/3461df20d572336f1ffbf668bd230c6822e460d6).
- National Diploma in Computer Science. "Management Information System," 5–86. COM 224. Nigeria: UNESCO - Nigeria Technical & Vocational Education Revitalisation Project, 2008. <https://pcgicks.files.wordpress.com/2015/02/com-224-management-information-system-theory.pdf>.
- Nations, United. *United Nations E-Government Survey 2014: E-Government for The Future We Want*. United Nations, 2014. <https://doi.org/10.18356/73688f37-en>.
- Nelson, Thomas. *Basics of Management: A Leadership Companion*. Kayto Communications Inc., 2011.
- Noer, Deliar. *Administration of Islam in Indonesia*. Cornell Modern Indonesia Project, Southeast Asia Program, Cornell University, 1978.
- O'Brien, James A., dan George M. Marakas. *Management Information Systems*. McGraw-Hill/Irwin, 2008.

Observasi. Dokumen Peraturan Menteri Agama Nomor 3 Tahun 2006 Pasal 160, 7 November 2024.

- _____. Jenis Akun dalam SIMBA PD Pontren, 26 Oktober 2024.
- _____. Langkah Pengolahan dan Analisis Data yang Siap Interpretasi EMIS, 6 November 2024.
- _____. Letak Geografis Kementerian Agama RI, 30 April 2024.
- _____. Mengintegrasikan Data Pendidikan Islam melalui EMIS 4.0 oleh Ketua Tim Datinmas Ditjen Pendidikan Islam, 16 Oktober 2024.
- _____. Proses Entri Data EMIS dari Operator Lembaga ke Admin Pusat, 6 November 2024.
- _____. Reorganisasi Direktorat Jenderal Pendidikan Islam KMA Nomor 1 Tahun 2001, 7 November 2024.
- _____. Sistem Rating untuk Evaluasi Kinerja Live Agents, 5 November 2024.
- _____. Tugas Pokok dan Fungsi Direktorat Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren, 6 Oktober 2024.
- _____. Tujuan Integrasi EMIS oleh Sesditjen Pendidikan Islam, 18 Oktober 2024.

Oey, Liang Lee. *Pengertian Management*. Balai Pembinaan Administrasi, Universitas Gadjah Mada, 1963.

O'Regan, Nicholas, dan Abby Ghobadian. "Formal Strategic Planning: Annual Raindance or Wheel of Success?" *Strategic Change* 16, no. 1–2 (2007): 11–22. <https://doi.org/10.1002/jsc.777>.

Oztemel, Ercan, dan Samet Gursev. "Literature review of Industry 4.0 and related technologies." *Journal of Intelligent Manufacturing* 31, no. 1 (2020): 127–82.

Parasuraman, A., V. Zeithaml, dan L. Berry. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, 1988.
<https://www.semanticscholar.org/paper/SERVQUAL%3A-A-multiple-item-scale-for-measuring-of-Parasuraman-Zeithaml/d26a2423f00ca372b424a029ae22521299f00ede>.

Pearlson, Keri E., Carol S. Saunders, dan Dennis F. Galletta. *Managing and Using Information Systems: A Strategic Approach*. John Wiley & Sons, 2019.

Pemerintah Pusat. Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Organisasi Departemen (1974).

<http://peraturan.bpk.go.id/Details/78474/keppres-no-44-tahun-1974>.

_____. Keputusan Presiden Nomor 165 Tahun 2000 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, Dan Tata Kerja Departemen (2000). <http://peraturan.bpk.go.id/Details/58268/keppres-no-165-tahun-2000>.

Peña-López, Ismael. “ICTlogy Bibliography » Work » Creating Public Value: An Analytical Framework for Public Service Reform,” 2002. <https://ictlogy.net/bibliography/reports/projects.php?idp=5383>.

Person in Charge SIMBA PD Pontren A2. Wawancara Kriteria Penilaian Prioritas oleh Admin Pusat, 31 Oktober 2024.

_____. Wawancara Peran Admin Pusat dan Pimpinan, 31 Oktober 2024.

Person in Charge SIMBA PD Pontren M1. Wawancara Peraturan tentang Pengelolaan Operasional Internal Organisasi di Pesantren, 25 Oktober 2024.

_____. Wawancara Proses Integrasi EMIS, 25 Oktober 2024.

_____. Wawancara Proses Verifikasi dan Akun SIMBA PD Pontren, 25 Oktober 2024.

_____. Wawancara Stakeholder dan Pengambilan Keputusan, 25 Oktober 2024.

Pramesti, Dhayu Winantri. “Penerapan Aplikasi Education Management Information System (Emis) Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kota Magelang.” Other, IAIN SALATIGA, 2024. <http://e-repository.perpus.uinsalatiga.ac.id/21215/>.

Presiden Republik Indonesia. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama, Pub. L. No. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 168 (2015). <http://peraturan.bpk.go.id/Details/41829/perpres-no-83-tahun-2015>.

- Rapoport, Anatol. *General System Theory: Essential Concepts & Applications*. CRC Press, 1986.
- Rasyid, M. Ryaas. *Makna Pemerintahan: Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Masyarakat Ilmu Pemerintahan Indonesia (MIPI) oleh Yarsif Watampone, 1996.
- Republik Indonesia. Undang-undang (UU) Nomor 18 Tahun 2019 tentang Pesantren, Pub. L. No. Lembaran Negera Tahun 2019 Nomor 191 (2019). <http://peraturan.bpk.go.id/Details/122743/uu-no-18-tahun-2019>.
- . Undang-undang (UU) Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Pub. L. No. Lembaran Negara Tahun 2003 Nomor 78 (2003). <http://peraturan.bpk.go.id/Details/43920/uu-no-20-tahun-2003>.
- . Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112 (2009). <http://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.
- Rukayat, Yayat. “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu.” *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi* 11, no. 2 (2017). <https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>.
- Sadiah, Siti Halimatu. “Pengelolaan Arsip Tata Usaha Berbasis EMIS (Education Management Information System) Hubungannya dengan Kinerja Layanan Informasi.” Diploma, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2021. <https://digilib.uinsgd.ac.id/45400/>.
- Sasser, W. Earl, Richard Paul Olsen, dan D. Daryl Wyckoff. *Management of Service Operations: Text, Cases, and Readings*. Allyn and Bacon, 1978.
- Scharpf, Fritz W. “Games Real Actors Could Play: Positive and Negative Coordination in Embedded Negotiations.” *Journal of Theoretical Politics* 6, no. 1 (1 Januari 1994): 27–53. <https://doi.org/10.1177/0951692894006001002>.
- Seligman, Edwin Robert Anderson, dan Alvin Saunders Johnson. *Encyclopedia of the Social Sciences*. Macmillan Company, 1963.
- Shi, Yongjiang, Yibo Gao, Yining Luo, dan Jialun Hu. “Fusions of industrialisation and digitalisation (FID) in the digital economy: Industrial

- system digitalisation, digital technology industrialisation, and beyond.” *Journal of Digital Economy* 1, no. 1 (1 Juni 2022): 73–88. <https://doi.org/10.1016/j.jdec.2022.08.005>.
- Simon, Herbert Alexander. *The New Science of Management Decision*. Prentice-Hall, 1977.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara, 2006.
- Soares, Jennifer Caroline, Thays Cristina Domareski Ruiz, dan Josep Antoni Ivars Baidal. “Smart Destinations: A New Planning and Management Approach?” *Current Issues in Tourism* 25, no. 17 (2022): 2717–32.
- Spradley, James P. *Participant Observation*. Holt, Rinehart and Winston, 1980.
- Stoner, James A. F. *Management*. Pearson Education, 1995.
- Sukman. “Peningkatan Kemampuan Guru PAI Dalam Update Data Emis Oline Melalui BIMTEK Pada MGMP SMK Kabupaten Lombok Barat.” *JURNAL PENELITIAN KEISLAMAN* 16, no. 2 (24 Desember 2020): 103–16. <https://doi.org/10.20414/jpk.v16i2.2437>.
- Syarip, Dodi Irawan. “EMIS 4.0: Gerbang Data Pendidikan Kementerian Agama.” Diakses 31 Januari 2025. <https://kemenag.go.id/opini/emis-4-0-gerbang-data-pendidikan-kementerian-agama-rKxmf>.
- Syarip, Dodi Irawan, dan Rosidin. *Sistem Manajemen Data dan Informasi Pendidikan Direktorat Jenderal Kelembagaan Agama Islam*. Departemen Agama RI, 2003.
- Tawaddin, Bakti. “Pengelolaan Education Management Information System (EMIS) Pada Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Barito Utara.” Masters, IAIN Palangka Raya, 2021. <http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/4340/>.
- Terry, George Robert. *Principles of Management*. R. D. Irwin, 1968.
- The World Bank. “A Decade of Measuring the Quality of Governance: Governance Matters 2007, Worldwide Governance Indicators, 1996-2007 | IIEP Unesco - Etico | Platform on Ethics and Corruption in Education.” *UNESCO's International Institute for Educational Planning*, 2007.

- <https://etico.iiep.unesco.org/en/decade-measuring-quality-governance-governance-matters-2007-worldwide-governance-indicators-1996>.
- Torfing, Jacob, B. Guy Peters, Jon Pierre, Eva Sørensen, Jacob Torfing, B. Guy Peters, Jon Pierre, dan Eva Sørensen. *Interactive Governance: Advancing the Paradigm*. Oxford, New York: Oxford University Press, 2019.
- Triguno. *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Golden Terayon Press, 1997.
- Turrohmah, Nadya Salsabilla. "Implementasi Education Management Information System (EMIS) pendidikan diniyah dan pondok pesantren era transformasi digital pada kantor Kementerian Agama Kota Malang." Undergraduate, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2024. <http://etheses.uin-malang.ac.id/65062/>.
- Whittington, Richard. *What Is Strategy - and Does It Matter?* Thomson Learning, 2001.
- Wolf, Carola, dan Steven W. Floyd. "Strategic Planning Research: Toward a Theory-Driven Agenda." *Journal of Management* 43, no. 6 (1 Juli 2017): 1754–88. <https://doi.org/10.1177/0149206313478185>.
- Wulandary, Innanda Oqta Putri, Dyana Maftuhatu Rosyidah, Hamid Muzakki, dan Mukhlishah Mukhlishah. "Pengelolaan Pencairan BOP Melalui Pendataan TPQ Pada EMIS Di Kantor Kementerian Agama Kota Mojokerto." *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 1, no. 2 (26 September 2019): 135–52. <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.2.135-152>.