

**LAPORAN KINERJA AGEN PERUBAHAN  
“MUTIARA”  
(Penyuluhan Multi Agama Ramah dan Adaptif)  
TRI WULAN I (JANUARI S/D MARET)**



**Oleh**

**NAMA : I Putu Agus Ananta Wijaya Sari, S.Pd.H**

**JABATAN : Penyuluh Agama Hindu**

**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN KARANGASEM  
TAHUN 2024**

## LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN KINERJA AGEN PERUBAHAN "MUTIARA"  
(PENYULUHAN MULTI AGAMA RAMAH DAN ADAKTIF)  
TRI WULAN I (JANUARI S.D MARET) TAHUN 2024  
Disahkan Pada Tanggal 31 Maret 2024

Mengetahui/Mengesahkan  
Kepala Kantor Kemneterian Agama  
Kabupaten Karangasem



I Wayan Serinada, S.Pd, M.Si  
NIP. 196903251998031001

## Kata Pengantar

Om Swastiastu,

Puji Syukur dan rasa Angayubagia kami panjatkan ke hadapan Hyang Widhi wasa/Tuhan Yang Maha Esa. karena atas asung kerta waranugrahanya Program Kerja Agen Perubahan "MUTIARA" Tahun 2024 dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Program Kerja ini merupakan salah satu persyaratan sebagai Agen Perubahan Kantor Kernenterian Agama Kab. Karangasem.

Melalui Program Kerja Agen Perubahan Kementerian Agama Kabupaten Karangasem ini dapat memperlancar proses kegiatan serta untuk meningkatkan mutu pelayanan pada kantor kementerian Agama Kab. Karangasem. Kegiatan Agen Perubahan ini adalah untuk memberikan mendapatkan pelayanan yang adil, ramah, setara, merata dan berempati. Dengan berlakunya aplikasi MUTIARA ini sangat berdampak pada peningkatan pelayanan khususnya untuk kelompok rentan.

Saya menyadari program kerja ini masih jauh dari sempurna masih banyak kekurangannya, oleh karena itu kami selalu mengharapkan bimbingan, masukan yang konstruktif yang berkelanjutan. Akhir kata semoga program Agen Perubahan Kantor Kemenag kab.

Karangasem ini terus berlanjut sesuai harapan kita bersama.

## Daftar Isi

Halaman Judul	
Kata Pengantar .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Daftar isi .....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang .....	2
1.2 Dasar Hukum .....	2
1.3 Tujuan .....	8
1.4 Sasaran .....	8
BAB II PELAKSANAAN DAN EVALUASI 2.1 Program Kegiatan .....	9
2.2 Pelaksanaan .....	9
2.3 Ruang Lingkup Masalah .....	9
BAB III PENUTUP	11
Kesimpulan	11
DOKUMENTASI .....	11

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok ataupun instansi tertentu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat guna mempermudah suatu proses dalam mencapai tujuan tertentu, baik dari segi sosial, politik dan ekonomi. Dengan seiring berjalannya waktu pelayanan publik menjadi sangat penting guna memperlancar sitem birokrasi yang ada, mengingat banyaknya kepentingan yang berbeda-beda di masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu. Pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintah merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal memberikan pelayanan yang terpenting adalah bagaimana proses memberikan bantuan pelayanan kepada masyarakat dalam menyelesaikan permasalahannya. Sebagai abdi masyarakat, sudah jelas tugas utama aparatur pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Dalam rangka untuk memberikan kualitas pelayanan, maka pemerintah menerbitkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas yang merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (Good Governance).

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, memperkuat kemakmuran ekonomi, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam serta mendapat kepercayaan masyarakat pada pemerintah dan administrasi publik. Berdasarkan dari peraturan yang ada pada penerapan Mulyadi Deddy, Studi Kebijakan publik dan Pelayanan Publik, Bandung: Alfabeta, 2015, hlm. 189 dalam meningkatkan mutu pelayanan, maka setiap daerah mempunyai hak untuk mengurus dan mengatur sendiri urusan pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang professional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintahan Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan yang mampu memuaskan masyarakat. Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25

Tahun 2009 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun studi mengenai kepuasan masyarakat dan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya baik masyarakat umum, Pemuka Agama, Kelompok Rentan dan Rohaniwan. Pelaksanaan Pelayanan menjadi pusat perhatian pada semua instansi pemerintah dalam memberikan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Salah Satu layanan Publik yang ada di Kantor Kementerian Agama Kabupaten karangasem adalah "MUTIARA" (Layanan Penyuluhan Multi Agama Ramah dan Adaptif).

## **1.2 Dasar Hukum**

Dasar Hukum yang digunakan dalam acuan penyusunan laporan ini, antara lain sebagai berikut:

1. Undang Undang Dasar 1945 (Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan beribadat menurut agamanya dan kepercayaannya itu ( Pasal 29 ayat (2));
2. UU 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia (Setiap orang bebas memeluk agamanya masing-masing dan beribadat menurut agamanya dan kepercayaannya itu ( Pasal 22 ayat (2));
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
6. Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020, tentang: RPJMN TAHUN 2020-2024, Program Prioritas memperkuat moderasi beragama yang bertujuan untuk mengukuhkan toleransi, kerukunan, dan harmoni sosial, menjadi tanggung jawab Kementerian Agama ( Lampiran III);
7. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 Tentang Kementerian Agama (Kementerian Agama mempunyai tugas menyelenggarakan urusan

- pemerintahan dibidang agama untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara (Pasal 2);
8. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
  9. Permenpan RB Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
  10. Keputusan Menteri Agama Nomor 186 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani pada Kementerian Agama;
  11. Peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja;
  12. Keputusan Sekretaris Jendral Kementerian Agama Nomor 99 Tahun 2017 tentang Penetapan Agen Perubahan pada Sekretariat Jendral Kementerian Agama;
  13. Keputusan Menteri Agama Nomor 111 Tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Agen Perubahan di lingkungan Kementerian Agama;
  14. PMA 18 Tahun 2020 Tentang Renstra Kementerian Agama 2020-2024 (Kementerian Agama yang profesional dan Handal dalam membangun masyarakat yang saleh, moderat, cerdas, dan unggul untuk mewujudkan Indonesia maju yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berdasarkan gotong-royong);
  15. Keputusan Menteri Agama Nomor 327 Tahun 2017 tentang Tata Cara Pemilihan Agen Perubahan pada Kementerian Agama;
  16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021;

### **1.3 TUJUAN**

Adapun tujuan dari agen perubahan MUTIARA pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem adalah sebagai berikut :

4

1. memfasilitasi pelayanan pembinaan umat multi agama dalam rangka pendalaman ajaran agama yang telah terjalin erat dan diwariskan secara turun temurun di Kabupaten Karangasem
2. Memastikan bahwa semua anggota masyarakat memiliki akses yang setara terhadap layanan.
3. Melestarikan budaya dan merekatkan persatuan umat melalui penyuluhan berbasis media seni yang digemari masyarakat

#### **1.4 SASARAN**

Sasaran dari layanan MUTIARA adalah seluruh lapisan masyarakat di Kabupaten Karangasem.

dan Kesejahteraan seluruh Rohaniwan yang ada di Kabupaten Karangasem.

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN DAN EVALUSI**

#### **2.1 Tempat dan Waktu**

Kegiatan MUTIARA (Penyuluhan Multi Agama Ramah dan Adaptif) bertempat di Kantor Kementerian Agama sebagai admin, verifikator dan bisa diakses dari mana saja oleh pengguna layanan. Pelayanan MUTIARA mulai berlaku pada 1 Januari 2024.

#### **2.2 Bentuk Kegiatan**

Mutiara (Penyuluhan Multi Agama Ramah dan Adaptif) merupakan inovasi Kantor Kementerian Agama Kab. Karangasem yang dibuat untuk memfasilitasi pelayanan pembinaan umat multi agama dalam rangka pendalaman ajaran agama yang telah terjalin erat dan diwariskan secara turun temurun di Kabupaten Karangasem. Kegiatan tersebut wajib dijaga dan dilestarikan dengan berbagai metode pembinaan yaitu melalui penyuluhan berbasis media seni yang digemari masyarakat. Antara lain seni bondres dan seni burcek.

#### **2.3 Metode/Strategi**

Metode dan strategi yang digunakan dalam MUTIARA adalah penyuluhan berbasis media seni yang digemari masyarakat. Antara lain seni bondres dan seni burcek.

#### **2.4 Struktur Kegiatan**

Pengaplikasian MUTIARA dilaksanakan melalui penyuluhan berbasis media seni bondres dan seni burcek.

Seni bondres yang merupakan media penyuluhan yang digemari sebagian besar masyarakat Kabupaten Karangasem untuk menyampaikan pesan-pesan keagamaan dan penguatan moderasi beragama

Seni Burcek merupakan kolaborasi Seni Burdah dan Cekepong yaitu kesenian umat Islam dipadukan dengan kesenian umat Hindu sehingga

menghasilkan kreatifitas seni yang menyampaikan pesan-pesan keagamaan, moderasi beragama dan menggambarkan kehidupan yang harmonis antar umat beragama.

### **2.1.5 Pengarah**

Pengarah dalam kegiatan MUTIARA adalah Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem dan pejabat eselon III pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem.

### **2.1.6 Pihak Yang Terlibat**

Pihak yang terlibat dalam MUTIARA adalah: 1). Kepala Kantor, 2) Kepala Sub. Bagian Tata Usaha 3) Admin, 4) Penyuluh

### **2.1.7 Teknis Pelaksanaan**

MUTIARA diaplikasikan dengan teknis sebagai berikut:

1. Masyarakat mengajukan ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem terkait permohonan bimbingan penyuluhan
2. Ura Hindu Melaksanakan Penyuluhan dengan melibatkan penyuluh di bawah naungan Kementerian Agama Kabupaten Karangasem
3. Penyuluhan dilaksanakan dengan media seni bondres atau burcek untuk menarik masyarakat.

## **BAB III**

### **PENUTUP**

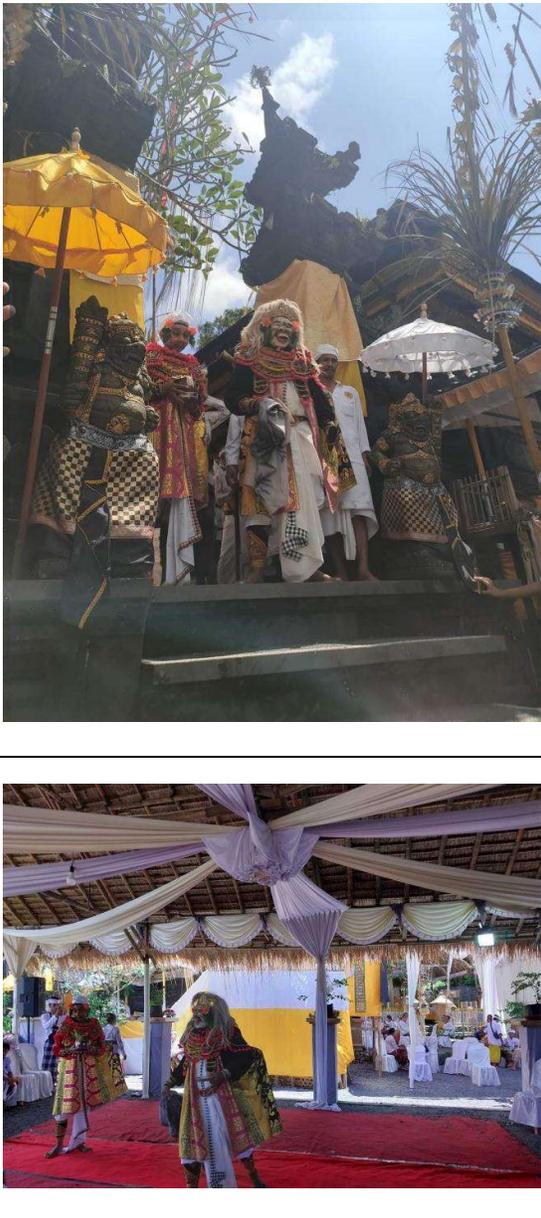
#### **3.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan Program Layanan "MUTIARA" pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem dapat disimpulkan bahwa :

1. Layanan yang telah dilaksanakan diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengembangan kualitas pelayanan publik kepada Masyarakat secara umum yang ada Kabupaten Karangasem.
2. Pelaksanaan hasil "MUTIARA" tentunya memerlukan waktu dan proses sehingga perlu melibatkan semua unsur dan pihak terkait agar dicapai hasil sesuai dengan yang diharapkan.
3. Disamping itu hal paling penting untuk menciptakan penyelenggaraan pelayanan Penyuluhan yang sesuai standar pelayanan untuk mewujudkan kedamaian, membangun moderasi yang kuat, dan terciptanya keharmonisan menuju masyarakat sejahtera.
4. Dari Layanan "MUTIARA" pada Tri Wulan I Belum Mencapai Maksimal sehingga Perlu dilanjutkan Pada bulan Berikutnya.

Saya sadar bahwa program ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar pelaksanaan agen perubahan dapat berjalan dengan lancar, dan laporan ini dapat dijadikan evaluasi pelaksanaan agen perubahan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem Tahun 2024.

## LAMPIRAN DOKUMENTASI KEGIATAN TRI WULAN I 2024

NO	NAMA KEGIATAN	PHOTO	KETERANGAN
1	<p>Minggu, 24 Maret 2024</p> <p>Pelaksanaan Kegiatan Penyuluhan Melalui media topeng bondres, sesuai dengan surat permohonan yang diajukan oleh Panitia Karya Pura Dadia Pasek Gel-Gel Batur Membeng Sari Kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem, Acara berlangsung di Pura Dadia Pasek Gel-gel di Banjar Dinas Mumbul, Kecamatan Bebaqndem Kab. Karangasem</p>		Layanan MUTIARA



**PURA DADIA PASEK GELGEL BATUR MEMBENG SARI**  
**Banjar Dinas Mumbul, Desa Jungutan**  
**Kecamatan Bebandem, Kabupaten Karangasem**

No : 02/PP/DPGBMS-ked JNGT/2024 Karangasem, 12 Maret 2024  
 Lampiran : -  
 Hal : Mohon Bimbingan dan Penyuluhan  
 Melalui media seni Topeng Sidakarya

Kepada :  
 Yth. Kepala Kantor Kementerian Agama  
 Kabupaten Karangasem  
 di :  
 Amlapura

Om Suastyastu

Atas asung kerta waranugraha Ida Sang Hyang Widhi Wasa kami pengempon Pura Dadia Pasek Gelgel Batur Membeng Sari Banjar Dinas Mumbul, Desa Jungutan dalam rangka pelaksanaan upacara Dewa Yadnya, Melaspos, Rai Gana, Nubung Daging, Ngenteg Linggih, Pedudukan Agung, Ngingkup Dewa Hyang, sehubungan dengan upacara tersebut maka bersama ini kami memohon bimbingan dan penyuluhan agama Hindu melalui Topeng Sidakarya

nanti pada :

Hari / Tanggal : Minggu, 24 Maret 2024  
 Pkl : 09.00 wita s.d selesai  
 Tempat : Pura Dadia Pasek Gelgel Batur Membeng Sari  
 Banjar Dinas Mumbul

Besar harapan kami Bapak Kepala Kantor Kementerian Agama Kab Karangasem memenuhi permohonan kami, atas bantuannya kami mengucapkan trimakasih.



2

Jumat, 29 Maret 2024  
Pelaksanaan Kegiatan  
Penyuluhan Melalui  
media topeng bondres  
ke dua, sesuai dengan  
surat permohonan ke  
dua yang diajukan oleh  
Panitia Karya Pura Dadia  
Pasek Gel-Gel Batur  
Membeng Sari Kepada  
Kepala Kantor  
Kementerian Agama  
Kabupaten Karangasem,  
Acara berlangsung di  
Pura Dadia Pasek Gel-  
gel di Banjar Dinas  
Mumbul, Kecamatan  
Bebaqndem Kab.  
Karangasem



Layanan  
MUTIARA

