

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
DIGITALISASI PELAYANAN KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN JOMBANG DALAM MENGHADAPI SOCIETY 5.0



Oleh:

Rohmatulloh Wahyu Pradana

(2062065)

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PGRI
DEWANTARA JOMBANG

2023

KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
DIGITALISASI PELAYANAN KEMENTERIAN AGAMA
KABUPATEN JOMBANG MENGHADAPI SOCIETY 5.0




Oleh:

Rohmatulloh Wahyu Pradana
(2062065)

Menyetujui

Jombang, 06 September 2023
Dosen Pembimbing Lapangan

Pendamping Lapangan,



Nurul Khalifah, SE
NIP.196907272005012001



Lina Nasihatun Nafidah, SE, M.Aks
NIDN. 0715058501

Mengetahui

Kepala Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Jombang



Dra. Rahyu Purbowati., MSA
NIDN. 0720026201



Dr. H. Muhajir, S.Pd., M.Ag
NIP. 197304131999031003

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya saya selaku penulis dapat menyusun laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dengan judul “Perilaku Organisasi pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang”. Hal ini tak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang memberikan dorongan dan bimbingan dalam proses penyusunannya.

Saya selaku penulis sangat menyadari dalam penulisan Laporan KKM ini tidak akan berhasil tanpa bantuan, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak. Dengan hal tersebut, saya selaku penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Abdul Rohim, SE., M.Si. selaku Ketua STIE PGRI Dewantara Jombang.
2. Ibu Rachyu Purbowati, Dra., MSA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Ibu Lina Nasihatun Nafidah, SE., M.Aks. selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) dalam Program KKM ini.
4. Bapak Dr. H. Muhajir, S.Pd., M.Pd. selaku Kepala Kementerian Agama Kabupaten Jombang.
5. Ibu Nurul Khalifah, SE. selaku Pembina Lapangan (PIC).
6. Ibu Leily Irawatie H., S.Pd., M.Si. selaku staf pendma
7. Bapak Helmi Budi Harsono, S.Kom. selaku staf pendma

Saya selaku penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala jenis kritik dan masukan yang membangun akan sangat berguna untuk menyempurnakan laporan KKM agar laporan ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca laporan ini.

Jombang, 18 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	2
1.3 Manfaat.....	3
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang (KKM)	3
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang	4
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG	5
2.1 Sejarah	5
2.2 Visi dan Misi	6
2.3 Struktur Organisasi.....	6
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	8
3.1 Pelaksanaan Kerja Magang	8
3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang.....	9
3.3 Landasan Teori	10
3.4 Pemecahan Masalah	13
BAB IV PENUTUP	15
4.1 Kesimpulan.....	15
4.2 Saran.....	15
4.3 Refleksi Diri	16
DAFTAR PUSTAKA	17
LAMPIRAN.....	18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.4 Kantor Kemenag Kabupaten Jombang.....	3
Gambar 2.3 Struktural Kemenag Kabupaten Jombang.....	6

DAFTAR TABEL

Table 1.5 Jadwal Waktu KKM.....	4
---------------------------------	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Telah Melaksanakan KKM.....	18
Lampiran 2 Log Book.....	19
Lampiran 3 Curriculum Vitae (CV).....	22
Lampiran 4 Lembar Penilaian KKM.....	23
Lampiran 5 Dokumentasi.....	25

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi saat ini menunjukkan betapa pesatnya perkembangan yang terjadi di seluruh aspek kehidupan. Termasuk dalam hal kualitas sumber daya manusianya. Persaingan sumber daya alam tidak hanya dalam satu lingkup wilayah yang sama, melainkan bisa dari luar negeri karena dampak perkembangan globalisasi. Oleh karena itu, mahasiswa tidak hanya dibekali dengan ilmu pengetahuan saja, namun dengan kondisi persaingan kerja sekarang mahasiswa dituntut paham dan mengenal kondisi dunia kerja sekarang. Dengan ilmu intelektual yang didapat selama kegiatan perkuliahan, mahasiswa diharapkan mampu mengaplikasikan teori-teori ke dalam dunia kerja yang nyata. Dengan alasan tersebut, maka STIE PGRI Dewantara Jombang menyelenggarakan program mata kuliah yaitu Kuliah Kerja Magang yang wajib ditempuh oleh seluruh mahasiswa STIE PGRI Dewantara. Mahasiswa diwajibkan menempuh program ini di perusahaan maupun instansi/entitas.

Kuliah Kerja Magang (KKM) merupakan rangkaian kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari proses perkuliahan. Program ini diharapkan dapat memberikan pengalaman praktis kepada para mahasiswa dalam pengaplikasian teori ke dalam praktik kerja lapangan. Kuliah Kerja Magang juga menjadi media pembelajaran dalam pengembangan soft skills. Disisi lain diperlukannya kesinambungan antara lembaga pendidikan dengan dunia kerja dalam peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang kompeten. Maka tujuan lain dari Kuliah Kerja Magang (KKM) sekaligus untuk memahami dan menemukan kemampuan dasar yang dicari dan diinginkan oleh dunia kerja masa ini, serta memahami kemampuan dan pemahaman mahasiswa atas mata kuliah yang ditempuhnya selama di kampus dengan kondisi di lapangan dalam pengaplikasian ilmu yang didapat.

Society 5.0 adalah sebuah konsep masyarakat yang diusulkan Jepang dengan berpusat kepada manusia untuk menyeimbangkan solusi atas permasalahan sosial dan kemajuan ekonomi melalui sistem integrasi antara dunia maya dan fisik.

Perkembangan ini yang mendorong semua aspek kehidupan untuk belajar dan berkomunikasi dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Telah diketahui gagasan Society 5.0 berhasil mendobrak pemikiran yang ada bahwa revolusi sudah stgnan dan tidak dapat dilakukan lagi. Harapannya, konsep Society 5.0 bisa membawa perubahan terhadap dunia menjadi lebih baik dengan menyempurnakan ide-ide sebelumnya. Keterbatasan kemampuan manusia dalam mencari hal-hal penting dari derasnya informasi mengakibatkan rasa lelah dalam melakukan proses ini. Belum lagi keterbatasan jumlah sumber daya akibat umur dan bidang keahlian yang berbeda-beda. Dengan Society 5.0 yang akan mengintegrasikan mesin serta kecerdasan buatan diyakini akan membantu manusia dengan lebih maksimal. Jadi, masyarakat bisa fokus menciptakan inovasi dan berkreasi dengan ide-ide baru secara lebih aktif.

Pelayanan publik di era Society 5.0 sangatlah krusial yang mengharuskan menciptakan kemudahan proses dan prosedur pelayanan berbasis digitalisasi yang efektif dan efisien. Menjadikan perubahan teknologi saat ini guna mempercepat tugas pelayanan. Dalam kondisi dan situasi serta di tempat mana pun tetap bisa memastikan layanan masih berjalan. Diperlukannya kesinambungan yang sangat baik antara sumber daya manusia dengan teknologi. Jangan sampai hal tersebut malah memberikan dampak buruk bagi masyarakat. Akan tetapi harus ada harmonisasi dan kolaborasi, di mana teknologi akan memberi banyak manfaat, semakin memudahkan pekerjaan manusia, dengan tetap manusia itu sendiri menjadi aktor dan faktor utamanya.

Berdasarkan uraian di atas untuk laporan kuliah kerja magang (KKM) penulis ingin menuliskan mengenai “Digitalisasi Layanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dalam Menghadapi Society 5.0”

1.2 Tujuan

Untuk mengetahui pelayanan publik pada Kementerian Agama Kabupaten Jombang yang mulai beralih kepada Sistem Digital untuk menghadapi Society 5.0. Perubahan ini diharapkan memberikan efisiensi, efektivitas dan produktivitas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang. Selain itu, dampak perubahan

sistem tersebut juga diharapkan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat terutama pada aspek Ekonomi masyarakat. Diharapkan SDM pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dapat segera beradaptasi dengan perubahan ini. Agar terciptanya pelayanan terpadu di Kabupaten Jombang

1.3 Manfaat

Dengan terciptanya tujuan dari laporan KKM ini maka, dapat disimpulkan mengenai manfaat yang dapat diberikan dari laporan ini kepada beberapa aspek:

- a. Penulis dapat mengetahui dampak dari perubahan sistem layanan menjadi digital dari sisi masyarakat dan Kemenag Jombang dari aspek ekonomi.
- b. Memberikan solusi mengenai kendala yang dihadapi Kemenag Jombang pada program digitalisasi ini.
- c. Laporan ini diharapkan menjadi media informasi bagi masyarakat bahwa pelayanan Kemenag Jombang berbasis online.

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang (KKM)

Tempat pelaksanaan kuliah kerja magang dilaksanakan pada:

Tempat : Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang

Alamat : Jl. Bupati R. Soedirman No.26, Jombatan, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61419



Gambar 1.4 Kantor Kemenag Kabupaten Jombang

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Table 1.5 Jadwal Waktu KKM

Kegiatan	Juli - September									
	Minggu Ke-	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX
Perkenalan lingkungan magang										
Pelaksanaan program KKM										
Pengumpulan data										
Penyusunan Laporan										

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah

Pembentukan kabupaten Jombang sebagai daerah otonom bersama 29 (dua puluh sembilan) Kabupaten lainnya di Jawa Timur diawali dengan penerbitan undang-undang nomor 2 tahun 1950 tentang pembentukan propinsi Jawa Timur. Kemudian pembentukan propinsi Jawa Timur ditindak lanjuti oleh pemerintah pusat dengan pembentukan kabupaten yang ada diwilayah Jawa Timur yang dituangkan dalam undang-undang No. 12 tahun 1950 tentang pembentukan daerah-daerah kabupaten dalam lingkungan propinsi Jawa Timur. Namun dengan diproklamirkannya Republik Indonesia tahun 1945 maka secara de facto maupun de jure segala kegiatan pemerintahan beralih menjadi pemerintahan republik ini. Dengan demikian urusan agama bermetamorfose menjadi sebuah Departemen Agama.

Khususnya di Kabupaten Jombang, maka urusan pemerintahan dibidang agama tentu setelah adanya pembentukan kabupaten Jombang Dengan diterbitkannya UU No. 2 tahun 1950. menurut pengamatan penulis mulai masa pemerintahan tersebut instansi ini merupakan jawatan Agama yang secara terus menerus mengalami perubahan nama sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku yaitu :

- Inspeksi Urusan Agama / Insura, sedang bidang kependidikan yaitu Inspeksi Pendidikan Agama / Inspendag. Kemudian berubah nama menjadi,
- Dinas Urusan Agama / Dinura, untuk bidang kependidikan yaitu Dinas Pendidikan Agama / Dipenda dan kemudian berubah lagi,
- Kantor Pendidikan Agama / Kapendag, dan terakhir berubah menjadi Kantor Departemen Agama / Kandepag sampai dengan sekarang.

2.2 Visi dan Misi

VISI

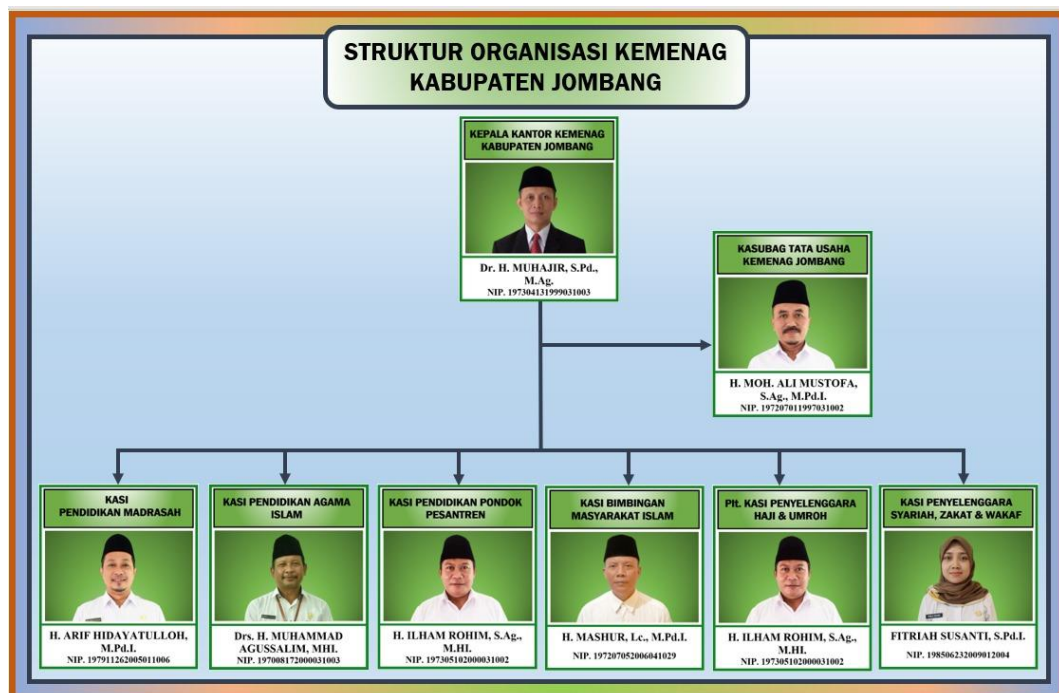
Kementerian Agama yang profesional dan andal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berdasarkan gotong royong.

MISI

1. Meningkatkan kualitas kesalehan umat beragama;
2. Memperkuat moderasi beragama dan kerukunan umat beragama;
3. Meningkatkan layanan keagamaan yang adil, mudah dan merata;
4. Meningkatkan layanan pendidikan yang merata dan bermutu;
5. Meningkatkan produktivitas dan daya saing pendidikan;
6. Memantapkan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance).

(Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2020)

2.3 Struktur Organisasi



Gambar 2.3 Struktural Kemenag Kabupaten Jombang

Dari struktur organisasi di atas memiliki tugas dan perannya masing-masing. Sebagai penjabaran visi dan misi, tugas dari Kementerian Agama :

Bidang Agama

1. Peningkatan kualitas pemahaman dan pengamalan ajaran agama dalam rangka meningkatkan kualitas kehidupan beragama.
2. Penguatan suasana kerukunan hidup umat beragama yang harmonis sebagai salah satu pilar kerukunan nasional.
3. Pemenuhan kebutuhan akan pelayanan kehidupan beragama yang berkualitas dan merata.
4. Peningkatan pemanfaatan dan perbaikan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan dalam meningkatkan kontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat dan percepatan pembangunan.
5. Peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang transparan dan akuntabel untuk pelayanan ibadah haji yang prima.
6. Peningkatan kualitas tata kelola pembangunan bidang agama dalam menunjang penyelenggaraan pembangunan bidang agama yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel.

Bidang Pendidikan

1. Peningkatan akses pendidikan yang setara bagi masyarakat tidak mampu terhadap pendidikan dasar-menengah (wajib belajar 12 tahun).
2. Peningkatan akses pendidikan bagi seluruh lapisan masyarakat pada berbagai jenjang pendidikan.
3. Penurunan tingkat kegagalan masyarakat dalam menyelesaikan pendidikan pada jenjang pendidikan dasar-menengah (wajib belajar 12 tahun).
4. Peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan pada semua jenjang pendidikan.
5. Peningkatan kualitas pendidik dan tenaga kependidikan dalam melakukan proses mendidik yang profesional di seluruh satuan pendidikan.
6. Peningkatan akses masyarakat terhadap penyelenggaraan pendidikan agama pada satuan pendidikan umum yang berkualitas.
7. Peningkatan akses masyarakat terhadap pendidikan keagamaan yang berkualitas.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja Magang

Laporan ini disusun setelah pelaksanaan Kuliah Kerja Magang pada Tanggal 10 Juli – 10 September 2023 yang dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang. Dengan waktu kerja Hari Senin-Jumat pada pukul 07.30 – 15.00 WIB. Pada kuliah kerja magang ini penulis ditempatkan pada bidang Pendidikan Madrasah yang bertanggung jawab kepada Kepala Seksi Bidang Pendidikan Madrasah dan Staf Bidang Pendidikan Madrasah. Dengan membantu aktivitas Bidang Pendidikan Madrasah:

1. Admin Simpatika

Data Base guru dan madrasah Kabupaten Jombang. Memproses aduan yang masuk dari E-Mail untuk diproses pada Aplikasi Simpatika sesuai dengan aduan dan petunjuk teknis.

2. Mengembangkan Aplikasi Online Kembang Daman

Pengumpulan data dan persyaratan layanan pada Kemenag. Untuk selanjutnya dibuatkan SOP Aplikasi Kembang Daman sesuai dengan arahan kepala tim pengembang.

3. Penginputan Data

Menerima pengajuan kurikulum merdeka madrasah dari E-Mail dan menginputnya data madrasah untuk ditindak lanjuti sesuai dengan juknis dengan arahan staf kurikulum.

4. Pemrosesan Legalisir Ijazah

Menerima ajuan legalisir ijazah dari PTSP untuk diproses dan ditanda tangani Kepala Kemenag atau Kepala Bidang Pendidikan Madrasah. Dan mengarsipkan untuk kepentingan data pendidikan.

5. Operator Rapat

Mempersiapkan ruangan dan menjadi operator pada rapat sesuai dengan intruksi yang diberikan dari penyelenggara rapat.

6. Pemberharuan Website Kemenag Jombang

Mengupdate website sesuai dengan bimbingan staf IT dengan menginput data terbaru yang dibutuhkan untuk menyempurnakan website dan layanan.

7. Admin EMIS

Data pokok sekolah dan madrasah. Menyelesaikan masalah atau aduan yang masuk dan diproses melalui Aplikasi EMIS mulai dari aktivasi siswa, memasukkan data siswa, salah tingkat dan lain lain

3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang

Selama penulis melaksanakan program KKM telah mengamati adanya beberapa kekurangan yang muncul dari terutama dari sisi pelayanan. Kemenag Jombang telah mengetahui akan hal tersebut. Mereka telah merencanakan pemberharuan sistem layanan menuju era digital. Dengan bertepatan dimulainya program KKM, penulis diminta untuk masuk ke dalam tim pengembang aplikasi. Dari sini penulis dapat mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dalam proses digitalisasi layanan ini.

Hal yang mendasari perubahan ini adalah untuk efisiensi, efektifitas dan produktifitas pelayanan masyarakat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang. Selama ini, pemohon harus datang ke kantor Kemenag Kabupaten Jombang untuk mengajukan permohonannya. Hal tersebut, bukan tidak mungkin menuntut pemohon untuk meninggalkan aktivitas ekonomi mereka. Itu membuat produktifitas dari masyarakat terjeda. Terkadang pelayanan juga membutuhkan waktu yang tidak sebentar dikarena harus melewati beberapa tahapan. Dikarenakan tidak setiap waktu Pejabat yang memiliki keterkaitan dengan legalisasi permohonan berada di tempat dikarena banyaknya tugas luar kantor bahkan luarkota yang menuntut mereka untuk tidak berada ditempat. Sedangkan para pemohon memiliki kepentingan untuk segera mendapatkan hasil dari permohonan mereka.

Hal lain timbul saat aplikasi sudah mulai diuji coba. Mengenai pemahaman pegawai (SDM) dilingkup Kemenag Jombang terhadap pemberharuan aplikasi layanan online ini. Mungkin ini adalah awalan untuk mencapai perubahan menuju Society 5.0. Mereka dituntut untuk segera

menyesuaikan dan beradaptasi dengan aplikasi baru tersebut. Walaupun sudah melakukan perubahan ke pelayanan online, tetap diperlukan SDM yang berkualitas sebagai operator dalam menjalankan aplikasi tersebut. Selain itu, masyarakat juga belum semua memahami teknologi. Mereka belum mengetahui teknis menjalankan aplikasi ini. Ini menjadi pekerjaan rumah bagi Kemenag Jombang, untuk membuat kesinambungan antara teknologi dan manusia.

3.3 Landasan Teori

Menurut KBBI digitalisasi merupakan proses pemberian atau pemakaian sistem digital. Digitalisasi dapat diartikan sebagai proses perpindahan media dari yang berbentuk tercetak atau analog menjadi media digital. Menurut Khomsin digitalisasi sebagai sebuah proses untuk mengubah informasi grafis yang tersedia dalam kertas ke dalam format digital. Sedangkan menurut Hasbi AS mengartikan digitalisasi sebuah proses peralihan media cetak atau analog ke dalam media digital melalui proses seperti *digital photography*, *scanning* atau teknik lainnya.

Dalam buku yang berjudul *Digital Futures* Marilyn Deegan dan Simon Tanner menerangkan bahwa terdapat berbagai keuntungan yang dapat diperoleh dari digitalisasi:

- a. Dapat mengakses secara cepat suatu item atau barang-barang yang orderannya tinggi maupun yang sering digunakan.
- b. Memiliki keahlian untuk mencari materi-materi yang sudah tidak diterbitkan lagi.
- c. Dapat menampilkan tampilan materi ke dalam tampilan atau bentuk format yang diinginkan.
- d. Dapat menyebarkan koleksi dan publikasi serta kemungkinan untuk dapat digunakan secara bersama-sama.
- e. Mengoptimalkan kemampuan pencarian atau penelusuran.
- f. Menurunkan beban financial menjadi lebih hemat seperti mengurangi biaya operasional dan transportasi.

Beberapa manfaat digitalisasi di sektor pelayanan pemerintah dan aspek kehidupan diantaranya:

- a. Mengoptimalkan efisiensi biaya dan waktu
- b. Mempermudah proses layanan dalam sistem pelayanan publik digital.
- c. Mempermudah proses administrasi.
- d. Meningkatkan kepuasan masyarakat atau pengguna layanan terhadap pelayanan publik
- e. Meningkatkan produktivitas masyarakat karena mereka cukup lewat perangkat digital untuk mengakses layanan sehingga tidak mengganggu aktivitas dan waktu mereka.

Pelayanan menurut KBBI dapat diartikan cara atau usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh hadiah (imbalan) atau dapat juga dimaknai sebagai kemudahan yang diberikan dalam kegiatan jual beli baik produk atau jasa. Menurut Gronross mengartikan pelayanan sebagai aktivitas yang mempunyai sifat tidak terlihat dan tidak dapat disentuh yang terjadi akibat dari interaksi antara pelayanan atau pegawai dengan konsumen yang sengaja disediakan oleh organisasi atau perusahaan pemberi layanan yang mempunyai maksud untuk memecahkan problem dari para pelanggan atau konsumen. Sedangkan, menurut AS Moenir mengartikan pelayanan sebagai serangkaian usaha dalam memenuhi kebutuhan pelanggan atau konsumen melalui kegiatan atau aktivitas yang dapat langsung diterima.

Dalam melakukan pelayanan sangat penting bagi suatu pemilik layanan untuk memperhatikan kualitas pelayanan (*service quality*) yang merupakan hal atau elemen yang harus diperhatikan dalam meraih keunggulan bersaing (*competitive advantage*) untuk dapat mencapai pelayanan yang diinginkan, usaha dan penyampaian yang tepat sangat diperlukan perusahaan untuk dapat memenuhi permintaan dan keinginan para pelanggan atau pengguna layanan.

Menurut Philip Kotler dan Zeitham ada setidaknya 5 faktor dalam dimensi mutu pelayanan antara lain:

- a. Keandalan (*reliability*)
- b. Ketanggapan (*responsiveness*)
- c. Keyakinan atau jaminan (*assurance*)
- d. Perhatian (*emphaty*)
- e. Keberwujudan (*tangible*)

Pelayanan yang baik merupakan kemampuan yang dimiliki perusahaan untuk dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Beberapa indikator pelayanan yang baik diantaranya:

- a. Terdapat karyawan yang baik
Kenyamanan pelanggan/pemohon tergantung terhadap bagaimana cara karyawan atau pegawai dalam melakukan pelayanan. Bersikap baik, sopan segan, ramah, serta menarik adalah kunci utama untuk menjaga kenyamanan kepada pelanggan/pemohon.
- b. Terdapat sarana dan prasarana yang baik
Sarana dan prasarana adalah salah satu hal penting sebagai penunjang pelayanan yang nyaman. Fasilitas dan peralatan yang dimiliki seperti lahan parkir, ruang tunggu, koneksi wifi, serta resepsionis harus memiliki standar yang lengkap dan nyaman sehingga akan dapat membuat pelanggan/pemohon merasa nyaman di dalam menunggu proses layanan.
- c. Mampu melayani secara cepat dan tepat
Dapat diartikan bahwa para pegawai atau karyawan ketika melayani pemohon/pelanggan diharuskan melakukannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Bahkan dalam pekerjaan tertentu dalam memberikan layanan harus sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, agar pemohon tidak terlalu lama menunggu. Kemudian, sebisa mungkin untuk menghindari kesalahan dan harus melayani keinginan para pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan.

- d. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Pengetahuan dan kemampuan yang luas harus dimiliki pegawai atau karyawan, karena pekerjaan pelayanan selalu berhadapan dengan masyarakat pada akhirnya, maka dari itu para pegawai memerlukan arahan khusus, terutama mengenai cara bekerja dan bagaimana caranya menghadapi masalah dengan pemohon layanan. Kemampuan ini sangat penting agar mempercepat proses pelayanan sesuai dengan waktu yang diharapkan

- e. Kemampuan memberikan kepercayaan kepada pelanggan\pemohon

Kepuasan pemohon dalam pemrosesan layanan akan menimbulkan kepercayaan kepada perusahaan/instansi, sehingga penilaian terhadap institusi/perusahaan semakin baik di mata masyarakat.

3.4 Pemecahan Masalah

Setelah penulis melaksanakan program KKM di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang mulai dari tanggal 10 Juli – 10 September 2023 menemukan sedikit kendala selama pelaksanaan program magang seperti yang sudah dijelaskan di bagian sebelumnya. Berikut usulan untuk kendala yang ditemukan:

1. Mengenail sistem pelayanan Kemenag yang selama ini masih menggunakan sistem offline yang mengharuskan pemohon datang ke kantor dan meninggalkan aktivitas mereka. Serta memerlukan waktu yang relatif lama untuk menunggu permohonan diproses. Bersamaan dengan program magang Kemenag Jombang merancang aplikasi yang bernama Kembang Daman (Kemenag Dalam Genggaman). Ini merupakan aplikasi aduan dan administrasi yang digunakan saat ini di kemenag. Jadi semua layanan ada dalam aplikasi tersebut. Masyarakat tidak perlu datang ke kantor dan meninggalkan aktivitas ekonomi mereka, cukup dengan menggunakan smartphone atau perangkat elektronik yang mendukung untuk mengajukan permohonannya. Untuk pertama masyarakat hanya tinggal melakukan registrasi akun, setelah sudah pilih layanan yang akan diajukan. Di dalam setiap layanan terdapat persyaratan dokumen yang harus dipenuhi, pemohon hanya tinggal mengupload dokumen tersebut. Selanjutnya tinggal menunggu layanan diproses. Masyarakat juga

bisa melihat sampai mana ajuan mereka diproses. Pemrosesan ajuan tidak akan memakan waktu lama karena di aplikasi tersebut ada batasan waktu bagi pegawai kemenag untuk segera memproses permohonan tersebut. Jadi dengan adanya aplikasi ini, aktivitas ekonomi masyarakat yang ingin mengajukan permohonan tidak terganggu. Hanya cukup lewat perangkat digital dan tinggal menunggu layanan diproses sambil menjalankan aktivitas ekonomi mereka masing-masing.

2. Setelah dilakukannya uji coba aplikasi layanan Kembang Daman. Pegawai dilingkup Kemenag Kabupaten Jombang belum terbiasa menjalankan aplikasinya. Hal ini wajar di karenakan baru tahap awal pengenalan aplikasi layanan ini. Dengan kendala ini diperlukan solusi cepat agar pegawai di lingkup Kemenag Kabupaten Jombang mahir menjalankannya. Diperlukan sosialisasi, pelatihan dan pengenalan kepada pegawai kantor Kemenag Kabupaten Jombang. Agar mereka paham secara mendalam mengenai aplikasi ini. Sehingga layanan permohonan dapat segera berjalan lancar sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi ini. Dengan aplikasi ini kualitas dan kuantitas pegawai Kemenag Jombang dapat meningkat. Layanan Kemenag Kabupaten Jombang lebih efektif dan efisien. Sehingga, mendapatkan nilai baik dimata masyarakat Jombang.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai sistem pelayanan Kantor Kemenag Kabupaten Jombang penulis memberikan kesimpulan bahwa digitalisasi pelayanan di Kantor Kemenag Kabupaten Jombang akan menciptakan pelayanan masyarakat yang efektif, efisien dan produktif. Selain itu, perubahan layanan ini akan mempermudah masyarakat karena tidak diwajibkan untuk datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dan juga tidak mengganggu aktivitas ekonomi masyarakat. Masyarakat dapat melakukan pengajuan permohonan kapanpun dan di manapun. Selain itu, juga diperlukan kesinambungan antara teknologi dan SDM. SDM harus memiliki sifat andal, tanggap, yakin, perhatian dan terwujud untuk menciptakan pelayanan yang bermutu. Hal tersebut akan mencerminkan era Society 5.0 untuk terciptanya kesinambungan antara SDM dan teknologi.

4.2 Saran

Pada akhir Laporan Kuliah Kerja Magang ini terdapat beberapa saran yang dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi PT. Utama Kokoh Menjaya dan STIE PGRI Dewantara Jombang untuk menjadi lebih baik kedepannya. Adapun saran-saran yang disampaikan sebagai berikut :

1. Bagi Instansi
 - a) Diharapkan agar hubungan baik yang terjalin antara Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang dengan STIE PGRI Dewantara Jombang dapat berjalan dengan baik seterusnya.
 - b) Apabila perusahaan membutuhkan tenaga mahasiswa untuk melakukan kegiatan Kuliah Kerja Magang maka perusahaan dapat bekerja sama dengan STIE PGRI Dewantara Jombang.
2. Bagi Prodi Akuntansi
 - a) Memberikan pembekalan atau pelatihan secara langsung mengenai dunia perkantoran dan penggunaan peralatan perkantoran.

- b) Menambah jam mata kuliah praktek yang berhubungan erat dengan perkantoran agar mahasiswa lebih mudah mengerjakan tugasnya di perusahaan.
- c) Mempererat hubungan kerja sama perusahaan – perusahaan yang menerima Kuliah Kerja Magang.

4.3 Refleksi Diri

Relevansi

Beberapa ilmu yang didapatkan oleh penulis selama perkuliahan yang sangat membantu pada saat menjalani kegiatan Kuliah Kerja Magang. Sehingga penulis tidak begitu kesulitan dalam mengerjakan tugas selama kegiatan.

Pengalaman

Pengalaman yang diperoleh penulis selama menjalani kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) antara lain yaitu dapat menambah pengalaman, memiliki pemahaman tentang profesi yang dijalani, menumbuhkan rasa percaya diri, memperluas koneksi pekerjaan, merasakan suka duka dunia kerja, memiliki nilai lebih setelah melakukan magang.

Manfaat yang Diperoleh

Manfaat yang diperoleh penulis selama Kuliah Kerja Magang (KKM) bertambahnya relasi atau net working, yang mana dalam dunia kerja menjalin hubungan yang baik dengan pemohon atau rekan kerja dan mempersiapkan diri sebelum terjun ke dunia kerja, serta melatih kedisiplinan dan tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan, dan mempersiapkan diri dan mental ketika menghadapi persaingan duniakerja yang akan datang.

Kunci Sukses

Dalam menjalankan sebuah pekerjaan kunci suksesnya adalah adanyakemauan yang kuat, sekalipun mengalami kegagalan, hambatan, kesulitan di sepanjang jalan, berani mencoba hal baru, dan mampu bekerja samadengan tim. Tindak Lanjut Rencana penulis untuk kedepannya adalah lebih semangat dan belajar sehingga mampu menyelesaikan studi ini dengan tepat waktu dannantinya mendapatkan pekerjaan yang sesuai dengan passion penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ke Lima*. Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2017.
- Muhardi & Ponidi. 2020. Digitalisasi Sekolah Melalui Pengembangan Website dan Layanan Sekolah Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Intek*. Yogyakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- AS. Moenir 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia
- <https://www.exporthub.id/digitalisasi-adalah-proses-yang-penting-di-zaman-ini-mengapa/>, diakses pada hari Selasa tanggal 8 Agustus 2023 pukul 21.20 WIB.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Telah Melaksanakan KKM

**BKEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JOMBANG
Jalan Bupati R. Soedirman Nomor 26 Jombang Kode Pos 61419
Telepon (0321) 861321
Website: www.kemenagkabjombang.my.id; E-mail: kabjombang@kemenag.go.id

SERTIFIKAT

Nomor : *096* / Kk.13.12.1/HM.01/09/2023

Bahwa Mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : ROHMATULLOH WAHYU PRADANA
NIM : 2062065
Program Studi : Akuntansi
Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi
PGRI Dewantara Jombang

Telah menyelesaikan Kuliah Kerja Magang (KKM) pada Kantor
Kementerian Agama Kabupaten Jombang mulai tanggal 10 Juli s/d 10
September 2023 dengan predikat :

SANGAT BAIK

Dengan daftar nilai yang tercantum dibalik sertifikat ini.

Jombang, 21 September 2023
Kepala Kantor,





Dr. H. Muhajir, S.Pd. M.Ag
NIP. 197204131999031003





Lampiran 2 Log Book

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA / LOG BOOK

Nama : ROHMATULLOH WAHYU PRADANA
 NIM : 2062065
 Prodi : AKUNTANSI
 Tempat KKM : KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JOMBANG
 Bagian/Bidang : PENDIDIKAN MADRASAH (PENDMA)

	TANGGAL	KEGIATAN	Tanda Tangan
MINGGU 1	Senin, 10 Juli 2023	Perkenalan Lingkungan Kerja	
	Selasa, 11 Juli 2023	Melakukan rekap absen guru Ra se jombang Rekap data pengajuan Kurmer MA	
	Rabu, 12 Juli 2023	Rekap data pengajuan Kurmer MA	
	Kamis, 13 Juli 2023	Rekap data pengajuan Kurmer MA	
	Jumat, 14 Juli 2023	Rekap data pengajuan Kurmer MA	
	Sabtu, 15 Juli 2023	Libur	
	Minggu, 16 Juli 2023	Libur	
MINGGU 2	Senin, 17 Juli 2023	Rekap data pengajuan Kurmer MTs	
	Selasa, 18 Juli 2023	Rekap data pengajuan Kurmer MTs Absensi kegiatan Pengawas RA	
	Rabu, 19 Juli 2023	Libur	
	Kamis, 20 Juli 2023	legalisir Ijazah	
	Jumat, 21 Juli 2023	legalisir Ijazah Rekap data pengajuan Kurmer MTs Absensi kegiatan pengawas MI	
	Sabtu, 22 Juli 2023	Libur	
	Minggu, 23 Juli 2023	Libur	
MINGGU 3	Senin, 24 Juli 2023	Rekap data pengajuan Kurmer MTs	
	Selasa, 25 Juli 2023	Pengecekan data pengajuan guru MTs Se Jombang Rekap data pengajuan Kurmer MI legalisir Ijazah	
	Rabu, 26 Juli 2023	Rekap data pengajuan Kurmer MI Perencanaan alokasi waktu pelayanan online Kemenag "Apk Kembang Daman"	
	Kamis, 27 Juli 2023	Rekap data pengajuan Kurmer MI Membantu Persiapan Rapat Koordinasi Porseni MAN/MAS Jombang Pembuatan SOP layanan kemenag "Apk Kembang Daman" Stempel Sertifikat Pelatihan Kurmer MAS/MAN Jombang	
	Jumat, 28 Juli 2023	Revisi SOP layanan Kemenag "Apk Kembang Daman" Rekap data pengajuan Kurmer RA	
	Sabtu, 29 Juli 2023	Libur	
	Minggu, 30 Juli 2023	Libur	
MINGGU 4	Senin, 31 Juli 2023	Rekap data pengajuan kurmer RA legalisir Ijazah	
	Selasa, 01 Agustus 2023	Rekap data pengajuan kurmer RA legalisir Ijazah Revisi SOP layanan Kemenag "Apk Kembang Daman"	
	Rabu, 02 Agustus 2023	Pembuatan Surat Pengesahan Kurikulum Madrasah Se Jombang Scanning Guru MAN dan MTSN	
	Kamis, 03 Agustus 2023	Verval keaktifan MI se Jombang Pembuatan Surat Pengajuan PTK baru	
	Jumat, 04 Agustus 2023	Verval keaktifan MI se Jombang Pembuatan Surat Pengajuan PTK baru Pembuatan surat persetujuan tunjangan SKBK guru MI se Jombang legalisir Ijazah	
	Sabtu, 05 Agustus 2023	Libur	
	Minggu, 06 Agustus 2023	Libur Pembuatan surat persetujuan tunjangan SKBK guru MI se	

MINGGU 5	Senin, 07 Agustus 2023	Pembuatan Surat Pengajuan PTK baru Pembuatan surat penonaktifan Akun simpatika Scan lampiran bukti kepemilikan tanah dan bangunan MA
	Selasa, 08 Agustus 2023	Pembuatan surat mutasi guru Pembuatan surat persetujuan tunjangan SKBK guru MI se Jombang Verval keaktifan MI se Jombang Pembuatan surat penonaktifan Akun simpatika pembuatahn surat alih fungsi dan tugas tambahan PTK legalisir Ijazah Rekap data pengajuan Kurmer MI
	Rabu, 09 Agustus 2023	Pembuatan surat pembatalan penonaktifan Akun simpatika Pembuatan surat persetujuan tunjangan SKBK guru MI se Jombang Verval keaktifan MI se Jombang legalisir Ijazah
	Kamis, 10 Agustus 2023	Libur
	Jumat, 11 Agustus 2023	Membantu Persiapan Rapat Koordinasi lomba Kreasi Bangkit OJK Pembuatan surat persetujuan tunjangan SKBK guru MI se Jombang Verval keaktifan MI se Jombang Pemetaan data guru madarasah kab. Jombang
	Sabtu, 12 Agustus 2023	Libur
	Minggu, 13 Agustus 2023	Libur
	Senin, 14 Agustus 2023	Pembuatan surat persetujuan tunjangan SKBK guru MI se Jombang Verval keaktifan MI se Jombang Pembuatan Piagam Madarasah Fast
MINGGU 6	Selasa, 15 Agustus 2023	Pemrosesan PTK baru Pembuatan surat mutasi guru Perubahan data simpatika Pemetaan data siswa madarasah Kab. Jombang
	Rabu, 16 Agustus 2023	Membantu rapat pembinaan EMIS dari Kanwil Rapat penyempurnaan aplikasi layanan kembang daman Pemrosesan aktifasi dan salah tingkat pada EMIS Operator rapat
	Kamis, 17 Agustus 2023	Libur
	Jumat, 18 Agustus 2023	Pembuatan struktur organisasi Kemenag jombang Verval keaktifan MI se Jombang Perubahan data simpatika Pembuatan surat persetujuan tunjangan SKBK guru MI se Jombang
	Sabtu, 19 Agustus 2023	Libur
	Minggu, 20 Agustus 2023	Libur
	Senin, 21 Agustus 2023	Verval keaktifan MI se Jombang Pembuatan surat persetujuan tunjangan SKBK guru MI se Jombang Mutasi dan Penonaktifan PTK Perbaikan aturan layanan pada aplikasi kembang daman
	Selasa, 22 Agustus 2023	Pengumpulan data untuk web kemenag Verval keaktifan MA se jombang Pembuatan surat persetujuan tunjangan SKBK guru MA se Jombang Pembuatan struktur organisasi Kemenag jombang
MINGGU 7	Rabu, 23 Agustus 2023	Verval keaktifan MA se jombang Pembuatan surat persetujuan tunjangan SKBK guru MA se Jombang Pembuatan surat persetujuan tunjangan SKBK guru MI se Jombang Mutasi dan Penonaktifan PTK

MINGGU 8	Kamis, 24 Agustus 2023	Mengedit web kemenag jombang	
	Jumat, 25 Agustus 2023	Mengedit web kemenag jombang	
	Sabtu, 26 Agustus 2023	Libur	
	Minggu, 27 Agustus 2023	Libur	
	Senin, 28 Agustus 2023	Mengedit web kemenag jombang	
	Selasa, 29 Agustus 2023	Mengedit web kemenag jombang	
		Pembuatan surat persetujuan tunjangan SKBK guru MI se Jombang	
		Pembuatan surat persetujuan tunjangan SKBK guru MA se Jombang	
		Mutasi dan Penonaktifan PTK	
	Rabu, 30 Agustus 2023	Pembuatan surat persetujuan tunjangan SKBK guru MI se Jombang	
		Pembuatan surat persetujuan tunjangan SKBK guru MA se Jombang	
		Mutasi dan Penonaktifan PTK	
		Pemetaan Jumlah Siswa Semua Madrasah Di Jombang	
	Kamis, 31 Agustus 2023	Pembuatan surat persetujuan tunjangan SKBK guru MI se Jombang	
Pembuatan surat persetujuan tunjangan SKBK guru MA se Jombang			
Pemetaan Jumlah Siswa Semua Madrasah Di Jombang			
Jumat, 01 September 2023	Memasukkan siswa baru pada EMIS		
	Pendataan jumlah rombel MTs		
	Pengelompokan Surat Pengesahan Kurmer MA		
Sabtu, 02 September 2023	Libur		
Minggu, 03 September 2023	Libur		
MINGGU 9	Senin, 04 September 2023	Pembuatan Formulir Pengaduan Di web Kemenag	
		Pembuatan Formulir Pengajuan Data di Web Kemenag	
		Memasukkan siswa baru pada EMIS	
	Selasa, 05 September 2023	Memasukkan siswa baru pada EMIS	
		Reaktivasi siswa pada EMIS	
		Revisi Formulir Pengaduan di Web Kemenag	
	Rabu, 06 September 2023	Memasukkan siswa baru pada EMIS	
		Memasukkan siswa baru pada EMIS	
		Persetujuan salah tingkat siswa	
	Kamis, 07 September 2023	Memasukkan siswa baru pada EMIS	
Memasukkan siswa baru pada EMIS			
Persetujuan salah tingkat siswa			
Jumat, 08 September 2023	Pembuatan Formulir Pengaduan Di web Kemenag		
Jumat, 08 September 2023	Penutupan		
Sabtu, 09 September 2023	Libur		
Minggu, 10 September 2023	Libur		

Jombang, 08 September 2023
 Pendamping Lapangan,

 NURUL KHALIFAH, SE.
 NIP.196907272005012001

Lampiran 3 Curriculum Vitae (CV)



Data Pribadi	
Nama	: Rohmatulloh Wahyu Pradana
Semester	: 6 (Genap)
NIM	: 2062065
Tempat, Tgl Lahir	: Jombang, 05 November 2001
Alamat Asal	: Jl. Raya Diwek, Dsn. Diwek RT 04/RW 04, Ds. Diwek, Kec. Diwek, Kab. Jombang
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Status	: Belum Menikah
Agama	: Islam
Kewarganegaraan	: Indonesia
No. HP / Telp.	: 081252118920
E – mail	: wahyupradan1933@gmail.com
Pendidikan Akhir	: SMA

Riwayat Pendidikan		
SD	: SDN 1 DIWEK	2008-2014
SMP	: SMPN 2 JOMBANG	2014-2017
SMA	: SMAN 1 JOMBANG	2017-2020

Pengalaman Organisasi			
No	Jenis Organisasi	Status dalam Organisasi	Waktu dan Tempat
1.			
2.			

Lampiran 4 Lembar Penilaian KKM

Lembar Penilaian oleh Dosen Pembimbing Lapangan



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA
PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (BAIK SEKALI)
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471
Email : info@stiedewantara.ac.id website : www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

Nama : ROHMATULLOH WAHYU PRADANA
NIM : 2062065
Program Studi : AKUNTANSI
Tempat Magang : KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN JOMBANG
Bagian/Bidang : PENDIDIKAN MADRASAH (PENDMA)

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	87
2.	Motivasi	87
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	87
4.	Tata Bahasa dan kerapian laporan	87
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	87
6.	Sistematika laporan	87
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	87
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	87
Jumlah		87
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8)		87

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

Jombang, ^{sept}.....
Dosen Pembimbing Lapangan,


(.....)

Lembar Penilaian oleh Pendamping Lapangan

DAFTAR NILAI KULIAH KERJA MAGANG (KKM)

Nama : ROHMATULLOH WAHYU PRADANA
NIM : 2062065
program studi : Akuntansi

No	ASPEK PENILAIAN	NILAI		KETERANGAN
		ANGKA	HURUF	
1	Disiplin Kerja	90	A	Sangat Baik
2	Kerjasama	90	A	Sangat Baik
3	Tanggung Jawab	91	A	Sangat Baik
4	Etika	90	A	Sangat Baik
5	Penguasaan Materi	92	A	Sangat Baik
6	Kreatifitas	90	A	Sangat Baik
7	Kerapian/ Kesopanan	90	A	Sangat Baik
	Jumlah Nilai	633	-	-
	Nilai Rata	90,43	A	Sangat Baik

Keterangan Nilai :
A = Sangat Baik = 86 - 100
B = Baik = 76 - 85
C = Cukup = 61 - 75

Jombang, 21 September 2023
Pembimbing


Moh. Ali Mustofa, S.Ag. M.Pd.I
NIP.197207011997031002

Lampiran 5 Dokumentasi

