



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KAPASITAS
PEGAWAI DALAM PEMANFAATAN TEKNOLOGI
INFORMASI PADA KEMENTERIAN AGAMA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)**

Oleh:

**Nur Alful Laili
NIM. 04040421090**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2024

**PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN OTENTITAS
SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Alful Laili
NIM : 04040421090
Prodi : Manajemen Dakwah

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi ini benar-benar karya sendiri. Sepanjang pengalaman saya, tidak terdapat karya atas pendapat dituliskan atau diterbitkan orang lain, kecuali acuan atau kutipan dengan mengikuti tata tulis ilmiah yang lazim.

Surabaya, 31 Desember 2024
Yang menyatakan



Nur Alful Laili
04040421090

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Nur Alful Laili
Nim : 04040421090
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : “ Analisis Strategi Peningkatan Kapasitas
Pegawai dalam Pemanfaatan Teknologi
Informasi Pada Kementerian Agama Surabaya”

Skripsi ini telah disetujui untuk di ujikan

Surabaya, 31 Desember 2024
Menyetujui Pembimbing,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Yunita Ardilla, S.Kom., M.MT
NIP.199206042020122015



Drs. Syaifuddin Zuhri, M.Si
NIP.196610242014111001

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

“ Analisis Strategi Peningkatan Kapasitas Pegawai Dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi pada Kementerian Agama Surabaya”

SKRIPSI
Disusun Oleh
Nur Alful Laili
NIM

04040421090

telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu pada tanggal 31 Desember 2024

Tim Penguji

Penguji I



Yunita Ardilla, S.Kom., M.MT

NIP. 19920604202012201

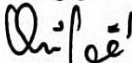
Penguji II



Drs. Syaifuddin Zuhri, M.Si

NIP. 196610242014111001

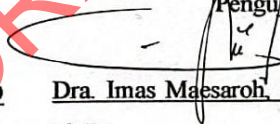
Penguji III



Aun Falestien Faletan, MHRM., Ph.D

NIP. 198205142005011001

Penguji IV



Dra. Imas Maesaroh, Dip.IM-Lib., M.Lib.,

Ph.D

NIP. 196605141992032001

Surabaya, 31 Desember 2024

Dekan,



Muhammad Cholil Arif, S.Ag, M.Fil.I

NIP. 197110171998031001

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH



KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nur Alful Laili
NIM : 04040421090
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
E-mail address : alfullaililaili@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
 Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KAPASITAS PEGAWAI DALAM PEMANFAATAN TEKNOLOGI
INFORMASI PADA KEMENTERIAN AGAMA SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 05 Februari 2025

Penulis

(Nur Alful Laili)

ABSTRAK

Nur Alful Laili, 2024. Analisis Strategi Peningkatan Kapasitas Pegawai Dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi Pada Kementerian Agama Surabaya

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan kapasitas pegawai dalam pemanfaatan teknologi informasi di Kementerian Agama Surabaya, dengan fokus pada optimalisasi teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pendekatan penelitian kualitatif deskriptif digunakan, dengan data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang dianalisis untuk mengevaluasi efektivitas strategi pelatihan dan pengembangan pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelatihan berbasis kebutuhan, pendampingan, monitoring, serta pembentukan tim khusus berbasis digital, berhasil meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas pelayanan. Selain itu, kolaborasi dengan instansi terkait dan penyediaan fasilitas teknologi mendukung optimalisasi implementasi strategi tersebut. Penelitian ini merekomendasikan penguatan literasi digital, pengembangan pelatihan berbasis kebutuhan pegawai, dan peningkatan sumber daya teknologi untuk memastikan pemanfaatan teknologi informasi secara optimal, yang diharapkan dapat meningkatkan produktivitas dan efektivitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Strategi Peningkatan Kapasitas, Pelatihan Pegawai, Teknologi Informasi,

ABSTRACT

Nur Alful Laili, 2024. *Analysis of Strategies for Enhancing Employee Capacity in Utilizing Information Technology at the Ministry of Religious Affairs Surabaya.*

This study aims to analyze strategies for enhancing employee capacity in utilizing information technology at the Ministry of Religious Affairs in Surabaya, focusing on optimizing technology to improve public service quality. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through interviews, observations, and documentation, and analyzed to evaluate the effectiveness of training and employee development strategies. The findings reveal that need-based training strategies, mentoring, monitoring, and the formation of digital-based special teams successfully enhance work efficiency and service quality. Furthermore, collaboration with relevant institutions and the provision of technological facilities support the optimal implementation of these strategies. This study recommends strengthening digital literacy, developing need-based training programs, and improving technological resources to ensure the optimal utilization of information technology, which is expected to enhance productivity and the effectiveness of public services.

Keywords: *Capacity Building Strategies, Employee Training, Information Technology,*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN OTENTITAS SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
KATA PENGANTAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Konsep	8
F. Sistematika Pembahasan	13
BAB II KAJIAN TEORITIK	15
A. Kajian Teori	15
B. Penelitian Terdahulu	27
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	35

B.	Lokasi Penelitian	36
C.	Jenis dan Sumber Data	36
D.	Teknik Pengumpulan Data	38
E.	Teknik Analisis Data	40
F.	Teknik Validitas Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		43
A.	Gambar Umum Subjek Penelitian	43
B.	Penyajian Data	46
1.	Strategi Peningkatan Kapasitas Pegawai dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi pada Kementerian Agama Surabaya	46
2.	Jenis Kegiatan atau Pelatihan yang telah Dilakukan untuk Mengembangkan Kemampuan Pegawai dalam Memanfaatkan Teknologi Informasi pada Kementerian Agama Surabaya	59
C.	Analisis Data Perspektif Teoritik	74
1.	Perspektif Teoritik	74
2.	Perspektif Dakwah Islam	84
BAB V PENUTUP		89
A.	Kesimpulan	89
B.	Saran dan Rekomendasi	90
C.	Keterbatasan Penelitian	91
DAFTAR PUSTAKA		92
PANDUAN WAWANCARA		96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi di Kementerian Agama Kota Surabaya.....	45
Gambar 4. 2 Kegiatan Pelatihan SKP di Balai Diklat Keagamaan	56



DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Leon A, Janner Simarmata, Muhammad Bisyrri, Sri Gusty, Nur Azizah Affandy, Erniati Bachtiar, Penerbit Yayasan, and Kita Menulis. *FullBook Aplikasi TI*, n.d.
- Adela, Pransiska. “Analisis Itsm Pada Layanan Pelatihan Pada Aplikasi Pintar By Kementerian Agama Dengan Menggunakan Metode Itil.” *Jurnal Komunikasi* 2, no. 6 (2024): 477–489.
- Agustiawan, Y. “Pemanfaatan Teknologi Informasi Untuk Mendukung Upaya Peningkatan Kapasitas Konsultan Lokal Dalam Menangani Proyek Pasca Bencana Alam.” *TEKNOLOGI: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi* 6, no. April 2005 (2016): 16–20. <https://journal.unipdu.ac.id/index.php/teknologi/article/view/556>.
- Agustin Shella Fransiska, Alif Maulana Rosa, Kayla , Deffy Ayu Putri Nur Anizzah, Maulida Utami, and Susan Febriantina Universitas. “Kajian Literatur: Identifikasi Faktor Penghambat dalam Manajemen Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Era Digital” 3, no. 1 (2023).
- Anggraini, Dian. “Pengembangan Kapasitas Pegawai Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Kantor Kepegawaian Daerah Sumber Daya Manusia (BKDSMD) Kota Palembang.” *Jurnal Pemerintahan dan Politik* 4, no. 1 (2019): 20–27.
- Azhariadi, Ina Desmaniar, and Zuliana Linggo Geni. “Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Tik) Di Daerah Terpencil.” *Jurnal INSYPRO (Information System and Processing)* 121 (2019): 78–88. <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id>.
- Bado, Basri. *Model Pendekatan Kualitatif: Telaah Dalam Metode Penelitian Ilmiah. Pengantar Metode Kualitatif*, 2021.
- Breemer, Jacob. “Strategi Pelayanan Transportasi Online Gojek Di Kota Kendari.” *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (JPKM) - Aphelion* 1, no. 01 (2020): 96.
- BI, Bank Indonesia. “Laporan Kinerja DKP Provinsi Jawa Timur Tahun 2022” (2022): 1–122.

- <https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/lpp/Documents/LaporanPerekonomianProvinsiJawaTimurAgustus2022.pdf>.
- Caron, Justin, and James R Markusen. "Metode Pengumpulan Data Dan Teknik Analisis Data" (2016): 1–23.
- Ekrum, Irna, Wahab Tuanaya, and Marno Wance. "Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik Kantor Manunggal Satu Atap Provinsi Maluku." *Journal of Governance and Social Policy* 3, no. 1 (2022): 1–13.
- Fadli, Muhammad Rijal. "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif" 33–54 (2021).
- Fuadah, Devi Nur. "Parameter Kinerja Pegawai di Balai Iklat Keagamaan Surabaya" (2019): 1–23.
- Gustiana, Riska. "Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Suatu Kajian Literatur Review Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia)." *Jemsi* 3, no. 6 (2022): 657–666. <https://dinastirev.org/JEMSI/article/view/1107/670>.
- Gustinaningsih, Gustinaningsih, and Mulyawan Safwandy Nugraha. "Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Perspektif Islam: Tinjauan Hadits." *Journal of Economics and Business UBS* 12, no. 4 (2023): 2100–2113.
- Hutabarat, Johannes. "Peningkatan Kapasitas SDM Dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi Melalui Metode Pelatihan" I (2021): 11–13.
- Irawan, Dedi. "Analisis Strategi Bauran Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Mebel Karya Mandiri Kabupaten Pringsewu)." *UIN Raden Intan Lampung* 2, no. 11 (2019): 284. http://repository.radenintan.ac.id/5619/1/SKRIPSI_DEDI_IRAWAN.pdf.
- Mariani, Wayan Eny, and I Gede Totok Suryawan. "Peningkatan Kapasitas Kelompok Sadar Wisata Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pelatihan Manajemen Keuangan." *Seminar Nasional Aplikasi Iptek (SINAPTEK)* 1, no. November (2018): 119–126.
- Mustafa, pinton setya. "Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif,

- Dan Penelitian Tindakan Kelas Dalam Pendidikan Olahraga.” *Insight Mediatama* (2022).
- Neni Khoerun Nisaa, Agus Lukman Hakimb, Trisna Sonjaya. “Efektivitas Penerapan Pelatihan Model Blended Learning Dalam Pengembangan Kompetensi Pegawai” (2024).
- Nurwisah. “Journal of Islamic Education Management.” *Kelola: Journal of Islamic Education Management* 9, no. 1 (2024): 1–14.
- Rahayuningsih, Tri, Cesar Welya Refdi, and Jefril Rahmadoni. “Pemanfaatan Teknologi Mesin Dan Sistem Informasi Untuk Peningkatan Kapasitas Dan Kualitas Produksi Usaha Mikro Snack UMI Situjuh.” *Jurnal Andalas: Rekayasa dan Penerapan Teknologi* 2, no. 2 (2022): 43–48.
- Ramdani, Nanang Gustri, Nisa Fauziyyah, Riqotul Fuadah, Soleh Rudiyo, Yayang Alistin Septyaningrum, Nur Salamatuss’adah, and Aida Hayani. “Definisi Dan Teori Pendekatan, Strategi, Dan Metode Pembelajaran.” *Indonesian Journal of Elementary Education and Teaching Innovation* 2, no. 1 (2023): 20.
- Rianto, Rianto, Husni Mubarak, Aradea Aradea, and Nur Widiyasono. “PbM-KP Peningkatan Kapasitas Produksi Perikanan dan Jamur melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi.” *Jurnal Pengabdian Siliwangi* 8, no. 1 (2022).
- Sirojudzakirin, M. “Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualan Atribut Supporter Persik Dalam Perspektif Syariah Marketing (Studi Kasus Pada CX Point Store Kediri).” *Journal GEEJ* 7, no. 2 (2021).
- Siskayanti, Ni Komang, and I Gede Sanica. “Pengaruh Fleksibilitas Kerja, Motivasi Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bpjs Ketenagakerjaan Bali Denpasar Selama Work From Home.” *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran* 7, no. 1 (2022): 92–108.
- Syarief, Azhari, Triyatno Triyatno, Endah Purwaningsih, and Risky Ramadhan. “Peningkatan Kapasitas Perangkat Nagari Dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi Geospasial Untuk Pemetaan Wilayah Rawan Banjir Di Nagari Binjai Tapan Kabupaten

Pesisir Selatan.” *Abdi: Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat* 3, no. 2 (2021): 96–101.

Sukmawati, Ni Made Hegard, and I Gede Sandi Widarta Putra. “Reliabilitas Kusioner Pittsburgh Sleep Quality Index (Psqi) Versi Bahasa Indonesia Dalam Mengukur.” *Jurnal Lngkungan dan pembangunan* 3, no. 2 (2019): 30–38.

Zebua, Dwi Putri Farida, Nove Elhan Gea, and Ratna Natalia Mendrofa. “Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Produk Di Cv. Bintang Keramik Gunungsitoli Marketing Strategy Analysis in Increasing Product Sales in Cv. Bintang Keramik Gunungsitoli.” *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 10, no. 4 (2022): 1299–1307.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A