

**ANALISIS PELAYANAN TUNJANGAN PROFESI GURU  
PADA SEKSI PENDIDIKAN MADRASAH  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN GUNUNGKIDUL**



**SKRIPSI**

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

Disusun Oleh :

**Muhamad Kun Mafaza**

NIM : 21104090029

**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 : Muhamad Kun Mafaza

NIM : 21104090029

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Analisis Pelayanan Tunjangan Profesi Guru Pada Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian agama Kabupaten Gunungkidul” adalah hasil penelitian peneliti sendiri dan bukan plagiasi karya orang lain kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 30 Juni 2025



Muhamad Kun Mafaza

NIM 21104090029

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Sunan Kalijaga

Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

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

Nama : Muhamad Kun Mafaza

NIM : 21104090029

Judul Skripsi : **Analisis Pelayanan Tunjangan Profesi Guru Pada Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul**

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

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

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 30 Juni 2025

Pembimbing Skripsi

Irwanto, M.Pd.

NIP. 199009072019031009

# PENGESAHAN TUGAS AKHIR



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-2196/Un.02/DT/PP.00.9/08/2025

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS PELAYANAN TUNJANGAN PROFESI GURU PADA SEKSI  
PENDIDIKAN MADRASAH KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN  
GUNUNGGKIDUL

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMAD KUN MAFAZA  
Nomor Induk Mahasiswa : 21104090029  
Telah diujikan pada : Kamis, 10 Juli 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  
Irwanto, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 6891562765b38



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

Valid ID: 6891300061157



Penguji II  
Drs. Edy Yusuf Nur Samsu Santosa, M.Si  
SIGNED

Valid ID: 6891441528664



Yogyakarta, 10 Juli 2025  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
Prof. Dr. Sigit Purnama, S.Pd.I., M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 68915cd114940

## MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ<sup>1</sup>

"Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bekerja dengan baik (ihsan)."

(QS. Al-Baqarah ayat 195)



---

<sup>1</sup> Quran Kemenag, Al Baqarah-195

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur dan terima kasih

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Almamater Tercinta

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga peneliti bisa menyelesaikan penulisan skripsi di Program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Pada Kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Prof Dr. Sigit Purnama, S.Pd.I., M.P.d selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Siti Nur Hidayah, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Nora Saiva Jannana, M.Pd selaku Sekretaris program studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Irwanto M.Pd selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, mencurahkan pikiran, mengarahkan, serta memberikan petunjuk dengan penuh kesabaran dan keikhlasan
5. Bapak Syaefudin M.Pd selaku dosen pembimbing akademik yang telah meluangkan waktu, membimbing, memberi nasehat, dan masukan yang tak ternilai harganya kepada peneliti.

6. Segenap dosen dan tenaga kependidikan di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan atas ilmu dan bantuan yang telah diberikan.
7. Bapak H. Supriyanto S.Ag, M.Ag, Bapak Suyanto, Ibu Faiqotul Asriyah S.Pd, Ibu Imamia Mardini S,Pd, Ibu Siti Mudhiah S.Pd yang telah bersedia membantu peneliti untuk menjadi responden dan memberikan beberapa informasi yang dibutuhkan.
8. Kedua orang tua saya, Bapak Muhdi dan Ibu Umaroh yang telah memberikan doa dukungan kasih sayang dan segalanya yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini. Adik-Adik serta Keluarga yang telah memberikan dukungan kepada peneliti
9. Teman-teman Kapak Villa III, Teman-teman MPI angkatan 2021, Teman teman KKN Tanggulturus Tulungagung, Khususnya anggota grup Dafa member bengkel serta Sinta Khofifah Robbi yang telah memberikan semangat dan motivasinya.
10. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT, membalas kebaikan yang telah diberikan, dengan pahala berlipat ganda, aamiin.

Yogyakarta, 9 Juni 2025

Muhamad Kun Mafaza  
NIM. 21104090029

## ABSTRAK

**Muhamad Kun Mafaza**, 21104090029, *Analisis Pelayanan Tunjangan Profesi Guru Pada Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul, Skripsi, Yogyakarta: Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, 2025*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya penerapan teknologi dalam pelayanan Tunjangan Profesi Guru (TPG) di Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul. Meskipun pemerintah telah mendorong pemanfaatan sistem berbasis online dalam pelayanan publik, mekanisme pencairan TPG di wilayah ini masih dilakukan secara manual. Hal ini menimbulkan kesenjangan antara regulasi yang berlaku dan praktik di lapangan. Berbeda dengan Kemenag Kabupaten Bantul yang telah menerapkan sistem online, kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan yang diterima oleh guru. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan TPG berdasarkan lima indikator menurut teori Kotler, yaitu keandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati, serta mengetahui langkah-langkah yang telah dilakukan dalam menghadapi kendala implementasi sistem berbasis teknologi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari lima orang, yaitu kepala seksi pendidikan madrasah, staf pelaksana, dan tiga guru dari madrasah berbeda. Analisis data dilakukan dengan teknik kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator keandalan, pelayanan manual dijalankan dengan alur prosedural yang jelas, tetapi waktu pencairan tetap dipengaruhi oleh tahapan verifikasi berjenjang. Pada aspek bukti fisik, ketersediaan sarana dan prasarana penunjang seperti perangkat komputer dan jaringan internet belum merata di seluruh madrasah. Indikator daya tanggap memperlihatkan bahwa petugas memberikan bantuan secara responsif terhadap kendala guru, meskipun belum tersedia sistem pengaduan yang terintegrasi. Dalam indikator jaminan, prosedur administrasi dijalankan berdasarkan standar operasional dan pelaksanaan tugas dilakukan secara teliti oleh petugas. Indikator empati menunjukkan adanya fleksibilitas dan sikap kooperatif petugas dalam menghadapi guru yang mengalami kesulitan administratif. Selain itu, dalam rencana penerapan sistem digital ditemukan sejumlah tantangan yang berkaitan dengan kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur, namun terdapat peluang melalui pelatihan, pendampingan teknis, serta dukungan dari internal lembaga untuk menuju digitalisasi pelayanan TPG secara bertahap.

**Kata kunci : Tunjangan Profesi Guru, Kualitas Pelayanan, Digitalisasi Pelayanan**

## ABSTRACT

**Muhamad Kun Mafaza**, 21104090029, *An Analysis of Teacher Professional Allowance Services at the Madrasah Education Division of the Ministry of Religious Affairs Office in Gunungkidul Regency, Undergraduate Thesis, Yogyakarta: Islamic Education Management, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, 2025*

This research is motivated by the suboptimal implementation of technology in the provision of Teacher Professional Allowance (TPA) services at the Madrasah Education Division of the Ministry of Religious Affairs Office in Gunungkidul Regency. Although the government has encouraged the use of online-based systems in public services, the disbursement of TPA in this area is still carried out manually. This creates a gap between existing regulations and actual practices. In contrast to the Ministry of Religious Affairs in Bantul Regency, which has implemented an online system, the current condition raises questions regarding the effectiveness, efficiency, and quality of services received by teachers. This study aims to analyze the quality of TPA services based on five indicators of Kotler's service quality theory—reliability, tangibles, responsiveness, assurance, and empathy—and to identify the steps taken to overcome the challenges in implementing a technology-based system.

This research uses a qualitative approach with data collection techniques including interviews, observation, and documentation. The informants in this study consist of five people: the head of the Madrasah Education Division, administrative staff, and three teachers from different madrasahs. The data were analyzed through data condensation, data display, and conclusion drawing.

The results of the study indicate that in terms of reliability, the manual service operates through a clear procedural flow, although the disbursement timeline is still influenced by tiered verification stages. In the aspect of tangibles, the availability of supporting facilities such as computers and internet connectivity varies across madrasahs. The responsiveness indicator shows that staff respond positively to teachers' difficulties, even though an integrated complaint system is not yet available. Regarding assurance, administrative procedures are carried out in accordance with standard operating procedures, with careful execution by the staff. The empathy indicator reflects the flexibility and cooperative attitude of the officers in assisting teachers facing administrative challenges. Additionally, in the plan to implement a digital system, several challenges were identified related to human resource readiness and infrastructure, yet opportunities exist through training, technical guidance, and institutional support for a gradual transformation toward digital TPA services.

**Keywords:** Teacher Professional Allowance, Service Quality, Service Digitalization

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian .....	6
D. Telaah Pustaka .....	8
E. Kerangka Teori .....	15
F. Metode Penelitian.....	22
G. Sistematika Penulisan.....	29
BAB II GAMBARAN UMUM.....	31
A. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul.....	31
B. Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul .....	36
C. Tunjangan Profesi guru.....	42

BAB III PEMBAHASAN .....	31
A. Mekanisme pelayanan Tunjangan Profesi Guru yang diterapkan pada Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul .....	49
B. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam upaya penerapan sistem berbasis teknologi untuk pelayanan TPG pada Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul.....	95
BAB IV PENUTUP .....	109
A. Kesimpulan.....	109
B. Saran .....	110
C. Penutup .....	111
DAFTAR PUSTAKA .....	113
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	120



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Layanan digital seksi dikmad.....	42
Tabel 3.1 Layanan digital seksi dikmad.....	43



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kab.Gunungkidul.....	34
Gambar 2.2 Budaya Kerja Seksi Pendidikan Madrasah.....	36
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Seksi Pendidikan Madrasah.....	39
Gambar 3.1 Mekanisme Pengawasan TPG Kemenag Gunungkidul .....	58
Gambar 3.2 SKAKPT.....	62
Gambar 3.3 Rekapitulasi Kehadiran Guru.....	62
Gambar 3.4 SKBK.....	63
Gambar 3.5 SKMT .....	64
Gambar 3.6 Tempat Arsip Berkas.....	67
Gambar 3.7 PTSP .....	79
Gambar 3.8 Juknis Pencairan TPG .....	82

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Foto Dokumentasi
- Lampiran 2 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 : Bukti Seminar Proposal
- Lampiran 4 : Surat Penunjukan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 5 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 6 : Surat Cek Plagiasi
- Lampiran 7 : Sertifikat PLP
- Lampiran 8 : Sertifikat KKN
- Lampiran 9 : Sertifikat ICT
- Lampiran 10 : Sertifikat PKTQ
- Lampiran 11 : Sertifikat PBAK
- Lampiran 12 : Sertifikat *User Education*
- Lampiran 13 : Sertifikat TOEC
- Lampiran 14 : Transkrip Wawancara
- Lampiran 15 : Catatan Observasi
- Lampiran 16 : *Curriculum Vitae*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di berbagai aspek kehidupan, baik itu sosial, ekonomi, maupun administratif. Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh instansi atau lembaga pemerintah untuk menyediakan layanan yang diperlukan masyarakat, seperti penyediaan barang, jasa, maupun proses administrasi tertentu<sup>2</sup>. Pelayanan ini tidak hanya sekedar memberikan manfaat praktis kepada masyarakat, tetapi juga mencerminkan kualitas tata kelola pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, pelayanan publik yang optimal tidak hanya dilihat dari seberapa cepat layanan diberikan, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara tepat dan memberikan dampak positif yang berkelanjutan<sup>3</sup>. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik memerlukan pendekatan yang mengutamakan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Efektivitas berkaitan dengan bagaimana layanan dapat mencapai tujuan yang diharapkan, sedangkan efisiensi mengacu pada penggunaan

---

<sup>2</sup> Bambang Suryantoro and Yan Kusdyana, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya," *Jurnal Baruna Horizon* 3, no. 2 (2020): 223–29, <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>.

<sup>3</sup> Moch Misbahul Munir, Vira Sholikah, and Silvia Diah Rahmawati, "Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat Di Kementerian Agama Kabupaten Tuban," *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2019): 170–83, <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.2.170-183>.

sumber daya secara optimal untuk menghasilkan manfaat yang maksimal. Transparansi dan akuntabilitas juga menjadi elemen yang sangat diperlukan, karena masyarakat berhak mengetahui bagaimana layanan diberikan dan dapat menilai apakah layanan tersebut dikelola dengan penuh tanggung jawab<sup>4</sup>. Dengan memenuhi prinsip-prinsip tersebut, pelayanan publik tidak hanya menjadi alat pemenuhan kebutuhan, tetapi juga berperan dalam memperkuat hubungan kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat.

Dalam bidang pendidikan, salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran yang strategis adalah pengelolaan Tunjangan Profesi Guru (TPG). Tunjangan ini merupakan bentuk apresiasi dari pemerintah kepada guru yang telah memenuhi syarat sebagai pendidik profesional melalui proses sertifikasi<sup>5</sup>. Sertifikasi tersebut mencakup penilaian terhadap kompetensi, kualifikasi akademik, dan kemampuan pedagogis guru dalam menjalankan tugasnya. Pemberian TPG bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan guru, yang selama ini menjadi salah satu faktor kunci dalam mendukung profesionalisme dan kinerja mereka di bidang pendidikan<sup>6</sup>.

Pelayanan tunjangan profesi guru (TPG) merupakan salah satu bentuk layanan publik yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama di setiap kantor kementerian agama kabupaten/kota.<sup>7</sup> Pelayanan ini berperan dalam

---

<sup>4</sup> Made Nopen Supriadi et al., *Pelayanan Publik*, 2021.

<sup>5</sup> Rafita Herdiyanti and Syeh Assery, "Pengaruh Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dimediasi Oleh Kedisiplinan Pada Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan," *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia* 1, no. 1 (2021): 171–89, <https://doi.org/10.32477/jrabi.v1i1.xxx>.

<sup>6</sup> Lita Latiana, "Peran Sertifikasi Guru Dalam Meningkatkan Profesionalisme Pendidik," *Edukasi* 1, no. 3 (2019): 1–16, <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/edukasi/...> · PDF file.

<sup>7</sup> Maran Sutarya, "Kepemimpinan Dan Supervisi Pendidikan," *Banten: Yayasan Pendidikan Dan Sosial Indonesia Maju (YPSIM)* 2, no. 1 (2017): 46–54.

mendukung kesejahteraan guru, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas pendidikan. Tunjangan profesi adalah tunjangan yang diberikan kepada guru yang telah memiliki sertifikat pendidik dan memenuhi persyaratan lainnya. Guru yang dimaksud adalah guru PNS dan guru bukan PNS yang diangkat oleh pemerintah, pemerintah daerah atau yayasan/masyarakat penyelenggara pendidikan baik yang mengajar di sekolah negeri maupun sekolah swasta.<sup>8</sup> Namun, seiring dengan perkembangan teknologi informasi, muncul tuntutan untuk memperbaiki mekanisme pelayanan agar lebih efektif, efisien, dan transparan. Dalam konteks ini, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)<sup>9</sup> dan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003<sup>10</sup> tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government menggarisbawahi pentingnya penggunaan sistem berbasis teknologi untuk pelayanan administrasi di instansi pemerintahan<sup>11</sup>. Kendati demikian, praktik pelayanan administrasi TPG di Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul masih dilakukan secara manual. Hal ini menciptakan kesenjangan dibandingkan dengan kantor Kementerian

---

<sup>8</sup> Santoso Sastropetro and Pengertian Pelaksanaan, "Santoso Sastropetro, 1982, Pengertian Pelaksanaan, Hlm183. Djihad, Hisyam Dan Suyanto, 2000, Pelaksanaan Pendidikan Di Indonesia Memasuki Millenium III : Yogyakarta, Adi Cita. 3," 2000, 1–15.

<sup>9</sup> Pemerintah Pusat, "Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik," *Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia*, 2018, 110.

<sup>10</sup> D I Kabupaten Majalengka, "Implementasi Inpres No 3 Tahun 2003 Tentang Strategi Pengembangan," no. 3 (2003): 1–22.

<sup>11</sup> Etin Indrayani, *E-Government Konsep, Implementasi Dan Perkembangannya Di Indonesia (Buku Literatur MK E-Government)*, LPP Balai Insan Cendikia, 2020, [https://www.academia.edu/download/60457564/Buku\\_E-government20190901-116843-z73m6i.pdf](https://www.academia.edu/download/60457564/Buku_E-government20190901-116843-z73m6i.pdf).

Agama di beberapa kabupaten lain yang telah beralih menggunakan sistem aplikasi berbasis teknologi untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan. Kondisi tersebut memunculkan berbagai tantangan, termasuk potensi keterlambatan, inefisiensi, dan kurangnya transparansi dalam pengelolaan administrasi TPG, yang berimplikasi pada kepuasan penerima layanan.

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul, khususnya pada Seksi Pendidikan Madrasah, memiliki tanggung jawab dalam mengelola pelayanan administrasi Tunjangan Profesi Guru (TPG).<sup>12</sup> Fenomena yang terjadi di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul menunjukkan bahwa mekanisme manual dalam pengelolaan administrasi TPG masih menimbulkan berbagai kendala. Salah satu permasalahan yang sering muncul adalah keterlambatan dalam proses verifikasi data guru penerima tunjangan, yang disebabkan oleh ketergantungan pada dokumen fisik dan proses birokrasi yang memakan waktu.

Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi pelayanan administrasi TPG di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul, serta untuk mengidentifikasi kendala dan peluang dalam penerapan sistem berbasis teknologi. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi peningkatan kualitas layanan, sehingga pelayanan kepada para guru penerima tunjangan

---

<sup>12</sup> “Petunjuk Teknis Pembayaran Tunjangan Profesi Guru, Kepala, Dan Pengawas Madrasah,” n.d.

dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan transparan. Peningkatan ini tidak hanya berdampak pada kenyamanan dan kepuasan para guru, tetapi juga mencerminkan upaya serius pemerintah dalam mengimplementasikan kebijakan SPBE<sup>13</sup>. Lebih jauh, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam mendukung transformasi digital di instansi pemerintahan, khususnya dalam sektor pendidikan. Dengan mengatasi kendala-kendala yang ada, penelitian ini juga berpotensi menjadi rujukan strategis bagi instansi pemerintah lainnya dalam menerapkan layanan berbasis teknologi yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat modern. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya relevan bagi Kabupaten Gunungkidul, tetapi juga memiliki nilai penting dalam konteks yang lebih luas, yakni pengembangan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan inovatif.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena metode ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara mendalam mengenai pengalaman, pandangan, dan proses yang terjadi dalam pelayanan administrasi TPG di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul. Pendekatan ini dinilai relevan karena fokus penelitian adalah pada pemahaman fenomena yang kompleks, yang mencakup interaksi antarindividu, mekanisme kerja manual, dan hambatan dalam transisi menuju sistem berbasis teknologi. Dengan menggunakan metode kualitatif, penelitian ini dapat mengeksplorasi secara detail aspek-aspek sosial, budaya, dan struktural yang memengaruhi kualitas

---

<sup>13</sup> Laili Choirunnisa et al., "Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik Di Indonesia," *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial* 3, no. 1 (2023): 71–95, <https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401>.

pelayanan TPG. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi akar permasalahan dalam pelayanan manual, memahami persepsi para pemangku kepentingan, serta menggali potensi penerapan teknologi informasi sebagai solusi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang komprehensif dan mendalam guna mendukung transformasi pelayanan Tunjangan Profesi Guru yang lebih modern dan efektif.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana mekanisme pelayanan Tunjangan Profesi Guru secara manual yang diterapkan pada Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul?
2. Bagaimana kendala dan peluang dalam upaya penerapan sistem berbasis teknologi untuk pelayanan TPG pada Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul?

## **C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

1. Tujuan penelitian  
Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :
  - a. Untuk mengetahui bagaimana mekanisme pelayanan Tunjangan Profesi Guru secara manual yang diterapkan pada Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul.

- b. Untuk Mengetahui kendala dan peluang dalam upaya penerapan sistem berbasis teknologi untuk pelayanan TPG pada Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul.
2. Kegunaan penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan sebagai berikut :

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik dan transformasi digital di sektor pemerintahan. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi teoritis bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pelayanan berbasis teknologi, terutama dalam konteks administrasi pendidikan. Selain itu, penelitian ini dapat memperkaya kajian tentang implementasi kebijakan SPBE dan E-Government, sehingga mampu menjadi pijakan untuk pengembangan teori baru yang relevan dengan dinamika pelayanan publik di era digital.

b. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang aplikatif bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi TPG. Temuan penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengambil kebijakan untuk merancang dan mengimplementasikan sistem berbasis teknologi yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan para guru

penerima tunjangan. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat bagi para pemangku kepentingan lainnya, seperti guru dan masyarakat luas, dengan menciptakan layanan yang lebih cepat dan akurat. Dalam lingkup yang lebih luas, hasil penelitian ini dapat menjadi panduan bagi instansi pemerintahan lainnya dalam menerapkan digitalisasi pelayanan publik yang efektif.

#### **D. Telaah Pustaka**

Berdasarkan penelusuran dan pemahaman dari peneliti, terdapat beberapa artikel yang relevan dengan topik penelitian kali ini sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilaksanakan oleh Geril Jeneri dengan judul “Program Sekolah Penggerak: Transformasi Pelayanan di Bidang Pendidikan Menuju Pendidikan yang Inklusif (Studi Pada SMP Negeri 15 Bengkulu Selatan)” tahun 2022 menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini membahas perubahan pelayanan pendidikan di SMPN 15 Bengkulu Selatan. Hasil penelitian ini menyatakan Transformasi pelayanan pendidikan di SMPN 15 Bengkulu Selatan masih dikategorikan baru memulai. Dengan ditetapkannya smp ini menjadi sekolah penggerak dapat mendorong percepatan perubahan yang signifikan baik dari segi media pembelajaran baik itu literasi ataupun numerasi. Tidak hanya itu penguasaan adaptasi teknologi juga membantu menjadikan pelayanan pendidikan yang eksklusif di SMP 15 Bengkulu Selatan<sup>14</sup>.

---

<sup>14</sup> null null, “Program Sekolah Penggerak : Transformasi Pelayanan Di Bidang Pendidikan Menuju Pendidikan Yang Inklusif (Studi Pada SMP Negeri 15 Bengkulu Selatan),” *Zenodo (CERN European Organization for Nuclear Research)*, 2022, <https://lens.org/016-301-972-011-485>.

2. Penelitian yang dilaksanakan oleh Haniyah Salsabila, Jumiyanto Widodo dengan judul “Implementasi E-government di Masa Pandemi dalam Pelayanan Publik oleh Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Sragen” tahun 2023 menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini berfokus pada penerapan e-Government di perangkat daerah khususnya Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Sragen. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen merupakan salah satu daerah yang telah melaksanakan e- government sejak lama sehingga hanya diperlukan penyesuaian agar lebih tersistem dengan baik<sup>15</sup>.
3. Penelitian yang dilaksanakan oleh Indah Afrelia Edison, Syamsir, Indira Restu Valentina, Pepy Ariati, Rahayu Nengsih, Rani Cania dengan judul “Efektivitas Pelayanan Pemerintah dengan Implementasi Layanan Berbasis Digital Pada Aplikasi SI-ALEK di Kecamatan Lubuk Begalung Padang Sumatera Barat” tahun 2023 menggunakan metode kualitatif. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui keefektifitasan penggunaan aplikasi Si Alek dalam pelayanan pemerintahan di Kecamatan Lubuk begalung Padang Sumatra Barat. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Sistem Administrasi Elektronik atau yang dikenal dengan aplikasi Si-ALEK merupakan inovasi yang dikembangkan oleh Kecamatan Lubuk Begalung melalui kerja sama dengan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika. Aplikasi Si-ALEK bertujuan untuk

---

<sup>15</sup> Haniyah Salsabila, Patni Ninghardjanti, and Tutik Susilowati, “Implementasi E-Government Di Masa Pandemi Dalam Pelayanan Publik Oleh Dinas Koperasi Dan UKM Kabupaten Sragen,” *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)* 7, no. 5 (2023): 406, <https://doi.org/10.20961/jikap.v7i5.47081>.

mempersingkat dan mempermudah dalam mengurus surat yang diperlukan masyarakat. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat yang ingin mengurus surat surat hanya perlu datang secara langsung sampai kelurahan dengan membawa persyarakat yang diperlukan, selanjutnya akan diteruskan oleh pihak kelurahan kepada pihak kecamatan dengan menggunakan aplikasi Si-ALEK. Kekurangan yang ada pada aplikasi Si-ALEK saat ini adalah tidak adanya notifikasi pada aplikasinya, sehingga pihak kelurahan harus memberi kabar kepada kecamatan melalui pesan atau telfon. Adapun pengurusan surat yang di akomodir pada aplikasi ini yaitu pengurusan surat keterangan ahli waris, surat keterangan kematian, surat keterangan penghasilan, surat keterangan menyelesaikan penelitian, surat keterangan ghaib, surat keterangan tidak kena pajak, surat keterangan hubungan keluarga dan surat keterangan tidak mampu<sup>16</sup>.

4. Penelitian yang dilaksanakan oleh Rahmanu dan Aris Sunarya dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Inovasi Pendidikan Pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Penajam Paser Utara Di Era Digital” tahun 2023 menggunakan teori kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik inovasi pendidikan pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Penajam Paser Utara di era digital. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa di SMK Negeri 4 Penajam Paser Utara, pelaksanaan pembelajaran sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini

---

<sup>16</sup> Indah Afrelia Edison, Indira Restu Valentina, and Pepy Ariati, “Efektivitas Pelayanan Pemerintah Dengan Implementasi Layanan Berbasis Digital Pada Aplikasi SI-ALEK Di Kecamatan Lubuk Begalung Padang Sumatera Barat,” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7, no. 3 (2023): 29947–52.

terlihat dari penyajian pembelajaran di kelas yang dilakukan oleh guru sudah menggunakan media pembelajaran yang menarik serta kemampuan guru dalam menggunakan teknologi digital pada penggunaan media pembelajaran berupa alat peraga digital sudah dalam kategori baik. Sehingga siswa dapat mengikuti pembelajaran dengan baik dan menyenangkan serta mampu meningkatkan motivasi belajar siswa yang berujung pada peningkatan hasil belajar siswa sesuai dengan yang diharapkan. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik yang mana inovasi pendidikan pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Penajam Paser Utara sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini terlihat dari meningkatnya motivasi siswa karena siswa merasa tertarik dengan penyajian pembelajaran berbasis digital yang diberikan oleh guru<sup>17</sup>.

5. Penelitian yang dilaksanakan oleh Triana Ratnasari dengan judul “Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan Online Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Biro Administrasi Umum Akademik dan Kemahasiswaan IAIN Kudus” pada tahun 2022 menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini bertujuan menjelaskan sejauh mana perkembangan layanan online aplikasi PTSP pada Biro AUAK IAIN Kudus, khususnya layanan Subbag Administrasi Akademik dan Subbag Kemahasiswaan dan Kerjasama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan online dengan desain sistem

---

<sup>17</sup> Rahmanu and Aris Sunarya, “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Inovasi Pendidikan Pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Penajam Pasar Utara Di Era Digital,” *Jurnal Administrasi Publik*, 2023, 343–50.

transformasi digital akan mendukung Sistem Manajemen Mutu Perguruan Tinggi. Hal ini memberi implikasi akan perlunya tanda tangan elektronik dalam setiap layanan. Penggunaan tanda tangan elektronik memiliki pengaruh terhadap kinerja organisasi. Pengaruh desain layanan online ditentukan oleh faktor struktur, proses dan manusia dalam organisasi. Adapun faktor proses merupakan faktor yang paling merefleksikan kinerja organisasi dibandingkan faktor lain<sup>18</sup>.

6. Penelitian yang dilaksanakan oleh Reifco Harry Farrizqy, Ryan Randy Suryono, Dyah Ayu Megawaty dengan judul “Analisis Kinerja Website Pelayanan Publik Menggunakan Webqual 4.0” pada tahun 2023 menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel usability quality, information quality, serta variabel service interaction quality terhadap kepuasan pengguna website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu SatuPintu Provinsi Lampung. Berdasarkan kegiatan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Usability quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap user satisfaction, Information quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap user satisfaction, Service Interaction Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap user satisfaction, Usability quality, Information

---

<sup>18</sup> Triana Ratnasari, “Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan Online Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Biro Administrasi Umum Akademik Dan,” *Diplomatika: Jurnal Kearsipan Terapan* 6, no. 1 (2022): 17–26, <https://journal.ugm.ac.id/diplomatika/article/view/83121%0Ahttps://journal.ugm.ac.id/diplomatika/article/download/83121/36549>.

quality, Service Interaction Quality berpengaruh secara bersama –sama terhadap user satisfaction<sup>19</sup>.

7. Penelitian yang dilaksanakan oleh Otanius Laia, Odaligoziduhu Halawa, Palindungan Lahagu dengan judul “Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik” pada tahun 2022 menggunakan metode kuantitatif. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem informasi manajemen terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Boronadu Kabupaten Nias Selatan. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa Besarpengaruh sistem informasi manajemen terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Boronadu Kabupaten Nias Selatan. adalah 27,98%, Berdasarkan hasil perhitungan pengujian hipotesis di terima  $H_a$  jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel atau  $2,150 > 1.761$  sehingga dengan demikian hipotesis  $H_a$  di terima yang berada pada korelasi tinggi, atau dengan kata lain ada pengaruh sistem informasi manajemen terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Boronadu Kabupaten Nias Selatan<sup>20</sup>.
8. Penelitian yang dilaksanakan oleh Fajar Romadhon, dan Lathifah dengan judul penelitian “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Penggunaan Aplikasi Dana Menggunakan Metode SWOT” pada tahun 2022 menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perkembangan aplikasi produk DANA akan semakin membaik dan

---

<sup>19</sup> Sularno Sularno, S.Kom., M.Kom., “Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis - JTEKSIS,” *Prodi Sistem Informasi Universitas Dharma Andalas* 02, no. 3 (2024): 233–40, <https://jurnal.unidha.ac.id/index.php/jteksis>.

<sup>20</sup> Otanius Laia, Odaligoziduhu Halawa, and Palindungan Lahagu, “Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik,” *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi* 1, no. 1 (2022): 70–76, <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15>.

berkembang, dimana DANA akan selalu dapat menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat. Dengan hadirnya DANA diharapkan bisa membantu mengefisienkan waktu yang dihabiskan masyarakat dalam bertransaksi. Berdasarkan hasil dari penelitian diatas, peneliti mendapatkan bahwa, 90% responden puas dengan kinerja aplikasi DANA, serta sebanyak 90% responden juga setuju bahwa aplikasi DANA dapat untuk disandingkan kedalam kehidupan masyarakat sehari – hari<sup>21</sup>.

9. Penelitian yang dilaksanakan oleh Ahmad Hamid, Wiwin Sultraeni, Ria Rezqy Amalia, Sumrani, Yacob Breemer dengan judul penelitian “Analisis Pengelolaan Anggaran Tunjangan Profesi Guru Dalam Meningkatkan Kinerja Guru” pada tahun 2023 dengan metode kualitatif. Hasil penelitian diperoleh bahwa pengelolaan anggaran tunjangan profesi pada seksi pendidikan madrasah dalam lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Kolaka Utara dapat dioptimalisasikan melalui penyediaan anggaran yang akan disalurkan kepada guru madrasah, peningkatan kualitas pengelola anggaran dan penyediaan data guru yang mendukung realisasi pengelolaan anggaran tunjangan profesi guru secara efektif dan efisien<sup>22</sup>.
10. Penelitian yang dilaksanakan oleh Nashihatul Ula dengan judul “Implementasi Aplikasi Siaga Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Bagi Guru PAI Di Kota Surabaya” pada tahun 2024

---

<sup>21</sup> Yuliana Yuliana, Siti Nurwanti, and Betanika Nila Nirbita, “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan Aplikasi DANA Menggunakan Metode SWOT,” *Widya Manajemen* 5, no. 2 (2023): 84–94, <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v5i2.3682>.

<sup>22</sup> A Hamid, W Sultraeni, and R R Amalia, “Analisis Pengelolaan Anggaran Tunjangan Profesi Guru Dalam Meningkatkan Kinerja Guru,” *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan* 1, no. 1 (2023): 58–69.

menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan mengimplementasikan aplikasi SIAGA yang disertai berbagai fitur dan menunya, maka pelayanan administratif di seksi PAIS berjalan dengan lancar. Adapun pelayanan administratif melalui aplikasi SIAGA adalah registrasi dan pendataan guru PAI, merekrut guru untuk melakukan PPG, memvalidasi data guru serta pencairan tunjangan profesi guru. Semuanya secara otomatis menggunakan aplikasi SIAGA yang dipegang oleh operator di seksi PAIS Kementerian Agama Kota Surabaya<sup>23</sup>.

Dari beberapa penelitian diatas Sebagian besar membahas tentang perubahan pelayanan Pendidikan di sekolah, penerapan pelayanan digital pemerintah daerah, efektivitas penggunaan aplikasi pelayanan digital, analisis kualitas pelayanan publik, implementasi pelayanan digital, analisis pengelolaan anggaran TPG dan analisis perkembangan pelayanan digital. Pada penelitian ini fokus utama yang dibahas adalah menganalisis proses pelayanan terkait tunjangan profesi guru serta mengidentifikasi kendala dan peluang dalam upaya penerapan sistem berbasis teknologi untuk pelayanan Tunjangan Profesi guru. Karena untuk saat ini sistem online sangat dibutuhkan untuk keefisienan dan efektivitasan kinerja dalam sebuah instansi.

## **E. Kerangka Teori**

### **1. Pelayanan**

#### **a. Pengertian Pelayanan**

---

<sup>23</sup> Nashihatul Ula, "IMPLEMENTASI APLIKASI SIAGA DALAM GURU PAI DI KOTA SURABAYA," n.d., 442–52.

kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki<sup>24</sup>. Berikut definisi pelayanan menurut para ahli :

1) Kotler

Menurut Kotler, pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun<sup>25</sup>.

2) Sinambela

Pelayanan adalah Setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik<sup>26</sup>.

3) Hasibuan

Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima<sup>27</sup>

---

<sup>24</sup> Indra Kanedi, Feri Hari Utami, and Leni Natalia Zulita, "Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu," *Pseudocode* 4, no. 1 (2017): 37–46, <https://doi.org/10.33369/pseudocode.4.1.37-46>.

<sup>25</sup> Wein Arfandy, "Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Daerah Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Begadai," *Repository.Uma.Ac.Id*, 2016, 1–23, <https://repository.uma.ac.id/handle/123456789/1403>.

<sup>26</sup> Silmi Ilman, "Kualitas Pelayanan Administratif Di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis," *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 6 (2019): 23–34.

<sup>27</sup> Julen Golla, Arpi Rondonuwo, and Josef Kairupan, "Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Publik 2018," *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* volume 1 N, no. 1 (2018): 1–11.

Pelayanan, menurut para ahli, mencakup aspek-aspek interaksi dan manfaat yang tidak berwujud, di mana fokusnya adalah memberikan pengalaman yang memuaskan. Misalnya, Kotler menekankan pada sifat pelayanan yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan, sedangkan Sinambela memperluas pandangan dengan menyoroti keberadaan manfaat dan kepuasan dari aktivitas pelayanan tersebut. Hasibuan menambahkan dimensi etika dan keramahan sebagai elemen penting dalam memberikan layanan yang berkualitas. Oleh karena itu, pelayanan tidak hanya dilihat sebagai aktivitas rutin, tetapi juga sebagai interaksi yang melibatkan kualitas, perhatian, dan kepedulian untuk memenuhi ekspektasi penerima layanan. Dari beberapa definisi di atas, pelayanan dapat disimpulkan sebagai suatu tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh satu pihak untuk pihak lain, yang bersifat memberikan manfaat, kepuasan, dan memenuhi kebutuhan penerima layanan tanpa menghasilkan kepemilikan fisik secara langsung. Pelayanan yang baik melibatkan sikap ramah, etika yang baik, serta orientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan.

b. Kualitas pelayanan

Menurut Kotler dan Keller, Kualitas pelayanan merupakan atribut dari sebuah produk atau jasa dan memiliki sebuah karakteristik yang bergantung pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang nyata

maupun yang tersirat<sup>28</sup>. Adapun indikator kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller terdapat lima dimensi antara lain<sup>29</sup> :

1) Keandalan (Reliability)

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten. Indikator ini digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan tunjangan profesi guru dilaksanakan sesuai prosedur dan memenuhi harapan guru penerima TPG.

2) Berwujud atau bukti fisik (Tangibles)

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan yang baik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen. Indikator ini digunakan untuk menilai bagaimana kondisi fasilitas dan perlengkapan pendukung kelancaran proses pelayanan.

3) Kepekaan atau daya tanggap (Responsiveness)

Kepekaan atau daya tanggap adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan ke pelanggan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan. Indikator ini digunakan untuk menganalisis bagaimana responsivitas petugas dalam menangani pertanyaan, keluhan, atau kebutuhan pengguna layanan.

4) Jaminan (Assurance)

---

<sup>28</sup> Aminuddin Hamdat, *Buku Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen, Manajemen Dan Strategi Pemasaran Dalam Bisnis*, 2020.

<sup>29</sup> Kotler Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, 15th ed. (Boston: Pearson Education, 2016)

Jaminan adalah mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan. Indikator ini digunakan untuk melihat bagaimana kompetensi dan sikap staf dalam mempengaruhi Tingkat kepuasan guru sebagai penerima layanan.

#### 5) Empati (Empathy)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Indikator ini membantu mengevaluasi apakah staf memberikan perhatian individual yang sesuai dengan kebutuhan guru.

### 2. Tunjangan Profesi Guru

Menurut Maulidi (2016), tunjangan profesi guru adalah tambahan penghasilan yang diberikan kepada guru setelah memenuhi persyaratan tertentu sesuai ketentuan yang berlaku. Besaran tunjangan untuk guru yang berstatus sebagai pegawai negeri sipil (PNS) adalah setara dengan satu bulan gaji pokok, sedangkan bagi guru tetap non-PNS, tunjangan yang diterima adalah sebesar Rp1.500.000,- (satu juta lima ratus ribu rupiah) per bulan. Tunjangan ini dikenakan pajak penghasilan sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku. Dasar pemberian tunjangan profesi guru ini merujuk pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, yang menyatakan bahwa guru merupakan tenaga profesional dalam

jalur pendidikan formal, mencakup jenjang pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, hingga pendidikan menengah<sup>30</sup>.

Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen mengamanatkan bahwa dalam melaksanakan tugas keprofesian, guru berhak memperoleh penghasilan di atas kebutuhan hidup minimum dan jaminan kesejahteraan sosial. Penghasilan di atas kebutuhan hidup minimum tersebut meliputi gaji pokok, tunjangan yang melekat pada gaji, serta penghasilan lain berupa tunjangan profesi, tunjangan fungsional, tunjangan khusus dan maslahat tambahan yang terkait dengan tugasnya sebagai guru yang ditetapkan dengan prinsip penghargaan atas dasar prestasi<sup>31</sup>. Pemenuhan hak guru untuk memperoleh penghasilan didasari atas pertimbangan prestasi dan pengakuan atas profesionalitasnya. Dengan demikian, penghasilan yang dimaksud merupakan hak yang diterima guru dalam bentuk finansial sebagai imbalan melaksanakan tugas keprofesian yang ditetapkan dengan prinsip penghargaan atas dasar prestasi dan mencerminkan martabat guru sebagai pendidik profesional<sup>32</sup>.

### 3. Seksi Pendidikan Madrasah

---

<sup>30</sup> M Laila, "Kinerja Guru Ditinjau Dari Tunjangan Profesi Dan Motivasi Kerja Di Sekolah Dasar Islam Terpadu Arrahmah," *Indonesian Journal of Islamic Educational ...* 4, no. 2 (2021): 61–69, <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/IJIEEM/article/view/14029%0Ahttp://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/IJIEEM/article/download/14029/6891>.

<sup>31</sup> Dewan Perwakilan Rakyat Indonesia, "Undang-Undang (UU) Tentang Guru Dan Dosen Nomor 14," *Dewan Perwakilan Rakyat Indonesia*, 2005, 2, <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjWxrKeif7eAhVYfysKHcHWAOWQFjAAegQICRAC&url=https%3A%2F%2Fwww.oj.k.go.id%2Fid%2Fkanal%2Fpasar-modal%2Fregulasi%2Fundang-undang%2FDocuments%2FPages%2Fundang-undang-nomo>.

<sup>32</sup> Sutarya, "Kepemimpinan Dan Supervisi Pendidikan."

Seksi Pendidikan Madrasah adalah salah satu bagian yang terdapat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Bidang pendidikan madrasah bertugas melaksanakan penyusunan bahan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, pengelolaan sistem informasi, dan penyusunan rencana, serta pelaporan di bidang kurikulum, sarana, kelembagaan, dan kesiswaan, serta guru dan tenaga kependidikan madrasah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama propinsi<sup>33</sup>.

Seksi Pendidikan Madrasah memiliki beberapa fungsi, meliputi penyiapan bahan untuk perencanaan, penyusunan, dan pelaksanaan kebijakan teknis dalam berbagai bidang terkait pendidikan madrasah. Bidang-bidang tersebut mencakup kurikulum, sarana dan prasarana, kelembagaan, kesiswaan, serta guru dan tenaga kependidikan. Selain itu, terdapat pelayanan dan upaya pemenuhan standar nasional pendidikan di lingkungan madrasah guna meningkatkan mutu pendidikan<sup>34</sup>.

Pemberian bimbingan teknis dan supervisi merupakan aspek yang krusial, terutama dalam bidang kurikulum, evaluasi, sarana dan prasarana, kelembagaan, kerja sama, serta kesiswaan. Bagi guru dan tenaga kependidikan, kegiatan ini mencakup pembinaan, pelatihan teknis, serta pengawasan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan

---

<sup>33</sup> Ningrum Fauziah Yusuf, Sintaningrum Sintaningrum, and Sawitri Budi Utami, "Kapasitas Sumber Daya Manusia Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung," *Natapraja* 7, no. 1 (2019): 73–90, <https://doi.org/10.21831/jnp.v7i1.23265>.

<sup>34</sup> Kantor Kementerian Agama, "Tugas Pokok Dan Fungsi Kementerian Agama Kabupaten Murung Raya," 2012.

profesionalisme mereka<sup>35</sup>. pengelolaan data dan sistem informasi terkait madrasah, guru, dan tenaga kependidikan juga menjadi prioritas untuk memastikan pengambilan keputusan berbasis data yang akurat. Seluruh kegiatan ini diakhiri dengan evaluasi dan penyusunan laporan, mencakup aspek kurikulum, sarana dan prasarana, kelembagaan, kesiswaan, serta kinerja guru dan tenaga kependidikan di madrasah.

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tertentu. Fenomena ini dapat berupa sesuatu hal yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan sebagainya yang secara holistik dideskripsikan dalam bentuk kata-kata yang menggambarkan kondisi apa adanya. Data yang diperoleh tersebut diolah dengan menggunakan metode kualitatif, dengan analisis data bersifat induktif/kualitatif<sup>36</sup>

### 2. Tempat dan Waktu Penelitian

Pada penelitian tentang Analisis Pelayanan Tunjangan Profesi Guru ini akan dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten

---

<sup>35</sup> Nur Ita A'ini Qudwatal Millah and Amin Maghfuri, "Peran Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Dalam Kebijakan Pengembangan Pendidikan Islam," *IQ (Ilmu Al-Qur'an): Jurnal Pendidikan Islam* 2, no. 02 (2019): 130–48, <https://doi.org/10.37542/iq.v2i02.29>.

<sup>36</sup> Mouwn Erland, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rake Sarasin, 2020.

Gunungkidul. Penelitian ini telah dilaksanakan pada awal bulan Mei hingga Juni 2025.

### 3. Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini dipilih menggunakan metode purposive sampling dengan mempertimbangkan kriteria 3M, yaitu mengetahui, memahami, dan mengalami. Kriteria ini memastikan bahwa informan yang dipilih memiliki pengetahuan mendalam, pengalaman langsung, dan pemahaman yang komprehensif yang dianggap paling relevan dan dapat mewakili pada fenomena yang akan diteliti. Dengan demikian peneliti memilih narasumber yang terdiri dari Kepala Seksi Pendidikan Madrasah, Staf Administrasi, serta 3 Guru penerima Tunjangan.

### 4. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui tiga Teknik utama, yaitu Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Ketiga Teknik tersebut digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam dan menyeluruh tentang pelayanan administrasi tunjangan profesi guru di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul

#### a. Observasi

Observasi adalah suatu proses yang didahului dengan pengamatan kemudian pencatatan yang bersifat sistematis, logis, objektif, dan rasional terhadap berbagai macam fenomena dalam situasi yang

sebenarnya, maupun situasi buatan<sup>37</sup>. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan Teknik observasi non partisipan, yang mana peneliti tidak terlibat langsung dalam kegiatan.

Peneliti melaksanakan observasi pada tanggal 05 Mei sampai 30 Juni 2025 dengan mengamati aktivitas pencairan TPG pada Seksi Dikmad kantor Kemenag Gunungkidul.

b. Wawancara

Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden / orang yang di wawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara<sup>38</sup>. Pada penelitian ini akan melakukan indepth interview secara tidak terstruktur kepada narasumber sehingga peneliti dapat mendapatkan persepsi serta pengalaman narasumber sehingga diperoleh informasi yang lengkap dan mendalam terkait Bagaimana Pelayanan Tunjangan Profesi Guru Pada Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul.

c. Dokumentasi

---

<sup>37</sup> MA Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*, *Journal of Chemical Information and Modeling*, vol. 53, 2019, [http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE PENELITIAN KUALITATIF DI BIDANG PENDIDIKAN.pdf](http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE%20PENELITIAN%20KUALITATIF%20DI%20BIDANG%20PENDIDIKAN.pdf).

<sup>38</sup> Arif Wicaksana and Tahar Rachman, *Merodologi Kualitatif, Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., vol. 3, 2018, <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>.

Dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis seperti arsip, termasuk juga buku tentang teori, pendapat, dalil atau hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian<sup>39</sup>. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dengan metode ini peneliti dapat memperoleh data yang berasal dari dokumen, gambar atau catatan yang ada di seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kemenag Gunungkidul. Dengan metode ini peneliti memperoleh data yang berhubungan dengan tema penelitian yang berasal dari dokumen, gambar atau catatan yang ada di Seksi Pendidikan Madrasah seperti jadwal kegiatan program, data guru penerima tunjangan, dan dokumen penunjang.

##### 5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceriterakan kepada orang lain<sup>40</sup>. Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif

---

<sup>39</sup> Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif)*, Yogyakarta Press, 2020, <http://www.academia.edu/download/35360663/METODE PENELITIAN KUALITAIF.docx>.

<sup>40</sup> Mastang Ambo Baba, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, 2017, <http://repository.iain-manado.ac.id/415/>.

menurut Miles Huberman dan Saldana yang terdiri dari beberapa tahapan.

Diantaranya<sup>41</sup>:

a. Kondensasi data

Kondensasi data Mengacu pada proses penyaringan dan penyortiran data yang tidak relevan atau berlebihan untuk memfokuskan perhatian pada informasi yang lebih penting dan esensial. Hal ini dilakukandengan merangkum, mengelompokkan, atau mengurangi volume data tanpa mengorbankan makna atau konteks. Kondensasi data membantu peneliti untuk mengelola data yang sangat besar dan kompleks, serta memusatkan perhatian pada pola atau tema yang muncul dari data tersebut.

b. Penyajian data

Setelah data dikondensasikan, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data/menyajikan data. Penyajian data merupakan suatu cara untuk mengorganisasikan informasi dalam bentuk yang terstruktur sehingga memungkinkan peneliti menarik kesimpulan dan mengambil tindakan berdasarkan data tersebut. Penyajian data berfungsi sebagai alat untuk membantu peneliti memahami kompleksitas data kualitatif yang seringkali besar dan beragam. Kalau dalam penelitian kualitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk table, grafik, *pie chart*, *pictogram*, dan sejenisnya. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data

---

<sup>41</sup> Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd Edition). Sage Publications.

bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Data yang peneliti sajikan adalah data dari pengumpulan data kemudian dipilih-pilih mana data yang berkaitan dengan masalah penelitian, selanjutnya data itu disajikan. Dari hasil pemilihan data maka data itu dapat disajikan seperti dalam hal ini informasi berupa Analisis Pelayanan Administrasi Tunjangan Profesi Guru pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul.

c. Penarikan Kesimpulan

Menurut Miles, Huberman dan Saldana mengungkapkan verification atau concluding drawing yaitu upaya untuk mengartikan data yang ditampilkan dengan melibatkan pemahaman peneliti. Proses ini melibatkan interpretasi data untuk memahami makna, menemukan pola, dan mengidentifikasi hubungan antar elemen. Peneliti mengolah data mentah menjadi wawasan dengan menggunakan pendekatan sistematis. Data yang telah direduksi dan disajikan kemudian menjadi dasar pengambilan kesimpulan atau kesimpulan. Kesimpulan ini dapat menjadi temuan awal yang terus berkembang seiring dengan analisa yang lebih mendalam.

Miles, Huberman, dan Saldana menekankan bahwa penarikan kesimpulan adalah proses yang dinamis dan berulang. Peneliti perlu terus mengkaji temuan, mengkaji data, dan membandingkannya dengan pola atau tema yang muncul. Mereka juga menyarankan agar

kesimpulan diuji dengan validasi, seperti triangulasi data, untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya<sup>42</sup>.

## 6. Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data yang digunakan penulis dalam penelitian yaitu triangulasi data yang bertujuan untuk menguji data yang diperoleh di lapangan. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu<sup>43</sup>. Pada proses ini peneliti menggunakan Teknik triangulasi sumber, dan triangulasi teknik / metode.

### a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah upaya peneliti untuk mendapatkan data yang absah melalui berbagai sumber. Data sama yang diperoleh dengan sumber yang berbeda akan mencerminkan tingkat keabsahan yang baik. Data dapat dibandingkan melalui hasil pengamatan dan hasil wawancara, membandingkan hasil perspektif seseorang berdasarkan latar belakang sosial, dan dapat juga membandingkan data hasil wawancara dengan data yang terdokumentasi<sup>44</sup>.

Peneliti melakukan teknik triangulasi sumber dengan menganalisis data yang telah diperoleh dari beberapa narasumber yang telah diwawancara

---

<sup>42</sup> Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd Edition). Sage Publications

<sup>43</sup> Moch. Erwin Wahyudi, "Implementasi Perpres Nomor 87 Tahun 2017 Tentang Nilai-Nilai Pendidikan Karakter Di SMPN 4 Kediri," *Etheses*, 2020, 23.

<sup>44</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, 2020.

untuk mendapatkan data yang kredibel, seperti pada halaman 50-51 yang membahas mengenai Tingkat Keandalan Sistem Manual dalam Menjamin Ketepatan Waktu Pencairan Tunjangan Profesi Guru.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama<sup>45</sup>. Dalam triangulasi teknik ini, peneliti menggunakan lebih dari satu teknik, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, untuk mengumpulkan data dari objek atau subjek yang sama. Data yang diperoleh dari masing-masing teknik kemudian dibandingkan untuk melihat konsistensi atau perbedaannya. Dengan demikian, teknik triangulasi bertujuan untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas data, mengurangi bias, dan memperkuat temuan penelitian kualitatif. Seperti pada halaman 59-61 Informan menjelaskan beberapa Jenis Dokumen yang diperlukan dalam pengajuan tunjangan. hal tersebut sesuai dengan hasil observasi dan dokumentasi dari data di Seksi Dikmad.

**G. Sistematika Penulisan**

Bab I, bagian pendahuluan, yang berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustka, kerangka teori dan metodologi penelitian.

Bab II, bagian gambaran umum objek penelitian, yaitu Kantor

---

<sup>45</sup> Sugiyono.

Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul, yang berisi letak geografis, sejarah singkat berdiri serta perkembangannya.

Bab III, bagian pembahasan, berisi tentang pembahasan tentang tema penelitian serta hasil penelitian yang menjawab rumusan masalah.

Bab IV, bagian penutup yang berisi kesimpulan sebagai ringkasan dari keseluruhan skripsi disertai dengan saran dan penutup.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan Tunjangan Profesi Guru (TPG) di Seksi Pendidikan Madrasah Kemenag Gunungkidul hingga saat ini masih dilakukan secara manual dan belum mengadopsi sistem digital. Berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan menurut Kotler, ditemukan bahwa dari segi keandalan, proses pencairan TPG cukup teliti namun belum tepat waktu. Pada indikator bukti fisik, fasilitas dan media informasi masih terbatas. Daya tanggap petugas cukup baik, namun terhambat oleh jumlah personel dan tidak adanya sistem pengaduan digital. Dari segi jaminan, terdapat SOP namun belum dijalankan secara optimal, serta masih rentan terhadap human error. Sementara pada aspek empati, staf menunjukkan kepedulian yang baik, namun belum didukung oleh kebijakan kelembagaan yang sistematis. Secara umum, pelayanan masih bergantung pada hubungan interpersonal dan belum didukung sistem yang efisien dan terstandar.
2. Adapun faktor-faktor yang memengaruhi penerapan sistem digital dalam pelayanan TPG di Kemenag Gunungkidul meliputi kendala kapasitas SDM yang rendah dalam literasi digital, keterbatasan infrastruktur, serta minimnya pelatihan dan sosialisasi. Disparitas kesiapan antar madrasah juga menjadi tantangan tersendiri. Namun, penerapan sistem digital dinilai

berpotensi memberikan efisiensi, transparansi, dan kemudahan dalam monitoring. Meskipun belum seluruhnya menguasai teknologi, pegawai dan guru secara umum merespons positif wacana digitalisasi. Beberapa langkah awal seperti pelatihan dan forum komunikasi digital telah dimulai meski masih terbatas. Oleh karena itu, diperlukan strategi menyeluruh yang mencakup penguatan infrastruktur, peningkatan kapasitas SDM, serta kebijakan operasional yang mendorong transformasi digital secara bertahap dan berkelanjutan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, berikut adalah saran yang bisa peneliti sampaikan sebagai bahan untuk evaluasi dan penelitian selanjutnya di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul:

### **1. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul**

Seksi Pendidikan Madrasah Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul disarankan untuk segera melakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem pelayanan Tunjangan Profesi Guru (TPG) yang masih bersifat manual. Perlu adanya langkah konkret dalam merancang dan mengimplementasikan sistem berbasis teknologi secara bertahap, dimulai dari penyediaan infrastruktur yang merata di seluruh madrasah, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan berkelanjutan, serta penguatan sistem informasi dan pengaduan agar pelayanan menjadi lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Selain itu, benchmarking terhadap Kemenag di daerah lain yang telah berhasil menerapkan sistem online, seperti Kemenag Bantul,

dapat dijadikan acuan dalam merumuskan strategi transisi menuju digitalisasi pelayanan. Langkah ini penting agar pelayanan publik yang diberikan sejalan dengan regulasi pemerintah yang mendorong transformasi digital dalam sektor birokrasi.

## 2. Penelitian selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan kajian, tidak hanya pada aspek pelayanan TPG di tingkat kabupaten, tetapi juga melibatkan perbandingan antar daerah atau antara madrasah negeri dan swasta. Pendekatan kuantitatif atau metode campuran (mixed methods) juga dapat dipertimbangkan untuk mengukur secara lebih rinci tingkat kepuasan pengguna layanan serta efektivitas sistem yang digunakan. Selain itu, kajian lanjutan dapat difokuskan pada evaluasi sistem teknologi informasi yang sudah diterapkan di wilayah lain, guna menghasilkan rekomendasi desain sistem pelayanan TPG berbasis digital yang lebih ideal dan kontekstual.

## C. Penutup

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "*Analisis Pelayanan Tunjangan Profesi Guru pada Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul*" dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi yang penulis tempuh. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan, baik dari segi isi,

metode, maupun teknis penulisan. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat dalam karya ini dan sangat mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari semua pihak guna perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan selama proses penelitian dan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pelayanan publik di lingkungan Kementerian Agama.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agalela. "Pengaruh Responsiveness Dan Empathy Terhadap Kepuasan Yang Berdampak Pada Penjualan Pt. Yakult Persada Cabang Bandar Jaya." *Jurnal Simplex* 2, no. 3 (2019): 147–49.
- Agama, Kantor Kementerian. "Tugas Pokok Dan Fungsi Kementerian Agama Kabupaten Murung Raya," 2012.
- AJI, F T. "Pengambilan Keputusan Penetapan Peserta Sertifikasi Dan Tunjangan Guru Berbasis Sistem Informasi Manajemen Di Seksi Pendidikan Madrasah Kementerian ...." *Tesis*, 2019.  
[http://repository.iainpurwokerto.ac.id/id/eprint/5397%0Ahttp://repository.iainpurwokerto.ac.id/5397/2/Pengambilan Keputusan Penetapan Peserta Sertifikasi dan Tunjangan Guru Berbasis Sistem Informasi .pdf](http://repository.iainpurwokerto.ac.id/id/eprint/5397%0Ahttp://repository.iainpurwokerto.ac.id/5397/2/Pengambilan%20Keputusan%20Penetapan%20Peserta%20Sertifikasi%20dan%20Tunjangan%20Guru%20Berbasis%20Sistem%20Informasi.pdf).
- Anugrah, Krishna, and I Wayan Sudarmayasa. "Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi." *Ideas Publishing*, 2020.
- Apriyani, d, A, and sunarti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)." *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)* 51, no. 2 (2017): 1–7.  
[www.bisnissurabaya.com](http://www.bisnissurabaya.com).
- Arfandy, Wein. "Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Daerah Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Begadai." *Repositori.Uma.Ac.Id*, 2016, 1–23.  
<https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/1403>.
- Aziz, Ahmad Thoha, Liliek Desmawati, and Muarifuddin. "Penerapan Digitalisasi Pada Proses Pembelajaran Kursus Di Lkp Vision College." *Comm-Edu (Community Education Journal)* 6, no. 2 (2023): 70–86.  
<http://journal.ikipsiliwangi.ac.id/index.php/comm-edu/article/view/17296>.
- Baba, Mastang Ambo. Analisis Data Penelitian Kualitatif, 2017.  
<http://repository.iain-manado.ac.id/415/>.
- Choirunnisa, Laili, Try Hajar Caesar Oktaviana, Ahmad Ainur Ridlo, and Elva Imeldatur Rohmah. "Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik Di Indonesia." *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial* 3, no. 1 (2023): 71–95.  
<https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401>.
- Dewan Perwakilan Rakyat Indonesia. "Undang-Undang (UU) Tentang Guru Dan Dosen Nomor 14." *Dewan Perwakilan Rakyat Indonesia*, 2005, 2.  
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&c>

ad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjWxrKeif7eAhVYfysKHcHWAOWQFjAAe  
gQICRAC&url=https%3A%2F%2Fwww.ojk.go.id%2Fid%2Fkanal%2Fpasa  
r-modal%2Fregulasi%2Fundang-  
undang%2FDocuments%2FPages%2Fundang-undang-nomo.

Dianti, Yira. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Penyelenggara Hindu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kapuas." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 2 (2017): 5–24. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB\\_2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB_2.pdf).

Direktorat Jendral Pendidikan Islam. "Petunjuk Teknis Penyaluran Tunjangan Proprs Guru Bagi Guru Madrasah," 2021. [https://simpatika.kemenag.go.id/berkas/Juknis\\_Penyaluran\\_TPG\\_Tahun\\_2021.pdf](https://simpatika.kemenag.go.id/berkas/Juknis_Penyaluran_TPG_Tahun_2021.pdf).

Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, MA. *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan. Journal of Chemical Information and Modeling*. Vol. 53, 2019. [http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE PENELITIAN KUALITATIF DI BIDANG PENDIDIKAN.pdf](http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE_PENELITIAN_KUALITATIF_DI_BIDANG_PENDIDIKAN.pdf).

Edison, Indah Afrelia, Indira Restu Valentina, and Pepy Ariati. "Efektivitas Pelayanan Pemerintah Dengan Implementasi Layanan Berbasis Digital Pada Aplikasi SI-ALEK Di Kecamatan Lubuk Begalung Padang Sumatera Barat." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7, no. 3 (2023): 29947–52.

Fathoni. "Strategi Implementasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Untuk Meningkatkan Kualitas Hidup Masyarakat Pedesaan Di Indonesia," 2010, 1–9.

Febryan, Denise, Tedi Erviantono, and I Ketut Winaya. "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Studi Kasus Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Bogor." *Jurnal Ilmu Adminitrasi Negara* I (2016): 1–9. [file:///C:/Users/User/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge\\_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/24856-1-48859-1-10-20161116.pdf](file:///C:/Users/User/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/24856-1-48859-1-10-20161116.pdf).

Golla, Julen, Arpi Rondonuwo, and Josef Kairupan. "Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Publik 2018." *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* volume 1 N, no. 1 (2018): 1–11.

Hamdat, Aminuddin. *Buku Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen, Manajemen Dan Strategi Pemasaran Dalam Bisnis*, 2020.

Hamid, A, W Sultraeni, and R R Amalia. "Analisis Pengelolaan Anggaran Tunjangan Profesi Guru Dalam Meningkatkan Kinerja Guru." *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan* 1, no. 1 (2023): 58–69.

- Herdiyanti, Rafita, and Syeh Assery. "Pengaruh Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dimediasi Oleh Kedisiplinan Pada Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan." *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia* 1, no. 1 (2021): 171–89.  
<https://doi.org/10.32477/jrabi.v1i1.xxx>.
- Hermawan, Endang, Ghinaya Bunga Pratiwi, and Fitriyana Putri Fadhillah. "Evaluasi Penyerapan Anggaran Tunjangan Profesi Guru Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung Tahun 2020." *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial* 19, no. 3 (2021): 17–30.  
<https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i3.13>.
- Iktisah, Ensadetha, and Haris Supratno. "Petunjuk Teknis Pengelolaan Penyaluran Tunjangan Profesi Dan Tunjangan Khusus Guru Bukan Aparatur Negara Tahun 2025" 12, no. 1 (2025): 80–93.
- Indrayani, Etin. *E-Government Konsep, Implementasi Dan Perkembangannya Di Indonesia (Buku Literatur MK E-Government)*. LPP Balai Insan Cendikia, 2020. [https://www.academia.edu/download/60457564/Buku\\_E-government20190901-116843-z73m6i.pdf](https://www.academia.edu/download/60457564/Buku_E-government20190901-116843-z73m6i.pdf).
- Kanedi, Indra, Feri Hari Utami, and Leni Natalia Zulita. "Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu." *Pseudocode* 4, no. 1 (2017): 37–46.  
<https://doi.org/10.33369/pseudocode.4.1.37-46>.
- "Kemenag Gunungkidul," n.d. <https://gunungkidul.kemenag.go.id/>.
- Kotler & Keller. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Ekonomi XX*, no. Xx (2016): 1–5.
- Laia, Otanius, Odaligoziduhu Halawa, and Palindungan Lahagu. "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik." *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi* 1, no. 1 (2022): 70–76.  
<https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15>.
- Laila, M. "Kinerja Guru Ditinjau Dari Tunjangan Profesi Dan Motivasi Kerja Di Sekolah Dasar Islam Terpadu Arrahmah." *Indonesian Journal of Islamic Educational ...* 4, no. 2 (2021): 61–69. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/IJIEM/article/view/14029%0Ahttp://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/IJIEM/article/download/14029/6891>.
- Latiana, Lita. "Peran Sertifikasi Guru Dalam Meningkatkan Profesionalisme Pendidik." *Edukasi* 1, no. 3 (2019): 1–16.  
<https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/edukasi/...> · PDF file.
- Majalengka, D I Kabupaten. "Implementasi Inpres No 3 Tahun 2003 Tentang

Strategi Pengembangan,” no. 3 (2003): 1–22.

Millah, Nur Ita A’ini Qudwatal, and Amin Maghfuri. “Peran Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Dalam Kebijakan Pengembangan Pendidikan Islam.” *IQ (Ilmu Al-Qur’an): Jurnal Pendidikan Islam* 2, no. 02 (2019): 130–48. <https://doi.org/10.37542/iq.v2i02.29>.

Mouwn Erland. *Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif. Rake Sarasin*, 2020.

Munir, Moch Misbahul, Vira Sholikhah, and Silvia Diah Rahmawati. “Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat Di Kementerian Agama Kabupaten Tuban.” *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2019): 170–83. <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.2.170-183>.

Murdiyanto, Eko. *Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif)*. Yogyakarta Press, 2020. [http://www.academia.edu/download/35360663/METODE\\_PENELITIAN\\_KUALITAIF.docx](http://www.academia.edu/download/35360663/METODE_PENELITIAN_KUALITAIF.docx).

Mustofa. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Obyek Wisata Taman Lele Di Semarang.” *Jurnal Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro*, 2023, 1–13. [https://repository.unars.ac.id/id/eprint/1276/2/jurnal\\_13749.pdf](https://repository.unars.ac.id/id/eprint/1276/2/jurnal_13749.pdf).

null null. “Program Sekolah Penggerak : Transformasi Pelayanan Di Bidang Pendidikan Menuju Pendidikan Yang Inklusif (Studi Pada SMP Negeri 15 Bengkulu Selatan).” *Zenodo (CERN European Organization for Nuclear Research)*, 2022. <https://lens.org/016-301-972-011-485>.

Number, Volume X, and X August. “EDUSTUDENT : Jurnal Ilmiah Pendidikan Dan Pengembangan Pembelajaran Abstrak . Penelitian Ini Mengkaji Tentang Pelayanan Penyaluran Tunjangan Pendidik Yang Meliputi Persyaratan ; Sistem , Mekanisme , Dan Prosedur ; Jangka Waktu Pelayanan , Biaya / Tarif ; ” X, no. X (2021): 1–15.

Pemerintah Pusat. “Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.” *Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia*, 2018, 110.

“Petunjuk Teknis Pembayaran Tunjangan Profesi Guru, Kepala, Dan Pengawas Madrasah,” n.d.

Pratama, Rizky Hersya, Abdul Hakim, and Muhammad Shobaruddin. “Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (E-RT/RW).” *Jurnal Administrasi Publik*

(JAP) 3, no. 12 (2020): 2128–32.

Purba. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Jasa Gojek.” *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area*, 2017, 6–25.  
[http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1371/5/138320127\\_file5.pdf](http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1371/5/138320127_file5.pdf)

Quatra, Hendro, Nurfitri Zulaika, and Novi Chandra Saputra. “Economics and Digital Business Review Analisis Sistem Pembayaran Tunjangan Profesi Guru Melalui Aplikasi Simbar Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bintan” 5, no. 2 (2024).

Rahmanu, and Aris Sunarya. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Inovasi Pendidikan Pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 4 Penajam Pasar Utara Di Era Digital.” *Jurnal Administrasi Publik*, 2023, 343–50.

Rifai, Irwan, Warjio Warjio, and Maksu Syahri Lubis. “Efektifitas Pemberian Dana Tunjangan Profesi Guru Dalam Peningkatan Kompetensi Guru Sekolah Menengah Pertama.” *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 4, no. 4 (2022): 2391–97. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1081>.

Salmiati, Riyang Septiawansyah. “Peranan Administrasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Profesionalisme.” *Journal of Islamic Education and Teacher Training* 1, no. 1 (2019): 47–64.  
<https://jurnal.mtsddicilellang.sch.id/index.php/al-musannif>.

Salsabila, Haniyah, Patni Ninghardjanti, and Tutik Susilowati. “Implementasi E-Government Di Masa Pandemi Dalam Pelayanan Publik Oleh Dinas Koperasi Dan UKM Kabupaten Sragen.” *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)* 7, no. 5 (2023): 406.  
<https://doi.org/10.20961/jikap.v7i5.47081>.

Sastropoetro, Santoso, and Pengertian Pelaksanaan. “Santoso Sastropoetro, 1982, Pengertian Pelaksanaan , Hlm183. Djihad, Hisyam Dan Suyanto, 2000 , Pelaksanaan Pendidikan Di Indonesia Memasuki Millenium III : Yogyakarta, Adi Cita. 3,” 2000, 1–15.

Silmi Ilman. “Kualitas Pelayanan Administratif Di Kantor Kecamatan Cipaku Kabupaten Ciamis.” *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 6 (2019): 23–34.

Sirhan, Fikri, Wiyani Wahyu, and Suwandar Agung. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang).” *Jurnal Bisnis Dan Manajemen* 3, no. 1 (2016): 120–34.

<https://media.neliti.com/media/publications/75420-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>.

- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, 2020.
- Sularno, S.Kom., M.Kom., Sularno. “Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis - JTEKSIS.” *Prodi Sistem Informasi Universitas Dharma Andalas* 02, no. 3 (2024): 233–40. <https://jurnal.unidha.ac.id/index.php/jteksis>.
- Supriadi, Made Nopen, Sekolah Tinggi, Teologi Arastamar, Sardjana Orba Manullang, and Universitas Krisnadwipayana. *Pelayanan Publik*, 2021.
- Surakarta, Pemerintah Kota, and Dinas Pendidikan. “STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ( SOP ) PENGAJUAN TUNJANGAN PROFESI GURU,” no. 7 (n.d.): 1–5.
- Suryantoro, Bambang, and Yan Kusdyana. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya.” *Jurnal Baruna Horizon* 3, no. 2 (2020): 223–29. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>.
- Sustono. “Analisis Dan Perencanaan Strategis Pengembangan Infrastruktur Jaringan TIK (Studi Kasus Yayasan Pendidikan XYZ).” *Jurnal Telekomunikasi Dan Komputer*, 2014, 276.
- Sutarya, Maran. “Kepemimpinan Dan Supervisi Pendidikan.” *Banten: Yayasan Pendidikan Dan Sosial Indonesia Maju (YPSIM)* 2, no. 1 (2017): 46–54.
- Suyadnya, I Dewa Putu. “Implementasi Digitalisasi Administrasi Pendidikan Di SMP Negeri 3 Bangli.” *Metta : Jurnal Ilmu Multidisiplin* 4, no. 1 (2024): 38–54. <https://doi.org/10.37329/metta.v4i1.2915>.
- Triana Ratnasari. “Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan Online Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Biro Administrasi Umum Akademik Dan.” *Diplomatika: Jurnal Kearsipan Terapan* 6, no. 1 (2022): 17–26. <https://journal.ugm.ac.id/diplomatika/article/view/83121%0Ahttps://journal.ugm.ac.id/diplomatika/article/download/83121/36549>.
- Ula, Nashihatul. “IMPLEMENTASI APLIKASI SIAGA DALAM GURU PAI DI KOTA SURABAYA,” n.d., 442–52.
- Wahyudi, Moch. Erwin. “Implementasi Perpres Nomor 87 Tahun 2017 Tentang Nilai-Nilai Pendidikan Karakter Di SMPN 4 Kediri.” *Etheses*, 2020, 23.
- Wicaksana, Arif, and Tahar Rachman. *Merodologi Kualitatif. Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. Vol. 3, 2018. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>.
- Widiatmika, Keyza Pratama. “PETUNJUK TEKNIS PENYALURAN

TUNJANGAN PROFESI, TUNJANGAN KHUSUS, DAN TAMBAHAN PENGHASILAN GURU PEGAWAI NEGERI SIPIL.” *Etika Jurnalisme Pada Koran Kuning : Sebuah Studi Mengenai Koran Lampu Hijau* 16, no. 2 (2015): 39–55.

Wulan Sulistia Anjany Sulistia, and Abdul Rahman. “Implementasi Kebijakan Tunjangan Profesi Guru Sd Dan Smp Di Kota Tangerang Selatan.” *PubBis : Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis* 8, no. 1 (2024): 64–74.  
<https://doi.org/10.35722/jurnalpubbis.v8i1.949>.

Yuliana, Yuliana, Siti Nurwanti, and Betanika Nila Nirbita. “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan Aplikasi DANA Menggunakan Metode SWOT.” *Widya Manajemen* 5, no. 2 (2023): 84–94.  
<https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v5i2.3682>.

Yusuf, Ningrum Fauziah, Sintaningrum Sintaningrum, and Sawitri Budi Utami. “Kapasitas Sumber Daya Manusia Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung.” *Natapraja* 7, no. 1 (2019): 73–90. <https://doi.org/10.21831/jnp.v7i1.23265>.