



BerAKHLAK #bangga
melayani
bangsa



Kantor Kementerian Agama
Kabupaten Karangasem

LAPORAN FASILTAS ANTRIAN ONLINE TRIWULAN II TAHUN2024



KANTORKEMENTERIANAGAMAKABUPATENKARANGASEM

2024



<https://kemenagkarangasem.id>



@Kemenag_Karangasem



0812 3706 8788



Kemenag
Karangasem

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Inovasi Program FATROLI (Fasilitas Antrian Online) Triwulan II Tahun 2024 pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem. Laporan ini disusun untuk mendapatkan gambaran tentang kinerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem pada Triwulan II Tahun Anggaran 2024 sehingga dapat dijadikan sebagai bahan untuk evaluasi dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil dari Aplikasi ini.

Disusunnya laporan kegiatan ini merupakan salah satu persyaratan sebagai Agen Perubahan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem. Melalui laporan kegiatan Agen Perubahan Kementerian Agama Kabupaten Karangasem tentu dapat memperlancar proses kegiatan yang dimaksud. Aplikasi FATROLI ini sendiri bertujuan untuk mempermudah Akses Masyarakat: Masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mengajukan layanan dengan mengantri. Mereka cukup menggunakan perangkat mobile atau laptop dari rumah, yang tentunya lebih praktis dan hemat waktu.

Dengan keterbatasan kemampuan saya, sudah tentu laporan ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu sumbangan pemikiran, saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan untuk kesempurnaan.

Amlapura, 28 Juni 2024

Kepala Kantor Kementerian Agama
Kab. Karangasem



Wayan Serinada, S. Pd.,
M.Si NIP.19690325199803100

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
I. PENDAHULUAN	4
1. LatarBelakang	6
2. DasarHukum	7
3. Tujuan.....	8
4. Sasaran	9
5. Dampak	10
II. RENCANA PROGRAM KEGIATAN	10
1. TempatdanWaktu	10
2. Bentuk Program	11
3. Metode / Strategi Kegiatan	
4. Pihak yang Terlibat	
5. Teknis Pelaksanaan	
III. DATA PENERIMA LAYANAN	12
1.DATA PENERIMA LAYANAN	12

1 Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, kebutuhan akan layanan publik yang cepat, efisien, dan transparan semakin meningkat. Kementerian Agama sebagai institusi yang memberikan berbagai layanan kepada masyarakat perlu beradaptasi dengan perkembangan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Fatroli, sebagai inovasi fasilitas antrian online, hadir sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan antrian yang seringkali menyebabkan ketidaknyamanan bagi masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, Fatroli bertujuan untuk menciptakan sistem layanan yang lebih responsif dan ramah pengguna.

2. Dasar Hukum

1. **Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009** tentang Pelayanan Publik: UU ini mengatur prinsip-prinsip dasar pelayanan publik, termasuk hak masyarakat untuk mendapatkan layanan yang baik, cepat, dan transparan.
2. **Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014** tentang Administrasi Pemerintahan: UU ini menegaskan pentingnya administrasi yang baik dan akuntabel dalam penyelenggaraan pemerintahan, termasuk layanan kepada masyarakat.
3. **Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018** tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE): Perpres ini mengatur implementasi teknologi informasi dalam pelayanan publik, mendukung efisiensi dan transparansi dalam layanan.
4. **Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2020** tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Agama: Peraturan ini mengatur mekanisme dan standar pelayanan publik di Kementerian Agama, termasuk penggunaan teknologi dalam pelayanan.
5. **Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008** tentang Informasi dan Transaksi Elektronik: UU ini memberikan landasan hukum untuk penggunaan teknologi informasi dalam layanan publik, termasuk aspek keamanan dan perlindungan data.

3. Tujuan

- **Meningkatkan Efisiensi Layanan:** Mengurangi waktu tunggu masyarakat dalam mengakses layanan di kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem.
- **Meningkatkan Transparansi:** Memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang status antrian kepada masyarakat.

- Mempermudah Akses:** Memfasilitasi masyarakat untuk mendapatkan layanan tanpa harus datang langsung ke kantor.
- Meningkatkan Kualitas Pelayanan:** Menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna layanan melalui sistem yang lebih terstruktur.

4. Sasaran

- ✓ **Masyarakat Umum:** Warga yang membutuhkan layanan dari Kementerian Agama, seperti pendaftaran nikah, pengajuan dokumen, dan lain-lain.
- ✓ **Pegawai Kementerian Agama:** Staffataupetugas PTSP (PelayananTerpaduSatuPintu) yang terlibat dalam proses pelayanan untuk mengelola dan memantau antrian dengan lebih efektif.
- ✓ **Pemangku Kebijakan:** Pihak-pihak yang bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan terkait pengembangan dan peningkatan layanan publik.

5. Dampak

- ❖ **Pengurangan Antrian Fisik:** Masyarakat tidak perlu menunggu dalam antrean panjang, sehingga mengurangi kerumunan di kantor.
- ❖ **Peningkatan Kepuasan Masyarakat:** Layanan yang lebih cepat dan mudah diakses dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap Kementerian Agama.
- ❖ **Transparansi dan Akuntabilitas:** Dengan adanya sistem antrian yang jelas, masyarakat dapat lebih mudah memantau dan mengawasi proses layanan.
- ❖ **Efisiensi Sumber Daya:** Pegawai dapat lebih fokus pada kualitas pelayanan, karena proses administrasi menjadi lebih teratur dan sistematis.

1. Waktu dan Tempat

Pelayanan Aplikasi FATROLI (Fasilitas Antrian Online) bertempat di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem sebagai Admin, Verifikator dan masyarakat bias mengakses dari manasaja oleh pengguna layanan, pelayanan online Fatroli didapatkan oleh Masyarakat melalui Website Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem melalui laman <https://kemenagkarangasem.go.id>

2. Bentuk Aplikasi

- **Platform:**
 - Aplikasi berbasis web dan mobile yang dapat akses melalui smartphone.
- **Fitur Utama:**
 - Pendaftaran antrian online
 - Pemantauan status antrian
 - Notifikasi melalui SMS/email
 - Feedback pengguna

3. Strategi / Metode

- **Metode Pelaksanaan:**
 - **Sosialisasi:** Mengadakan seminar dan workshop untuk masyarakat tentang penggunaan aplikasi.
 - **Pelatihan Pegawai:** Memberikan pelatihan kepada pegawai tentang cara mengelola system antrian dan menangani pengaduan.
 - **Pemasaran:** Menggunakan media social dan website resmi untuk mempromosikan aplikasi.

4. Struktur Kegiatan Pengarah

- **Koordinator Program:** Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem
- **Tim Pengembang:**
 - Tim IT (untuk pengembangan aplikasi)
 - Tim PTSP (untuk pengelolaan data dan feedback)
 - Tim Humas (untuk sosialisasi dan komunikasi dengan masyarakat)

5. Pihak yang Terlibat

- **Internal:**
 - Pegawai Kementerian Agama
 - Tim IT dan pengembang aplikasi
 - Tim PTSP
- **Eksternal:**
 - Masyarakat umum
 - Lembaga atau organisasi non-pemerintah yang mendukung transparansi dan pelayanan publik

6. Teknis Pelaksanaan

- **Langkah-langkah Pelaksanaan:**
 1. **Pengembangan Aplikasi:** Tim IT mengembangkan dan menguji aplikasi Fatroli.
 2. **Sosialisasi kepada Masyarakat:** Mengadakan acara untuk memperkenalkan Aplikasi kepada masyarakat melalui Media Sosial.
 3. **Pelatihan Pegawai:** Memberikan pelatihan kepada pegawai tentang penggunaan dan pengelolaan aplikasi terutama pada petugas PTSP.
 4. **Monitoring dan Evaluasi:** Mengawasi penggunaan aplikasi dan mengevaluasi feedback dari pengguna untuk perbaikan lebih lanjut.

IV. DATA PENERIMA LAYANAN

4.1. DATA PENERIMA LAYANAN

Laporan Pengguna Fasilitas Antri Online (Fatroli)
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem
Bulan April 2024

No	Tanggal Antrian	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Layanan
1	25/04/2024	I Kadek Juliana	Laki-laki	SMA/K	Wiraswasta	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda Daftar Lembaga
2	24/04/2024	Nurul Khafifah	Perempuan	S1	Lainnya	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler
3	24/04/2024	Sirfiani	Perempuan	S1	Lainnya	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler
4	24/04/2024	I Nyoman Agustia	Laki-laki	S1	Wiraswasta	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda Daftar Lembaga
5	24/04/2024	I Made Ripa	Laki-laki	SMA/K	Wiraswasta	Pelayanan Konsultasi Keagamaan
6	19/04/2024	Ni Wayan Sari	Perempuan	S1	PNS	Pelayanan Legalisir Dokumen
7	18/04/2024	Muhammad Abil Fathoni	Laki-laki	S1	Tidak Bekerja	Pelayanan Legalisir Dokumen
8	18/04/2024	I Ketut Wenten Dukuh	Laki-laki	SMA/K	Wiraswasta	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda Daftar Lembaga
9	17/04/2024	I Komang Suarna	Laki-laki	SMA/K	Wiraswasta	Pelayanan Konsultasi Keagamaan
10	02/04/2024	Gede Ariana	Laki-laki	SMA/K	Wiraswasta	Pelayanan Konsultasi Keagamaan
11	03/04/2024	Ni Wayan Selati Lestari	Perempuan	S1	Lainnya	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru PNS
12	04/04/2024	Ni Nyoman Suadani Ariani	Perempuan	S2	PNS	Pelayanan Konsultasi Keagamaan
13	01/04/2024	Gusti Putu Toto	Laki-laki	S2	PNS	Pelayanan Konsultasi Keagamaan

14	02/04/2024	I Gede Putra Artawa	Laki-laki	S1	PNS	Pelayanan Konsultasi Keagamaan
----	------------	---------------------	-----------	----	-----	--------------------------------

**Laporan Pengguna Fasilitas Antri Online (Fatroli)
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem
Bulan Mei 2024**

No	Tanggal Antrian	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Layanan	No. Handphone
1	02/05/2024	Gusti Ngurah Yoga	Laki-laki	S1	Wiraswasta	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda Daftar Lembaga	082113072436
2	16/05/2024	Ni Wayan Suastini	Perempuan	S1	PNS	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru PNS	082340023823
3	21/05/2024	I Gede Suarbawa	Laki-laki	S1	Tidak Bekerja	Pelayanan Tunjangan Profesi Guru NON PNS	081239670483

Laporan Pengguna Fasilitas Antri Online (Fatroli)
Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karangasem
Bulan Juni 2024

No	Tanggal Antrian	Nama	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Layanan	No. Handphone
1	2024-06-03	Nisrina Firdaus	Perempuan	SMP	Pelajar	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	087861825240
2	2024-06-03	Rainahun	Perempuan	SMA/K	Pelajar	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	081907436385
3	2024-06-03	Salsabila Fajriani	Perempuan	S1	Belum Bekerja	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	083851438698
4	2024-06-03	Ni Luh Putu Novi Delia Wahyuni	Perempuan	S1	Mahasiswa	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	'08873699050
5	2024-06-04	I Wayan Subadra	Laki-laki	S1	PNS	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda Daftar Lembaga	0818552127
6	2024-06-05	I Wayan Ringin Atmaja	Laki-laki	S1	PNS	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	081338173902
7	2024-06-05	I Wayan Sukawana	Laki-laki	SMA/K	Swasta	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	082145195601
8	2024-06-06	I Gede Astawa	Laki-laki	SMA/K	Swasta	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda Daftar Lembaga	087791910541
9	2024-06-11	Siti Huriyah	Perempuan	S1	PNS	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	083114749369
10	2024-06-11	Andi Tri Wahyudi	Perempuan	SMA/K	Swasta	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	083114209818
11	2024-06-14	Nining	Perempuan	S1	Ibu Rumah Tangga	Pelayanan Konsultasi Keagamaan	081805419809
12	2024-06-19	Ahmad Fadlan	Laki-laki	S1	Karyawan Swasta	Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	081237583023
13	2024-06-20	Ida Bagus Made Nukarimasih	Laki-laki	S1	Wiraswasta	Pelayanan Permohonan Bantuan Sarana Keagamaan	081999411149
14	2024-06-22	Muhammad Asyrof Hidayat	Laki-laki	S1	Wiraswasta	Pelayanan Permohonan Data Dan Informasi Agama Keagamaan	089667918884

15	2024-06-24	Wayan Merta	Laki-laki	S1	Pensiunan	Pelayanan Bantuan Rehab Tempat Ibadah	081337821721
16	2024-06-25	I Kadek Kari	Laki-laki	S1	PNS	Pelayanan Pengajuan Mohon Dukungan Tanda Daftar Lembaga	081246593252
17	2024-06-26	Muhammad Rafli Aditya Rahman	Laki-laki	S1	Guru	Pelayanan Legalisir Dokumen	082144056511