

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Berdasarkan letak geografis Yayasan Daarul Adzkar tentunya akan tidak akan mengalami kendala dalam melakukan pelayanan berbasis website, karena terletak di daerah perkotaan kota dimana mobilisasi yang ada di daerah kota sehingga mempunyai karakter tersendiri, dari penggunaan dunia digital terkhusus di Kota Bandung tentunya masif dalam penggunaan layanan digital, dengan masifnya penduduk kota akan sangat membantu dalam melakukan pelayanan website dan dikenal banyak khalayak masyarakat, tepatnya berada kecamatan Buahbatu dimana masyarakat disana kebanyakan sudah menggunakan media digital dalam kesehariannya terlepas sudah menjadi kebutuhan pokok.

Perkembangan teknologi yang pesat menuntut instansi untuk mengikuti perkembangan tersebut. Oleh karena itu, suatu organisasi membutuhkan suatu sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan instansi pemerintah dengan menciptakan kerja yang efisien dan efektif untuk meningkatkan pelayanan kepada warga. Dengan adanya sistem data administrasi, pengolahan informasi akan lebih mudah dan efisien.

Dalam pengembangan administrasi dapat menjadikan sarat untuk mempermudah akses yang diinginkan oleh masyarakat maupun organisasi atau lembaga, tidak hanya pengembangan juga dalam perumusan daya tawar yang

akan diberikan kepada masyarakat terkait pelayanan berbasis website serta respon dan pendataan agar dapat dilacak.

Teknologi merupakan kebutuhan bagi setiap kalangan untuk mempermudah akses kebutuhan hidup manusia serta memberikan dampak positif dalam melakukan aktivitas dalam memenuhi informasi yang dibutuhkan. Dalam perkembangan teknologi tidak hanya mudah dalam mendapatkan informasi terdapat juga untuk memudahkan aktivitas pekerjaan dan berkomunikasi, salah satu yang dapat dirasakan Sebagian orang yaitu dapat melakukan berkomunikasi dengan tidak ada hambatan yang akan menjadi persoalan berkomunikasi, dan teknologi pun dihadirkan peradaban manusia agar membantu segala aktivitas yang menyangkut kebutuhan sehari-hari (Low, 2001).

Administrasi suatu kegiatan yang akan terus dilakukan oleh lembaga maupun organisasi yang menjalani kehidupan bersama serta berkolaborasi dalam kelompok organisasi tertentu, administrasi pun memerlukan beberapa keterampilan dari setiap pribadi ataupun sekelompok orang agar bisa mengupayakan efisiensi dan efektif (R.C. gonzales, 1992).

Adapun tujuan pengelolaan administrasi untuk mengoptimalkan dan memberikan pelayanan terbaik Daarul Adzkar dalam merespon data yang akan masuk, dan tidak memerlukan akses untuk ke lembaga secara langsung untuk mempermudah bagi masyarakat yang membutuhkan persyaratan ataupun perubahan kebijakan yang dikeluarkan.

Daarul Adzkar telah Menerapkan sistem informasi manajemen desa tetapi belum berbasis web untuk memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat yang berbeda. Sistem ini menawarkan berbagai keuntungan, termasuk pengurangan risiko kesalahan identifikasi, kenyamanan lebih, dan banyak lagi.

Menurut (Siagian, 2012) mengemukakan bahwa Manajemen dapat diartikan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih berdasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Tentunya penulis melakukan penelitian dan wawancara sesuai dengan kebutuhan yang sudah dikemukakan ahli, adapun kebutuhan data yang dibutuhkan yaitu proses administrasi yang dilakukan oleh staf admin dan tujuan pengembangan berdasarkan referensi di atas, serta hasil dan evaluasi dalam pengembangan administrasi Daarul Adzkar dalam meningkatkan pelayanan berbasis website.

Menggunakan teknologi yang ditargetkan akan membuat aktivitas dan pekerjaan sehari-hari menjadi lebih mudah. Saat ini teknologi yang berkembang pesat dan banyak digunakan adalah sistem berbasis web karena memungkinkan kemudahan akses informasi secara online yang dapat dilakukan dari mana saja melalui internet. Menampilkan informasi antara halaman web dengan file terkait dan online dengan database keamanan data yang diterapkan terbilang privasi dari pada ancaman dalam melakukan tindak kejahatan pengguna dunia digital, Penggunaan teknologi dapat membantu Yayasan Daarul Adzkar meningkatkan kualitas pelayanannya dan

memungkinkan mereka membangun kepercayaan di antara para aktor seperti masyarakat, pejabat, dan penyedia layanan.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan ada beberapa kendala dalam melakukan administrasi berbasis website dimana informasi atau pemberitahuan yang ada di Daarul Adzkar kurang maksimal dalam mengelola administrasi berbasis website, dan menurut wawancara keterbatasan sumberdaya yang tidak mengetahui secara keseluruhan mengenai website itu sendiri, memang ada masalah dan kekurangan yang terjadi di Daarul Adzkar dalam hal administrasi berbasis website diantaranya: 1) Kurangnya ahli yang mengatasi mengenai administrasi berbasis website, 2) Pengelompokan data yang seharusnya dilakukan secara online dan masih saja dilakukan menggunakan manual, 3) kurangnya efektifitas mengenai sarana administrasi berbasis website.

Panti asuhan merupakan sebuah organisasi sosial dengan program layanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mengatasi masalah sosial terutama masalah kemiskinan, kebodohan dan masalah anak yatim piatu, anak terlantar bermunculan di masyarakat, Yayasan Daarul Adzkar adalah salah satu dari banyaknya panti asuhan yang tersebar di Kota Bandung, dimana hal ini bukan satu satunya dari banyaknya panti asuhan yang mengedepankan kemandirian, dikarenakan pemimpin dari Yayasan mempunyai latar belakang dengan terbilang secara kemandirian sudah bagus, dan Yayasan Daarul Adzkar tidak mengedepankan bantuan donasi atau fundraising.

Hal tersebut mendorong penulis untuk mencoba meneliti tentang layanan yang ada di Yayasan Daarul Adzkar yang terbilang cukup kompeten, suatu sistem pelayanan berbasis website yang dapat diakses oleh masyarakat, kapan saja dan dimana saja, tidak hanya dapat memenuhi kebutuhan informasi, tetapi juga menampilkan berbagai berkas surat olahan yang nyaman bagi khalayak masyarakat serta meningkatkan kinerja pengelola Daarul Adzkar.

Berdasarkan interpretasi, penulis lebih mengerucut untuk melakukan penelitian lapangan dengan judul: *Pengelolaan Administrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Berbasis Website (Studi Deskriptif Yayasan Daarul Adzkar)*.

B. Fokus Penelitian

Sesuai dasar acuan permasalahan yang ada di dalam Yayasan Daarul Adzkar penulis mengangkat permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan Yayasan Daarul Adzkar terhadap pelayanan masyarakat berbasis website?
2. Bagaimana pengorganisasian Yayasan Darul Adzkar dalam meningkatkan pelayanan masyarakat berbasis website?
3. Bagaimana evaluasi Yayasan Daarul Adzkar Pelayanan Masyarakat Berbasis Website??

C. Tujuan Penelitian

Penelitian berorientasi untuk melakukan penelitian lapangan yang untuk bisa mengidentifikasi:

1. Untuk mengetahui perencanaan Yayasan Daarul Adzkar terhadap pelayanan masyarakat berbasis website.

2. Untuk mengetahui pengorganisasian Yayasan Darul Adzkar dalam meningkatkan pelayanan masyarakat berbasis website.
3. Untuk mengetahui Evaluasi Yayasan Daarul Adzkar pelayanan berbasis website.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

- a. Membawa perspektif baru pada analisis di bidang sumber daya manusia khususnya pada kajian sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Memperkaya penelitian dan referensi bagi akademisi di bidang sumberdaya manusia dan perilaku organisasi, khususnya dalam pembahasan hubungan sumber daya manusia, khususnya dalam kajian penelitian tentang sistem informasi akademik dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pelanggan pendidikan.

2. Secara Praktis

- a. Manfaat praktis bagi peneliti yaitu peningkatan pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam menerapkan ilmunya pada masalah-masalah praktis.
- b. Manfaat praktis bagi organisasi yaitu hasil penelitian yang diproyeksikan dapat menjadi masukan yang berharga bagi operator dan dalam upaya meningkatkan pelayanan yang ada sehingga kepercayaan masyarakat lebih tinggi daripada.

E. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis, penelitian ini dimaksudkan sebagai kontribusi reflektif untuk memperkaya khasanah keilmuan dan komparatif bagi para peneliti terkait dengan topik penelitian ini. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk memberikan informasi bagi Staf Administrasi untuk menerapkan unsur dan fungsi-fungsi Administrasi.
2. Penelitian Studi ini bertujuan untuk memenuhi syarat untuk gelar sarjana.

F. Landasan Pemikiran

1. Hasil Penelitian yang Relevan

- a. Skripsi yang telah di ilmiahkan Siti Rohma Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya dengan judul ***“Implementasi Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Administrasi Sekolah di Smp Yayasan Pondok Pesantren Nurul Huda Simokerto Surabaya”***. Dalam penelitian ini berfokuskan pada pengarsipan administrasi di Yayasan Ponpes Nurul Huda Simokerto Surabaya dengan meorientasikan peningkatan administrasi sekolah di SMP YPP Nurul Huda Simokerto Surabaya.
- b. Skripsi yang ditulis Noviani Vivi Isnani Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan judul ***“Pengembangan sistem administrasi lembaga dakwah: riset aksi manajemen ketatausahaan Yayasan Mitra Arofah Surabaya”***. Dalam penelitian

ini berfokus kepada pengidentifikasian terhadap kelemahan dan kelebihan pengembangan administrasi yayasan mitra arofah Surabaya.

- c. Buku yang disusun Sri Maulidiah, S.Sos, M.Si yang berjudul ***“Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan”***.

Dalam buku ini fokus kepada pelayanan masyarakat terpadu.

2. Landasan Teoritis

a. Perencanaan

Perencanaan adalah proses manajemen awal yang dapat berdampak signifikan pada proses manajemen selanjutnya. Jika manajer sudah merencanakan dengan baik sejak awal, proses selanjutnya akan berjalan lancar dan tujuan yang dicapai organisasi akan maksimal. Sebaliknya, jika manajer tidak merencanakan dengan baik, maka tujuan organisasi yang ingin dicapai tidak akan optimal.

Konsep manajemen menjelaskan bahwa setiap orang (tidak hanya sebuah organisasi) harus memperhatikan apa yang telah dilakukan di masa lalu untuk merencanakan masa depan. Seperti yang dijelaskan di dalam QS. Al-Hasyr (59): 18.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah dilakukan-Nya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah karena Allah lebih mengetahui apa yang kamu kerjakan.

Konsep ini menjelaskan bahwa perencanaan yang dilakukan harus disesuaikan dengan keadaan situasi dan kondisi masa lalu, masa kini dan masa depan. Karena perencanaan adalah bagian penting dari kesuksesan.

Menurut (Hasibuan, 2007) perencanaan adalah proses menetapkan tujuan dan pedoman pelaksanaan, memilih pilihan terbaik dari pilihan yang tersedia. Pendapat berikut juga diberikan oleh (Williams, 2001) perencanaan adalah memilih suatu tujuan dan mengembangkan suatu metode atau strategi untuk mencapai tujuan.

Kemudian menurut (Siswanto, 2007) berpendapat Perencanaan merupakan suatu aktivitas universal manusia, suatu keahlian dasar dalam kehidupan yang berkaitan dengan pertimbangan suatu hasil sebelum diadakan pemilihan diantara berbagai alternatif yang ada. Berdasarkan definisi para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa perencanaan adalah proses menetapkan tujuan dan melaksanakan petunjuk dengan mengembangkan suatu metode dan strategi untuk mencapai tujuan dengan memilih alternatif-alternatif yang terbaik dari berbagai pilihan.

b. Pengorganisasian

Menurut perspektif islam berbicara tentang organisasi, karena langkah-langkah organisasi itu sangat penting maka Allah SWT dalam Al-Qur'an yang memberi contoh kepada manusia bagaimana Allah

SWT. Dia mengambil inisiatif untuk mengatur setelah dengan hati-hati merencanakan proses penciptaan langit dan bumi. Dalam surat As-Sajdah ayat 4-5, Allah SWT. Berfirman:

اللَّهُ الَّذِي خَلَقَ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضَ وَمَا بَيْنَهُمَا فِي سِتَّةِ أَيَّامٍ ثُمَّ اسْتَوَىٰ عَلَىٰ

الْعَرْشِ ۗ مَا لَكُمْ مِّن دُونِهِ مِن وَلِيٍّ وَلَا شَفِيعٍ ۗ أَفَلَا تَتَذَكَّرُونَ

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ

مِمَّا تَعُدُّونَ

Ayat ini mengandung pesan yang sangat jelas, bahwa ketika Allah menciptakan langit dan bumi melalui perencanaan yang matang (dalam enam hari), Allah mengatur dan menata (*organized*), sehingga segala sesuatu yang ada di Langit dan bumi dapat berfungsi secara teratur. dan cara yang fleksibel.

Menurut (Asy-Syanqity, 2006) dalam buku “*Audhual Bayan fi Idahil Qur’an bil Quran*”, yang mengatakan bahwa skala waktu perencanaan yang ditentukan oleh Allah dalam ayat di atas, sebenarnya merupakan bentuk kekuasaan Allah yang tinggi., karena 1 hari yang disebutkan dalam ayat di atas sama dengan 1000 tahun menurut ukuran manusia.

Diperkuat dengan argumentasi global yaitu manajemen adalah pengorganisasian (S.P. Malayu, 2007) mengemukakan dalam bukunya yaitu “Pengorganisasian adalah suatu proses penentuan,

pengelompokan, dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas ini, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas-aktivitas tersebut”.

Sedangkan (Siswanto, 2007) menyatakan bahwa organisasi adalah pembagian kerja yang harus dilakukan oleh para anggota suatu unit kerja, membangun hubungan yang efektif antar pegawai dan menyediakan lingkungan kerja yang memadai serta fasilitas yang memungkinkan mereka bekerja secara efisien.

Dalam perspektif lain mengemukakan (Siagian S, 2003) bahwa organisasi adalah keseluruhan proses penyatuan orang, alat, tugas, tanggung jawab dan wewenang untuk mewujudkan suatu organisasi yang dapat diorganisasikan sebagai satu kesatuan dan kesatuan yang utuh untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

c. Evaluasi

Definisi umum evaluasi adalah proses penyediaan informasi tentang bagaimana suatu kegiatan dilakukan, bagaimana kinerja berbeda dari standar tertentu, untuk menentukan apakah ada perbedaan antara keduanya, dan bagaimana keuntungan hari ini dibandingkan dengan ekspektasi yang diharapkan. Menurut (Sudijono, 1996) evaluasi dapat dipahami sebagai interpretasi atau penafsiran yang bersumber

dari data kuantitatif, sedangkan data kuantitatif adalah hasil pengukuran. Sedangkan menurut (Purwanto, 2003) Secara umum dapat dikatakan bahwa rating adalah nilai atas kualitas sesuatu. Selanjutnya, evaluasi juga dapat dianggap sebagai proses perencanaan, pengumpulan, dan penyediaan informasi yang diperlukan untuk membuat keputusan alternatif.

Kemudian secara perspektif islam dilihat dari sudut pandang Islam dibuat atas dasar dua ajaran, yaitu Al-Quran dan Hadits. Ada banyak dalil, terutama surah-surah dalam Al-Qur'an Surah Al-hasyr Ayat 18 yang mengatakan tentang penilaian sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Terjemahan: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan biarkan orang memperhatikan apa yang dia lakukan untuk besok (jauh); dan bertakwalah kepada Allah, karena sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.

Dalam hal ini, rasa takut akan Tuhan pada draf pertama terkait dengan sikap yang harus dimiliki oleh setiap mukmin agar selalu menilai perbuatannya di masa lalu, yang akan menjadi dasar untuk mengambil perbuatan di masa mendatang.

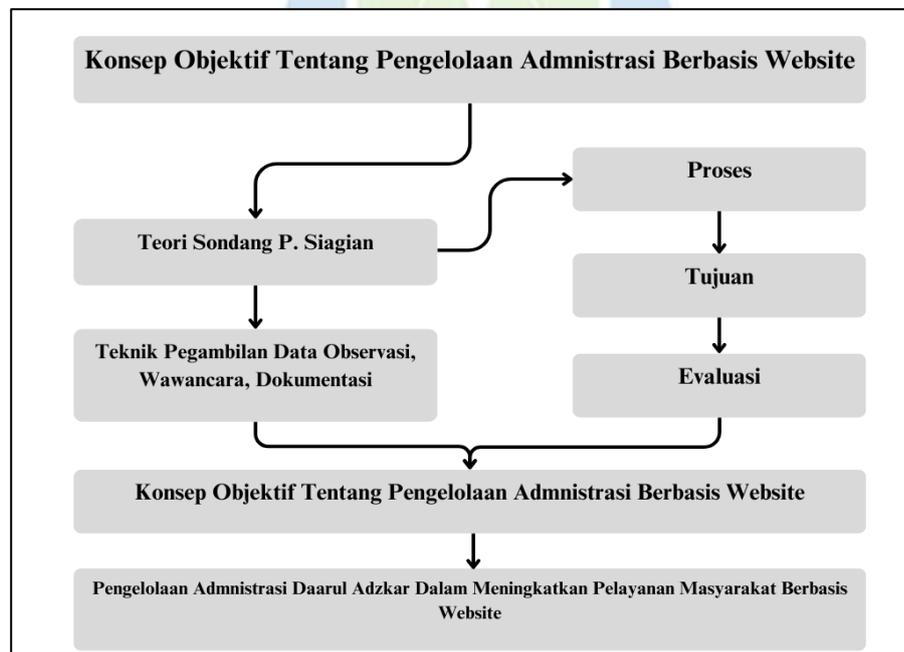
G. Kerangka Konseptual

Sejauh Peneliti melakukan analisis terhadap program yang dilakukan Daarul Adzkar dalam meningkatkan pelayanan berbasis website, berusaha

untuk memaksimalkan dalam administrasi maupun informasi yang sudah ada didalam web resmi.

Rancangan dan juga program yang sedang dibicarakan tersebut mengacu pada Keputusan Menteri Agama Nomor 1473 Tahun 2022 tentang pendirian Yayasan panti asuhan dan Bisnis Islam Yayasan Daarul Adzkar.

Begitu juga dengan pengembangan administrasi yang didampingi oleh beberapa staf admin informasi, perumusan tersebut akan terus dilakukan sampai seluruh informasi kepada masyarakat luas dengan adanya sistem informasi yang sudah bisa di akses dari rumah ini akan menjadi kabar baik bagi masyarakat yang ingin mengetahui tentang Yayasan Daarul Adzkar.



Tabel 1.1 Kerangka Konseptual

H. Langkah Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian Pencarian ini dilakukan di Komp. Antabaru Endah Blok Antasari No. 2 Kecamatan Buah Batu Kota Bandung Lokasi ini relatif terjangkau dibandingkan dengan lokasi peneliti sendiri dan secara efektif memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan.

Lokasi penelitian ini dipilih bukan hanya karena faktor keterjangkauan, tetapi juga karena relevansinya dengan tema penelitian, yakni pengelolaan administrasi dalam meningkatkan pelayanan masyarakat berbasis website. Yayasan Daarul Adzkar yang berlokasi di wilayah Kecamatan Buah Batu merupakan sebuah yayasan yang cukup dikenal oleh masyarakat sekitar, khususnya dalam bidang sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kepada anak yatim, anak terlantar, maupun pemberdayaan masyarakat. Dengan letak geografis yang strategis di daerah perkotaan, yayasan ini memiliki potensi besar untuk memanfaatkan teknologi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

Kecamatan Buah Batu sebagai lokasi penelitian juga memiliki karakteristik masyarakat yang sudah terbiasa dengan teknologi digital, baik dalam aktivitas sehari-hari maupun dalam mengakses layanan publik. Hal ini sejalan dengan latar belakang penelitian yang menjelaskan bahwa perkembangan teknologi di daerah perkotaan, khususnya Kota Bandung, sudah sangat pesat. Oleh karena itu, keberadaan Yayasan Daarul Adzkar di

tengah lingkungan masyarakat perkotaan menjadikannya relevan untuk diteliti, terutama terkait bagaimana lembaga sosial dapat memanfaatkan teknologi berbasis website dalam memberikan pelayanan administrasi.

Pemilihan lokasi ini juga didasarkan pada kebutuhan untuk mengamati langsung sistem administrasi yang berjalan di yayasan tersebut. Berdasarkan observasi awal, terdapat sejumlah kendala yang dihadapi yayasan dalam mengelola administrasi berbasis website, seperti kurangnya tenaga ahli, masih adanya praktik manual dalam pengelolaan data, serta keterbatasan sumber daya dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital. Dengan meneliti langsung di lokasi ini, peneliti dapat menggali data secara mendalam mengenai perencanaan, pengorganisasian, serta evaluasi yang dilakukan oleh yayasan.

Selain itu, lokasi penelitian ini dipandang strategis karena memudahkan peneliti dalam melakukan wawancara dan observasi terhadap pengurus yayasan, staf administrasi, maupun masyarakat yang menjadi penerima layanan. Kedekatan jarak juga memberikan keuntungan dari segi waktu dan efektivitas penelitian lapangan, sehingga memungkinkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data lebih intensif. Dengan demikian, pemilihan lokasi penelitian di Komp. Antabaru Endah Blok Antasari No. 2 Kecamatan Buah Batu Kota Bandung bukan hanya pertimbangan praktis, tetapi juga akademis, karena dapat memberikan gambaran nyata mengenai tantangan dan peluang implementasi administrasi berbasis website di yayasan sosial.

Lebih jauh lagi, lokasi ini juga mencerminkan realitas yang dihadapi oleh banyak lembaga sosial di perkotaan, yang mulai berupaya beradaptasi dengan perkembangan teknologi, tetapi masih menghadapi keterbatasan sumber daya manusia maupun teknis. Hal ini menjadikan penelitian di Yayasan Daarul Adzkar sebagai studi kasus yang penting untuk melihat sejauh mana lembaga sosial mampu memanfaatkan teknologi berbasis website dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi yayasan sendiri maupun lembaga sejenis di daerah lain, dalam rangka mengoptimalkan pelayanan masyarakat dengan dukungan teknologi digital.

2. Paradigma dan Pendekatan

Menurut (Moleong, 2012) Paradigma adalah suatu pola atau pola tentang bagaimana suatu bagian disusun (bagian-bagian dan hubungannya) atau bagaimana bagian-bagian itu memainkan peranan (sikap-sikap di mana ada suatu konteks atau ukuran). dengan sifat peneliti berupa hipotesis, postulat, aksioma, postulat, atau konsep yang akan dijadikan pedoman Ada dua model yang biasa digunakan dalam penelitian ilmiah, yaitu model ilmiah dan model natural. Bersumber pada pengertian- pengertian paradigma penelitian diatas, hingga bisa disimpulkan kalau paradigma riset ialah pangkal untuk periset buat mengkondisikan kerangka berpikirnya dalam melaksanakan riset terhadap permasalahan penelitiannya.

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif berdasarkan yang dilakukan peneliti mengetahui bahwa pengembangan administrasi

berbasis website ini membangun masyarakat untuk lebih praktis, dimulai dari awal dengan melihat pada kegiatan sebagaimana mestinya yang sangat penting untuk pengetahuan pada masyarakat, Oleh karena itu, hal-hal menarik dapat membuat penelitian ini terlihat.

3. Metode Penelitian

Peneliti menggunakan metode deskriptif dalam penelitian ini. Tujuan metode ini, sebagaimana dijelaskan oleh Whitney (1960:160), adalah untuk mencari fakta dengan interpretasi yang akurat terhadap masalah yang diselidiki dan memberikan gambaran sistematis, faktual, dan akurat mengenai sifat-sifat, fakta-fakta, serta hubungan antar fenomena yang sedang diselidiki.

Metode deskriptif dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yakni menelaah bagaimana pengelolaan administrasi berbasis website dapat meningkatkan pelayanan masyarakat di Yayasan Daarul Adzkar. Dengan metode ini, peneliti tidak melakukan manipulasi terhadap variabel, tetapi berupaya untuk menggambarkan fenomena yang nyata sesuai kondisi lapangan. Penelitian deskriptif juga relevan digunakan untuk mengkaji praktik-praktik manajerial, strategi pelayanan, serta kendala yang dialami lembaga dalam penerapan sistem administrasi berbasis digital (Sugiyono, 2017).

Selain itu, metode deskriptif dianggap tepat karena penelitian ini berhubungan dengan gejala-gejala sosial dan administrasi yang sedang

berlangsung, bukan berdasarkan eksperimen atau simulasi. Hal ini memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang mendalam mengenai perencanaan, pengorganisasian, hingga evaluasi pelayanan masyarakat berbasis website di Yayasan Daarul Adzkar. Dengan demikian, hasil penelitian dapat memberikan kontribusi nyata bagi lembaga sejenis dalam mengembangkan model pelayanan berbasis teknologi informasi (Nazir, 2014).

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif dalam bentuk deskriptif, data akan memenuhi tujuan penelitian, yaitu.

- 1) Perencanaan Yayasan Daarul Adzkar terhadap pelayanan masyarakat berbasis website.
- 2) Pengorganisasian Yayasan Daarul Adzkar dalam meningkatkan pelayanan masyarakat berbasis website.
- 3) Evaluasi Yayasan Daarul Adzkar dalam meningkatkan pelayanan masyarakat berbasis website.

b. Sumber Data

Dalam proses pengumpulan data penelitian ini, terdapat dua jenis sumber data yang digunakan oleh peneliti, yaitu data primer dan data sekunder.

- 1) Informasi Asli Data primer adalah fakta-fakta tertentu mengenai suatu topik yang relevan dengan permasalahan yang diselidiki peneliti (informan). Kasus yang melibatkan manusia, hewan, atau entitas lain dapat dijadikan sebagai data primer (Sadiah, 2015: 87). Alat utama yang digunakan untuk mengumpulkan data ini adalah peneliti, dan informan pilihan seperti kepala yayasan Daarul Adzkar dan staf administrasi Daarul Adzkar.
- 2) Informasi Sekunder Data sekunder adalah informasi yang dapat diakses oleh peneliti melalui membaca, menonton, atau mendengarkan materi yang telah dipublikasikan sebelumnya, namun tidak diberikan secara langsung kepada mereka (Sugiyono, 2016: 309). Para sarjana dapat memperoleh bahan sekunder dari berbagai sumber, termasuk buku, makalah, jurnal, dan publikasi lain yang memfasilitasi pelaksanaan penelitian mereka.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diharapkan, diperlukan teknik-teknik terkait. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data observasi dan wawancara. Pada dasarnya, koleksi ini meliputi: Pertama, mengamati objek dan obyek penelitian. Kedua, wawancara dengan subjek penelitian sebagai sumber pengumpulan data. Yang ketiga adalah bahan pelengkap data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Berikut ini akan menjadi bahan untuk membuat skripsi, selanjutnya tekniknya adalah sebagai berikut:

a. Pengamatan (*Observasi*)

Menurut (Arikunto, 2006) Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan berdasarkan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang sedang dipelajari. Pengamatan ini dilakukan secara langsung. Teknik ini dilakukan oleh peneliti yang secara langsung mengamati situasi dan kondisi Yayasan Daarul Adzkar.

b. Wawancara (*interview*)

Pada umumnya wawancara hanya sekedar menanyakan dan memastikan sesuatu yang dianggap kurang teliti, menurut (Sudijono, 2011) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan penelitian pendahuluan untuk mengetahui masalah yang akan diteliti dan peneliti juga ingin mengetahui secara mendalam hal-hal dari responden dan jumlah informasi responden yang sedikit. Melalui wawancara ini, peneliti diinstruksikan untuk mewawancarai staf administrasi dan tim yang berada di Yayasan Daarul Adzkar dan pemangku kepentingan yang terlibat dalam makalah penelitian ini agar bisa mendedikasikan dalam melakukan wawancara.

c. Dokumentasi

Data tersebut diperoleh dari kumpulan data yang dilakukan dengan mencari landasan teori melalui ebook atau buku yang relevan dengan masalah yang dipelajari. Secara teknis penulis melakukan penelitian berdasarkan hasil observasi, wawancara yang berkaitan dengan data dan informasi yang diperoleh. Tinjauan literatur ini dilakukan untuk

mengumpulkan data hasil dokumen yang relevan dengan teori pengembangan administrasi dalam meningkatkan layanan berbasis web (Sukmadinata, 2007).

6. Teknik Analisa Data

Pengumpulan Muri Yusuf merujuk pada Fossey untuk menjelaskan bahwa analisis data kualitatif merupakan suatu proses yang meliputi review, pemeriksaan, sintesis, dan interpretasi data yang terkumpul. Hal ini bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena atau situasi sosial yang sedang diteliti (Yusuf, 2017:400). Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah model Miles dan Huberman, yang terbagi menjadi tiga tahap:

a. Reduksi Data

Data yang diperoleh selama penelitian cenderung banyak, kompleks, dan rumit. Oleh karena itu, dilakukan analisis data melalui proses reduksi. Reduksi data melibatkan pemilihan, pengorganisasian, penyempurnaan, fokus, dan penghapusan data dalam suatu cara tertentu agar kesimpulan akhir dapat dihasilkan dan diverifikasi (Yusuf, 2017: 408). Langkah awal dalam reduksi data adalah membaca secara intensif dan kritis terhadap sumber informasi yang terkumpul, kemudian membatasi pokok-pokok permasalahan untuk fokus pada pembahasan tertentu.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan pengorganisasian informasi yang memungkinkan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan (Yusuf, 2017: 408). Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dengan mencatat dan memberi makna pada informasi sejak awal pengumpulan data. Catatan yang dibuat luas dan lengkap.

c. Klarifikasi

Klarifikasi adalah tindakan untuk menjelaskan sesuatu dengan lebih jelas dan mudah dipahami, serta untuk menghilangkan ambiguitas. Ini mencakup penjelasan dan pengembalian kepada apa yang sebenarnya tentang data yang disajikan.

d. Tafsir

Tafsir adalah kegiatan untuk mengartikan, menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran data.

e. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah temuan baru yang sebelumnya belum diketahui. Temuan tersebut dapat berupa deskripsi obyek yang sebelumnya tidak jelas, hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, atau teori. Tahap penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah interpretasi peneliti terhadap temuan dari wawancara atau dokumen. Setelah kesimpulan diambil, peneliti memeriksa kembali kebenaran

interpretasi dengan mengecek ulang penyajian data untuk memastikan tidak ada kesalahan yang terjadi

